



VILLA LA ANGOSTURA Y LA
RECUPERACIÓN COMO
DESTINO TURÍSTICO LUEGO DE
LA ERUPCIÓN DEL COMPLEJO
VOLCÁNICO PUYEHUE-CORDÓN
CAULLE EN EL AÑO 2011



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA
PATAGONIA SAN JUAN BOSCO

FACULTAD DE HUMANIDADES Y
CIENCIAS SOCIALES

DEPARTAMENTO DE TURISMO

TESIS DE GRADO DE LICENCIATURA EN
TURISMO

Autor: Yakimovicz Niccolini, Juan Cruz

Directora: Feü, Lelis Ailin



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

“Las diversas especies arbóreas, autóctonas y exóticas que pintaban el paisaje con sus diversas tonalidades de verde y ocres en aquel otoño angostureño, desaparecieron, literalmente sepultadas, bajo la escoria volcánica, que vistió de gris el paisaje”

Ariel Domínguez, 2015



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

CONTENIDO

Agradecimientos.....	4
Resumen	5
Introducción.....	6
PARTE I.....	8
Delimitación de la Temática.....	8
Objeto de Estudio	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos	9
Estado de la Cuestión	10
Marco Teórico	14
Metodología para el abordaje de campo.....	21
PARTE II.....	25
Capítulo I.....	25
Villa La Angostura, “El Jardín de la Patagonia”	25
I.I Localización Geográfica del objeto de investigación	26
I.II Contexto Histórico de “La Villa”	29
I.III Características Socio Económicas	31
Capítulo II.....	35
¿Destino de sueño o pesadilla?.....	35
II.I La calma antes de la tormenta.....	36
II. II Vivir al pie del Volcán	39
II.III Cronología del evento eruptivo, horas decisivas.....	42
II.IV El día después.....	48
II.V AMEN Villa la Angostura	54
II.VI Villa la Angostura, Destino Resiliente.....	67
Consideraciones Finales	72
Bibliografía:.....	77
Anexos	81
I- Entrevista a Marcelo García Leyenda, ex secretario de Turismo de Villa la Angostura período 2007 - 2011, 25 de septiembre 2017.....	81



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

II-	Entrevista al Dr. Ricardo Alonso, ex intendente de la Localidad 2007 – 2011, 23 de enero de 2019	103
III-	Entrevista a Darío Remorino- Guía De Montaña, 26 de enero 2019.....	112
IV-	Entrevista Sergio Fortunato, dueño y gerente del Hotel Complejo Luma, 24 de enero 2019.....	123
V-	Entrevista a Ignacio Robert, gerente general de “Bahía Manzano Resort”, 25 de enero de 2019	134
VI-	Entrevista a Diana Moschini, gerente de hotel Correntoso, 24 de enero de 2019	140
VII-	Entrevista a Federico Pape, Guardaparque del Parque Nacional Nahuel Huapi, Unidad Operativa Noroeste, 25 de enero de 2019	146
VIII-	Entrevista Julia Espíndola, dueña de Chocolatería Durf, 22 de enero de 2019	151
IX-	Fotografías	160



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

AGRADECIMIENTOS

Luego de un recorrido extenso y gratificante hasta el momento de la presentación de este documento, existe un gran número de personas a quienes deseo mencionar en estas primeras líneas.

Principalmente a mi familia, mi mamá Mariana, mi papá Marcelo y mis hermanos María José, Francisco y Pilar, quienes fueron un soporte incondicional durante todo el camino universitario siempre con palabras de apoyo, y asimismo brindándome los contactos necesarios en Villa la Angostura para poder llevar adelante esta investigación.

A la educación pública y gratuita que me permitió el acceso a la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, en su facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, donde transite las cursadas y hoy en día puedo contar con un título. Dentro de la misma agradecer a cada profesor y compañero que fueron brindando su conocimiento, experiencia y acompañamiento durante las cursadas.

A Ailin en quien encontré, luego de varios intentos fallidos, a la directora de tesis que necesitaba, quien me impulso continuamente a lograr este objetivo siempre con las palabras justas de aliento y confianza, valorando cada aporte e idea por más mínima que sea.

Un párrafo aparte a la familia de Juan, Barbi y su hijo Andrew, como así también a Mariana y su hijo Matias, quienes me abrieron las puertas de sus casas las veces necesarias que visite Villa la Angostura durante el trabajo de campo y siempre se mostraron predispuestos a ayudar y contactarme con gente que podía ser (y lo fue) relevante durante el mismo proceso.

Por último a cada uno de los entrevistados, que supieron brindar su tiempo, su experiencia y principalmente transmitir sus emociones. Permitiéndome transportarme al momento trágico que atravesaron y dándome los instrumentos necesarios para transcribir al papel sus vivencias.

Muchas Gracias a todos. Juan Cruz



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

RESUMEN

En el año 2011, Villa la Angostura sufrió los efectos de la caída de ceniza volcánica, producto de la erupción del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle. Este evento generó el colapso de las rutas, la suspensión de los vuelos y evacuación de un gran número de personas que debieron abandonar sus hogares. Lo que derivó en un desastre natural producto de la pérdida de la cotidianeidad por parte de la población, ya que el desarrollo normal de su vida se vio entorpecido por este acontecimiento, del cual no tenían como recomponerse en el corto plazo. En este contexto, fue la actividad turística el soporte en el cual se apoyaron aquellos que tomaban las decisiones para lograr una recuperación eficiente, logrando incluso superar los indicadores de la demanda turística previos al desastre acontecido.



INTRODUCCIÓN

El interés particular en la temática investigada se basa en el rol que ocupó la actividad turística en la recuperación de la localidad de Villa la Angostura, luego de la caída de ceniza. El valor teórico de la investigación radica en la inexistencia de trabajos desde esta mirada en particular, es decir, desde la perspectiva del turismo. Mayormente se ha trabajado desde el área de la geografía o de las ciencias naturales, por lo tanto se puede hablar de un vacío de investigación, una temática que puede abordarse desde una nueva perspectiva, el turismo como campo de conocimiento científico. Por otro lado tiene relevancia social, ya que, puede ser útil para los organismos tanto estatales como privados de Villa la Angostura, o localidades en contextos similares, quienes podrán reunir en un trabajo, su experiencia y los planes llevados adelante para solventar la situación, funcionando como referencia en futuros casos.

Es por ello que la presente investigación se plantea el siguiente problema: ¿Qué rol tuvo la actividad turística en la resiliencia de Villa la Angostura luego de la erupción del Volcán Puyehue en el 2011? De este problema se desprende la siguiente hipótesis: La actividad turística tuvo un rol significativo en la recuperación de Villa La Angostura luego de la erupción del volcán Puyehue en el año 2011.

Para dar respuesta al problema y analizar el tema expuesto, la obra está organizada en dos partes. En la primera parte se presenta la delimitación de la temática, se plantea el análisis de los objetivos, continuando con la revisión bibliográfica sobre la temática seleccionada, luego se presenta el marco teórico en el cual se basa la investigación, y por último se detalla la metodología utilizada a lo largo del proceso de investigación.

La segunda parte se divide en dos capítulos. En el capítulo I se caracteriza la localidad de Villa la Angostura, donde se analiza el desarrollo histórico, social y económico de la misma. Mientras que en el capítulo II se plantea el análisis de los objetivos seleccionados, a través de varios apartados que toman las variables trabajadas en profundidad, en donde se indaga sobre la actividad turística antes del desastre acontecido, durante el mismo y en el período post desastre.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Por último se exponen las consideraciones finales, finalizando con la bibliografía y el apartado de los anexos correspondientes.



PARTE I

DELIMITACIÓN DE LA TEMÁTICA

La localidad de Villa la Angostura, ubicada en la provincia de Neuquén, está rodeada de elementos naturales que son propicios para la realización de actividades turísticas. Sus cerros, lagos, ríos y su variedad de flora y fauna componen un destino turístico de gran demanda.

Los paisajes son la consecuencia de millones de años de evolución y constantes movimientos de la tierra, que traen consigo ciertos eventos naturales como terremotos, maremotos, tsunamis y erupciones volcánicas. Estos eventos tienen grandes consecuencias en las poblaciones residentes, acentuado si es el caso de localidades que son turísticas, ya que genera una parálisis en toda la economía local.

El presente trabajo de investigación, pone el énfasis en la recuperación de un destino turístico, post fenómeno natural que irrumpe en la cotidianidad. De esta manera, surge la temática: “El turismo como agente importante en la resiliencia de Villa la Angostura luego de la erupción del volcán Puyehue en 2011”. La delimitación temporal abarca desde la temporada turística anterior (temporada de verano 2010), el contexto previo al suceso; el evento mismo; y se extiende hasta el año 2014, siendo el año del cual se obtiene una serie de estadísticas propicias para analizar el evento acontecido y poder proyectar a futuro la evolución de la actividad turística.

La finalidad de esta investigación fue comprender el rol de la actividad turística en la recuperación de Villa la Angostura como destino turístico. Para ello se realizó un relevamiento de la misma, y por medio de las herramientas metodológicas que se detallan más adelante, se determinaron las consecuencias del evento acontecido, en base a las experiencias de los actores involucrados y se planteó cuál fue el rol del turismo en la resiliencia del destino.



OBJETO DE ESTUDIO

La presente investigación se basó en indagar cuál fue el rol de la actividad turística en la resiliencia de la localidad luego de acontecer el evento natural de caída de ceniza volcánica, el cual se convirtió en un desastre natural, al no poder, la población, absorber los efectos generados por el mismo de forma inmediata. Se pueden tomar diferentes abordajes a la temática planteada, en este caso el recorte es desde la mirada de la actividad turística y en menor medida a la geografía de los riesgos.

En este sentido la hipótesis planteada para la investigación es: *La actividad turística tuvo un rol significativo en la recuperación de Villa La Angostura luego de la erupción del volcán Puyehue en el año 2011.*

OBJETIVO GENERAL

Indagar el rol de la actividad turística en la recuperación de la localidad de Villa la Angostura, luego de la erupción del Volcán Puyehue en el año 2011

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar la actividad turística de Villa la Angostura.
- Inferir las consecuencias de la erupción del Volcán Puyehue en el año 2011 sobre la actividad turística en Villa la Angostura
- Reconstruir las distintas experiencias que atravesaron los referentes del sector turístico en el contexto de la erupción.
- Reconocer el rol de la actividad turística en el proceso de resiliencia.



ESTADO DE LA CUESTIÓN

Los desastres y eventos naturales de gran magnitud pueden impactar en cualquier lugar del planeta, ningún destino turístico está exento de sufrir alguna crisis de este tipo, que afecte la población en destino y por consecuencia el normal desarrollo de la actividad turística. Asimismo, el turismo se ha visto como un elemento resistente a estos eventos, a las crisis, debido a su rápida recuperación, y gracias a su efecto catalizador, permite una mayor y más rápida recuperación en los destinos.

Para la presente temática se realizó una exhaustiva búsqueda de antecedentes que se presentan a continuación. En el contexto internacional se encuentra el trabajo del australiano Bill Faulkner, “Tourism disasters: Towards a generic model” del año 1999. El autor ve a la actividad turística como vulnerable a diferentes riesgos, tanto naturales, como sociopolíticos (terrorismo) y aporta una estrategia para “sobrevivir” a éstos eventos, para asistir al turismo y a los gobiernos a aprender de las experiencias y desarrollar estrategias para evitar y lograr copiar en crisis futuras.

Diego Rodríguez-Toubes y otros (2012) trabajan el “Desarrollo de una política de gestión de crisis para desastres en el turismo”, se enfoca detalladamente en el desarrollo de una gestión de crisis. Plantea tres modelos y propone un mapa de seis etapas para sobrellevar estas situaciones. El mismo autor, en el año 2014 presenta otro artículo: “Experiencias de crisis por desastres en los negocios turísticos: Ni se aprende, ni se prepara”. En este análisis, se estudian puntualmente los hoteles de la comunidad de Galicia en España, afectados por incendios y por mareas negras, con la hipótesis de que es muy poco el porcentaje de aprendizaje de las experiencias de desastres, lo que genera consecuencias en la política de gestión turística, ya que la responsabilidad de la mitigación de los riesgos recae solamente en el sector público. Esta investigación resulta una aproximación a los efectos que generan en los negocios situados en destinos turísticos afectados por una catástrofe, como el descenso de la llegada de turistas, la cancelación de reservas, pérdidas de atractividad del destino; y, por otro lado, cuánto tarda la recuperación de los mismos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Para el ámbito americano, se encontró “El turismo en la reactivación económica de la provincia de Manabí, año 2017”, de la autora María Isabel Álava Macías (2017). Se enfoca en identificar el conjunto de bienes y servicios turísticos; determinar el movimiento del turismo internacional e interno; y examinar el comportamiento del turismo en la reactivación económica de la provincia, en un contexto de crisis producto de un terremoto acontecido en la región. Propone el fortalecimiento de un clúster turístico, donde el ámbito público y privado, potencien la actividad turística como agente de reactivación económica de la provincia.

Herrera G. y Rodríguez G (2016) investigaron la “Resiliencia y turismo: el caso de la ciudad de baños de agua Santa – Ecuador”. En el año 1999 la ciudad analizada fue declarada por alerta naranja debido a la inminente erupción de un volcán, por lo cual se promovió la evacuación de la misma. Lo que destruyó la estructura social y económica de la localidad. Explican cómo, mediante el modelo de panarquía y la resiliencia comunitaria, logró reinventarse y lograr incluso una mejor situación a la vivida previo al evento natural.

Por otro lado, la Dra. Gutierrez Vega, C (2013), para su tesis doctoral, presentó “La resiliencia como factor clave en la recuperación de destinos turísticos. Aplicación al caso de un desastre natural en Chile”. En donde plantea la generación de un modelo que permita la evaluación de la resiliencia y su vinculación con la recuperación de destinos turísticos. Diseña un mecanismo de medición para evaluar y comparar la resiliencia entre tres destinos turísticos de la costa de Chile, afectados por crisis ambientales.

También en Chile se produjo la investigación titulada “Resiliencia: Factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales” escrito por Gutierrez Vega, C., Sancho Perez, A., y otros, del año 2014 y presentado en el congreso latinoamericano de Investigación Turística, en Neuquén. Tratan el concepto de gestión de crisis, donde se plantea prepararse o anticiparse ante situaciones de riesgo detectadas en los destinos turísticos. Abarcan el concepto de resiliencia y proponen un modelo que permita la



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

evaluación de la capacidad de resiliencia en destinos turísticos afectados por desastres naturales.

Otro trabajo realizado en Chile, por la Comisión Nacional para la Resiliencia frente a desastres de origen natural (creden), titulado “Hacia un Chile Resiliente frente a desastres: una oportunidad”. En el mismo presentan una estrategia para lograr una cultura de resiliencia, de manera de anticiparse, resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficaz.

En Argentina se indagó sobre esta temática, y a pesar de no estar directamente relacionado con algún evento natural, Almeida García, F. y Schenkel E. (2014) presentaron “El turismo como alternativa económica en la Argentina pos crisis del año 2001”. En este, analizan la inserción del turismo en la agenda pública del país. Por primera vez, el Estado se posiciona como actor clave en la planificación, coordinación y acción en materia turística en el país. Asimismo, Capanegra, C. (2006) investigó “La política Turística en la Argentina en el Siglo XX”. Ofrece una visión del turismo como instrumento de política pública, en cada uno de los modelos de acumulación que tuvieron lugar en Argentina durante el Siglo XX.

En la Región patagónica, el relevamiento realizado arrojó el siguiente resultado. Rovira A., Rojas C. y Díez S. investigaron los “Efectos de una erupción volcánica Andina. El caso Cordón Caulle, Sur de Chile (2011)”. Elaboraron una contextualización del evento eruptivo del volcán que afectó la ciudad de Villa la Angostura, donde detallan sus antecedentes, características y los efectos ocasionados tanto en infraestructura como en los sistemas naturales.

Por otro lado, Mulena C., Allende D., Puliafito E. & Lakkis G. Presentaron en el Volumen 16 de Avances en Energías Renovables y Medio Ambiente, en 2012 un “Estudio de la dispersión de cenizas volcánicas del Puyehue: simulaciones y validación”. Si bien no tiene relación con la actividad turística, utilizan un modelo para simular la concentración de la ceniza en la atmósfera y la sedimentación de partículas en el suelo. En la misma línea,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Bermúdez A., & Delpino D. investigaron “La actividad del Volcán Puyehue y su impacto sobre el territorio de la república argentina” (2011). Apoyados en imágenes satelitales analizan la evolución de la actividad del volcán con el correr de los primeros días próximos al evento eruptivo.

Desde otro punto de vista, Esparza N., Gutauskas F. y Zanfardini M. presentaron “Los medios de comunicación electrónicos en la reconstrucción de la imagen. Destino: Villa la Angostura” (2014). Proponen indagar el rol de los medios en la recomposición y revalorización de la imagen del destino turístico luego del evento natural acontecido.

Por último, dentro de la localidad, Tuculet S. para su tesis de grado investigó la “Estacionalidad en un destino Turístico. Caso: Villa la Angostura”, donde realiza, desde la mirada del turismo, una caracterización de la localidad y puntualiza el contexto de la erupción del volcán Puyehue, ya que fue una causa de una gran caída de la demanda durante el año que aconteció el evento.

De esta manera, todos los antecedentes citados sirven como base de la investigación, donde se buscará encontrar similitudes y discordancias con respecto a la temática abordada. Asimismo resulta pertinente indicar que el aporte de esta investigación se relaciona a la utilización de un nuevo enfoque sobre un problema que ha sido analizado, pero no desde el área del turismo, siendo un aporte para la investigación científica y para posteriores trabajos que puedan desarrollarse.



MARCO TEÓRICO

El turismo conocido como actividad social, nace en el Siglo XIX, sin embargo, desde mucho antes se han realizado viajes turísticos. Los primeros fueron los griegos, motivados por el deporte y el ocio. Más adelante, en la Edad Media, con la caída del imperio romano muchos pueblos decayeron y las rutas fueron deteriorándose, se comenzó a viajar en grupo, donde se destacan las peregrinaciones religiosas (Altamira y Muñoz, 2007). Así, aparecen los primeros alojamientos para los grandes séquitos que acompañaban a las familias más reconocidas.

Más adelante en el tiempo, se destacan los avances tecnológicos, que han sido fundamentales para el turismo. Un ejemplo de esto fue la Revolución Industrial, ya que trajo consigo un mayor poder adquisitivo de los sectores altos de la sociedad, como así también la aparición de la máquina a vapor que disminuyó ampliamente los costos y los tiempos de transporte (Altamira y Muñoz, 2007). En este contexto, siguiendo a estos autores, surgen los primeros viajes organizados y empiezan a tomar fuerza tanto los destinos de playa y montaña, que se transformarán en lugares privilegiados por el turismo de masas; como aquellos que ofrecían alternativas saludables, por ejemplo, los baños termales.

Posteriormente, el período de entreguerras, acompañado de la crisis económica de 1930, frenaron el impulso que llevaba el turismo, debido al colapso de las economías europeas. Una vez finalizada las guerras, la actividad turística se vio inmersa en un contexto mucho más favorable para su desarrollo: estabilidad política, recuperación económica de las naciones, aumento de los niveles de ingreso y calidad de vida, consolidación de las leyes laborales, consolidación de la aviación comercial, y avances en los transportes y sistemas de comunicación (Altamira y Muñoz, 2007). El turismo fue tomando cada vez mayor importancia y transformándose en un elemento clave de las economías de los países. Por lo tanto, fue importante la existencia de una definición que unifique los criterios a nivel mundial.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Miguel Acerenza (1995) define al turismo como “Una actividad relacionada con el descanso, el placer, el desarrollo cultural y la recreación. Constituye una forma particular del uso del tiempo libre y una forma particular de recreación, pero que no cubre todas las formas de uso que las personas pueden hacer de su tiempo libre, ni todas las formas posibles de recreación” (1995:27). Por su parte la Organización mundial del Turismo, el principal ente en el ámbito turístico, encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, define el turismo como “Un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, normalmente por motivos de ocio” (2008:1). Poniendo el énfasis principalmente en el desplazamiento de las personas como condición para ser turista.

Sin embargo, se considera que la experiencia es un punto fundamental para el turista y la actividad, por eso se concuerda con la definición que da el autor Panosso Netto (2007): “El turismo es experiencia, en el momento en que construye ese “ser” turista. No se forman sólo en el viaje o en el desplazamiento, sino también en los momentos que anticipan y los momentos que prosiguen después que el “ser” turista ha emprendido el viaje” (2007:390). El turismo es entonces un fenómeno de experiencias vividas de formas, maneras y deseos diferentes por parte de los "seres" en cuestión. Es decir, no sólo el turista transita este fenómeno, sino que involucra también a los prestadores de servicios, a los funcionarios y actores del Estado, como así también a las comunidades locales y toda la red de relaciones que se pudieran formar entre estos. El turista no es un objeto, sino un sujeto en construcción y en continua formación, desde el momento en que decide emprender el viaje, buscando información e interiorizándose en el destino; pasando por el viaje en sí mismo; y una vez finalizado, a través de revivir las experiencias, compartiendo los recuerdos con los familiares y amigos. Todo esto constituye la actividad turística.

El turismo es vulnerable a los cambios en el contexto donde se desarrolla. Estos cambios pueden generarse por agentes internos al sistema (políticas, economía, crisis sociales) como por agentes externos, como los “desastres naturales”. Los fenómenos naturales de origen geológico, hidrológico y atmosférico (terremotos, erupciones volcánicas,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

movimientos de placas, maremotos, inundaciones, huracanes) u originados por tecnologías peligrosas, accidentes provocados por el hombre o por fallas técnicas, representan un peligro latente que puede considerarse una amenaza para el desarrollo social y económico de una región o país y para el normal desenvolvimiento de la actividad turística, como lo fue la caída de ceniza volcánica en Villa la Angostura en el año 2011.

Un error que se debe evitar, es utilizar como sinónimos los conceptos de desastre y fenómenos naturales, ya que no lo son. Para entender ambos conceptos, Gilberto Romero y Andrew Maskrey (Ed) (1993) definen al fenómeno natural como “toda manifestación de la naturaleza como resultado de su funcionamiento interno (1993:10)”. Estas manifestaciones pueden ser tanto regulares (lluvias de verano) como de aparición eventual (terremotos, tsunamis, volcanes). De éstos últimos se encuentran algunos previsibles y otros imprevisibles, dependiendo del grado de conocimiento de las sociedades afectadas frente al funcionamiento del medio ambiente. Sin embargo, la existencia de un fenómeno natural, no siempre provoca un desastre natural, sus efectos son desastrosos únicamente cuando los cambios producidos afectan una fuente de vida con la cual el hombre contaba, o un modo de vida realizado en función de una determinada geografía. Por lo tanto, se considera un desastre la correlación entre fenómenos naturales peligrosos y determinadas condiciones socioeconómicas y físicas vulnerables (Romero y Maskrey, 1993).

Por otro lado, Omar Darío Cardona (1993) añade que “un desastre es un evento que ocurre, en la mayoría de los casos, en forma repentina e inesperada, causando sobre los elementos sometidos alteraciones intensas, representadas en la pérdida de vida y salud de la población; la destrucción o pérdida de los bienes de una colectividad y/o daños severos sobre el medio” (1993:48). Es decir que para que exista un desastre, la vida de la población debe verse alterada completamente, por ejemplo, si ocurre una lluvia torrencial durante períodos prolongados será desastre únicamente si la sociedad no está lo suficientemente adaptada frente a este riesgo. En el caso de la temática abordada, el fenómeno natural acontecido fue la caída de ceniza volcánica, lo que se tradujo en un desastre natural, cuando la localidad de



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Villa la Angostura no tuvo la capacidad de adaptarse rápidamente a este cambio repentino en su normal desenvolvimiento.

Gustavo Wilches-Chaux (1993), incorpora el término de Riesgo como importante para comprender la noción de desastre. Ya que, para él, “un desastre es el producto de la convergencia, en un momento y lugar determinado, de dos factores: Riesgo y Vulnerabilidad” (1993:20). Sin la existencia de uno de los dos factores, no llega a suceder un desastre, sino que se trata de un evento natural. El autor define la noción de riesgo como cualquier fenómeno de origen natural o humano que signifique un cambio en el medio ambiente que ocupa una comunidad determinada, y que la misma comunidad sea vulnerable a ese fenómeno; y vulnerabilidad como la incapacidad de una comunidad para “absorber” por sus propios medios, los efectos de un determinado cambio en su medio ambiente, este cambio constituye un riesgo (Wilches-Chaux, 1993). Entonces para Wilches-Chaux (1993) “el que un evento o fenómeno se considere o no riesgo, dependerá de que el lugar en donde se manifieste esté ocupado o no por una comunidad vulnerable al mismo. El que se considere o no amenaza, dependerá del grado de probabilidad de su ocurrencia en esa comunidad. Y el que se convierta o no en desastre, dependerá de la magnitud real con que efectivamente se manifieste el fenómeno, y del nivel de vulnerabilidad de la comunidad” (1993:23).

Ahora bien, existen varias formas de trabajar sobre estas variables, de manera de disminuir los efectos negativos. La primera opción es la prevención, explicada por Wilches-Chaux (1993) como las “acciones tomadas para evitar o disminuir los riesgos de un desastre” (1993:22). Esto puede aplicarse en mayor medida sobre aquellos riesgos de origen humano, en los cuales, la prevención debería ser una regla general a través de la eliminación de tecnologías obsoletas o de alto riesgo para la comunidad, la no introducción al medio de sustancias altamente tóxicas y la indebida explotación de los recursos naturales. Una buena herramienta para la prevención, son los estudios de impacto ambiental, siempre y cuando se utilicen como paso previo a la toma de decisiones, sean llevados adelante por científicos y técnicos idóneos, y exista la voluntad política de aplicar sus resultados y recomendaciones.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

La segunda opción es la mitigación, es decir, reducir la vulnerabilidad. Busca eliminar en la mayor medida posible la incapacidad de la comunidad para absorber, mediante el autoajuste, los efectos de un determinado cambio en el ambiente. Puede ser llevando a cabo medidas estructurales (obras físicas) y medidas no estructurales (normas reguladoras de conducta) de mitigación (Wilches-Chaux, 1993). La mitigación toma mayor importancia frente a aquellos fenómenos de origen natural, a los cuales es más difícil disminuir el riesgo, debido a la complejidad de lograr detectarlos a tiempo. A través del análisis de la vulnerabilidad se puede determinar el nivel de exposición y la predisposición a la pérdida de un elemento o grupo de elementos frente a una amenaza específica, contribuyendo al conocimiento del riesgo a través de interacciones de dichos elementos con el ambiente peligroso.

La última opción para disminuir las variables de riesgo y vulnerabilidad es la preparación, reducir los efectos negativos del desastre. Buscando reducir al máximo la duración del período de emergencia post desastre y acelerar el inicio de las etapas de rehabilitación y reconstrucción. Para Andrew Maskrey (1993) la “única manera de poder reducir las posibilidades de ocurrencia de desastres es actuar sobre la vulnerabilidad” (1993:13). No hace referencia solamente a acciones a nivel gobierno o instituciones profesionales, sino a nivel de la población misma y sus organizaciones. Ya que la vulnerabilidad se produce en este nivel, su mitigación debe tener sus bases en la gente misma.

Los desastres tienen que estudiarse junto con la población misma y desde su punto de vista, a la vez que la población tiene que actuar y presionar para mitigar la vulnerabilidad y reducir la ocurrencia de desastres. Esto lo denomina según el mismo autor como “Mitigación Popular”, aquella realizada con y desde la población y sus organizaciones. Pero también debe estar asociada a una voluntad política, donde gobiernos y agencias externas, además de proveer recursos, participen en programas propuestos por la población y sus organizaciones a todo nivel. Otra condición fundamental para el proceso de mitigación popular es que exista conciencia de una posibilidad de mitigar el riesgo y de reducir la vulnerabilidad frente a una amenaza determinada. Siguiendo a Maskrey (1993), “cuando los desastres ocurren con poca



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

frecuencia, es probable que haya poca conciencia del riesgo. Por el contrario, donde los desastres son frecuentes, es probable encontrar niveles de conciencia bastante elevados” (1993:103). Es decir que, a medida que la población se vea más afectada por el riesgo, trabajarán en reducir su vulnerabilidad. Esto se ve reflejado en la localidad de Villa la Angostura, ya que la caída de ceniza no es un evento frecuente (el registro anterior había sido con la erupción del volcán Hudson en el año 1991), por lo que la población no presenta niveles de conciencia elevados sobre el riesgo que estos fenómenos pueden acarrear.

El sector turístico, si bien se presenta vulnerable ante estos desastres mencionados, también ha manifestado tener una capacidad de resistencia y de rápida recuperación, asumiendo un rol dinamizador en los destinos o territorios afectados (Gutierrez Vega, C. et al, 2014). Asociado a esta idea, las poblaciones afectadas por “desastres naturales”, poseen distintas capacidades y posibilidades de recuperación, lo que se entiende como resiliencia. Cuando ocurre un evento natural de gran magnitud, como lo fue la caída de ceniza en Villa la Angostura en 2011, en cuestión de pocas horas los hoteles, aeropuertos, sitios naturales o eventos culturales y deportivos son cancelados. Es el momento donde los turistas y los inversores desaparecen del plano y ponen en duda la futura participación en el destino donde acontecen estos eventos.

Los destinos turísticos necesitan ser resilientes, esto es, Según Ribas y Sauri (como se citó en Monti, Alcaraz y Ferrari, 2012) “la capacidad de la sociedad de recuperarse lo más rápidamente posible de las alteraciones negativas provocadas por una perturbación” (2012:87). El sector turístico, a pesar de ser más propenso a las crisis, producto de la cercanía a los atractivos naturales, “es una industria probada y resistente a las crisis, y su recuperación es rápida, llamativamente más rápida que otros sectores ante las grandes crisis” (Pike citado en Gutiérrez Vega, Sancho, Szmulewicz y Cabrer Borrás, 2014:3). Por esto es factible plantear a la actividad turística como base para la recuperación de los destinos, gracias a que su carácter movilizador y catalizador, beneficiaría a los demás sectores. De esta manera y en concordancia con el World Economic Forum (como se cita en Gutiérrez Vega et al., 2014)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

“una eficaz gestión puede hacer del sector turístico un catalizador de la recuperación general económica y social” (2014:9).

En este sentido, el concepto de resiliencia en el turismo según Biggs, hall & Stoeckl (citado en Gutiérrez Vega et al., 2014) pone el énfasis “en las opciones y capacidad de respuesta de sectores vulnerables de la industria del turismo para hacer frente a las perturbaciones y cambios generados tanto en el ámbito local, regional y global (2014:8)”. En base a los conceptos desarrollados se cree que la resiliencia es una condición fundamental para la recuperación de los destinos turísticos que han sido afectados por algún tipo de evento natural, y que, apoyándose en la actividad turística se pueden restablecer las condiciones previas al evento o quizás, y lo más destacable, mejorando dichas condiciones.

Los riesgos, si existe la condición de vulnerabilidad, pueden generar un colapso en el desarrollo normal de cualquier localidad, y si esa localidad se moviliza por el turismo, el impacto puede ser mayor, debido a que la imagen que se tendrá del destino turístico será negativa, esto traerá como consecuencia la disminución del flujo de turistas, y con ello los ingresos. Una resiliencia planteada desde la actividad turística, tendrá como beneficios la optimización de los recursos, lo que lleva a una mejora en la calidad de vida de la población residente, y por ende del turista o visitante, por el mejoramiento de los servicios básicos, que permiten el crecimiento y desarrollo de nuevos servicios, tanto orientados a la actividad turística como ser un puesto de artesanías, como orientados a la población local como quioscos o gomerías por ejemplo, que terminan formando parte de la planta turística local. De esta manera, la resiliencia turística permitirá una distribución de los ingresos en forma más equitativa, gracias a la condición catalizadora de la actividad turística.

De aquí la importancia de que el sistema turístico, sumado a los distintos atractivos, este conformado en conjunto con los prestadores de servicios, la población local y además, que los mismos sean apoyados por el sector público, para que, ante cualquier tipo de contingencia, se puedan activar los planes de recuperación de manera eficaz, favoreciendo de esta manera la resiliencia del destino y de la población misma.



METODOLOGIA PARA EL ABORDAJE DE CAMPO

La investigación realizada es del tipo exploratoria-descriptiva. En primer lugar es exploratoria porque, según José Yuni y Claudio Urbano (2014) tiene como objetivo conceptualizar una situación determinada, recurriendo a información variada pudiendo combinar datos cuantitativos y cualitativos. Por otro lado, según Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista Lucio (2010), estos estudios tienen como objetivo examinar un problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas, o no se ha abordado antes. O bien, si se desea indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. Por lo tanto, es afín al trabajo de investigación, ya que por un lado no se encontraron trabajos realizados en la localidad sobre las consecuencias que puede traer la caída de ceniza en la actividad turística; y por otro lado, porque se indagó sobre las características de ésta contingencia y sus efectos sobre la actividad, sobretodo en una ciudad orientada casi en su totalidad al turismo. En segundo lugar, es descriptiva porque, según Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista Lucio (2010) tiene como finalidad describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; detallar cómo son y se manifiestan. De esta manera, se plantea que la presente tesis tiene un inicio como investigación exploratoria, ya que no existen antecedentes que contextualizan a la actividad turística como agente de resiliencia en la localidad de Villa la Angostura luego del desastre natural. Y luego se complementa con una etapa descriptiva, donde se buscó indagar en mayor profundidad el rol que ocupó la actividad turística en el proceso de resiliencia de la localidad en los meses posteriores a la caída de ceniza.

Para lograr una mayor profundidad en la investigación, se utilizó principalmente el enfoque cualitativo y se complementó con el enfoque cuantitativo. A través de la triangulación de datos, se buscó la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Se buscó lograr convergencia, confirmación y/o correspondencia o no de ambos métodos para obtener una mayor validez del estudio; como así también contrarrestar las debilidades potenciales de alguno de los dos métodos y robustecer las fortalezas de cada uno



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

(Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista Lucio, 2010). Así desde la mirada cualitativa se buscó indagar sobre la experiencia de aquellos actores claves en la actividad turística de Villa la Angostura, sus emociones, prioridades, significados y otros aspectos subjetivos (Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista Lucio, 2010), quienes dieron sus perspectivas en relación a la actividad, como la caída de ceniza afectó a la misma y las estrategias llevadas adelante para superar el evento. Se buscó “reconstruir” la realidad, tal y como fue vivenciada desde la perspectiva de los actores.

Por limitaciones de tiempo, espacio y distancia, no se indagó sobre la experiencia de todos los individuos posibles, sino que se seleccionó a un grupo limitado. La muestra utilizada fue del tipo decisional (Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista Lucio, 2010), es decir que se seleccionaron a juicio propio por tener relación directa con el tema de estudio, ya sea por su rol en la actividad, por su desempeño durante el evento, o por los conocimientos que, a priori tiene el entrevistado en relación a la temática.

Asimismo, la investigación se complementa con el enfoque cuantitativo, con el fin de ilustrar las experiencias obtenidas a través de datos relevados principalmente en los archivos municipales recolectados, los cuales brindaron estadísticas pertinentes que permitieron comparar varios índices a lo largo del desastre natural acontecido.

En cuanto a las herramientas metodológicas que se utilizaron se basaron principalmente en las entrevistas. Según Rodríguez Gómez, García Jiménez y Gil Flores (1996), la entrevista es una táctica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, entonces, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal. Con el análisis e interpretación de los resultados, el entrevistador sistematiza, ordena, relaciona y extrae conclusiones relativas al problema estudiado. Otro punto importante de esta herramienta es que, según José Yuni y Claudio Urbano (2014), las investigaciones basadas en entrevistas son relevantes para la investigación social y cultural porque permiten obtener información provista por los propios sujetos, y con ello se obtiene un acceso más directo a



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

los significados que éstos le otorgan a su realidad. Por lo cual se transforma en la mejor estrategia para indagar las experiencias de los actores clave.

En este sentido se buscó abarcar la mayoría de los sectores involucrados en la actividad turística de Villa la Angostura, en primera instancia, el sector público, encargado de acompañar a las poblaciones locales en este tipo de contingencias, de manera de que se logre sobrellevar lo más rápidamente posible y con las menores pérdidas posibles. En este caso se logró concretar una entrevista con el Dr. Alonso Ricardo, quien fuere durante el año 2011 (2007 - 2011), año en que entra en erupción el volcán, el Intendente de la localidad; en este segmento de entrevistados se ubica también al actual Secretario de turismo de Villa la Angostura, Marcelo García Leyenda, quien en el momento de la erupción también ocupaba dicho cargo.

Por otro lado, se puso el foco en el sector privado, para lo cual fueron seleccionados de entre la totalidad de la oferta turística de la ciudad algunos encargados de hoteles, la Sra. Diana Moschini, gerente del Hotel Correntoso; el Sr. Ignacio Robert, gerente de Bahía Manzano Resort; y el Sr. Sergio Fortunato, dueño y gerente del complejo Luma. Asimismo, se entrevistó al Sr. Darío Remorino, guía de Montaña, quien recorrió el complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle; y también a la Sra. Julia Espindola, dueña de la chocolatería Dorf, ubicada en el centro de la ciudad. Por último, podemos ubicar en el medio de ambos sectores al Parque Nacional Nahuel Huapi, en este caso se entrevistó al Sr Federico Pape, Guardafauna del mencionado Parque Nacional y partícipe del Plan de Contingencia.

Otra técnica de investigación que se llevó a cabo es la observación, que consiste en la “inspección y estudio de las cosas o hechos tal como acontecen en la realidad mediante el empleo de los sentidos” (Yuni y Urbano, 2014:40). Dentro de esta herramienta, se aplicó la modalidad directa, en la cual se utilizan los propios sentidos como instrumento de registro de la información y será del tipo no participante, es decir que no habrá involucramiento con la situación que se está observando, sino que implica un rol de espectador de la realidad, sin interferir con la misma (Yuni y Urbano 2014).



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Por último, se llevó a cabo el análisis de la documentación pertinente al tema abordado, lo cual permite volver la mirada a un tiempo pasado para comprender e interpretar la realidad actual. Es decir que se buscará contextualizar el fenómeno a estudiar, desde una mirada retrospectiva, actual y en prospectiva (Yuni y Urbano, 2014 p.100). Dentro de estos documentos, se utilizarán aquellos que son escritos (diarios, revistas, documentos numéricos, censos, documentos institucionales, estadísticas municipales) y también audiovisuales (fotografías y grabaciones).



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

PARTE II

CAPITULO I

VILLA LA ANGOSTURA, “EL JARDÍN DE LA PATAGONIA”

*“Vine a vivir acá, vengo a la montaña,
al paraíso. Jamás me enteré de la
existencia del volcán”.*

Julia Espindola, 2019



I.I Localización Geográfica del objeto de investigación

La localidad de Villa la Angostura se encuentra en América del Sur, en Argentina, como se observa en el mapa número 1, al Oeste del país, al sur de la provincia de Neuquén en el departamento Los Lagos.



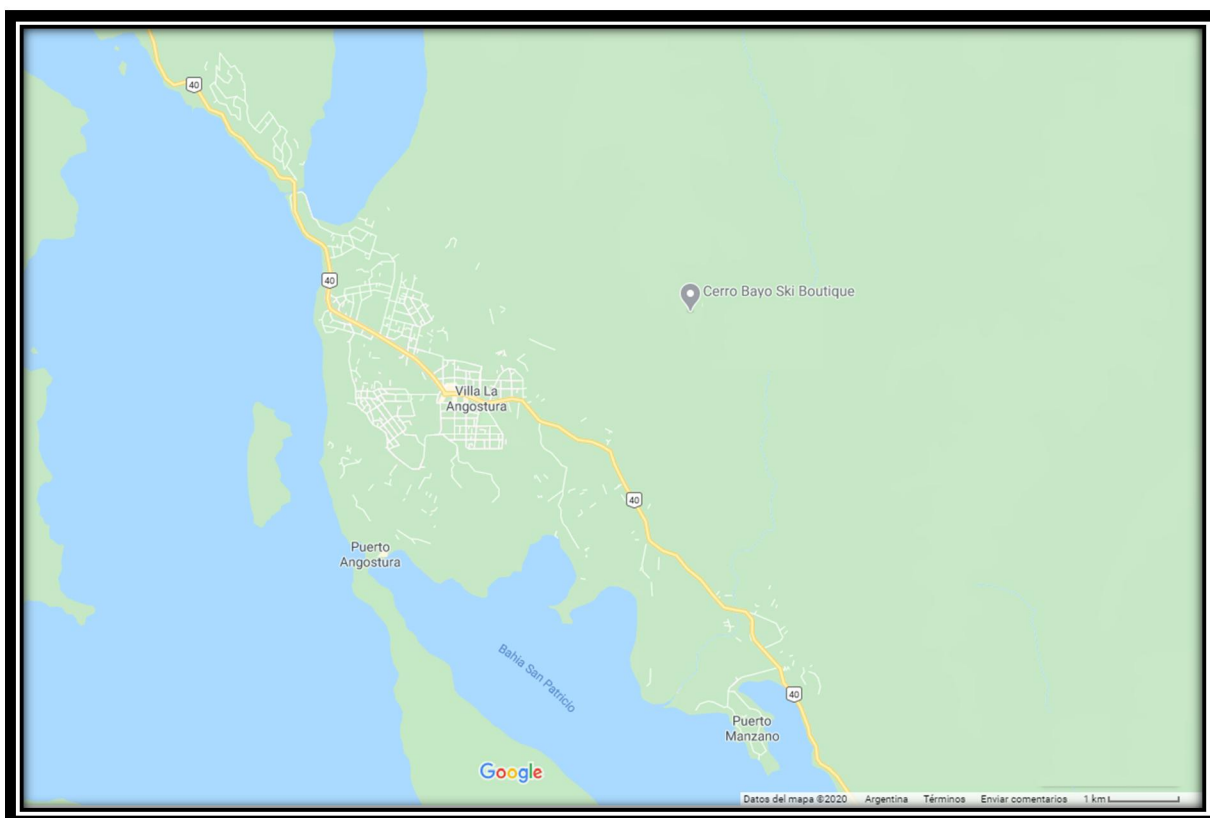
Mapa 1: Localización. Elaboración propia a partir de Google Earth Pro

Geográficamente se ubica al Noroeste del lago Nahuel Huapi, en plena Cordillera andino-patagónica, rodeada de los cerros Bayo, Inacayal y Belvedere, y dentro de la circunscripción de dos parques nacionales, el Parque Nacional Nahuel Huapi y el Parque Nacional Los Arrayanes. Se encuentra en uno de los extremos del denominado “Corredor de los lagos”, ubicado en el extremo sur de la Provincia y que incluye las localidades de Aluminé, Junín de los Andes, Piedra del Águila, San Martín de los Andes, Villa la Angostura, Villa Pehuenia- Moquehue y Villa Traful.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

La localidad se distribuye a lo largo de 17 km sobre la Ruta nacional N°40 (ver mapa N° 2) en dirección oeste-este, en un tejido extenso, pero disperso, dividido en seis núcleos poblados: Correntoso – El Cruce – La Villa (centro) – Cumelen – Las Balsas – y Puerto Manzano y Aguas Azules. En la misma, fuera del área central (Centro y el cruce), presentan muy baja densidad y baja ocupación del suelo (Plan de desarrollo y Promoción Turística- Plan Somos Angostura, p.28, 2016). Al norte de la localidad, se encuentra la zona de bosque y montaña y al sur de la misma, el espacio de la costa lacustre.



Mapa 2: Villa la Angostura elaboración propia a partir de Google Maps

Esta distribución del ejido urbano se da como consecuencia de las particularidades del territorio, entre ellas se encuentran los bordes de los lagos Nahuel Huapi y Correntoso; la topografía irregular con algunas pendientes muy pronunciadas; la composición del suelo donde predomina el manto de arena volcánica, la cual tiene una gran capacidad de absorción



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

de agua, pero muy poca retención; grandes extensiones de mallines, los cuales actúan como reguladores hidrobiológicos y son considerados intangibles para los planes de edificación y construcción; y por último grandes extensiones de bosques de Lengas y Coihues que ocupan más de la tercera parte del ejido municipal (Informe de gestión 2011-Unidad ejecutora, 2012).

La localidad se ubica dentro de la región subantártica, caracterizada por una larga franja de bosque y una temperatura media de 5.4 °C. Su clima es del tipo templado húmedo de la Cordillera, presenta nevadas frecuentes en invierno (julio y agosto) y lluvias a principios de la primavera y fines de otoño (mayo y junio principalmente), llegando a alcanzar los 2000 mm anualmente (Secretaría de Turismo de Villa la Angostura, 2017).

Debido a su ubicación geográfica, próxima a la Cordillera de los Andes, donde existen más de dos mil volcanes, de los cuales más de 500 están considerados geológicamente activos y aproximadamente unos 60 de ellos tienen un registro eruptivo dentro de los últimos 450 años, es una localidad expuesta a peligros volcánicos, entre los que se pueden destacar: la erupción del Cordón Caulle en 1960, el volcán Hudson en 1991 o el volcán Chaitén en 2008, entre otros. Dentro los riesgos potenciales se pueden incluir la caída de techos por sobrepeso debido a la acumulación de ceniza, interferencias en el suministro eléctrico, afectación de fuentes de provisión de agua, interferencia en las comunicaciones, complicaciones en tránsito aéreo, terrestre y lacustre, cobertura de pastizales, problemas hidrológicos por la modificación en la red de drenaje (endicamientos, desbordes, inundaciones, erosión) y fenómenos de remoción en masa derivados de la removilización de los depósitos de tefra.



I.II Contexto Histórico de “La Villa”

“Los que estábamos en Villa la Angostura y nos quedamos creo que lo hicimos un poquito más nuestro”.

Ignacio Robert, 2019

Las localidades se conforman a través del tiempo, y eso hace a su historia y características particulares. Por ello, reconocer su proceso histórico aporta al entendimiento de los procesos y las condiciones que se encuentran en la actualidad.

Hace aproximadamente 10.000 años, la zona era habitada por los Poyas y los Puelches, ambos pertenecientes al grupo originario Tehuelche, asentados sobre las márgenes del lago Nahuel Huapi e Isla Victoria. Finalizada la Campaña del “Desierto” en 1902, y luego de resolver cuestiones sobre los límites territoriales con Chile, el Gobierno Nacional creó la colonia Agro Pastoril Nahuel Huapi, distribuida sobre el lago homónimo, donde se lotearon terrenos de 625 has., mediante remate público (Secretaría de turismo municipal de Villa la Angostura, 2019).

En 1932 se firma el acta de fundación del pueblo, al inaugurarse la oficina radiotelegráfica del Correntoso, ubicada sobre el Bv. Nahuel Huapi, en el actual edificio de la Prefectura Naval Argentina. Dos años más tarde se promulga la ley orgánica de parques nacionales (N°12.103) y se crea el Parque Nacional Nahuel Huapi, sobre la base de las 3 leguas cuadradas donadas por el perito Francisco Moreno en 1903. Comenzando una nueva etapa para la zona, orientada poco a poco hacia el turismo (Secretaría de turismo municipal de Villa la Angostura, 2019).

El acelerado crecimiento poblacional de Villa la Angostura se produce especialmente a partir de la década de los `90, cuando se terminó de pavimentar la ruta que vincula la ciudad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

con la Ruta Nacional N° 237 y con San Carlos de Bariloche (1984 – 1991) y cuando llega a la ciudad el ducto de gas natural (1994) que permite el tendido de red de distribución domiciliar. Esto reflejó que la localidad se conforme por varios núcleos poblados de carácter suburbano, relativamente aislados unos de otros y que se conectan entre sí sólo a través de la ruta pavimentada (Plan Estratégico de Villa la Angostura, 2016).

Luego de la crisis de 2001 y la consecuente devaluación de la moneda nacional, Villa la Angostura se transformó en una alternativa de resguardo de capital y una opción de vida ante la inseguridad del país, lo que favoreció la actividad inmobiliaria y la industria de la construcción. En este contexto, se vio un fuerte crecimiento demográfico producto de las migraciones provenientes de todo el país (Plan Estratégico de Villa la Angostura, 2016).

“La Villa” fue y es elegida para radicarse por personas y familias que buscan producir cambios en su estilo y calidad de vida a partir del desarrollo de proyectos propios e iniciativas particulares. La heterogeneidad de sus procedencias, las oleadas temporales y los diferentes imaginarios sobre las posibilidades de una nueva vida, permiten identificar tres grupos sociales de angosturenses: Los nativos, descendientes, primeros pobladores y las familias fundadoras; los llegados en los '80 y '90 en búsqueda de una alta calidad ambiental; y los llegados desde el 2000 en adelante, quienes priorizan oportunidades de inversión y crecimiento económico.

Según el último Censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC) realizado en el año 2010, la localidad cuenta con un total de 11.063 habitantes, teniendo en cuenta el anterior registro (2001) de 7.354, se puede afirmar que la localidad mantiene un crecimiento constante, ya que como se puede observar, la tasa de crecimiento entre un censo y el otro es de aproximadamente 50%.



I.III Características Socio Económicas

“La ciudad vive del turismo, entonces lógicamente o nos recuperamos o nos teníamos que ir a otro lugar”.

Sergio Fortunato, 2019

Villa la Angostura es una ciudad turística con características ambientales y geográficas excepcionales, que le permiten desarrollar el turismo en las distintas estaciones del año y que la han posicionado en el mercado turístico como un enclave de alto valor paisajístico. Caracterizada principalmente por emprendimientos económicos de mediana y pequeña escala, asociada a una idea de “aldea de montaña”. A principios de la década del '90 comenzó a identificarse como una ciudad turística, a partir de la llegada de inversiones de pequeña y mediana empresa que se mantuvo constante hasta principios de los años 2000, acentuado entre los años 2003 y 2005 (Plan Estratégico Villa la Angostura, 2016).

La actividad turística de la ciudad se caracteriza por un marcado nivel de estacionalidad, entendida como una característica que presentan algunas variables económicas por las cuales la demanda y oferta del turismo, fluctúan regularmente a lo largo del tiempo. Esto puede dividirse en períodos de tiempo de temporada baja turística, en el caso de Villa la Angostura serían los períodos que van desde los meses de marzo a junio y un segundo período entre agosto y noviembre; y otros períodos de mayor demanda, entendidos como temporada alta, los cuales en la localidad, son los meses diciembre, enero y febrero y un segundo período en julio (Tuculet, 2015). Esto genera cierta incertidumbre y dificultades para alcanzar la rentabilidad e incluso cubrir los costos fijos operativos de los emprendimientos económicos. Así mismo, las condiciones laborales son inestables y de baja calificación. A modo de ilustración, en los meses de enero y febrero, la ocupación hotelera supera el 80%, en marzo comienza a disminuir, alcanzando su mínimo en los meses de mayo y junio. En invierno vuelve a aumentar, llegando al 40% y en los meses de agosto a diciembre la ocupación no



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

supera el 30% (Plan Estratégico Villa la Angostura, 2016). Un dato no menor, que aliviana esta estadística mencionada, es que el consumo del turista en Invierno supera en aproximadamente un 50% al consumo del turista en el resto de año (debido a la práctica del ski y demás actividades invernales), esto permite que la población desarrolle su actividad económica en dos períodos del año, a diferencia de destinos como la costa argentina, donde solo presentan actividad en la temporada estival.

En cuanto a la capacidad hotelera, para el año 2014 contaba con un total de 163 establecimientos habilitados, con una capacidad total de 5.551 personas. Estos mismos se distribuían en 6.21% aquellos de una estrella (*); 7.25% de dos estrellas (**); 32.92 de tres estrellas (***); 37.63% de cuatro estrellas (****); 11.90% de cinco estrellas (*****); y 4.08% sin categoría (Anuario Estadístico en Turismo, Neuquén, 2014). La tendencia, es a una estabilidad, ya que, en relación al Anuario Estadístico del año 2014, solo se habilitaron 6 nuevos establecimientos.

En lo que respecta a los tipos de turismo que se realizan en la ciudad, se basan principalmente en aquellos que tienen estrecha relación con la naturaleza como así también el turismo de aventura. Se puede destacar dentro de su oferta turística, el centro de esquí “Cerro Bayo”, el Parque Nacional Bosque de Arrayanes, la pesca deportiva, el senderismo o montañismo con hasta 13 recorridos distintos y el “Sendero de los 7 Lagos”. Asimismo, con el correr de los años se fue posicionando como un destino de turismo deportivo, gracias a la realización de competencias como el “K42” (atletismo), el mundial de motocross y el mencionado centro de esquí, donde también se realizan torneos de Rugby y Polo. Por otro lado, la ciudad ofrece varios eventos culturales, donde se tiene como objetivo el embellecimiento de la localidad y la participación de bandas locales y nacionales tanto en la “Fiesta Nacional de los Jardines”¹, como en el aniversario de Villa la Angostura.

¹ Declarada Fiesta Nacional en el año 2013, se realiza en el mes de febrero y tiene como objetivo primordial promover el embellecimiento urbano de la localidad, con el cuidado y arreglo de los jardines, tanto de viviendas particulares como de comercios, establecimientos hoteleros, cabañas e instituciones. Sus actividades abarcan desde la elección del “mejor jardín”, la elección de la “reina de los jardines”, el desfile de carrozas, recitales y feria de artesanos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Existe también, aunque en menor medida, un porcentaje de la población que se dedica a la producción agropecuaria, quienes desarrollan la ganadería del tipo extensiva y la agricultura, básicamente para el autoconsumo y la venta de magros excedentes para la subsistencia familiar (Outes V, Villarosa G, et al, 2015). Estos productores fueron adicionando actividades turísticas a modo de diversificación de su economía, de manera que la actividad rural va quedando relegada poco a poco.

Otro importante sector de gran dinámica en la ciudad es el de la construcción, acompañado del mercado inmobiliario, esto abarca una amplia cantidad de rubros y establecimientos: aserraderos, corralones de materiales, fábrica de bloques y premoldeados, ferreterías, herrerías, pinturerías, revestimientos, vidrierías, y talleres de reparación, que cubren la demanda local y del área de influencia. Teniendo en cuenta los mencionados 11.063 habitantes de la localidad (según el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas del año 2010) y la cantidad de productos inmobiliarios en el año 2014, la relación producto inmobiliario por habitante es de uno cada 13 personas (Gonzalez Burgos, 2017:10). Esto se ve beneficiado por la llamada migración por amenidad, entendida en palabras de Moss (Citado en González et al, 2009) como “la migración llevada a cabo por personas que, habiendo sido turistas en un determinado destino, deciden regresar a él ya no para visitarlo, sino para constituirse en habitantes del mismo” (2006). Estos nuevos habitantes, migraron en busca de escapar de los problemas relacionados con las grandes ciudades, la violencia, inseguridad, aglomeración de personas, problemas de salud, estrés y demás fobias y demandan residencias temporales o permanentes en sitios donde pueden elevar su calidad de vida y son atraídos principalmente por lugares con cualidades medioambientales y culturales propias, como es el caso de Villa la Angostura (Páez, M. P. y Otero A. 2014).

El turismo y el sector inmobiliario fueron creciendo de la mano en la ciudad, el primero beneficia al segundo y viceversa en cuestiones de promoción turística, de imagen del destino, incremento y mejora del equipamiento turístico, y crecimiento constante de la demanda. Sin embargo, también esta relación trae consigo ciertos elementos negativos para la población local, como ser la dificultad para conseguir un suelo propio debido al aumento



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

del valor de la tierra, o mismo los impactos ambientales generados, es decir, contaminación, la remoción de cobertura vegetal y eliminación de hábitats naturales o creación de barreras dentro de los mismos (Gonzalez, R. y Mantecon, A. 2014).

Por último, cabe destacar la existencia de cierto porcentaje de la población que se dedica al comercio y al estado a través de empleos públicos, sin embargo, no se cuentan con datos formales de estos sectores.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

CAPITULO II

¿DESTINO DE SUEÑO O PESADILLA?

“Nos instalamos porque la zona nos gustó mucho, a mi hija y a mi yerno, que venían de mochileros les encantó. Cuando venís quedas maravillado y te va atrapando un poquito todo”.

Sergio Fortunato, 2019



II.I La calma antes de la tormenta

A partir de la década del 2000, la ciudad de Villa la Angostura se posicionó como un destino turístico de montaña, gracias al gran abanico de atractivos naturales que atrajeron inversores de origen tanto nacional como internacional, destacándose los emprendimientos constituidos principalmente por cabañas, aparts-hotel y hosterías, los que en su mayoría no superan las 30 plazas cada uno.

En lo que respecta a la oferta hotelera, para el año 2010, previo al desastre natural de la caída de ceniza, la localidad contaba con un total de 4.141 establecimientos habilitados, de los cuales el 73,03% correspondía a establecimientos de dos (35,96%) y tres estrellas (37,07%); solo el 11,52% correspondía a hospedajes de 4 estrellas.

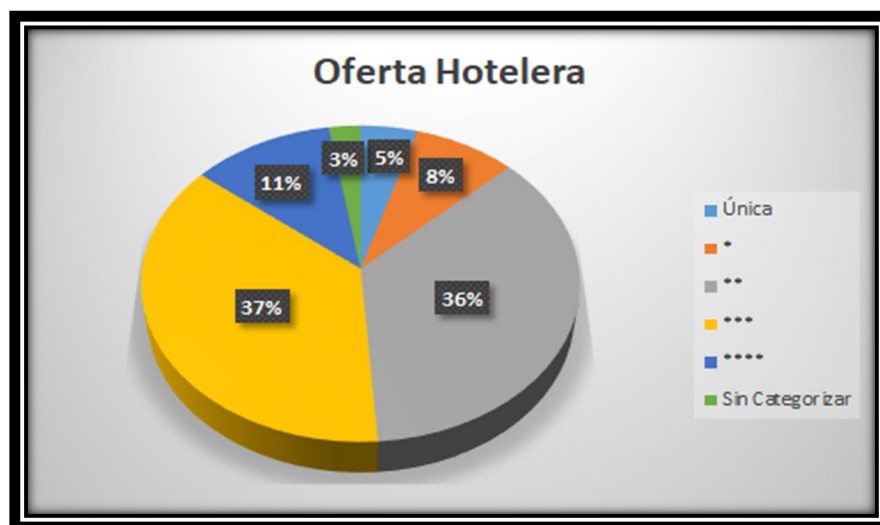


Gráfico 1: Oferta Hotelera. Elaboración propia a partir del Anuario Estadístico de Villa la Angostura. 2014



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Durante el mismo año, la ocupación anual tuvo un promedio de 34.64%, siendo los meses de enero, febrero y julio los que tuvieron mayor porcentaje; y junio, octubre y mayo los que tuvieron el menor. Estas estadísticas dan cuenta de un destino marcado por la estacionalidad, con una temporada alta en el verano y que luego baja durante el resto de año, a excepción al mes de Julio que tiene una subida en cuanto al nivel de ocupación respecto al resto, gracias a la temporada alta de invierno, donde se destacan las actividades de nieve en el Centro de esquí Cerro Bayo.

Ocupación	
Mes	%
Enero	82,94%
Febrero	72,41%
Marzo	35,51%
Abril	26,78%
Mayo	18,91%
Junio	12,23%
Julio	43,89%
Agosto	26,14%
Septiembre	24,75%
Octubre	16,44%
Noviembre	26,67%
Diciembre	31,52%
Promedio Anual	34,85%

Gráfico 2: Ocupación Hotelera. Confección a partir del Anuario Estadístico de Villa la Angostura. 2014

Asimismo, se puede apreciar la importancia de la actividad turística para Villa la Angostura analizando la fluctuación en la venta de pases para los medios de elevación del Centro de esquí Cerro Bayo. Durante la temporada de invierno del año 2010, se vendieron un total de 70.354 pases, sumando 2.815 respectivamente del año anterior y prácticamente duplicando la venta del año 2008 (36.561 pases) (Anuario estadístico de la provincia de Neuquén, año 2011), dando cuenta del constante crecimiento de la actividad año a año.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

La actividad turística para la localidad es vital, “La Villa no tiene industria, salvo la industria turística, pero no tiene absolutamente ningún que hacer, de qué vivir, porque no somos agropecuaria y lo único que tenemos si o si es el empleo público y el turismo, no tenemos otra cosa que ofrecer.” (Ricardo Alonso, entrevista enero 2019). Una buena temporada invernal o estival puede significar para el emprendimiento turístico (y los servicios complementarios a este) su subsistencia a lo largo del año, aunque lo mismo sucede a la inversa, una mala temporada puede traer aparejado el fin del mismo.

La dependencia a una sola actividad económica es un riesgo, si la misma colapsa, la recuperación puede ser compleja, ya que no existe una fuente de ingresos alternativa. Villa la Angostura, como relató Ignacio Robert “es una localidad 100% turística y el comercio y la construcción que son las otras actividades, están 100% ligadas al turismo (...) somos una localidad turística, no hay otra cosa, no hay” (entrevista Enero, 2019).

Para el 04 de Junio del año 2011, la población se encontraba en plenos preparativos para la temporada de invierno, como es el caso de Sergio Fortunato, dueño y gerente del “Complejo Luma”, quien inauguró sus instalaciones en el año 2009 “en 2010 todavía no nos conocía mucho la gente, fue un año de promoción, de realizar todas las acciones que podíamos a través de los medios, de los portales, marketing, publicidad y había logrado un aumento significativo de reservas para la temporada que llegaba y para la que seguía, que era el Verano”. Pero desafortunadamente para Sergio, como para el resto de la localidad, el complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle entró en erupción, y como se mencionó en el capítulo anterior, el turismo es vulnerable a los cambios que se generan por agentes externos, como ser los desastres naturales, lo que lleva al entorpecimiento del desarrollo normal de la actividad “nos agarró el volcán y nos paralizó, fue un retroceso para nosotros” continuó Sergio (Entrevista enero 2019). Es así como un fenómeno natural como fue la caída de ceniza, se convirtió en un desastre, ya que se dio la correlación entre un fenómeno natural peligroso y determinadas condiciones socioeconómicas y físicas vulnerables (Romero y Maskrey) que no permitieron que la población pueda absorber los efectos generados por el mismo de forma inmediata.

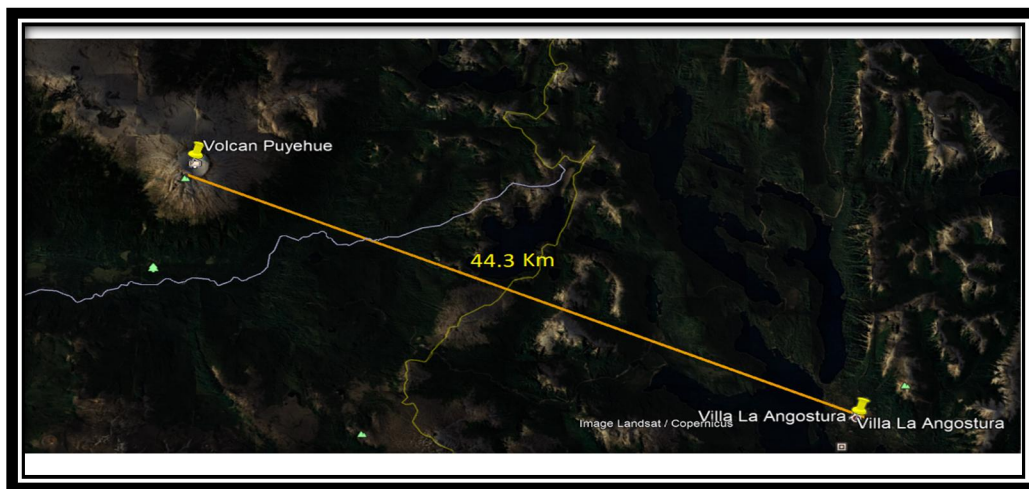


II. II Vivir al pie del Volcán

“Un lugar que está preparado para este tipo de eventos. Es un fenómeno natural. La cordillera está formada de esta forma. Entonces a los años siguientes se vieron que los árboles brotaron con más intensidad, que las aves volvieron, fueron las primeras en volver, volvieron muy rápido. La fauna también, la fauna resistió bastante”.

Federico Pape, 2019

El complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle se ubica en dirección Noroeste de la localidad de Villa la Angostura, como se ve en el mapa N° 3, a aproximadamente unos 44 kilómetros en forma lineal, sobre la cordillera de los Andes.



Mapa 3: Distancia Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle y Villa la Angostura. Elaboración Propia a través de Google Earth Pro



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

En el cordón montañoso de los Andes, como se mencionó en el apartado de la localización, existen más de dos mil volcanes, de los cuales más de 500 están considerados geológicamente activos, y unos 60 tienen un registro eruptivo dentro de los últimos 450 años (Márquez Reyes R. y Núñez, P. 2015:3). El complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle (40.5° S - 72.2° O), tuvo registros de actividad en los años 1921/1922 - 1960 - 2011/2012 (Página web oficial del Servicio Nacional de Geología y Minería de Chile: SERNAGEOMIN). Por lo tanto, este tipo de eventos han acontecido durante toda la historia de la región y es factible que puedan seguir ocurriendo en el corto, mediano y largo plazo.

El complejo volcánico analizado, geológicamente hablando, es un conjunto de centros emisores coalescentes pleistocenos²-holocenos³ situados en la región central de la Cordillera de los Andes del Sur. Entre los volcanes principales que lo conforman se encuentra la caldera Cordillera Nevada, el estratovolcán⁴ Puyehue y el volcán fisural⁵ Cordón Caulle. Además, otros centros integran el conjunto, como el erosionado volcán Mencheca y una serie de conos⁶ y maares⁷ holocenos que constituyen centros periféricos. Este complejo es el campo volcánico más voluminoso de la región patagónica y alberga el segundo mayor campo geotérmico de los Andes del Sur, con una altura que alcanza los 2240 metros sobre el nivel del mar y un cráter de casi dos kilómetros y medio de ancho. En conjunto, los productos

² Época Geológica. Primera del período cuaternario de la era cenozoica. Se extiende desde hace aproximadamente 2 millones de años hasta hace aproximadamente 10 mil años

³ Época Geológica. Segunda del período cuaternario de la era cenozoica. Se extiende desde hace aproximadamente 11 mil años hasta casi la actualidad junto con el Pleistoceno.

⁴ Volcán construido por erupciones sucesivas de lavas y depósitos piroclásticos.

⁵ Su centro de emisión se ubica en el flanco del volcán, generado por una sobrepresión inducida por un magma que se acerca a la superficie.

⁶ Pequeño volcán construido durante un único evento eruptivo, su dimensión puede ser de entre decenas a centenas de metros.

⁷ Edificio volcánico generado por una explosión en un área con bajo relieve. Generalmente contiene un lago.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

volcánicos generados por este complejo cubren un amplio rango composicional desde basaltos⁸, piedras pómez⁹ hasta tefra¹⁰(SERNAGEOMIN).

⁸ Piroclasto de color oscuro

⁹ Piroclasto de color claro, formado por erupciones explosivas de magma de composición andesítica a riolítica.

¹⁰ Término genérico que engloba todos los tipos de piroclastos no consolidados



II.III Cronología del evento eruptivo, horas decisivas

“La tierra prometida, nuestro paraíso, pasó en pocas horas de ser un vergel plagado de coloridas postales, a una triste panorámica, reducida a la unificación caprichosa de grises, que asemejaba una toma de la superficie lunar.”

Ariel Domínguez, 2015.

La primera alerta en la actividad volcánica de este complejo se detectó el 19 de abril del 2011, donde Sernageomin (Servicio Nacional de Geología y Minería de Chile) advirtió sobre un sismo y 35 réplicas posteriores asociados al fracturamiento de roca. Una semana más tarde, desde el Paso Internacional Cardenal Samoré se observó actividad fumarólica en dirección al complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle, por lo que se procedió al sobrevuelo del área por parte del organismo mencionado. Debido a esta evolución de la actividad, desde Chile se declaró un Alerta Preventiva Temprana. Un día más tarde, se registraron 140 eventos de magnitudes menores a 3.0 en la escala de Richter¹¹ y un evento mayor, por lo que el alerta paso a Nivel 3-Amarilla: Volcán Activo con cambios en comportamiento de actividad volcánica I - Tiempo probable para una erupción: Semanas / Meses (Domínguez, A. 2015).

Durante el mes de mayo y los primeros días de junio la actividad continuó incrementando, a razón de 230 sismos por hora, con algunos eventos de magnitudes mayores a 4.0 en la escala de Richter. Estos sismos son generados por el movimiento en las placas y permiten el ascenso del magma y fracturación de rocas y gases que se van elevando, lo cual

¹¹ Escala que mide la magnitud de un sismo a través de la energía liberada en el interior de la tierra. Se basa en la mayor amplitud de onda sísmica registrada en un sismógrafo. Un aumento de diez veces en la amplitud de onda corresponde a un incremento de 1 en la escala de magnitud. Un terremoto de magnitud 5 es 10 veces mayor que un terremoto de magnitud 4.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

culminó con la propia erupción del complejo volcánico (Villarosa G. en Domínguez A. 2015:28). Así, el sábado 4 de junio se registraron una serie de sismos de los cuales, al menos cinco de ellos, alcanzaron magnitudes entre 4.6 y 4.9 grados. A las 14.45hs se registró una explosión en el Cordón Caulle que provocó la emisión de una columna de gases que habría llegado como mínimo, a los 10 kilómetros de altura y alcanzaba un ancho de 5 kilómetros. Por lo tanto, el nivel de la alerta volcánica cambió a Nivel 6 - Rojo: Erupción Moderada (SERNAGEOMIN).

Este evento natural, en relación a la diferenciación que se realizó en la Parte I, sobre la discrepancia entre los conceptos de fenómeno natural y desastre natural, se transformó en desastre, al tener un impacto social y económico directo, ya que la población se encuentra, repentinamente, con una situación desconocida, que genera incertidumbre, y que muchos no habrían imaginado. En este sentido, el riesgo en Villa la Angostura era la caída de ceniza, producto de la proximidad hacia distintos complejos volcánicos, este riesgo se transformó en desastre a la hora de encontrarse con una situación de la cual no tenían control y tampoco tenían posibilidad de evacuar debido a los cortes de ruta y a la composición de la misma ceniza que arruinaba los motores y carrocerías de los vehículos. Entonces se habla de desastre natural ya que existió la correlación entre el fenómeno natural peligroso, la caída de ceniza volcánica, y determinadas condiciones socioeconómicas y físicas vulnerables, que impedían que la localidad absorbiera por sus propios medios los efectos generados por el mismo.

Sin embargo, ante la situación desconocida, la población buscaba encontrar formas amenas de llevar adelante la cotidianeidad. Así, las personas documentaron el suceso, desde donde pueden reconocerse las sensaciones ante lo desconocido. “Imagínate si hubiera sido un viernes, que hay que ir a buscar a los chicos a la escuela, si empieza a pasar esto es un caos” (video familiar, Barbara y Juan, sábado 4 de junio 18.00hs) filmando el nuevo paisaje mientras recorrían en su vehículo el pueblo y veían cómo se formaban hileras de autos fuera de los supermercados.

En ese momento, los pobladores pudieron apreciar un evento fuera de lo común, a cada uno, desde su experiencia le afectó de distinta forma. Sergio Fortunato es dueño del



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

complejo Luma, hotel emplazado próximo a la costa del Lago Nahuel Huapi y con vista panorámica de la cordillera de los Andes, desde donde pudo observar poco a poco la llegada de la pluma de la ceniza. “Una experiencia única (...) Lo podés tomar como mi hija, a quien siempre le gustó y estudió arte, ella decía esto es arte, esto es una maravilla, es un privilegio poder vivirlo, son pocos en el mundo los que podemos verlo. (..) Y por otro lado mi yerno decía “esto es la muerte”, porque él pensaba operativamente. Bueno, fue terrible la ceniza que cayó” (entrevista enero 2019).

Durante varios días la columna de ceniza osciló entre 5.000 y 10.000 metros de altura, hasta estabilizarse alrededor de los 2.000 metros sobre el nivel del mar. Debido a la predominancia de los vientos en dirección sudeste, gran parte de la ceniza expulsada cayó en territorio argentino (Gaitan J. et al, 2011) siendo Villa la Angostura una de las localidades más afectadas, sino la más afectada, debido a su proximidad, promediando una capa de 30 centímetros de altura en toda la ciudad. La erupción dispersó 100 millones de toneladas de ceniza, arena volcánica y piedra pómez, afectando con ello las condiciones de normalidad existentes en el entorno social y socio productivo de las sociedades locales adyacentes al volcán (Marqués R. y Núñez P., 2015).

Para las localidades que basan su economía principalmente en el turismo, estos eventos resultan devastadores, ya que paralizan toda la actividad. Así mismo, aquellas personas que se instalaron en el destino por sus condiciones paisajísticas, ven afectada su emocionalidad, ya que resulta un evento imperativo que rompe con el modo de vida conocido. Como es el caso de Julia Espindola, quien al consultarle si conocía de la existencia del volcán, su reacción fue: “¡Jamás! Mira, vine a vivir acá, vengo a la montaña, al paraíso. Jamás me enteré de la existencia del volcán” (Entrevista enero 2019), al momento de la caída de ceniza, Julia se encontraba limpiando cuando escucho ruido en el techo, su primera impresión fue pensar que neviscaba “porque en esa época siempre se largaba la nieve. No, que neviscando, vino una amiga con barbijo y me dijo: “Julia vos estás loca, explotó un volcán” y yo: “¿Qué volcán?” no estaba ni enterada. Y se había hecho la noche. A las 6 de la tarde ya estaba todo oscuro, como si fueran las diez de la noche” (Entrevista enero 2019).



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

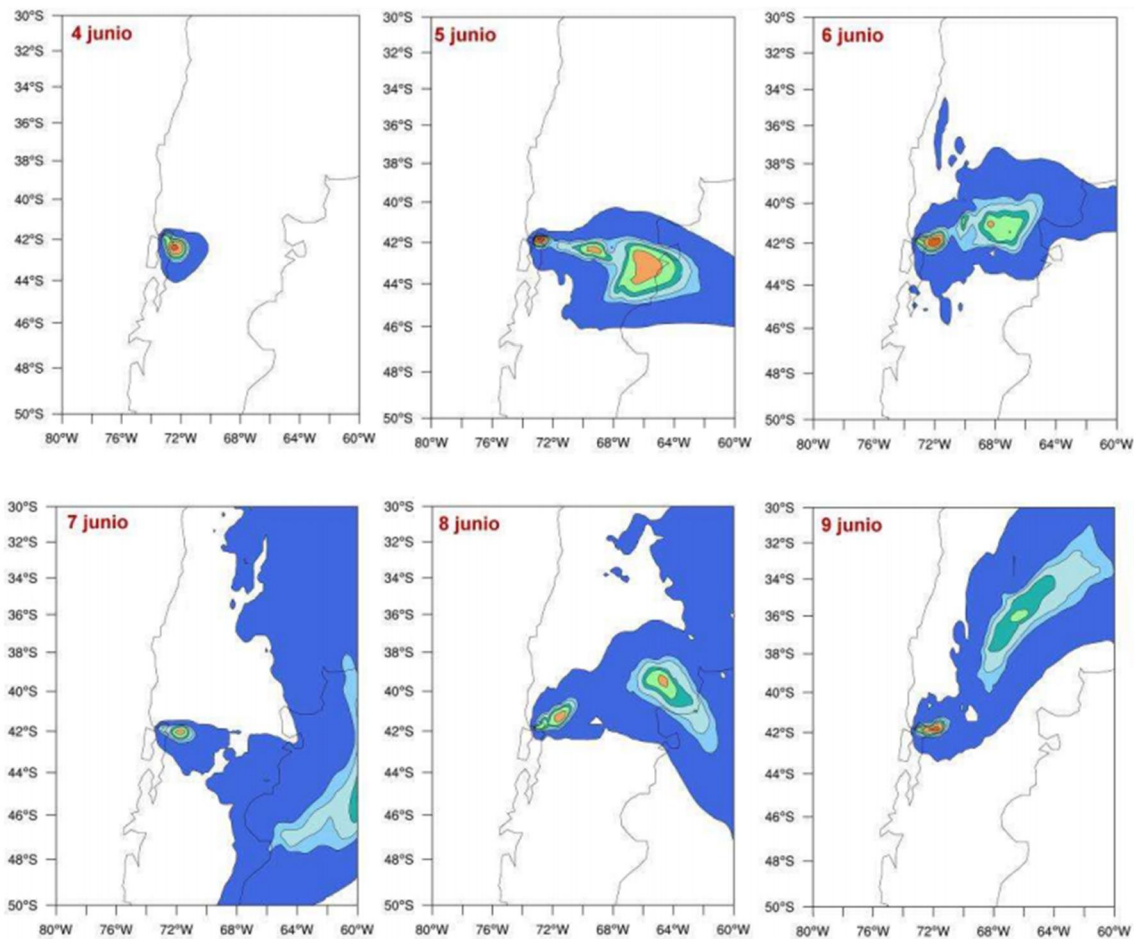
Esto se debe a la relativa poca frecuencia de ocurrencia de este tipo de eventos, ya que como se mencionó en el capítulo anterior, cuando los desastres ocurren con poca frecuencia, es probable que no haya conciencia del riesgo, lo mismo pasa en el sentido inverso, a mayor frecuencia, mayores son los niveles de conciencia de la población.

Mulena, C., Allende, D., Puliafito E., y Lakkis, G. (2012) desarrollaron a través del modelo Euleriano FALL3D, distintos mapas (ver Mapa 4) que dan cuenta de la dispersión de la ceniza en el territorio argentino. En los mismos se puede observar que durante los primeros días de la erupción, y debido a los vientos mencionados anteriormente, el mayor volumen de dispersión de ceniza se ubicó en Villa la Angostura y las localidades circundantes, como San Martín de los Andes, Bariloche y Villa Traful. Si bien con el correr de los días, la columna eruptiva¹² se desplazó hacia el este, y luego al tercer día dio un vuelco hacia el sur y se posicionó en el centro del país, puede observarse en el conjunto de mapas número 4, que las localidades mencionadas fueron receptoras del mayor volumen de precipitación de ceniza durante todo el proceso eruptivo. Así mismo, se observa que en el resto del país (Argentina), mayormente, las concentraciones de ceniza en el suelo no superaron los 30 miligramos por metro cúbico, lo que sí sucedió en la región de estudio, incluso superando esa cantidad.

¹² Mezcla de piroclastos y gases de alta temperatura, formada durante erupciones explosivas, que asciende verticalmente sobre el cráter hasta alcanzar un nivel de equilibrio con respecto a la atmósfera.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO



Mapa 4: Dispersión de Ceniza sobre el territorio argentino. Extraído de "Estudio de la dispersión de cenizas volcánicas del Puyehue: Simulaciones y validación" Mulena C., Allende D., Puliafto E., Lakkis G., (p.11 2012)

Este análisis permitió dimensionar que las áreas de la provincia del Neuquén afectadas por caída de ceniza a fines de octubre de 2011, fueron de unos 50.000 kilómetros cuadrados, cubiertos por 0,1 centímetros; aproximadamente 11.600 kilómetros cuadrados con un espesor mayor a 1 cm, 1.450 kilómetros cuadrados cubiertos por 10 cm o más y 170 kilómetros cuadrados estaban cubiertos por 30 centímetros o más de espesor de tefra.

De esta manera, la zona mencionada se vio afectada durante todo el proceso y fue receptora en primer lugar de piedras del tipo pómez y luego de lluvia de arena y ceniza. Como se puede apreciar en las fotos I y II, Juan Estaugh muestra, el sábado 4 de junio de 2011, en la palma de su mano los trozos de piedra pómez que se fueron acumulando en su terreno, del



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

tamaño de canicas. A la mañana siguiente (11.00hs) se encontró con todo el patio repleto de ceniza volcánica (video familiar familia Malcom-Pavlovich, sábado 4 de junio 18.30hs, domingo 5 de junio 11.30hs y domingo 5 de junio 16.30hs).

Foto 1: Piedra Pómez precipitada sobre Villa la Angostura. Video familiar familia Malcom-Pavlovich, sábado 4 de junio 18.30 horas.



Foto 2: Ceniza volcánica precipitada sobre Villa la Angostura. Video familiar familia Malcom-Pavlovich, domingo 5 de junio 11.30 horas.



Foto 3: Ceniza volcánica precipitada sobre Villa la Angostura. Video familiar familia Malcom-Pavlovich, domingo 5 de junio 16.30 horas.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

La expulsión de ceniza tuvo una duración de 10 meses, para el 23 de abril de 2012 el SERNAGEOMIN anunció el descenso del nivel de alerta de rojo (erupción inminente o en curso) a amarillo (volcán con actividad sobre su línea de base, inestable e intermitente). Y en el mes de septiembre del mismo año, el nivel de alerta ya era verde, es decir que se mantiene activo, pero estable, sin riesgo inmediato.

Durante el proceso de erupción, un grupo de investigadores de la sede de Bariloche del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA), estimaron, en palabras de Juan José Gaitán, que sólo durante los dos primeros meses de erupción, cayeron en el territorio argentino un volumen de aproximadamente 1.460 millones de metros cúbicos, el equivalente a 950 millones de toneladas¹³. Para hacerlo más gráfico, a modo de comparación, podría decirse que con la totalidad de la ceniza podrían llenarse el equivalente a 925 estadios de River Plate (aproximadamente 230 metros de diámetro y 38 de altura).

II.IV El día después

“No obstante, o casualidad, la solidaridad que hubo en la Villa fue maravillosa. Es como que todos nos pusimos a tirar en la misma dirección este carro que era bastante grande”

Ricardo Alonso, 2019.

Para comprender lo que sucedió en Villa la Angostura el 4 de junio de 2011, se puede reconstruir las experiencias de la población local, a través de sus vivencias, comentarios y apreciaciones que dan cuenta de la magnitud del desastre para la localidad. En este sentido,

¹³ <https://www.diarioandino.com.ar/noticias/2011/11/10/62673-con-la-cantidad-de-material-volcanico-caido-se-podrian-llenar-925-estadios-de-river-plate> consultada el 05/08/20



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

se estimó que aproximadamente un tercio de la población, cercanos a los 3 mil habitantes, decidió abandonar sus hogares, negocios y cotidianeidad. En la entrevista con Julia Espindola, explicó que “se sentía el temblor del volcán, mucha gente se asustó. Ese mismo día, unas 3.500 personas se fueron de la Villa. Esa misma noche, muchos abandonaron sus casas y animales, había más de 100 perros abandonados.” (Entrevista Julia Espindola, enero 2019).

Por su parte, los medios de comunicación tuvieron un rol fundamental al momento de cubrir el evento, y transformarlo en noticia a niveles incluso internacionales. Por ejemplo el diario “La Nación”¹⁴ el día 17 de junio de 2011 publicó el siguiente titular: “Un cuarto de la población abandonó Villa la Angostura”.



Recorte Periodístico 1: Extraído de www.lanacion.com.ar (consultada el 05/08/20)

¹⁴ <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/un-cuarto-de-la-poblacion-abandono-villa-la-angostura-nid1382174/> consultada el 05/08/20



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Asimismo, “TN”¹⁵ el mismo día detalló: “Zona de desastre: un cuarto de la población abandonó Villa la Angostura”¹⁶.



Recorte Periodístico 2: Extraído de www.tn.com.ar (consultada el 05/08/20)

Como se mencionó anteriormente, la actividad turística es vulnerable a los cambios en el contexto donde se desarrolla y los medios de comunicación son los encargados de informar sobre estas alteraciones en todo el mundo. Asimismo, esta vulnerabilidad se traslada al turista frente a este tipo de información, en situaciones de riesgo, optará por destinos alejados a esos contextos. En este sentido los medios de comunicación tendrán influencia en la imagen del destino turístico, este tipo de titulares, masificado por la globalización, generan una “mala imagen” del destino. “En ese entonces la publicidad en los medios nacionales era muy mala, quizás acrecentada de mala manera (...) Con el mensaje que llegaba a nivel nacional, con total lógica el turista tiene temor, y entonces cancela. (..) Hasta se mostró un

¹⁵ Todo Noticias

¹⁶ https://tn.com.ar/sociedad/zona-de-desastre-un-cuarto-de-la-poblacion-abandono-villa-la-angostura_58527 consultada el 05/08/20



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

buzo metiéndose en el agua, en el medio de la ceniza, son cosas que viste no ayudaron¹⁷” (Sergio Fortunato, entrevista Enero 2019).



Recorte Periodístico 3: Extraído de www.elmundo.es (consultada el 05/08/20)

En la misma sintonía, Darío Remorino opinaba, “si pones en un medio de comunicación que en Angostura esta erupcionando un volcán, no viene nadie. O sea, yo con una familia y mis chicos, tengo que ser suicida para venir” (entrevista enero 2019). De esta forma, para el potencial turista la imagen percibida del destino es incluso más pesimista que la de los locales. Por ello, un punto importante para lograr la resiliencia de la localidad, fue revertir esta imagen generada en los medios de comunicación.

Ahora bien, las consecuencias no se ven reflejadas únicamente en la actividad turística, la caída de ceniza también trae varios efectos que condicionan la operatividad de la población, es por ello que una gran cantidad de la misma decidió emigrar con su familia a otros destinos. Sin embargo, Ricardo Alonso, quien fuera el intendente de la localidad durante la contingencia, decía “Villa la Angostura, por su lugar geográfico no tiene salidas”. Además del cierre del Paso Internacional Cardenal Samoré, también se produjo la salida de

¹⁷ <https://www.elmundo.es/america/2011/06/17/argentina/1308273969.html> consultada el 05/08/20



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

operatividad del Aeropuerto de San Carlos de Bariloche y lo mismo ocurriría en la terminal aérea de la ciudad de Neuquén. Como resultado, la conectividad de la localidad se vio afectada, tanto la aérea, con la suspensión de los vuelos comerciales, como la terrestre debido a la dificultad de transitar los caminos por el alto volumen de ceniza en suspensión que afectaba la visibilidad y el tránsito. Desde la intendencia se aconsejó que el que quería evacuar podía hacerlo, pero debido a la caída de ceniza y sumado la nieve acumulada en la ruta, no era lo conveniente, ya que “el camino a Bariloche tenía medio metro de nieve, no había coche que resistiera, no había aviones, el lago tenía medio metro de ceniza, ósea que con lancha tampoco te podías ir. Todo lo que era coche y lancha se le pulían los engranajes” (entrevista a Ricardo Alonso, 2019).

Además del problema de conectividad, hay que sumarle el daño que la ceniza ocasionaba a la red de servicios básicos. Ignacio Robert comentó “Con el Volcán también hubo cortes de servicio acá en Manzano. Nosotros estuvimos un mes sin luz, con un grupo electrógeno propio. Y con todo lo que eso generaba ¿no? Sin luz, el agua la tomábamos de la toma del lago, porque las tomas estaban colapsadas. Así que bueno nos abastecíamos con eso” (entrevista enero 2019). Esto se magnifica por la época en que sucedió el evento eruptivo. Como manifestó Sergio Fortunato “Después no teníamos calefacción, porque colapsaron los sistemas, no había luz, no había calefacción ¡Un cuatro de Junio! Pleno invierno, frío total” (entrevista enero 2019). A saber, la temperatura media de Villa la Angostura en Junio es de máxima 8° y mínima de 2.2° (www.villalaangostura.com.ar consultado el 11/11/20).

Así mismo, al desconocer la composición química de la ceniza, no se podía determinar la seguridad del agua para el uso diario, tanto para el consumo como para las demás actividades del hogar, ya que la red de agua potable de la localidad era abastecida a partir de captaciones superficiales y tomas a cielo abierto, por lo que se encontraba en contacto directo con la ceniza. Sin embargo, luego de varios análisis realizados al agua, se logró dictaminar que no contenía azufre, por lo que era posible su consumo, el mayor



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

problema fue entonces el de la desinfección de la misma, ya que, debido a la falta de electricidad, las bombas de dosificación estaban fuera de servicio (Domínguez A., 2015).

Por otro lado, como se mencionó, el servicio eléctrico se vio entorpecido en primera instancia por la caída de ramas o árboles, debido al peso que generaba la ceniza en los mismos, sobre las líneas de tensión y en segunda instancia por la conductividad que generaba la ceniza en combinación con el agua de lluvia, lo que debió solucionarse con el corte programado del servicio de luz para proceder con la constante limpieza del tendido eléctrico. Esto último traía aparejados problemas en las comunicaciones, ya que, sin luz, el servicio de internet también era afectado. Luego de varias pruebas y errores, la solución se encontró por medio de la aplicación de una cobertura plástica, que impedían el contacto del cableado con el material en suspensión y de esta manera, su conductividad (Domínguez A. 2015).

A pesar de las dificultades para sobrellevar el día a día, no toda la población optó por abandonar su lugar, sino que la gran mayoría decidió quedarse a limpiar el desastre. “Pero vos imagináte que cuando vos tenés tu vida acá y se acaba el sustento económico, tenés que pensar en irte. Y la verdad que fue muy emotivo haber podido superar eso y que hoy Villa la Angostura vuelva a tener el poder de antes (...) Los que estábamos en Villa la Angostura y nos quedamos creo que lo hicimos un poquito más nuestro” (Sergio Fortunato, entrevista enero 2019). Gracias a esto la localidad pudo recuperarse, apoyándose en la solidaridad de la población.



II.V AMEN Villa la Angostura

“El pensamiento nuestro fue siempre el mismo, bien positivo, de decir bueno esto puede no parar nunca, pero algo va a pasar. Porque si esto se generó de esta manera, no es el fin del mundo, hay que sacarle provecho, hay que trabajar para sacarle provecho, no dejar que pase y me quedo en casa”.

Marcelo Leyenda, 2017.

Durante los primeros días de haber ocurrido el evento, una de las primeras medidas fue la creación de una mesa de acuerdo para la sustentabilidad de Villa la Angostura. La misma estaba integrada por la Cámara de Comercio, Industria y Turismo, la Asociación de Hoteles y Restaurantes, el Colegio de Arquitectos de Neuquén (VLA), Consejo Profesional de Agrimensura, Geología y Ingeniería del Neuquén (VLA), la Cámara de Constructores y el Colegio de Martilleros (VLA). Esta mesa se encargó de diagnosticar la situación y elaborar propuestas de solución y líneas de acción. Marcelo García Leyenda, quien integró esta mesa de acuerdo, explicó que “Para todo esto se arma una estrategia que tiene que ver con tener el andamiaje de normativas necesarias para poder llevarlo adelante. Es decir: Ordenanza local; ley de emergencia provincial, ley de emergencia nacional. Para que pueda estar contenido absolutamente todos los aspectos relacionados a la economía.” (Entrevista enero 2019).

El resultado culminó en la declaración de Zona de desastre y emergencia económica, social y productiva, por medio de la ley N° 26.697 el día 19 de agosto de 2011 y por un término de 180 días. Los puntos fuertes de esta ley eran asistencia financiera para las actividades económicas, instrumentar regímenes especiales de pago, adoptando medidas



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

impositivas como prórrogas de vencimientos de pago de impuestos hasta el próximo ciclo productivo (la siguiente temporada invernal) y también la eximición total o parcial de los impuestos sobre bienes personales y a la ganancia. Asimismo, permitía la suspensión del inicio de los juicios de ejecución fiscal para el cobro de los impuestos adeudados y promovía el sostenimiento del empleo, el impulso de la demanda y el fortalecimiento de la oferta turística (Boletín oficial de la República Argentina, Año CXIX, número 32.217, 2011).

Ahora bien, este auxilio fue percibido de varias maneras por parte de la población misma, en el caso de Darío Remorino destaca que tuvo la posibilidad de recibir la ayuda, “me acerque. Me preguntaron ¿Sos monotributista? Si, ¿Sos de la Villa? Si, acá todos te conocen, acá tengo los papeles, soy guía. Me preguntaron ¿Cuánto querés? Yo, también viendo lo que pasaba, y me fui por primera vez en plena temporada, a Villa Gesell, y estuve ahí un mes. Y estoy pagando una cuota que es irrisoria” (entrevista enero 2019). Haciendo referencia a los créditos otorgados por el Instituto Autárquico de Desarrollo provincial (Iadep), que daba la posibilidad de tener 10 años de plazo y hasta 0% de tasa de interés (folleto Angostura Podemos, provincia de Neuquén, 2011).

Por otro lado, Julia Espindola no considera que la ayuda haya llegado económicamente, al consultarle sobre las políticas económicas, si le permitían pagar deudas o impuestos a futuro su respuesta fue “no, al contrario, no, ningún a futuro, era pagar, la AFIP que te mandaba carta documento. No te perdonaban nada, ni la AFIP ni los dueños de alquileres. La pasamos feo, muy feo” (entrevista enero 2019). Esto quizás sea consecuencia de una falta de comunicación por parte de los involucrados, ya que estos créditos en su mayoría se otorgaban incluso sin garantías reales (se otorgaban también con garantías personales), esto es porque el objetivo era recomponer el capital de trabajo y movilizar la economía local (folleto Angostura Podemos, provincia de Neuquén, 2011).

En referencia a estos créditos que fueron otorgados, desde el Consejo Federal de Inversiones (CFI) y la Provincia de Neuquén, se enfocaron en tres destinatarios principales. En primer lugar, para aquellas empresas beneficiadas por créditos de la línea para la Reactivación Productiva, el CFI realizó un acuerdo de reprogramación de deuda. En segundo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

lugar, para aquellas empresas beneficiadas por el Fideicomiso de administración para la provisión de unidades de transporte de pasajeros para el sector Turismo de la Provincia de Neuquén, se cancelaron los intereses compensatorios mediante un acuerdo entre el Banco de la Provincia de Neuquén (BPN) y el Instituto Autárquico de Desarrollo Productivo (IADEP). Por último, para aquellas empresas localizadas en el departamento Los Lagos, el IADEP puso a disposición un monto de hasta cinco millones de pesos (\$5.000.000) con el fin de disminuir la tasa de interés nominal anual que el CFI aplica a la línea para la reactivación productiva mencionada anteriormente, de esta manera se mantendría en 0% anual (Consejo Federal de Inversiones, Operatoria Los Lagos, 2012). Sobre estos créditos a tasa 0%, en la siguiente tabla (tabla número 1) se pueden observar los distintos montos a los cuales se podía suscribir y cuáles eran las garantías requeridas como así también los plazos de devolución pautados.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Montos de crédito	Patrimonio Neto	Garantías	Porcentaje a Financiar	Plazos de devolución
Hasta \$25.000	Hasta \$280.000	Personales	Hasta el 80% del total de la inversión a realizar	Como máximo 4 años (incluyendo 1 año de gracia)
De \$25.000 hasta \$65.000		Reales 130%		Como máximo 4 años (incluyendo 1 año de gracia)
De \$65.000 hasta \$115.000	Entre \$280.000 y \$540.000			Como máximo 7 años (incluyendo 2 año de gracia)
De \$115.000 hasta \$600.000	Más de \$540.000			Como máximo 7 años (incluyendo 2 año de gracia)

Tabla 1: Créditos a tasa 0% otorgados por el CFI. Consejo Federal de Inversiones, Operatoria Los Lagos, 2012



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Otro aspecto importante en la ponderación de los problemas se relacionó con la seguridad de las personas, por ello fue que se recomendó a las mismas que no evacuen la ciudad, ya que los caminos de entrada y salida, debido a la caída de ceniza y sumado la nieve acumulada en la ruta, como se mencionó anteriormente, no eran transitables.

La caída de ceniza afectó la vida cotidiana de la población, por lo tanto, una de las primeras medidas tomadas por aquellos encargados de tomar decisiones fue la de tratar de recuperar lo más rápido posible esa relativa cotidianeidad. Entre estas medidas, se ubicaba la de retomar las clases lo más pronto posible, ya que las escuelas habían entrado en receso anticipado, por medio de la Resolución N°0762, el día 15 de junio, 4 días después de la erupción, de manera de permitir a aquellas familias que tenían la posibilidad de trasladarse fuera de la localidad, pudieran hacerlo. Durante el mes que duró el receso “se realizaron todos los análisis y estudios relacionados a la ceniza, se llegó a la conclusión de que no había una situación de peligro de toxicidad y demás. Entonces se define abrir las escuelas para que el pueblo no se muera. Los chicos sin escuela iban a ser un problema, había que buscar una manera de que todo esto siguiera avanzando.” (Entrevista a Marcelo Leyenda, septiembre 2017). De esta manera, luego de un mes, reabrieron las instituciones educativas.

Otro elemento en el cual se hizo foco para la vuelta a la cotidianeidad fue en el de la remoción de la ceniza, tanto del paisaje angosturense, que había sido transformado completamente: “me impresionó cuando venía por la ruta de los siete lagos, no existía el verde. Entramos por la Av. Siete Lagos y era un pueblo fantasma”, relató el Teniente Coronel Guillermo Vergara, responsable del Ejército Argentino y jefe de operación durante el evento eruptivo (entrevistado en Dominguez, A. 2015); como de los hogares, ya que la fusión de la ceniza junto con el agua de lluvia daba como resultado un material pesado que podía derrumbar los techos, y el peligro era mayor si los mismos eran de chapa, como sucede en la mayoría de los casos. El procedimiento era el siguiente: cada poblador se encargaba de limpiar su propiedad, de sacar la ceniza de sus techos hacia las calles, para lo cual en muchos casos recurrieron a mano de obra proveniente de la población misma, “entonces vos le pagabas a la gente y se generó como una economía diferente con gente que se había quedado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

sin trabajo, haciendo trabajo de limpieza y de ayuda con la gente local para ir mejorando el destino y así fue como se fue haciendo” (Entrevista Diana Moschini, 2019). Esto permitía generar algunos ingresos en un lugar donde la economía se había paralizado, o mismo se crearon varias cuadrillas de jóvenes que recorrían los barrios auxiliando a los vecinos. En este sentido, se llevó adelante una mitigación popular, donde se trabajó sobre la vulnerabilidad desde la población misma, con el apoyo económico y técnico de los gobiernos y agencias externas.

Esto destacan los distintos pobladores, para Julia Espindola “el que se puso la mano en el hombro fue el pueblo. Nos juntamos, no había diferencias de vecinos, de nada. Era palear, palear y así fue. Duro. Hasta el hijo chiquito mío empezó a palear” (Entrevista enero 2019). Ignacio Robert destaca que “todos laburamos. Porque limpiaban sus casas, limpiaban sus negocios, es más, te miraban feo si no lo hacías “che limpia el techo, dale que nos afeas a todos” (...) creo que todos vieron esa capacidad de trabajo y se sumaron, era imposible no sumarse. Quedabas en ridículo si no ayudabas” (entrevista enero 2019). El objetivo en este sentido era que para fin de año aquellos sitios de interés turístico, es decir senderos, playas, campings y miradores, se encuentren en las mejores condiciones de limpieza posible. Una vez que la ceniza era depositada en las calles por los vecinos, se procedía a la recolección y posterior depósito en los lugares de acopio seleccionados.

Para la remoción de la ceniza “La Provincia armó un sistema de camiones y de máquinas; y a los vecinos se les pedía que limpiarán sus techos y que toda la pila de arena se pusiera en las veredas y después pasaban los camiones y recogían con las máquinas eso” (Entrevista a Ricardo Alonso, enero 2019). Una vez recolectado, el material piroclástico era depositado en primer lugar en sitios de acopio parcial, para luego ser trasladados a los sitios de disposición final.

Del predio del Hotel Correntoso por ejemplo “Se limpiaron 2 hectáreas, y se sacaron 286 camiones, una barbaridad” (Entrevista Marcelo Leyenda, septiembre 2017); por su parte Sergio Fortunato comentó que “de acá (Hotel “Complejo Luma”) 300 camiones de ceniza saque yo, de este lugar. Porque los camiones no podían cargar su totalidad de peso, porque



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

era invierno y el peso específico era muy pesada la arena, entonces tenía que ir cargado medio camión o tres cuartos. Y como este es un lote con mucha vegetación, y como yo no metí máquina (...) porque arruinaba todo el bosque, entonces eran pelotones de 8 hombres, con palitas de albañil viste, juntando la ceniza de cada planta a una carretilla, de ahí se volcaba al camino de entrada al hotel y de ahí una máquina la sacaba hasta la puerta y en la puerta pasaban los camiones, la cargaban y se la llevaban” (entrevista enero 2019).

Otros pobladores, con conocimiento sobre las propiedades de las cenizas, decidieron no remover todo, como es el caso de Darío Remorino quien decidió no remover toda la ceniza de su terreno ya que “sabía del efecto fertilizante, hay gente que no sabía o tenía todo pasto y quería sacar. Entonces se llenaron 5 repositorios gigantescos donde se depositó, de un evento que es natural del lugar” (Entrevista enero 2018). En la foto número 4 se puede observar una máquina trabajando en uno de estos sitios de acopio de la ceniza.



Foto 4: Extraída de Informe de Limpieza de ceniza, Unidad Ejecutora, Informe de Gestión, 2012.

Como se puede ver en el mapa número 5, en un principio se seleccionaron un sitio al norte del ejido municipal y otro sitio al sur del mismo (Informe limpieza ceniza, Unidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

ejecutora provincial, 2012). Con el pasar de los meses se sumaron dos sitios de acopio final, uno próximo al original, en las proximidades del Lago Espejo. Y el segundo, cerca de la desembocadura del Río Bonito.



Mapa 5: Sitios de Acopio Parcial y Final de ceniza. Elaboración propia a partir de datos recopilados en "Informe de limpieza de Ceniza, unidad ejecutora, 2012.

Estos lugares hoy en día se han tornado en atractivos turísticos para los visitantes de la localidad, detectando a diario la visita de contingentes de turistas, que visitan la obra como el acopio de arena volcánica más grande del mundo hecho por el hombre ya que se convirtieron en “una gran montaña de ceniza, pero estoy hablando de 70 metros de alto por dos hectáreas, no estoy hablando de una montañita, estoy hablando de ¡70 metros por dos hectáreas!” (Entrevista Ricardo Alonso, enero 2019). Dando cuenta también de la resiliencia local, se logró reinventar un elemento que aparece como desfavorable, la ceniza, en un atractivo turístico que hoy moviliza al turista.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

La remoción de la ceniza fue posible en gran medida por el auxilio recibido por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), quien prestó asistencia técnica y financiera para apoyar los esfuerzos de limpieza y restauración de los servicios básicos. El Gobierno Nacional redireccionó el préstamo BID 1648/OC-AR, para recuperar los atractivos turísticos afectados por las cenizas. De esta manera, el BID autorizó el redireccionamiento de hasta 7 millones de dólares, que posteriormente se complementaron con 3 (tres) millones de dólares destinados específicamente a cubrir esta emergencia (“Informe del Ministerio de Turismo (UEPI-MinTur), Limpieza de cenizas volcánicas en la zona turística afectada por la erupción del volcán Puyehue, 2012). “Fue muy fuerte la ayuda, porque durante 9 meses tuvimos más de 90 máquinas, camiones y demás trabajando. Acá se anuló en todas las calles un sentido, donde se acumulaba la ceniza que se sacaba de los terrenos, la casa, el jardín, techo, del área que queríamos” (Entrevista Darío Remorino, enero 2018).

Una vez encaminada la recuperación paisajística de la mano de la población con el soporte técnico y financiero de los distintos niveles de gobierno, el próximo paso fue restaurar los imaginarios negativos instalados en los potenciales turistas por medio de los medios de comunicación, ya que los mismos tienen una intervención decisiva a la hora de transmitir el mensaje, porque influyen directamente en la manera de pensar de las personas (Aprile, 2003. Citado en Esparza, 2014). Así también lo destacaba Julia Espindola “vos veías los canales y decían “a Villa la Angostura no se puede ir” y aparte era que decían “no vayan a Villa la Angostura, no vayan”, cuando esto ya estaba todo limpio” (entrevista enero 2019).

Ahora bien, para lograr el relanzamiento del destino, Marcelo Leyenda destaca que “Siempre estuvo primando la actividad turística. Porque el turismo iba a ser quien legitimara la realidad del evento, quien lo contara como una situación natural que se da y quien a su vez comienza, a partir de eso, conseguir más “simpatizantes”, porque lo que buscabas era cada vez más gente que se solidarizaba con la gente de la Angostura” (Entrevista Septiembre, 2017). Para ello, desde la Mesa de Acuerdo se asociaron con una empresa de marketing (“Gliocchi”) y llevaron a cabo una serie de estrategias para disminuir la imagen negativa que se había generado a nivel mundial, buscando persuadir a los residentes argentinos para que



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

elijan los destinos de la Patagonia como final de sus viajes, transformándola en un ícono del turismo argentino (Presidencia de la Nación, Ministerio de Turismo, Programa de acciones promocionales para el fortalecimiento de los destinos afectados por la emisión de cenizas del complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle, 2011). El objetivo fue mostrarle al mundo como se encontraba la localidad en la actualidad, ya se había limpiado gran parte de la ceniza (siguió cayendo durante 8 meses). Con la frase “AMEN Villa la Angostura”, se produjeron y publicitaron 1 (un) primer spot de la temporada Otoño 2012 y un segundo spot para la temporada de Invierno (2012)¹⁸.



Material de Marketing 1: Extraído de <http://glocchi.com/portfolio/villa-la-angostura-otono>

¹⁸ Dichos spot pueden visualizarse en <https://www.youtube.com/user/VLAhoy> (última verificación 27/01/2021)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Entre las estrategias implementadas para reversionar la imagen del destino, se ubican:

- Limpieza de contenidos digitales negativos de aparición en Google y otros buscadores relacionados a las imágenes de “La Villa” cubierta de cenizas por el volcán;
- Diseño de un stand y acciones promocionales en el Salón Internacional de Turismo de Invierno (SITI);
- Alianzas con importantes programas y ciclos televisivos (ESPN y Fox), radio (Millenium y metro 95.1), gráfica (La Nación, Clarín, Ámbito, Revista Gente, Caras), como así también en la cadena de cines Hoyts;
- Asimismo, las redes sociales fueron un medio de promoción (Facebook, Twitter).

A partir de esto “logramos construir una empatía para empezar a transformar la noticia negativa en positiva y empezar a que venga gente” (Entrevista Marcelo Leyenda, septiembre 2017). Así se logró el reposicionamiento de un destino turístico que fue azotado por un desastre natural, buscando la revitalización que le permitió mantenerse en el mercado luego de la ocurrencia de este desastre (Esparza, 2014).



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO



Material de Marketin 2: Extraído de Presidencia de la Nación, Ministerio de Turismo, Programa de acciones promocionales para el fortalecimiento de los destinos para el fortalecimiento de los destinos afectados por la emisión de cenizas del Complejo Volcánico Puyehue - Cordón Caulle, 2011

Para solventar estas estrategias, se tuvo que realizar un aumento en la inversión en materia de marketing y promoción, “Villa la Angostura tenía en el año 2011 un presupuesto de turismo anual a junio de \$120.000 (ciento veinte mil) y se habían ejecutado \$20.000 (veinte mil), en marketing y promoción. Al 2012 el presupuesto era de \$1.000.000 (un millón). Y se habían invertido más de \$6.000.000 (seis millones) que vinieron de afuera” (Entrevista Marcelo Leyenda, septiembre 2017).

La conjunción de todos estos procedimientos, proyectos y estructuraciones llevadas a cabo por parte del municipio, con el acompañamiento de la población local y el apoyo del gobierno provincial y nacional, dieron cuenta de un destino que logró recuperarse en un período relativamente corto, teniendo en cuenta que la temporada de invierno del siguiente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

año fue la mejor en cuestión de ocupación hotelera dentro del recorte realizado. “Hay que tener paciencia, laburar, armarse, pedir ayuda, juntarse, trabajar en conjunto. Esta situación de trabajo público/privado acá tenés la prueba de que es recontra eficiente” (entrevista Marcelo Leyenda, septiembre 2017). En este sentido, el desarrollo de un “clúster”, entendido como “un grupo de empresas interconectadas e instituciones relacionadas en un determinado campo, que se encuentran próximas geográficamente, y que están vinculadas a través de elementos comunes y complementariedades” (Porter, 1998 citado en Álava Macías, M. I., 2017) turístico integrado por los recursos y atractivos turísticos, la oferta turística, el marketing turístico, la demanda, el gobierno, la infraestructura turística y las escuelas y demás instituciones académicas, podrá generar un crecimiento socio-económico y cultural de la población basado en pequeños y medianos empresarios beneficiados por programas de créditos otorgados por el gobierno y sustentado en políticas sostenibles en el tiempo (Álava Macías, M. I., 2017)



II.VI Villa la Angostura, Destino Resiliente

“Desde una perspectiva positiva, la contingencia volcánica iniciada en junio de 2011 resultó en la oportunidad de una transformación social, que dio origen a una refundación de este lugar, que resurgió de las cenizas como el Ave Fénix, en la que cada ciudadano pudo convertirse en pionero de una nueva sociedad.”

Ariel Dominguez, 2015

“Verdaderamente es algo sorprendente el hecho de que estemos como estamos. Se habla de Resiliencia, la capacidad del pueblo para hacerlo” fueron las palabras de Ricardo Alonso (Entrevista enero 2019). Como se vio en la primer parte, se entiende como resiliencia a la capacidad de la sociedad de recuperarse lo más rápidamente posible de las alteraciones negativas provocadas por una perturbación, que en este caso se refiere a la caída de ceniza volcánica. Ahora bien, el turismo se presenta como una actividad, que gracias a su carácter movilizador y catalizador, se puede transformar en la base del proceso de recuperación. Se puede considerar entonces, que la necesidad de reactivar el turismo, fuente principal de la economía local, fue lo que movilizó en gran medida a la población a actuar rápidamente ante la contingencia.

En el siguiente gráfico (número 2) se puede apreciar la evolución que tuvo Villa la Angostura a lo largo de los años en lo que respecta a la oferta hotelera, teniendo en cuenta que en el año 2011 se produjo la caída de ceniza volcánica, es interesante ver que la misma se pudo mantener y en el caso de los establecimientos de mayor categoría, incluso fue en un pequeño aumento.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

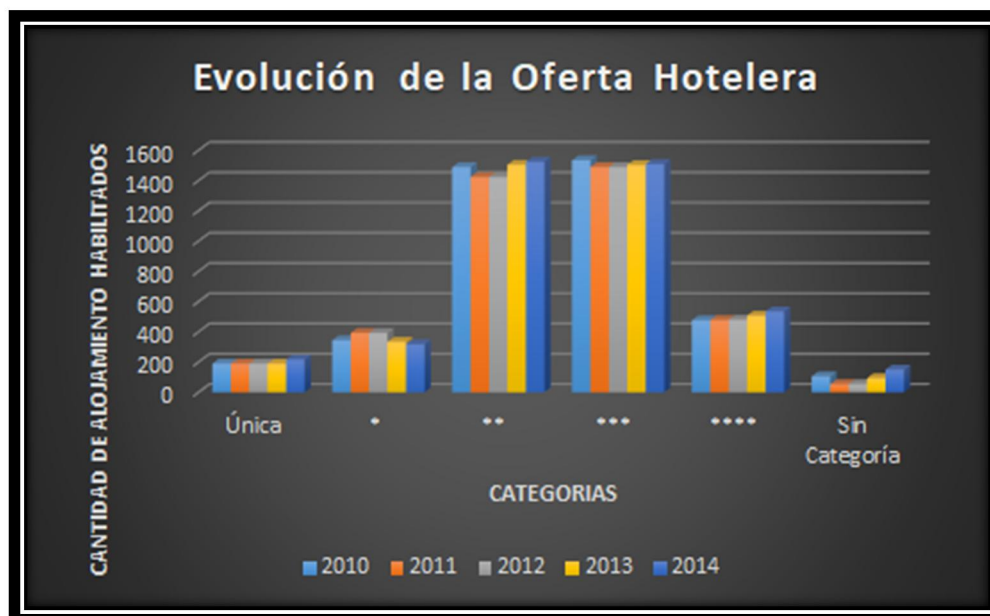


Gráfico 3: Evolución de la oferta hotelera. Elaboración propia en función de los datos obtenidos por la secretaría de Turismo de Villa la Angostura

Esto no sólo se ve reflejado en los alojamientos. Darío Remorino, quien entre varias labores se desenvuelve como guía de montaña, relató que para el año 2012 “tuve 60 (sesenta) salidas; 2011, 44 (cuarenta y cuatro) salidas. De las 60 del 2012, al 2013, hay 157 (ciento cincuenta y siete) salidas, ¿está? El doble, bueno, perdón, casi el triple, casi. En realidad, tuve 157 en 2013 y no tuve jamás tantas salidas. Factiblemente, como todos querían conocer qué había pasado acá, el 2013 me llenaron de salidas. Después anda por 120/140. Esto abarca desde el turismo tradicional, en una tráfico hablando huevadas, o como guía de montaña”. En este sentido, se observa que efectivamente del año 2011 al 2012 existió un incremento del 136,36%. Mientras que para el 2013 el incremento en relación al año anterior fue del 261,66%.

Ahora bien, ¿cómo se puede reconocer esa resiliencia de la localidad? En el siguiente gráfico (número 3), se puede observar la evolución de la ocupación hotelera desde el momento previo a la erupción del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle, el contexto mismo de la caída de ceniza y los meses posteriores al desastre natural. Cabe destacar que lo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

ocurrió, fue considerado desastre ya que “la gente se enteró del evento porque es el número 16 en catástrofes mundiales. Es la primera vez que quedan 14 mil personas cerradas sin poder evacuar en una ciudad con un volcán que les escupe arena. Fue el evento número 16 en toda la historia y zafamos” (Entrevista Ricardo Alonso, enero 2019).



Gráfico 4: Evolución de la Ocupación. Elaboración propia en función de los datos obtenidos por la secretaría de Turismo de Villa la Angostura

De esta manera, se destaca el flujo turístico que sucedió al desastre natural, por ejemplo, se puede observar que la temporada de Invierno de Julio del 2012, fue la temporada más alta de todo el recorte realizado. Otro elemento importante que toma relevancia es el crecimiento de la ocupación anual, se observa que, en los años posteriores a la limpieza de la ceniza, la ocupación logró mantenerse luego del impulso generado, y esperado, gracias a la inversión realizada en materia de marketing, publicidad y propaganda.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

“Villa la Angostura da cuenta de una comunidad claramente resiliente frente al desastre, su rápida capacidad de recuperación, instala a esta comunidad no tan solo como ejemplo regional, sino como referente en el escenario latinoamericano” (Márquez Reyes, R. Núñez. P., 2015:10). Esto quiere decir que una vez superada la contingencia, a partir de la resiliencia que supo tener la población local, se continuó trabajando para mantener los niveles logrados e incluso mejorarlos a lo largo de los años. Se entiende que la actividad turística funcionó como promotora del destino, generando atracción hacia el mismo, e indirectamente generando empleo y flujo de dinero dentro de la población gracias a su ya mencionada condición catalizadora. En palabras de Marcelo Leyenda, se pudo ver “cómo el turismo termina siendo el generador y con la velocidad que tiene para la reactivación económica. Al año estaba la gente brindando en la calle de que estaba recibiendo turistas a lo loco. Y vos los veías, los primeros informes hablaban de 5 años, 10 años para la recuperación. Hoy estamos a 6 (años), y estamos bárbaros” (Entrevista septiembre 2017). Por lo tanto, y como se vio en la primera parte de la investigación, esto da cuenta que una eficaz gestión puede hacer del sector turístico un catalizador de la recuperación general económica y social (Gutiérrez Vega et al., 2014).

Por otro lado, es interesante repensar si la localidad generó conciencia del riesgo a partir de lo acontecido, surgen cuestionamientos como ¿Existe una mejora en relación a la teoría de los riesgos? ¿Se desarrollaron programas de prevención? ¿Existen planes de emergencia?

En este sentido podemos desarrollar que, en cuanto a la prevención, no se ha desarrollado aún un plan de contingencia. Sin embargo, antes de la erupción del volcán existía en la localidad una secretaría de seguridad, integrada por las fuerzas activas de la localidad (bomberos, policía, gendarmería, ejército, parques nacionales), encargada de mantener en constante comunicación a las distintas fuerzas locales, esto para Ricardo Alonso fue “lo que nos salvó” ya que permitió actuar rápidamente conformando el Comité de Emergencia (COE). Luego de haber superado el evento natural, este organismo pasó a llamarse Centro Operativo de Emergencia Municipal (COEM), continúa en funcionamiento



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

actualmente y es el responsable de mantener estrecho contacto con los organismos de Chile, quienes por cuestiones geofísicas tienen un mayor desarrollo en cuanto a la prevención de eventos naturales como erupciones volcánicas y terremotos. De esta manera pueden acelerar la respuesta inmediata, trabajando en la preparación, como se explicó anteriormente, buscando reducir al máximo la duración del período de emergencia post desastre y acelerando el inicio de las etapas de rehabilitación y reconstrucción. Asimismo, Marcelo Leyenda destaca que, si bien no existe un plan de contingencia, “si lo hay para la parte que tiene que ver con la seguridad de las personas, existe. Para lo otro no existe, pero si existe como trabajo base lo que se hizo. Es un documento base que quedó” (Entrevista septiembre 2017), haciendo referencia a todo el apartado económico desarrollado por la mesa de acuerdo mencionada anteriormente.



CONSIDERACIONES FINALES

La localidad de Villa la Angostura a partir de la década del '90, fluctuando en relación al contexto nacional en cuestión de política y economía, tuvo un ascenso constante en su demanda turística, dándole un lugar de privilegio como destino de montaña predilecto para visitar. Una de las motivaciones principales de los turistas que eligen la localidad son los atractivos naturales que la componen. Los mismos se caracterizan por su alta calidad ambiental y belleza paisajística de montaña, por ser una zona rodeada por volcanes activos y otras geoformas características de estos entornos. Sin embargo, estos elementos del paisaje que son considerados como atractivos, también conllevan ciertos riesgos que pueden ser convertidos en desastres naturales, como las erupciones volcánicas. Recordemos que las últimas acontecidas y de gran impacto fueron la erupción del Cordón Caulle en 1960, el volcán Hudson en 1991, el volcán Chaitén en 2008 o bien la erupción del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle que se analiza en esta investigación.

Sin embargo, tanto las poblaciones locales como las visitantes, no siempre son conscientes de los riesgos existentes de habitar o visitar, un destino rodeado por estos volcanes activos. En esta investigación se pudo analizar de qué forma la caída de ceniza volcánica, como “fenómeno natural”, se transformó en un *desastre natural* debido a la vulnerabilidad de la localidad de Villa la Angostura de absorber por sus propios medios los efectos que la misma generó. Algunas complicaciones a mencionar son la incomunicación debido a los cortes de rutas aéreas, terrestres y lacustres; cortes de servicios básicos (luz y agua); pérdida de fuentes laborales; pérdida de la seguridad de las viviendas; transformación de los paisajes; colapso de la demanda y la oferta turística; imagen negativa del destino turístico, etc.

A pesar de este cuadro desalentador, resultó sorprendente observar la recuperación del destino, en un período relativamente corto. En este sentido, la hipótesis planteada fue la siguiente: “*La actividad turística tuvo un rol significativo en la recuperación de Villa La Angostura luego de la erupción del volcán Puyehue en el año 2011*”. El desarrollo de la



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

investigación corrobora la misma, ya que la actividad turística tuvo un rol de soporte, de rueda de auxilio, frente a este contexto desfavorable para toda la región, y puntualmente en esta localidad, sin ir más lejos, desde la Mesa de Acuerdo para la Sustentabilidad de Villa la Angostura, eligieron al turismo como el principal actor que iba a , en palabras de Marcelo Leyenda, “legitimar la realidad del evento, quien lo contara como una situación natural que se da y quien a su vez comienza, a partir de eso, conseguir más “simpatizantes”(Entrevista septiembre, 2017). En el proyecto de investigación, al inicio de este proceso, se planteó también en la hipótesis, que la actividad turística fue importante, *“no sólo por su actividad en sí, sino también como elemento catalizador de los demás sectores”*, sin embargo, esto no pudo constatarse con la realidad, ya que en primer lugar no se encontraron datos pertinentes de los demás sectores económicos que no tienen relación directa con el turismo, y en segundo lugar, por cuestiones de tiempo, estos datos no fueron generados dentro de la investigación. De esta manera, se cree importante que existan estadísticas de este tipo, de manera de permitir ampliar el enfoque y lograr identificar la real importancia de esta actividad para la localidad en su totalidad.

Por otro lado en relación al objetivo general planteado al inicio de la investigación: *“Comprender el rol de la actividad turística en la recuperación de la localidad de Villa la Angostura, luego de la erupción del Volcán Puyehue en el año 2011”* se analizó que la misma tomó aún más relevancia como actividad no solo económica sino también social, debido a que se recuperaron tanto los espacios destinados al turismo como aquellos de la población misma, y también se generaron mayores ingresos por lo que aporta a una mayor redistribución de las ganancias, dando cuenta también de una gran capacidad de resiliencia.

En este sentido, se puede determinar, en base a las experiencias recopiladas a lo largo de la investigación, que lo que existió fue una relación de simbiosis entre la actividad turística y la sociedad en general. Puede considerarse que ningún sector hubiera podido llevar adelante una recuperación eficiente por sí sola. El turismo, sin la fuerza de la población no hubiese podido mover un mercado turístico que se encontraba paralizado. La población local se apoyó en la actividad turística, en primer lugar, limpiando sus viviendas, sus lugares de trabajo y



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

luego poniendo el foco en los recursos de atracción y turismo como las plazas, senderos, playas, miradores, campings, paseos y parques, aclimatando la planta turística para cambiar la imagen negativa del destino promovida por los medios de comunicación en contexto del desastre. Esto busco generar un flujo de turistas que permitió reactivar la economía local. De la misma manera, desde los sectores de toma de decisiones, se pudo corroborar que fue esta actividad, el turismo, el elemento a potenciar, promover y publicitar. La misma se consolidó y afianzó en Villa la Angostura para, no sólo recuperarse del desastre natural acontecido, sino de incluso mejorar su posición tanto regional, nacional e incluso internacionalmente en relación al contexto previo del mismo. En este sentido, los registros indican que el porcentaje de ocupación anual incremento de un promedio anual para el año 2010 de 34.85%, al año 2014 del 41.57% y la tendencia indica que el porcentaje continúa en aumento.

Sin dudas, esto no hubiese sido posible sin el aporte y trabajo del Estado Municipal y Provincial, en mayor medida, y también Nacional, quien brindó su apoyo logístico y económico para lograr sobrellevar este proceso. Este apoyo se otorgó en forma de inversiones, que se vio reflejada en varios puntos clave. En primer lugar en la limpieza del destino, recordemos que el gobierno nacional redireccionó el préstamo del BID (hasta siete millones de dólares, que luego se transformaron en diez millones), el cual se destinó principalmente a la limpieza y remoción de la ceniza, tarea que tuvo una duración de nueve meses ininterrumpidos, culminando con la creación de dos zonas de acopio definitivo de la ceniza de un tamaño aproximado de setenta metros de altura por dos hectáreas de diámetro, que hoy en día lograron transformarse en atractivos turísticos.

El segundo punto clave fue la publicidad (se invirtieron más de seis millones de pesos), buscando la manera de revertir la imagen negativa del destino que se había instalado en el imaginario colectivo y tratando de apelar a la solidaridad del potencial turista para que visitase Villa la Angostura y descubra que se había recuperado.

El tercer punto clave que se destaca, fueron los créditos y beneficios otorgados por el CFI, el BPN, y el IADEP. Estos tenían como objetivo la asistencia financiera para las actividades económicas, instrumentar regímenes especiales de pago, adoptando medidas



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

impositivas como prórrogas de vencimientos de pago de impuestos hasta el próximo ciclo productivo (la siguiente temporada invernal) y también la eximición total o parcial de los impuestos sobre bienes personales y a la ganancia. Asimismo, permitía la suspensión del inicio de los juicios de ejecución fiscal para el cobro de los impuestos adeudados y promovía el sostenimiento del empleo, el impulso de la demanda y el fortalecimiento de la oferta turística.

Como resultado se dio una recuperación en tiempo récord, sin ir más lejos, la temporada de invierno próxima (año 2012) fue la mejor temporada en cuanto al promedio de ocupación en relación a los años anteriores y posteriores más próximos. Ahora bien, retomando las formas de reducir los efectos negativos que puede acallar un desastre natural de estas magnitudes, como la prevención, la mitigación y la preparación, no fueron líneas de trabajo que se implementaran en la localidad a nivel de políticas públicas o planes de contingencia. Sólo la última de estas líneas fue la que tuvo un desarrollo en este sentido, buscando reducir al máximo la duración del período de emergencia post desastre y acelerar el inicio de las etapas de rehabilitación y reconstrucción. También se destaca la mitigación popular realizada, es decir que no solo se dejó en manos de acciones gubernamentales, sino que el mismo pueblo se transformó en el actor principal en la recuperación del destino, trabajando incansablemente en la limpieza del mismo.

Asimismo, se considera importante que existiese un mayor foco de atención en lo que respecta a la mitigación, esto es buscar eliminar en la mayor medida posible la incapacidad de la comunidad para absorber, mediante el autoajuste, los efectos de un determinado cambio en el ambiente. A la hora de consultar sobre un plan de contingencia que recupere las ideas, planes y medidas que deberían llevarse a cabo frente a un desastre natural como el investigado, las respuestas fueron negativas, el único cambio en este sentido fue la creación de un departamento denominado Centro Operativo de Emergencia Municipal (COEM), encargado de estar alerta frente a cualquier alarma que pueda aparecer. Sin embargo, lo que sí existe en registro es el Informe de Reactivación Productiva, donde se desarrolló un diagnóstico de situación, cuantificando el impacto socioeconómico y aportando propuestas



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

de solución y líneas de acción para superar la de entonces y futuras situación de crisis generada por el desastre natural y ambiental.

En la segunda parte del trabajo, se pudo determinar que la localidad de Villa la Angostura supo ser un destino resiliente. Sin embargo sería interesante poder desarrollar un sistema adaptativo complejo que promueva la resiliencia, tanto en Villa la Angostura, como en cualquier localidad que sea vulnerable a este tipo de riesgos, trabajando en algunas variables como el aprendizaje, traducido en el conocimiento acumulado a través de la memoria individual y colectiva; la auto-organización, creando un patrón a partir de las interacciones locales entre los distintos elementos que componen el sistema; la adaptabilidad, que permite la acomodación de un sistema luego de asimilar el impacto de cualquier perturbación; y por último la transformación, entendida como la capacidad para crear un nuevo sistema cuando las condiciones ecológicas, económicas y/o sociales hacen que el anterior sea insostenible (Herrera G. y Rodríguez G, 2016).

La presente investigación se considera un aporte inicial al análisis de estas temáticas, donde se logró recopilar y analizar las experiencias de aquellos actores clave que supieron unificar criterios y fuerzas en pos de la recuperación de una localidad que vive directa e indirectamente de la actividad turística, que había sufrido una parálisis total de su economía producto de la caída de ceniza del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle y que logró una recuperación eficiente gracias al trabajo unificado del sector público, del sector privado y con la fuerza y voluntad de la población, dando cuenta de un destino turístico resiliente.

De esta manera, este trabajo se presenta como un aporte primario para futuras investigaciones, no sólo de la localidad de Villa la Angostura, sino que para cualquier localidad o destino turístico, ya que se recuerda que los mismos son vulnerables a este tipo de eventos naturales, teniendo como base este trabajo y destacando el éxito que tuvieron aquellos encargados en tomar las decisiones, sin dudas puede transformarse en un proyecto base para llevar adelante cualquier proceso de recuperación, teniendo a la actividad turística como elemento soporte y catalizador de la economía.



BIBLIOGRAFÍA:

- Acerenza, Miguel Angel (1995) “Administración del turismo. Conceptualización y organización”. Vol. I. Trillas, México. Cap 1. El turismo: Aspecto conceptual, (pp 24-34).
- Álava Macías, M. I. (2017) “El turismo en la reactivación económica de la provincia de Manabí, año 2017”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Almeida García, F. y Schenkel E. (2014) “El turismo como alternativa económica en la Argentina pos crisis del año 2001”.
- Altamira Vega R, y Muñoz Vivas X. (2007). “El turismo como motor de crecimiento económico”
- Bermúdez A, & Delpino D. (2011) “La actividad del Volcan Puyehue y su impacto sobre el territorio de la República Argentina. Primer informe. Argentina.
- Capanegra C.(2006) “La política turística en la Argentina en el siglo XX”.
- Cardona, O. (1993) “Evaluación de la amenaza, la vulnerabilidad y el riesgo: Elementos para el ordenamiento y la planeación del Desarrollo”.
- Comisión Nacional para la Resiliencia frente a desastres de origen natural (creden) (2016) “Hacia un Chile Resiliente frente a desastres: una oportunidad”.
- Domínguez A. (2015) “4 de Junio La Gran Erupción”.
- Esparza N., Gutauskas F., & Zanfardini M. (2014) ”Los medios de comunicación electrónicos en la reconstrucción de la imagen. Destino: Villa la Angostura”.
- Faulkner, B. (1999) “Tourism Disaster: towards a generic model. CRC Tourism work in progress report series: report 6”.
- Gaitán, J.J., Ayesa, J.A., Umaña, F., Raffo, F., y Bran, D.B. (2011) “Cartografía del área afectada por cenizas volcánicas en las provincias de Río Negro y Neuquén.” Laboratorio de Teledetección - SIG. Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA), Estación Experimental S.C. de Bariloche.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

- Gonzalez, R., Otero, A., Nakayama, L., & Marioni, S., (2009) “Las movilidades del turismo y las migraciones de amenidad: problemáticas y contradicciones en el desarrollo de centros turísticos de montaña” CEPLADES.
- Gonzalez Burgos, R. (2017) “Negocio inmobiliario y condicionantes para el desarrollo competitivo sustentable en San Martín de los Andes y Villa La Angostura, Neuquén.” CEPLADES. Universidad Nacional del Comahue. Argentina.
- Gutierrez Vega, C. (2013) “La resiliencia como factor clave en la recuperación de destinos turísticos. Aplicación al caso de un desastre natural en Chile.” Tesis doctoral. Instituto de Economía Internacional. Doctorado en Economía Internacional y Turismo. Valencia.
- Gutierrez Vega, C.; Sancho Pérez, A.; Szmulewicz Espinosa, P.; y Cabrer Borrás, B. (2014) “Resiliencia: Factor clave en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales”. VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística, Neuquén, 25,26 y 27 de Septiembre de 2014.
- Herrera G. y Rodríguez G. (2016) “Resiliencia y turismo: el caso de la ciudad de baños de agua Santa – Ecuador”. *Holos*, año 32, Vol. 3 p. 229 - 250.
- Marquéz Reyes, R. y Núñez, P. (2015) “Reconocimiento y dimensión de la catástrofe en el ciclo eruptivo del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle , Junio - 2011: Una perspectiva comparada de las iniciativas de Argentina y Chile frente a la reducción del riesgo de desastre”. En: Seminario Internacional sobre ciencias sociales y riesgo de desastre: un encuentro inconcluso. Buenos Aires , 15 al 17 de Septiembre; 16p.
- Maskrey A. (1993) “Los desastres no son naturales”.
- Monti A.; Alcarraz G.; Ferrari M.P. (2012): “Miradas Geográficas de la Patagonia. Encuentros con la investigación y la docencia”.
- Mulena C., Allende D., Puliafito E. & Lakkis G. (2012) “Estudio de la dispersión de cenizas volcánicas del Puyehue: simulaciones y validación”. *Avances en Energías Renovables y Medio Ambiente*, Volumen 16.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

- Paez M. P., y Otero A. (2014) “De los discursos a las representaciones e imaginarios en migrantes de amenidad. Caso de estudio Villa la Angostura, Neuquén”. Universidad Nacional del Comahue
- Panosso Netto (2007) “Filosofía del Turismo. Una propuesta epistemológica”.
- Presidencia de la Nación Argentina, Ministerio de Turismo (2011) “Programa de acciones promocionales para el fortalecimiento de los destinos afectados por la emisión de cenizas del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle”.
- Presidencia de la Nación Argentina, Ministerio de Turismo (2013) “Programa de mejora de la competitividad turística en el corredor de Los Lagos y Alto Paraná. Préstamo BID 1648/OC-AR”.
- Rodríguez-Toubes, D.; y Fraiz-Brea, J. A. (2012) “Desarrollo de una política de gestión de crisis para desastres en el turismo. *Tourism & Management Studies* 8” p. 10-18
- Rodríguez-Toubes, D.; Fraiz-Brea, J. A. y Álvarez-de la Torre, J. (2014) "Experiencias de crisis por desastres en los negocios turísticos: ni se aprende, ni se prepara. *Tourism & Management Studies*, 10” p. 50-56.
- Rodríguez M. & Rodríguez L: “El senderismo dentro del contexto experiencial del turismo actual: ¿Ocio o Negocio?”. *Revista Decisión*, 2010. España.
- Rovira A., Rojas C. & Díez S. (2013) “Efectos de una erupción volcánica Andina: El caso Cordón Caulle, Sur de Chile. *Institute of Mountain Research*” p. 288-304.
- Sampieri R., Fernández-Collado C., y Baptista Lucio P., (2010) “Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Mc.Graw-Hill / Interamericana Editores, México, 2010.
- Subsecretaría de Turismo, Provincia de Neuquén, “Anuario Estadístico en Turismo 2014”. Argentina, 2014.
- Subsecretaría de Turismo, Provincia de Neuquén, “Anuario Estadístico en Turismo 2016”. Argentina, 2016.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

- Tuculet S. (2015) “Estacionalidad en un destino turístico. Caso: Villa la Angostura”. Tesis de grado para la licenciatura en turismo. Facultad de Cs. Económicas. Universidad Nacional de la Plata.
- Wilches-Chaux, G. (1993) “La vulnerabilidad Global” en “Los desastres no son naturales”.
- Yuni, J.A. & Urbano C. (2014) “Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación” - 1a ed. - Córdoba: Brujas.

Páginas Web:

- <http://gliocchi.com/portfolio/villa-la-angostura-otono/> (Revisada el 04/11/2020).
- <http://www.villalaangostura.com.ar> (Revisada el 11/11/2020).
- <https://www.youtube.com/user/VLAhoy> (Revisada el 27/01/2021).



ANEXOS

I- **Entrevista a Marcelo García Leyenda, ex secretario de Turismo de Villa la Angostura período 2007 - 2011, 25 de septiembre 2017**

Juan Cruz: Bueno Marcelo, ¿Podrás contame más o menos qué fue lo que pasó con el volcán?

Marcelo Garcia Leyenda: Esto arranca así

Acá explota un volcán en junio de 2011

En el momento que explota se para toda la actividad económica

¿Qué se hace?

Se empieza a trabajar en la remediación, ¿cuándo va a parar?, ¿si no va a parar?

Empiezan a haber varios planes, y en todos los planes crece siempre en la ponderación la seguridad de las personas, va a estar en el número uno en todos los planes (desde lo ambiental, lo económico, lo turístico, lo social) y de ahí para abajo se empieza a armar todo el abanico de situaciones en las que hay que trabajar.

Por un lado, el estado se pone a trabajar firmemente en cómo contener la situación social real de la gente con la ceniza en los techos. Atacar la emergencia

Y por otro lado las instituciones, que eran 6 en ese momento. Siguen siendo, pero hoy no trabajan en conjunto. Venían trabajando en conjunto y se aglutinan para trabajar en el día después. ¿Cómo hacemos para que el pueblo no se muera?

Esto va a parar y hay que llegar a ese momento; o, no para nunca y hay que acostumbrarse a vivir así; o, se toma otra decisión.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Los primeros 15 días se plantea un plan de laburo de como tener activo al pueblo económicamente, como sustentarlo económicamente mientras el turismo se iba regenerando y se iba viendo cómo encarar una nueva etapa.

Para todo esto se arma una estrategia que tiene que ver con tener el andamiaje de normativas necesarias para poder llevarlo adelante.

Ordenanza local; ley de emergencia provincial, ley de emergencia nacional. Para que pueda estar contenido absolutamente todos los aspectos relacionados a la economía.

Impuestos (o la quita o la postergación de los mismos)

El financiamiento.

A los 15 días ya estaban todas las normativas necesarias para poder prestar guita, para poder correr los impuestos y pasarlos para adelante

Juan Cruz: ¿Eso fue pedido desde acá o Nación lo envió directamente?

Marcelo: Nono, eso se trabajó todo desde acá, desde la mesa de las 6 instituciones. Se hizo una normativa en el concejo deliberante, se hace la ley de emergencia provincial y la ley nacional. Fue escalando, cosa de que estuvieran todas las situaciones contempladas y tengan una norma que las avale.

Entonces el Gobierno decía: ingresos brutos, bueno, se posterga por 180 días ¿Basados en qué? Basados en la Ley de emergencia.

Juan Cruz: ¿Se postergó o se puso base cero?

Marcelo: No, se postergó. IVA e Ingresos Brutos se postergó todo para adelante. De la misma manera como financiar el circulante para que el pueblo siga vivo.

Una decisión que toma el gobierno fue abrir las escuelas lo antes posible para que mientras tanto la situación no se pare.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Las escuelas entran en receso por un mes, en el cual se realizaron todos los análisis y estudios relacionados a la ceniza, a ver si era nocivo para la salud y que se yo. Se llegó a la conclusión de que no, que no había una situación de peligro de toxicidad y demás. Entonces se define abrir las escuelas para que el pueblo no se muera. Los chicos sin escuela iban a ser un problema. Y el pueblo estaba lleno de cenizas y había que buscar una manera de que todo esto siguiera avanzando. La primera denominación fueron las escuelas. Volver a la normalidad en algunos aspectos.

En el ínterin se empiezan a trabajar con varios profesionales en ver la situación de cómo encarar y mostrar villa la angostura hacia afuera. ¿Qué hacemos con esto? ¿Lo contamos no lo contamos? Y demás.

Y se da con una empresa “Gliocchi” de marketing que dice él: “no mira ustedes lo que tienen que empezar a contar es lo que están haciendo (ya habían pasado ponele dos meses, tres meses)

“¿Cómo lo que estamos haciendo?”

Si, ustedes están acá, los chicos van a la escuela, van a jugar al fútbol. Bueno cuenten eso

El tema va a estar en la fuerza de la gente que se quedó en Villa la Angostura.

Y a partir de eso van a construir una empatía para empezar a transformar la noticia negativa en positiva y empezar a que venga gente.

Esto ponele fue junio, julio, agosto y septiembre.

A Septiembre/Octubre ya se sabía que de veintipico de eventos que había de septiembre en adelante, sólo se habían bajado tres, los otros 21 se iban a hacer en La Angostura. Y se buscaba traer esa gente.

El evento más importante, “El K42” había definido a fin de julio “Yo voy a hacer la carrera igual”. Y la hace.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Y todo se empieza a trabajar desde ese aspecto: desde la fuerza de la gente de Villa la Angostura.

El marco de situación lo va a dar: Salir a bancar a los angosturenses que se quedaron en Villa la Angostura. Y había que ir a buscar a la gente diciendo “bueno, vengan a ver cómo estamos” “Yo sigo viviendo acá, mis chicos van al colegio”.

Este momento es único de mostrarlo.

Cuando tenés la posibilidad de mostrar un lugar con infraestructura (a los 45/60 días estaban abiertos el 70% de hoteles limpios). Dónde vas a tener un lugar donde explotó un volcán y podés ir a verlo. Así se creó esto que tanto te gusta, la cordillera.

Y se tomó esa línea de estrategia comunicacional y sobre eso se trabajó.

Juan Cruz: ¿Cómo el gobierno, municipal, provincial, nacional ayudó a los complejos turísticos a levantar la ceniza?

Marcelo: En agosto se define que el gobierno provincial va a aportar los fondos necesarios relacionados a los dos mejores meses del año anterior de facturación. Por supuesto te encontraste con un problema: La economía informal generó huecos enormes en eso.

Pero aquel que tenía su economía formal pudo captar crédito a tasa 0 a 10 años con (creo) 2 años de gracia.

Juan Cruz: ¿Esos dos meses te los daban en un crédito? ¿Para qué fin?

Marcelo: Te lo daban en efectivo, para lo que vos quieras: sustentar personal, se aplicó a la Ley de recuperación productiva (REPRO), se empezó a sustentar el empleo y a financiar a las empresas para que puedan limpiar, acomodar y abrir los hoteles.

Juan Cruz: ¿Había algún tipo de cláusulas?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Marcelo: Si, por ejemplo, tenías que tener el hotel o el comercio abierto. Son muy pocos casos los que cerraron los comercios y se fueron con la guita. Muy pocos, pero existen. Pero era poca guita.

Juan Cruz: ¿Había algún requisito de que mantengan el personal que tenían vigente?

Marcelo: Si, si, sino no podías aplicar a los REPRO. El Estado te paga una parte del sueldo. Se hizo un acuerdo con el gremio y se puso en 0 las cargas sociales. Siempre que sostuvieras los dos puntos del gremio.

Juan Cruz: ¿Tenían algún tiempo determinado para poner en funcionamiento el complejo?

Marcelo: No, no se pedía un tiempo determinado. Pero la gente quería abrir porque si no, no laboraba y mientras tanto se iba, bajo la Ley de Emergencia se pudo re direccionar todos los créditos BID de la región a la remediación.

Juan Cruz: ¿Nación ayudó o vino de Provincia?

Marcelo: La guita era de Nación. Eran los créditos BID y un montón de ATE (ataque a la emergencia), pero el que hizo toda la movida fue la provincia.

Nación dijo: “denle para adelante y usted me va a rendir (lo que es el caso único, te diría, en el mundo) posterior al gasto. No es un plan que yo te presento y te financio lo que vas a hacer. No. Tenés que atacar esta emergencia, hacelo y después me rendís.

En el 2015 recién se terminó de rendir todo, cuatro años después.

Juan Cruz: ¿Cuánto tiempo tardó la gente, desde la explosión del volcán, hasta tener plena productividad?

Marcelo: En febrero del año siguiente. De junio a febrero.

En la Fiesta de los Jardines del año siguiente alcanzó el 75% de ocupación.

El invierno siguiente fue la temporada más alta de la historia de Villa la Angostura y de ahí para adelante el objetivo era: Tuvimos una exposición tan grande que no había manera de



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

taparla (de tapar el sol con la mano), era imposible, el déficit daba 110 millones de dólares, la prensa negativa que había tenido La Angostura. Y había llegado a lugares que no habían llegado nunca.

Juan Cruz: ¿y cómo se dio vuelta eso?

Marcelo: No teníamos la inversión para darla vuelta, pero si teníamos la voluntad de querer hacerlo. Lo que teníamos que lograr era: Si la ocupación anual era del 30%, tiene que ser del 40%. Y se logró, hoy está arriba de 40 la ocupación.

Se podía dar un salto y se logró. Fue el 30 y pico por ciento más.

Juan Cruz: Entonces, lo que se hizo fue tratar de revertir el marketing negativo que había generado la ceniza.

Marcelo: Lo más que se pudo. Hubo lugares donde hoy mismo no se sabe cómo estamos. Están bien te dicen todavía. Porque la repercusión fue tan grande, vos pensá que la nube de este volcán dio la vuelta al mundo. Y el problema era Villa la Angostura.

Explotó un Volcán en Chile, pero sepultó un pueblo en Argentina. ¡Éramos nosotros!

Después si recorrió todo, llegó a Madryn, se cancelaron vuelos, llegó a África, por todos lados estuvo, fue tremendo.

Juan Cruz: ¿Cuál fue el proceso entonces?

Marcelo: Armar el andamiaje de normativas; presentar cuáles eran las posibles ideas, la manera de limpiar el pueblo, como se podía encarar, como cada uno limpiaba su terreno y luego el Estado iba y recolectaba lo que iban dejando; como financiabas; y un montón de acciones que tenían que ver con acompañar el proceso posterior. A medida que iba aumentando el movimiento, también se iban trayendo herramientas financieras constantes de la provincia, el CFI, el DIADEP financiaba tasa y etcétera para generar micro obra y generar mayor empleo.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Se hicieron cambios de normativas. La normativa hotelera, se sacó el número verde y se bajó el FOS y el FOT a los servicios: A los cubiertos al 50% y a los que estaban al aire libre al 0% para que los hoteles hicieran obras, o ganaran una habitación más y esa micro obra fuera empleo.

Se hizo un laburo que fue, no te digo perfecto, pero muy eficiente, y dio su resultado. Hoy estamos acá boludeando y hablando de lo que se te ocurra y rascándonos el higo con el auditor municipal, que es una barbaridad atómica lo que está sucediendo y decís, si bueno, pero fijate donde estábamos hace 6 años atrás, bajo la ceniza, olvidate.

Hoy es todo boludeo, no hay nada que equipare ese trabajo en conjunto que se hizo entre instituciones, el Estado, provincial, nacional, los estados vecinos.

Juan Cruz: ¿La misma gente, dueña y empleados se transformaron en obreros?

Marcelo: Si muchos, el Correntoso (Hotel Correntoso) hizo eso. Yo evalué toda la primera semana con un flaco con una máquina y una cuadrilla, y cuando vi como era dije, chicos hay que hacer esto, y a limpiar. En dos meses estaba limpio el hotel. En octubre estaba abierto el hotel. Se habían limpiado 2 hectáreas, 286 camiones, una barbaridad.

El proceso estuvo bien pensado.

Juan Cruz: ¿Qué lugar ocupaba el turismo?

Marcelo: Siempre estuvo primando la actividad turística. Porque el turismo iba a ser quien legitimara la realidad del evento, quien lo contara como una situación natural que se da y quien a su vez comienza, a partir de eso, conseguir más “simpatizantes”, porque lo que buscabas era cada vez más gente que se solidarizaba con la gente de la Angostura.

Te ibas a tomar un café y te encontrabas una parejita:

“¿Y ustedes?”

Nada, estábamos en Neuquén salimos a tomar mate y dijimos ¿por qué no vamos a la villa?
- pero no tenemos ropa nada – bueno compremos allá demos una mano.”



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Y así se fue generando una bola.

La empatía que se generó fue tremenda. Y para mí sigue existiendo hoy.

Esto de ser una comunidad resiliente tiene un valor agregado, que por ahí no aflora permanentemente, pero las personas lo sienten y lo viven.

Juan Cruz: Lo que comenta la gente de la villa, que le llamó la atención, fue el hecho de que todos, todas las clases sociales, estaban todas ayudando en el mismo nivel. Eso destaca, como que se equiparó todo.

Marcelo: Claro, uno después fue ayudando en lo que se sentía más cómodo o útil en tal o cual lado.

De alguna manera te digo que, habiendo sucedido, fue una experiencia muy buena, porque lo que logró fue enfocar un esfuerzo y mostrar que es posible.

Hoy decís, junta a las instituciones, y no las juntas ni en pedo.

Juan Cruz: ¿Hoy ya no es así?

Marcelo: No. Hace ya, te diría, dos/tres años que la normalidad se come a la realidad y pensás: no bueno ya pasamos y no va a pasar nunca más esto. Pero puede pasar en cualquier momento. Lo mismo o peor. Y lo que sabes es que tenés la capacidad de reacción.

Juan Cruz: ¿Había algún plan de emergencia? ¿Lo hay ahora?

Marcelo: No, no había. Hoy hay, para la parte que tiene que ver con la seguridad de las personas existe. Para lo otro no existe, pero si existe como trabajo base lo que se hizo.

Es un documento base que quedó.

Hay un protocolo con el tema de que se hace, que va a pasar y que se yo. Eso existe, esta todo homologado y demás.

Pero como documento base, de cómo reactivar la economía existe esto que te digo y esta, está vigente y aprobado. Yo fui a dar charlas a Andorra de esto.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Acá, donde hay un evento, terminamos yendo a dar charlas nosotros de que hicimos.

Juan Cruz: Fue una catástrofe y de la catástrofe se salió

Marcelo: Si mira, Para el BID (Banco Interamericano de Desarrollo), somos el caso, el único caso de real éxitos, le llaman ellos, a la inversión. El BID invierte en función de cuál es el impacto social de la ecuación.

En desastres naturales, somos el único caso que tuvo real impacto social.

Juan Cruz: ¿Cómo evaluaron eso ellos?

Marcelo: Y vinieron mes a mes, durante todo el proceso, durante 4 años vinieron todos los meses.

En Haití no sucedió, se puso la guita y nunca paso nada.

Lo de villa lo muestran como caso de éxito, hay video todo.

Lo bueno que tenés para hablar en una tesis es cómo el turismo termina siendo el generador y con la velocidad que tiene para la reactivación económica. Al año estaba la gente brindando en la calle de que estaba recibiendo turistas a lo loco. Y vos los veías, los primeros informes hablaban de 5 años, 10 años para la recuperación. Hoy estamos a 6, y estamos bárbaros.

Uno puede decir no, no estamos bien porque tal o tal cosa... Estamos bárbaro, después de lo que vinimos.

Juan Cruz: Al primer año que yo vine ya se veía, y te preguntabas dónde está todo lo que había. Si se veía alguna que otra montaña de ceniza, pero la evolución fue terrible.

Marcelo: Se sacó todo a pala y camiones. No me acuerdo bien los números, pero es como si te dijera 5 estadios de River (Club Atlético River Plate) llenos lo que se sacó. Una barbaridad. Los lugares para visitarlos los tenés.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

No los vas a ver hoy claramente cómo eran, pero hay una foto de “Coco Santoro” parado arriba de la montaña de ceniza y yo sacando la foto de abajo. Eran como 25 metros. En la laguna del Bonito llena de ceniza y hay otros acopios en 7 Lagos.

Tenés una historia divertida para contar.

Juan Cruz: Yo quiero ver como estaban antes, en el momento previo, lo que fue el golpe, y después la recuperación. Contado desde el turismo.

Marcelo: Si la información para eso está, cuál era la foto al momento de la explosión del volcán, cual era al posterior, y por ahí hoy hay que buscar un dato más, pero casi todo está.

Las secuelas de eso, son hoy, no está listo, pero estamos trabajando y es lo que estoy haciendo ahora yo, de cambiarles la cabeza a los organismos y empezar a que nos financien las cosas que necesitamos.

No necesitamos que nos financien otro plan estratégico. Necesito que me financies una manera de tener datos, para cuando arme el plan estratégico sepa de qué estoy hablando y donde va a impactar la guita que voy a tratar de conseguir en tal o cual proyecto. Nos costó mucho y hoy estamos consiguiendo los fondos para eso.

Estamos armando, no te digo un observatorio, pero va a terminar siendo eso, donde tengamos una foto económica, social, ambiental del hoy e indicadores permanentes. Un sistema del que puedas sacar información de diferentes áreas, tanto gubernamentales como no, y que te de una foto casi al momento cuando necesitas imaginar lo que sea.

Como si fuera un censo permanente, pero más profundo. Con indicadores importantes.

Juan Cruz: ¿Alguna Opinión personal?

Marcelo: Acá lo que nunca sucedió y se tiene que dar en el mediano plazo, es una convergencia de una mesa donde el sistema político se siente y pauten que, de puertas para afuera lo hacemos todo, pero de puertas adentro discutimos y todo. Pero esto va para adelante. Pero no ha sucedido.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

El sistema no funciona, el concejo deliberante genera ordenanzas que no tienen control legislativo y después son inaplicables. Sería un logro cambiarlas. Los concejales presentan ordenanzas que a veces son anticonstitucionales, y a veces algunas las aprueban. Si no hay uno despierto que las lee. Y después se generan los quilombos que hay. Normativas que es imposible de acatar, que tienen cantidad de interpretaciones de acuerdo a la cantidad de personas que las leen y después hay posiciones tomadas, pero la normativa te habilita a hacer cualquier cosa. Si eso se encausa sería un éxito. Pero necesitas un secretario departamental en el concejo deliberante que revise las ordenanzas. Y otro en la muni.

Juan Cruz: ¿Qué pasó con el Plan Estratégico del 2009?

Marcelo: Los únicos que se hicieron eco de ese plan fueron este gobierno y el gobierno anterior y tienen cumplimentado el 85% del plan. Pero no toma valor el plan. De hecho, los mismos que firman el plan y se ponen de acuerdo, hoy discuten lo que se está haciendo.

Te voy a dar un ejemplo: El presidente de la asociación de hoteles “Leo Marcella” (dueño de restaurant), participa del plan estratégico del 2009, terminado en 2014. Un plan de turismo al 2022, que lo único que hace es seguir la línea de las cosas que se venían haciendo y se hicieron los talleres todos. Y esa misma persona dice hoy, “no lo que pasa acá es que no hay un plan.” Quién fue el mismo que lo avaló.

¿Porque sucede? Porque nadie le da importancia, salvo que haya un quilombo.

Juan Cruz: ¿Qué pasaba con el turista, con la gente que venía?

Marcelo: Acá venía gente a ver qué había pasado, cuál era el desastre. “pero no están tan mal” decían. Y no

Venía la prensa a buscar situaciones y tipos que escribían la catástrofe de acuerdo a como se la contaban estando acá.

Y que al año volvieron y decían “bueno ahora vengo a contar la verdad”.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

O venían prensa y decían “pero esto está bueno”, y justo caía ceniza ese día y con la manguera los mismos periodistas limpiaban para que salga bien y hacer notas invitando a la gente a que vengan a Villa la Angostura.

Juan Cruz: ¿Esa era la noticia que vendía no?

Marcelo: Y había de todo. Gente que se asustaba y gente que quería ver esto y había gente que quería venir a ver estos locos que explotó un volcán y se quedaron ahí. Porque la gente no sabe dónde está el volcán.

Y el volcán siguió en erupción hasta marzo del año siguiente.

Y la gente preguntaba y estos locos que hacen ahí, como vivís acá, que haces.

Estás sentado y vas a estar sentado siempre al lado de una bomba atómica.

Juan Cruz: ¿Sentiste conflicto de intereses en la situación o fueron todos al mismo lugar?

Marcelo: Yo creo que los conflictos fueron generados. Lo que sucede permanentemente es la falta de comunicación. Y eso te genera esos huecos que parece que fueran situaciones que son predeterminadas y no lo son, es solo falta de comunicación.

En ese momento ¿pasaron esas cosas? Si, un montón. Pero el pueblo las llevó adelante.

Creo que las ganas de salir eran más grandes que todo el boludeo, por eso se logró salir.

La fuerza de la gente de La Angostura fue tremenda, no permitió casi error en todo el desarrollo de esta historia.

¿Hubo errores? Y si, pudo haberlos. ¿Los puedes marcar? Y, la verdad que no.

Te puedo marcar cien mil aciertos, cosa que en mi vida fue la única vez que lo vi. Íbamos para acá, íbamos para allá, y era vamos, vamos y vamos.

La posición de suma de optimismo era constante. Cuando asumimos el gobierno, a mí me toca ser Secretario de Turismo. El que fue a gobernar dijo no para, yo a mis secretarios los



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

quiero de esta mesa. Éramos secretarios del sector privado. Una decisión política que toma Roberto (Cacault), y que todos lo querían matar.

Y el tándem de laburo era: Yo estuve año y medio un poquito más saliendo permanentemente a los medios locales inyectando optimismo de cómo avanzamos y que se yo. Porque Carlos y Andrés me pedían necesitamos más tiempo. Y en un momento deje de salir porque ya no sabía de qué hablar. Hablaba, hablaba, y nota, nota.

Juan Cruz: ¿Cuál fue la receta de éxito?

Marcelo: No hay magia, hay laburo. Es ponerse de acuerdo, tirar para el mismo lado. Las discusiones son adentro y hacia afuera todos juntos. Es tremendo.

Juan Cruz: ¿Por qué se hablaba más de Bariloche, si era Villa la más afectada?

Marcelo: Por un lado, porque tenés todos los canales instalados, las repetidoras instaladas. Y por otro lado porque Bariloche elige ser lastimoso.

Nosotros no elegimos ese camino, no elegimos la pelea de dar lastima.

Che nos pasó esto, esta es la verdad. Contemos la verdad y a partir de la verdad juntemos a todos los que podamos para que vengan, pero no vamos a dar lastima.

No había necesidad.

“si no lloras no recibís”, es mentira, nosotros recibimos lo que nunca.

Recibimos en forma directa:

Villa la Angostura tenía en el año 2011 un presupuesto de turismo anual a junio de \$120 mil y se habían ejecutado \$20 mil, en marketing y promoción.

Al 2012 el presupuesto era de \$1 millón. Y se habían invertido más de \$6 millones que vinieron de afuera. Y todo sin llorar.

Armamos un plan, lo presentamos. Hay otro camino que no es el llanto, pero hay que hacerlo.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Mostramos nuestra realidad, la fuerza de la gente, que se habían puesto todos a laburar, que existía un plan. Cuando fuimos al ministerio de turismo a buscar apoyo nos dijeron ¿Qué querés hacer? Esto.

Juan Cruz: Fueron con un plan desde acá.

Marcelo: Un plan a grandes líneas:

- Nosotros queremos hacer esto.
- Y ¿Con quién lo querés hacer?
- De todos los que hable, estos tres son los más lógicos. Que trabajan más o menos en esta idea que formamos.
- No, elegilo vos. ¿Cuánta plata necesitas?
- Tanto.
- Listo.

Juan Cruz: ¿La plata fue al municipio?

Marcelo: No, no. La plata va a provincia. Lo vamos a hacer todo así. Nación → Provincia
→ Municipio

Y así fue.

Nos decían que vaya al Municipio, pero estaba devastado, nosotros queríamos que fuese a través de la provincia. La provincia no entendía nada, en ese momento no tenía relación con Nación, venía de asumir Sovich.

No tenían ni la cuenta de la provincia en Nación para mandar guita.

120 mil anuales tenía el municipio para promoción turística.

Todo lo que conseguimos nosotros a través de estos planes, de tener claras las cosas, de ser serios y cumplir, de que te pidieran guita y rendir y que se yo.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

En los primeros dos años, en algún momento yo la hice así a mano alzada la cuenta y eran más de 60 millones de mangos. En dos años 30 y 30. Ponele que me equivoque y fueran 40. Ponele que me recontra equivoque y fueran 20, 10 y 10.

Eran cosas que te daban guita y otras que eran acciones que vos proponías y te decían que sí y se hacían y se ejecutaban. No sé ni por dónde ni quién las ejecutaba ni nada. Pero vos la proponías y te daban bola.

Esto tiene que ver con otra visión no, “tengo una idea, una necesidad y queremos trabajar en esto y haberlo elaborado previamente”.

Te demuestra que, si vos haces las cosas, si los deberes están hechos, los acompañamientos existen.

Si vos vas a llorar, “no que necesito una mano y no sé cómo”, se quedan en él no sé cómo. Nadie va a laburar por vos. Eso está claro.

Juan Cruz: Si vos le das al otro el poder de decidir y hacer quedas en veremos.

Marcelo: Quedas afuera.

“Ahora: Yo tengo esta idea y quiero ir por acá;

Bueno, ¿qué te está faltando?;

Necesito un técnico;

Acá está el técnico;

Necesito plata;

Acá está.

Y lo vas llevando, es más o menos así.

Juan Cruz: Lo vital es tener un plan, una idea.

Marcelo: Lo vital es mostrarte en acción.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

En un momento el consejo federal de turismo muestra la inversión en la región (no es sólo Angostura) y fueron de 120 millones viste.

“¿y donde esta esa guita?” Dicen.

Y te pones a sumar todas esas acciones que se hacían en función, y la mayoría nacía de lo que angostura quería hacer.

Angostura decía: “tenemos que llegar al público de otra manera, mostrando como va cambiando día a día.” Y esto fue una campaña que se hizo de marketing que eran las estaciones otoño, invierno. Hicimos esas dos y después no hubo necesidad de hacerlo de nuevo.

Juan Cruz: ¿Dónde se promocionaban esos spots?

Marcelo: En los cines.

“en los cines no se hace” nos decían. Y lo logramos meter en los cines.

Caían de orto viste. La imagen de la Brava (Bahía Brava) y la Mansa (Bahía Mansa) en los cines viste. “Woow”.

Todo eso acompañado porque existió una idea, si no existe la idea y nadie labura.

Juan Cruz: De arriba no iba a llegar nada

Marcelo: Olvidate. No sucede. Tenés que tener las ganas. Y eso es la base de lo que sucedió en este pueblo. Tuvo las ganas. Tenía hambre.

Juan Cruz: Y ¿tener contactos ayudo un poco? Abrieron las puertas.

Marcelo: sí, pero yo creo que eso lo discuto mucho. Los contactos existían. Pero sin un plan no hubiésemos hecho nada. De hecho, Bariloche no lo consiguió.

Juan Cruz: Los empresarios top a nivel local, ¿ellos ayudaron a impulsar el proyecto cuando presentaste el plan?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Marcelo: No a ver. Yo creo que todos ellos sostenían lo que íbamos haciendo. Es decir:

Vos pedías un acompañamiento que era que necesitabas que estuvieran los empresarios en tal reunión en Buenos Aires, por ejemplo, en la FIT (Feria Internacional de Turismo), y estaban.

Pero si dejaron todo medio en manos de, viste.

También había una realidad, se tenían que ocupar de ver cómo recuperar lo de ellos.

El invierno estaba todo vendido; había que salir a devolver guita; ese proceso no era menor para los empresarios; Que hago, ¿dejo abierto?; ¿dejo cerrado?; ¿Tengo 20 empleados? ¿10, 12, 4?; ¿Cómo lo sustentó?

Los procesos internos de las empresas eran difíciles.

Juan Cruz: El dinero que se podía pedir, ¿podías utilizarla para devolver parte de la plata que tenías reinvertida?

Marcelo: Si, la guita en teoría era para la remediación y para que pongas a funcionar el boliche, pero lo podías usar para lo que quieras.

Juan Cruz: a grandes rasgos ¿Cuáles fueron las estrategias de los empresarios?

Marcelo: Los hoteles grandes devolvieron la guita. El hotel Correntoso, que me ocupe yo, mandamos la guita a Brasil ponele, estaba todo vendido y mandamos toda la guita.

Hubo otros hoteles que canjearon las habitaciones para otro momento.

Y hubo otros que se hicieron los boludos, como en todos los casos.

Pero la gran mayoría género una condición de empatía con las empresas que venían comprando y los clientes para que vinieran nuevamente.

Lo que se buscaba también era que vinieran.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

“mandalos en el verano, en el invierno, no sé cuándo, pero mandalos” ¿Entendes? Lo más importante era que vengan.

Juan Cruz: y vinieron.

Marcelo: Y fueron viniendo. Si en marzo, cuando los aviones se reactivaron. En enero empezaron los primeros vuelos y en marzo se reactivó del todo, se apagó el volcán y a partir de ahí yo creo que fue una catarata de buenos resultados.

Hoy te reis. Hablas con gente que vino post volcán y dicen “no, pero el invierno es malísimo”. Sabes lo que era el invierno. No llegar al 30% de ocupación.

Este año fue un año raro, pero si te sumo la cantidad de pernoctes. Estamos en la línea del post volcán.

Las curvas vienen:

(Dibuja una línea con su mano recta, luego baja estrepitosamente, luego sube por encima de la primera línea, baja un poco y se mantiene recta por encima de la primera línea.)

Es impresionante haber logrado ese objetivo.

Hoy ya es natural y normal. Pero haberlo logrado es impresionante.

Yo creo que desde ya cuando pasas a los datos duros y te alejas del sentimentalismo de lo que sucedió, y hablas de los datos duros. Decís esto que paso es tremendo “¿Cómo hicieron?”.

Sos referencia de la región. Bariloche habla de Villa. San Martín de los Andes habla de Villa.

Yo voy a Bariloche, a San Martín, al pueblo que quieras, a Madryn a donde sea y yo sigo siendo como el día uno.

“pero este flaco es el que lideró este proceso”

En Nación mismo, en el ministerio cambiaron todos, no están más los contactos. Pero yo voy a hablar y me reciben de diez “¿Qué haces Marcelo que necesitas?”



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Todo planteado desde el esfuerzo y el laburo. No desde otro lado.

Y de haber presentado los resultados. Los resultados estuvieron, se contaron, se mostraron, se ayudó porque por supuesto jugamos las fichas políticas con los resultados para que los políticos tuvieran sus fotos y sus logros.

Una anécdota: “En invierno, todo lleno de gente acá. Roberto tenés que llamar ya a Mayer (Ministro de Turismo): Ministro, estoy acá emocionado de la cantidad de gente, gracias por la ayuda.

Y la ayuda seguía y nunca paró. Hasta el último día.

¿Te acordás cuando fue las elecciones del 2015? Entre las PASO y octubre. Recorrimos el ministerio con nuestros proyectos y nuestros proyectos estaban arriba de los escritorios. No importa quien venga, acá están los proyectos de ustedes.

Después de noviembre, al Balotaje, fuimos de nuevo.

Y después del Balotaje fuimos de nuevo.

Yo me ocupé. Fue una de mis últimas acciones y del gobierno anterior y de las primeras de este, donde decido no acompañar, no estar como Secretario de Turismo. Pero fui a ocuparme de los proyectos. Cambiaron las autoridades y nuestros proyectos estaban arriba de la mesa.

Juan Cruz: A (Mauricio) Macri le gusta mucho Villa la Angostura, eso es positivo.

Marcelo: Si, pero Turismo no es un área que la tenga recontra manejable. Le gusta y por eso estamos trabajando muy fuerte y muy bien en las inversiones. El único intendente que se juntó con Macri en los primeros 20 días de ser presidente fue Willy (Guillermo Caruso). Se juntaron acá y definieron las cuatro obras que están viniendo. Las definió el con el presidente. Es genial eso. Invaluable.

Ahora hay que ser más serio todavía para conseguir cuatro más.

Juan Cruz: Hay que terminarlas, hacerlas bien.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Marcelo: que no es tu responsabilidad porque no son delegadas, son a través de la provincia, de nación en forma directa, pero tienen que suceder y tienen que tener un efecto social real viste.

Marcelo: El proceso de este pueblito es interesantísimo. No te quiero apabullar (ríe).

Juan Cruz: No, no, está muy bueno, me encanta.

Marcelo: Creo que estas en posición de hacer una buena tesis con esto.

Juan Cruz: Por lo menos es innovador. De acá no encontré nada.

Marcelo: No de acá creo yo que tengo visto algo, pero nunca terminaron de tener forma.

Cuando te lo pongas a analizar, es tremendo el efecto que generó, un acto de la naturaleza.

Porque también ojo, pensemos que hasta el 2011, el efecto que había generado que la gente se instala acá. Habían sido generados por otros actos de la naturaleza como ese.

El pensamiento nuestro fue siempre el mismo, bien positivo, de decir bueno esto puede no parar nunca, pero algo va a pasar. Porque si esto se generó de esta manera, no es el fin del mundo, hay que sacarle provecho, hay que trabajar para sacarle provecho, no en dejar que pase y me quedo en casa.

Yo te digo. Empezamos a laburar el 4 de junio de 2011 y yo termine, creo que hoy no termino, pero termine la etapa volcanes el 11 de diciembre de 2015. Y a partir de ese momento hacia acá, hoy si te puedo ir contando que fui pensando, pero en ese momento vos me preguntabas que pensaste y te decía no tengo ni idea.

Juan Cruz: ¿Y porque fue que peleaste?

Marcelo: Y no sé, había que hacerlo. Una sola cosa me acuerdo que decidimos con mi mujer. Para mí era más fácil irme a Madryn que quedarme. Y dijimos bueno démosle tiempo hasta noviembre. A ver qué onda.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Y pusimos fecha de apertura del (Hotel) Correntoso en noviembre, lo abrimos en octubre. Y en noviembre mis hijos me decían “papi que lindo mi Villa” y caía ceniza. No había otra posibilidad.

Y en el último de los casos yo hoy lo pienso, pero en su momento nunca lo pensé: “Habrá sido para salvar mi inversión que es mi casa”.

Porque lo pienso y pregunto ¿De dónde salían las ganas y la fuerza para eso? Estuviste 6 meses subiéndome a un auto, yendo a Buenos Aires a una reunión y volverte al día siguiente. ¿Por qué?

Un montón de cosas que hoy, algunas terminan teniendo su lógica y otras no las tienen.

Y bueno, cuando te sentas a tomar un café afuera y empieza a caer gente en temporada te das cuenta que tiene su porqué. Realmente valió la pena. Hoy te lo digo.

Ojalá nunca hubiese pasado, pero habiendo sucedido fue lo mejor que me pudo haber pasado participar de un proceso como ese. Ya está, lo vivimos, salió bien.

Juan Cruz: y ahora tenés una experiencia tremenda

Marcelo: si, ahora todo lo demás te parece una pavada. No te digo que te la des de langa. Pero en algún punto tomas otra perspectiva de las cosas. Cuando estás en algún problema, pensás en aquel momento y ves que no es tan complejo. Si hay que tener paciencia, laburar, armarse, pedir ayuda, juntarse, trabajar en conjunto. Esta situación de trabajo público/privado acá tenés la prueba de que es recontra eficiente.

Decís puedo poner todo en función de un mismo horizonte, si se puede.

Se puede tirar todo del mismo lado, si se puede.

Es importante el proceso social que se da y la resiliencia que se dio posterior. Que creo que sobre eso se va a trabajar mucho en el futuro.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Y después que muchos tomaron su lugar desde donde mejor podían ayudar. Algunos armaron su empresa de limpieza, otros como yo les tocó representar determinada actividad, otros otra cosa. Y ¿fue pensado? No, se fue dando y se fue dando naturalmente.

Juan Cruz: Muchísimas gracias, un placer enorme.



II- Entrevista al Dr. Ricardo Alonso, ex intendente de la Localidad 2007 – 2011, 23 de enero de 2019

Juan Cruz: ¿Cuál era el rol que desempeñaba en la localidad en ese momento?

Ricardo Alonso: Mi rol era el de intendente de Villa la Angostura. Te voy a contar que cree la secretaría de seguridad. Porque un lugar turístico tiene que tener seguridad para sus pasajeros, pero además ante cualquier eventualidad era conveniente tener una secretaría de seguridad. Eso hizo que según un congreso que hubo de seguridad en Mendoza, leyera las conclusiones y hablaba muy bien de tener una secretaría de seguridad. Se creó, se puso un secretario y él estaba alerta a todo lo que pasaba.

Juan Cruz: ¿Esto fue antes del volcán?

R: antes del volcán. Pero esto, lo que hizo el secretario fue crear la unificación de todas las fuerzas activas de la villa. Eran Parques Nacionales, Bomberos, Policía, Gendarmería, Ejército, las Asociaciones Civiles. Ósea que, en honor de la verdad se juntaban todos los jueves y después de la reunión había un asado. Ósea que era bastante concurrida.

La cosa fue que este señor estaba en permanente comunicación con Chile, ellos pasan la información de que estaba por explotar el Cordón Caulle. Eso es una información, no había sucedido nada todavía. Pero como estábamos con la Secretaría recién armada, funcionando y todo eso. Dijimos “hay que tomar las prevenciones del caso”. Eso fue lo que nos salvó.

Juan Cruz: ¿Por qué?

Ricardo: Porque Villa la Angostura, por su lugar geográfico no tiene salidas. Tiene salida a San Martín y la salida a Bariloche y ambas localidades estaban no afectadas como nosotros, porque a nosotros nos dio de golpe medio metro de arena, de sílice, tanto a San Martín como a Bariloche llegaron polvillo tipo talco, pero nosotros la pasábamos muy mal.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Por lo tanto, el secretario forma el Comité de Emergencia (COE), entonces el COE cuando explota el Cordón Caulle, nosotros ya teníamos los barbijos, el agua, ya habíamos dado el primer paso. Eso nos dio valor, porque después hubo decisiones que tomar que, por supuesto, eran más todas las decisiones graves.

Era si evacuábamos o no. Entonces aconsejamos que el que quería irse, se podía ir, pero lo que no convenía porque el camino a Bariloche tenía medio metro de nieve, no había coche que resistiera, no había aviones, el lago tenía medio metro de ceniza, ósea que con lancha tampoco te podías ir. Todo lo que era coche y lancha se le pulían los engranajes.

Así fue que la única cosa que nos quedó fue enfrentarlo. Tomamos la decisión, decidimos quedarnos, creamos una radio. Entre todas las cosas que hicimos creamos una radio y le daba todas las noches la “buenas noches” a todos, sabiendo que teníamos que estar tranquilos, yo estaba sumamente intranquilo, en ese tiempo perdí dos muelas, ¿Por qué? Porque es difícil decirle a la gente que se quede tranquila debajo de un techo de chapa en donde caían piedras pómez, no había electricidad, no había gas y no había agua. Ósea que era una condición difícil y abajo esa gente estaba con sus hijos.

No obstante, o casualidad, la solidaridad que hubo en la Villa fue maravillosa. Es como que todos nos pusimos a tirar en la misma dirección este carro que era bastante grande y todos los días pensábamos que hacer.

Había dos reuniones, una a las nueve de la mañana y otra a las siete de la tarde, con los comandantes. Lo primero que tomé la decisión fue militarizar la Villa en un tiempo en que los tiempos políticos no eran muy inclinado a participar de los militares, a mí me importó “tres pocos”, por la sencilla razón que la Villa necesitaba orden y la Villa necesitaba rigidez ante la emergencia. Entonces primero vinieron los de inteligencia, después vino el batallón de Junín. Teníamos, no sé, doscientos efectivos que patrullaban las calles, ayudaban a la gente en función social, trajeron tanques de agua, se comportaron maravillosamente bien los militares, un aplauso para ellos porque fue una joya.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Junto con los militares con un copiloto de avión, perdón con un piloto de avión de líneas internacionales que estaba acá, se hizo también un servicio meteorológico. Porque los servicios meteorológicos Nacionales o de Bariloche no nos servían, por la sencilla razón de que en el aire había sílice suspendida. La sílice suspendida producía tormentas eléctricas locales con unos estruendos y unos rayos tremendos. Ahí aprendí lo que es “rayos y centellas”, el Rayo viene del cielo a la tierra y la centella es horizontal. Por lo tanto arriba del lago se producía una red entre rayos horizontales y verticales y eso era rayos y centellas con unos ruidos y unos truenos terribles.

A todo esto, le tenés que sumar, para darle más dramatismo a la cosa, que una cosa era la piedrita de sílice que es la que está en la playa cuando uno va a acampar. Y otra cosa son las partículas P-10, que son las que aspiramos y van directas al pulmón. Por lo tanto era obligación usar barbijo, pero además esas P-10 eran lo que daban en el cemento. Era una cosa como talco que, o casualidad en esta bendita Villa, con su lluvia se convirtió en puro cemento y así fue como los árboles, las casas y todo teníamos una capa de entre 5 a 10 centímetros de cemento arriba de nuestras casas. Por lo tanto, los árboles estaban duros, todo lo que había que abrir era con problema y estaba gris. Gris era el color predominante.

Una de las cosas que hay que decir es que esto se hizo porque se monitoreaba como si estuviese en terapia intensiva la Villa, se monitoreaba tres veces por día. El día anterior se hacían los planes de trabajo para el siguiente día, si había que cortar árboles, si había que buscar pobladores, si había que llevar sogas, bobcat o motosierras.

Para todo esto había que tener una organización económica muy clara. Primero, porque se recibían donaciones y segundo porque además estaba la municipalidad funcionando con todos sus empleados, por supuesto metidos en este lío. Pero lo que resultó ser que dividir la economía como lo hicimos fue una idea muy importante porque no se mezclaron los números y después de tres años el tribunal de faltas intervino y determinó que no faltó un peso, ni siquiera de nafta, daban todos los números, esa fue otra alegría.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Y así fue como se estaba evolucionando. Se recibió mucha ayuda de Provincia, que recién actúa igual que todas las fuerzas que nos ayudaron, actuó el quinto día. Del uno al quinto estuvimos bancándola nosotros solitos con lo que podíamos. Después aparece el ejército y después aparece la provincia ya entre el diez y los veinte días con un programa de limpieza que lo ideamos con el gobernador, que en su momento era Jorge Sapag. Porque no quedaba otra, en esta vida las cosas se resuelven cuando no queda otra.

Desde el punto de vista turístico la Villa se había arruinado, se había derramado la leche, no había forma de poderla arreglar. Entonces la única que quedó fue limpiar y la Provincia armó un sistema de camiones y de máquinas; y a los vecinos se les pedía que limpiaran sus techos y que toda la pila de arena se pusiera en las veredas y después pasaban los camiones y recogían con las máquinas eso. Todo esto que yo lo cuento tan simple, no era tan simple, porque hubo algo así estuvimos discutiendo durante casi una semana donde poner la ceniza. Entonces acá en la Villa, que ya te doy la información, frente a la entrada al lago espejo hay una montaña de ceniza y la otra gran montaña de ceniza, pero estoy hablando de 70 metros de alto por dos hectáreas, no estoy hablando de una montañita, estoy hablando de ¡70 metros por dos hectáreas! Una cantidad terrible, eso está en puerto manzano.

¿Por qué te digo que hubo discusiones? Porque estamos dentro de un parque nacional. La arena, decían “bueno si cayó en el lago se puede tirar la arena en el lago devuelta”, pero ya no porque la concentración iba a ser muy alta y como era ácido sulfúrico iba a haber una mortandad de peces, ósea que ante todas estas situaciones, todo tenía sus pro y sus contra.

Según la gente como yo, toda mi vida fui médico en terapia intensiva, decían “menos mal que estamos cuidando con un señor que sabe algo de emergencia”, porque ante la emergencia lo que hay que tomar son decisiones, porque si te quedas mirando mucho tiempo te come la emergencia.

Entonces así fue como después ya para cuando me fui, porque esto fue en mi último año de gobierno, ya para cuando me fui, era el 10 de diciembre, la Villa ya estaba linda, no el bosque



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

que nos rodea, por lo tanto, rogábamos que lloviera y que no corriera viento, porque de lo contrario, las laderas de las montañas podíamos quedar no sé, blancos de vuelta. Porque las montañas nadie las limpio, y la única forma de remediar este daño desde lo ecológico turístico, era esperar que los árboles perdieran sus hojas para hacer una capa de contención de la ceniza. Eso sucedió en el 2012 y ya para el 2013 ya parecíamos que estábamos en camino. Y del 2013 a ahora la Villa está más linda ¿por qué? Porque la ceniza la dio a toda la flora y fauna le dio minerales, como las famosas islas volcánicas que después terminan siendo vergeles. No fue fácil y lo que tampoco fue fácil fue la recuperación económica de los comerciantes. Porque date cuenta que teníamos que contar con dos años mínimo de no trabajo turístico. Por lo tanto, la provincia a través de un ente provincial aportó créditos a tasa cero, y eso les vino bastante bien porque recuperaron sus negocios y bueno la Villa está como está a 8 ocho años casi.

Eso fue lo que pasó, la angustia que se tenía era muy alta, porque se había perdido un lugar turístico y además la Villa no tiene industria, salvo la industria turística, pero no tiene absolutamente ningún qué hacer, de qué vivir, porque no somos agropecuaria y lo único que tenemos si o si es el empleo público y el turismo, no tenemos otra cosa que ofrecer. Esa es la historieta.

Juan Cruz: ¿Podes comentarme algunas políticas en cuanto a la actividad turística? Porque como te comentaba se veía en los noticieros que era un cementerio esto

Ricardo: era “la muerte”, exactamente

Juan Cruz: y ¿Cuáles fueron las políticas para revertir eso y para atraer al turista y decirle, acá no es tanto lo que se dice?

Ricardo: Hay gente morbosa (ríe) que venía cuando estábamos peor para ver cuán mal estaba esto, pero para eso se tenían que poner botas y claro que era un evento único, pero era muy triste, en un 9 de Julio después del 4 de junio. Por primera vez en la historia de la provincia, el 9 de julio se festejó fuera de la capital de Neuquén. Vinieron todos, desde el comandante



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

de ejército, el gobernador todos sus ministros y se festejó el 9 de Julio por primera vez acá. Hay filmaciones en donde desfiló todo el pueblo. Desfilaron los militares con orgullo porque verdaderamente la habían pasado mal, desfiló todo el pueblo. A partir de ahí se siguió trabajando muchísimo y bueno esta como esta. Es una cuestión de trabajo, perdón de decisión y trabajo.

Juan Cruz: Me imagino que en lo que más se enfocó fue en la publicidad, tratar de generar una publicidad

Ricardo: Si, pero tampoco podías generar. A los turistas no se les puede mentir. Porque el turismo verdadero es un boca en boca.

Te cuento hay algo que se llama “experiencia turística”. Vos podes tener un lugar lo más maravilloso que hay, pero si un perro te muerde que no tiene que ver con lo que el turista haga en el hotel, ese señor tiene como diagnóstico de lo que se llama una experiencia turística negativa. Como réplica 10 veces, va a hablar 10 veces mal del hecho que le paso, que al final no tenía nada que ver ni con el hotel, ni con la comida, ni con las excursiones, sino con el perro.

Por lo tanto, mantener un lugar turístico lo más eficaz posible, ya no es solamente ver como diagramas las calles, si están limpias si están sucias o si pones flores o no o que propaganda haces. Para dar un buen turismo lo que tenés que hacer es ver las cosas pequeñas que son las que te patean en contra, ejemplo la basura, ejemplo los perros, ejemplo los días de lluvia, esas cosas que son casi comunes, pero que a los turistas de una forma le pueden arruinar la vacación, quedarse sin nafta, una estación de servicio. O sea, hay un montón de detalles que hacen a que esa persona tenga lo que se llama experiencia turística positiva, si llega a pasarle algo ese tendrá una negativa y varias personas tendrán la misma versión.

Juan Cruz: ¿Cómo ves la Villa ahora?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Ricardo: y ahora creció de vuelta, ya está andando. A pesar de todos los vaivenes económicos. Lo lejos que estamos y los aviones que son de lo que vivimos y todavía no están lo suficientemente baratos para que una persona. Porque venir a la Villa implica desde Buenos Aires 1800 kilómetros y esta distancia con chicos y dentro de un coche, de vacaciones tiene poco (ríe). Hay que recurrir a los medios y el medio más eficaz en estas distancias es casualmente el avión que es lo que se necesita no solamente en Villa la Angostura sino en toda la Patagonia por supuesto.

Juan Cruz: ¿Hay algo que quiera agregar?

Ricardo: Un día, para que sepas, tuve 52 entrevistas, me llamaron de Europa, me llamaron de América, me llamaron y lloré en una reunión con los comandantes porque me llamaron del pueblo de mi papá en Asturias. La gente se enteró del evento porque es el número 16 en catástrofes mundiales. Es la primera vez que quedan 14 mil personas cerradas sin poder evacuar en una ciudad con un volcán que les escupe arena. Fue el evento número 16 en toda la historia y zafamos.

¡Ah! Un dato sumamente importante, no hubo un solo muerto. Estábamos tan alerta, jorobamos tanto, queríamos ser tan organizados que no hubo un solo muerto. Y te puedo asegurar que pudo haberlo habido porque teníamos según los extranjeros, porque después de un mes empezaron a venir periodistas y científicos de todos lados, de Canadá, de Europa, franceses, canadienses, todos aquellos que tienen algún volcán que les moleste se habían venido para acá y hay trabajos mundiales sobre nosotros, sobre ese episodio.

Verdaderamente es algo sorprendente el hecho de que estemos como estamos. Se habla de Resiliencia, la capacidad del pueblo para hacerlo.

Para eso tuvo que haber mucha solidaridad y confianza en la gente que dirigía. Porque cuando estábamos en el COE teníamos que decir “señores se van todos a dormir a las 9” y a las 9 se tenían que ir a dormir. Para eso estaba el ejército dando vuelta, los bomberos con los carros con las sirenas diciendo que te tenías que meter, no podía haber gente en la calle. Después



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

teníamos no solamente problema en la gente, empezó la Asociación protectora de animales que había que, hay cosas locas verdaderamente, que hacíamos con los perros, pero después a alguno se le ocurrió decir que el ganado, que era la subsistencia de algunos puesteros, del otro lado del lago, se estaba muriendo, porque al haber medio metro no tenían césped para comer entonces se armó un lanchón y el lanchón se dividió en cuatro como si fueran cajoncitos y transportábamos dos vacas una mirando para el norte la otra mirando para el sur en cada cajoncito, porque si vos la transportabas todas juntas, con el movimiento del lago, las pezuñas se resbalaban y se golpeaban y se podían ir al agua, así que hubo que dividir el lanchón en cuadraditos para sacar el ganado del otro lado. Fue titánico verdaderamente.

Juan Cruz: fue pasando de todo

Ricardo: De todo y cada uno con su idea y cuando salía la idea se consultaba el presupuesto, porque no teníamos plata, ojo eh que es muy fácil una cosa es hacer las cosas con recursos y otra cosa es hacerla sin recursos. Ese fue el detalle de la situación y salió. Así que como ejemplo que sirva para otros.

Juan Cruz: y ahora una vez que pasó todo esto ¿crearon un plan de contingencia?

R: No, cuando ya me fui, se creó la Dirección de Emergencia, y trabaja repitiendo esto que en su momento el secretario había inventado que era el COE, que ahora se llama COEM (Centro Operativo de Emergencia Municipal) en donde participan el jefe de la policía, el jefe de bomberos, el jefe de prefectura, el jefe de gendarmería, participan todos los jefes, que por momentos no hay conversación pero que por momentos si cuando surge algún temblar o si las lluvias son intensas y empieza a inundarse algo. Pero por lo menos ya existe un organismo y antes de irme cree y concurre el cargo de Director de Emergencia. Porque ya después los próximos gobiernos no pusieron al secretario de seguridad. Entonces por lo menos quedaba una dirección alerta a estas cosas. Eso quedó, existe hoy hay un director de emergencia

Juan Cruz: claro, hoy explota un volcán y ya está todo...



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Ricardo: Ya está todo normalizado, ya se sabe qué hacer, juntar agua, donde nos vamos, que pasa. Eso ya quedó en la dirección. Ahora ya está. Pero como todo en esta vida, tenés que aprender a los coscorriones (ríe).



III- Entrevista a Darío Remorino- Guía De Montaña, 26 de enero 2019

Juan Cruz: ¿Que me podes contar de la erupción volcánica?

Darío Remorino: La erupción volcánica la podes separar en dos facetas. Una en relación a lo que hace a la naturaleza, que es muy benigno, a la naturaleza eh, no a los animales exóticos como vaca, caballos ¿Me entendes? y no a la economía humana, sino a la naturaleza en sí. Este bosque que lo tenés acá, primero tenés cuatro volcanes al lado de Villa la Angostura: Caulle-Puyehue, Casablanca, Osorno y Calbuco. Cada tantas décadas dejan ceniza volcánica. Los bosques de acá, los notrofos tienen más de 80 millones de años antes del presente. Su procedencia son Chile, Argentina y Nueva Zelanda, para que te des una idea la separación. O sea, el bosque nativo esta sobre la arena volcánica, desde que existió la hologenia terciaria hace 65 millones de años, los notrofos son previos a este período que provocó la cordillera de los Andes, ósea que están atados a que de vez en cuando les venga mineralización. ¿Qué significa? Que acá en el límite llueve 4 mil mililitros y hacia fuera, en la estepa 1.200 mililitros en una franja de 60 km de ancho. Eso hace que el bosque de acá, que llueve tanto, se les exhibe a los minerales en suspensión por la lluvia, queda en suspensión, o sea el bosque nativo queda hidroponio, es decir, sobre agua, que llueve todo el año y cada vez que viene una mineralización de estas con ceniza volcánica, con minerales nuevos, vos ves debajo del bosque como hemos visto nosotros una fertilidad increíble de semillas de Coihue, Lengua, Ñire y todos los arbustivos y herbáceas que durante 40/50 años no se vio. Son un fenómeno natural, con un ciclo natural que en ese aspecto fue eso.

En el aspecto de lo humano no fue así. En la época de los pueblos originarios ¿Qué hacían? Ellos se iban a otro valle. Hay 115 volcanes activos entre Chile y Argentina, entonces los pueblos originarios tanto de un lado como del otro se iban para otro valle esperaban que se acomodase, como se acomodó en muy pocos años, y por supuesto con la economía humana actual como está pensada no fue así. Vivimos directamente e indirectamente del turismo, el turismo desde el 4 de junio hasta semana santa del año siguiente, 2012, no pudo venir. Como vivimos directa e indirectamente del turismo, en ese momento tuvimos una enorme ayuda de



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Nación y Provincia para salir afuera. Inclusive préstamos como tuvimos los monotributistas y demás, yo saque un préstamo como de, para decirte \$10.000 a pagar \$100 por mes, durante diez años, ósea irrisorio; y me escape de acá porque yo trabajo de guía, entonces en esa época no trabajaba. El cimbronazo fue desde ese aspecto, la economía, y la ayuda vino bastante bien para distintas áreas, los hoteles, restaurantes, todos los que estuvieran en blanco en facetas económicas fueron ayudados por el gobierno nacional y provincial. A nivel local también se sintió, como somos los argentinos muy raros, dispares para algunas cosas, pero cuando hay un evento como este la gente ayuda. Se recibió mucha ayuda, venían camiones enteros de agua y demás.

Y a nivel turístico, la Argentina no está muy al tanto de qué hacer en esta situación. Chile, con el sistema que tiene de estudios de los volcanes que tiene, nos avisó una semana antes y Argentina como siempre, mirando a las estrellas. Pasó el evento y fue shockeante porque no sabíamos si la ceniza era poluble o no, si el agua en contacto con la ceniza era potable o no, no sabíamos nada. La persona que tenía hijos chicos, yo tenía hijos grandes por lo que no fue tan problemático, era un tema de estrés muy grande. Vimos gente nacida y criada acá, cuyos padres y abuelos habían vivido la del '60 (Volcán Hudson) que se llenó de ceniza también, pero que no habían absorbido información ni conocimiento suficiente.

Juan Cruz: ¿Vos trabajabas como guía en ese momento?

Darío: Yo trabajaba como guía de montaña, guía de turismo y trabajaba en ese momento como efectivo en el cerro bayo. Que a los 4 días ya estaba en el Cerro Bayo sacando ceniza volcánica como sacaba de mi casa, sacando de todos los medios de elevación, de todos los refugios. Y fue un invierno excelente, pero sin gente, un invierno donde hubo un metro y medio de nieve sobre la capa de ceniza. Nosotros cortábamos la capa de ceniza y se veía un metro y medio excelente. Vimos durante 6 u 8 meses, desde el cerro Bayo hacia esa dirección como el Cauce tiraba ceniza continua hasta que calmo.

Juan Cruz: estaba todo planificado, plena temporada de invierno y paso esto.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Darío: si acá siempre, en estos lugares, previo a la temporada... Yo vine hace 30 años a vivir acá, éramos mil ochocientos habitantes, ahora somos 18 mil, según el censo y demás. Eso significa que la población que había en su época, a la población que hay ahora, el 90 y tanto por ciento somos de afuera, de Buenos Aires, de donde sea. La población exterior, y la interior no estaba muy concebida pensando de que se vivía del turismo, directa e indirectamente no todos viven del turismo, hay médicos, docentes y demás, pero el cimbronazo fue tan violento que la mayoría de los hijos trabajan en restaurant, hotel, estación de servicio, supermercado, en este lugar no tenemos otra industria, hay excepciones, pero por ejemplo el municipal que trabaja en el municipio, si no tiene los impuestos que paga la gente que vive del turismo, el municipal no podría vivir. En ese sentido fue bastante.

Y después lo que no se sabía también o no fue informado, ni siquiera por parte de las universidades sabían, del efecto que iba a tener la ceniza en la naturaleza. Qué fue de una fertilidad increíble, por supuesto, a la vaca se le cerraba al primer estómago y no podía comer más, al caballo son exóticos, todos los animales exóticos, gato, perro. Pero los nativos tienen una adaptación y si no se rajaban para otro lugar. Y nosotros los blancos somos exóticos acá. Y previo a nosotros, los originarios se movían un valle para acá o dos valles más allá, pero los volcanes son algo normal que Vivian ellos durante 11 mil años acá.

Juan Cruz: ¿Cuáles te parece fueron las políticas que se tomaron para recuperar la demanda turística?

Darío: Fue muy fuerte la ayuda, porque durante 9 meses tuvimos más de 90 máquinas, camiones y demás trabajando. Acá se anuló en todas las calles un sentido, donde se acumulaba la ceniza que se sacaba de los terrenos, la casa, el jardín, techo, del área que queríamos. Yo por ejemplo no la saque toda, porque sabía del efecto fertilizante, hay gente que no sabía o tenía todo pasto y quería sacar. Entonces se llenaron 5 repositorios gigantescos donde se depositó, de un evento que es natural del lugar. Durante esos nueve meses tuvimos esas maquinarias en movimiento, llevando la ceniza a estos lugares de repositorio.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

La naturaleza, lo que hemos visto debajo de ella, y lo que pasa es que después tuvimos lamentablemente tres años seguidos secos, pero vos veías debajo de todos los árboles un manto de pasto debajo del bosque de Lengua, Ñire y demás, millones de semillas gracias al evento este. Que paso, hubo una sequía de dos tres años bastante secos y los mató la mayoría, salvo los lugares que da sombra todo el día, caminas por el bosque, por los senderos y ves el efecto, ves la fertilidad cambiada a lo que fue años atrás.

Juan Cruz: ¿Notas que el turista pregunta, es curioso?

Darío: Pregunta, pero es como que ya, por ejemplo, yo cuando voy hasta San Martín les muestro un repositorio y les muestro uno de los repositorios que está frente al espejo grande, y les muestro este es una de las acumulaciones de la ceniza de todo lo que se extrajo durante 9 meses. Les digo: “húmedo eran 13 centímetros, seco eran 18/15 centímetros dependiendo el lugar, acá en la Villa. 20cm tenés en el Rincón, 25/30cm en la Cascada Santa Ana, en la misma dirección, tenés 60 cm en el Cerro límite, que por presión esos 60 ya están en 40 y algo; vas al volcán Puyehue y no encontrás casi nada en el faldeo contrario, del lado de atrás tenés casi 3 metros y en el Caulle, vos tenés un volcán de 300 metros de altura, cortado de un lado, de donde salieron todos los 10km de magma de 20/30 cm del epicentro, que está a vuelo de pájaro a 60 kilómetros de acá.

En 2016 en esta época (verano) pude después de 4 intentos llegar al Caulle. El Puyehue está muerto hace milenios, llegas a Chile, subís al fundo Caulle, subís mil metros a la base del Puyehue, lo rodeas 10 km para atrás, ahí hicimos el primer campamento, al día siguiente, entre ida y vuelta, porque era alucinante pero la distancia no era mucho (4km) tardamos nueve horas, en un paisaje increíble, y yo lamenté, porque a mí me gusta la naturaleza, la geología, pero ahí nos faltaba un geólogo o un vulcanólogo, porque eran demasiados los eventos que veías.

Es un lugar increíble, un lugar donde te das cuenta que la tierra es vida, que no somos nada. Yo le digo a la gente que: se cree actualmente que la tierra tiene 4 mil quinientos millones de



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

años, se va a poder registrar 3.500 millones de años, el hombre tiene 6 millones de años, la nada misma. En ese lugar había fumarolas de vapor, fumarolas de azufre, colores de piedras, obsidianas de cristal, piedras de azul intenso, piedras rojo fuego; caminabas y estaba todo caliente tenías que tener cuidado donde meter la bota para que no se funda; metíamos termómetros con 70° de Temperatura ahí nomás en la corteza; se rompía la corteza volcánica y veías un rojo intenso o un verde intenso. No, vimos el volcán, nos subimos, nos metimos por el lado de la fisura, había diez kilómetros de magma, 20 o 30 metros de altura, no podés imaginar un magma alto, negro. Paramos en el domo, que estaba frío, todo eso muy lindo, frío, piedra que tenía menos exponencia, el volcán que estaba re quemado por donde salió, a 11km hacia arriba, te da vuelta la cabeza.

Es una experiencia que yo no repetí, hay gente que quiere ir, y no tiene tanta exigencia, algún día que me ponga las pilas voy a hacerlo, con gente de montaña, con gente geólogos y demás. En Chile lo hacen muchas veces porque en Chile, en realidad por temas económicos, vos podés ir a caballo y acampar a ambos lados de los valles, pero hay que pagar, con caballo es otra cosa.

Juan Cruz: Sería muy interesante ir con profesionales que sepan de volcanes, geología

Darío: ¡Sí! Un Geólogo o un vulcanólogo, tengo amigos que son geólogos y me querían matar. Pero bueno, en este caso fui sponsorado por un matrimonio que querían hacerlo, en ese momento teníamos GPS, teníamos lo más importante que era internet, para saber si va a llover o no, porque si te tapa la nube no ves nada. Me pasó tres veces ya. Viene la nube del pacífico, ese volcán está al límite pegado a Chile, y te cubre la nube en nada. Y no ves más nada, me lo perdí tres veces. Subí al Puyehue cuando estaba en plena erupción, ósea a los 4 meses y tengo fotos que estoy en el Puyehue mirando hacia atrás, que estaba a 10 kilómetros míos o 15 toda la fumarola de ceniza, después de eso no vi más nada. Eso fue en esta misma época en 2016 ósea que ahora 2019 debe estar toda fría la superficie, pero bueno ahí hay baños termales antiguos que no sé qué es lo que se tapó o no se tapó hay partes que no conozco. Ves la colada del '60, ves la colada de 1923, ósea este lugar tiene registros históricos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

desde 1800 y tanto en adelante, cada tantas décadas vuelve a pasar. Acumula el material, pasa, así como nos explicaron los geólogos, vos tenés la placa de Nazca que viene del pacífico choca contra lo continental, se mete hacia abajo se subduce, se funde a medida que va bajando por la temperatura, la caja continante, o sea debajo del continente, tiene una presión tan alta que lo va haciendo subir como burbujas de champán podríamos decir, y cada tantos millones salen las partes débiles de la corteza, esa es la explicación somera que le hago a la gente. Tuve la suerte de tener esa experiencia, porque te toca una vez en la vida con suerte. En 2015 nos asustó nuevamente, pero fue nada más que el Calbuco, fue justamente. El 80% viene de allá (señala hacia el Este) el 20% viene de allá (señala hacia el Oeste) y el casi 10% del viento puede venir del Calbuco. Increíble, pero justo ese día hizo algo raro y terminó acumulando más en Junín que acá. Pero a los que nos gusta la naturaleza es un evento que es vivencial, muy interesante. Porque te das cuenta de la dinámica de la naturaleza, que tiene un ciclo, que no es el humano, que modifica todo alrededor.

Hoy estuve en el cerro Mirador, que tiene las capas de las erupciones de los últimos 8.000 años, tenemos bibliografía del tema, y ves capaz hasta de 2 metros de capaz el Caulle, de Casablanca, o el Osorno, o el Calbuco yo te decía. Lo anterior, hace 18 mil años, se lo llevó puesto la última glaciación. Los glaciares como topadora fueron bajando, llenando estas cuencas y limpiando toda la ceniza volcánica de las erupciones previas, es un ciclo. En este lugar están datados 20 estadios glaciarios cada 100 mil años aproximadamente. Los glaciares más grandes que se tuvieron acá datados llegaron al anfiteatro. Es una morrena glaciario, datada de 1.200.000 años antes del Presente. Ellos de vez en cuando venían y limpiaban, entonces de la última glaciación, en esta zona de montaña, quedaron registros de 8.000 a 10.000 años que tenemos en libritos.

Juan Cruz: Crees que cuando vuelva a pasar un evento de estas características, ¿La gente está más preparada, la actividad turística está más preparada para enfrentarlo?

Darío: No, es como el tema del Hantavirus. O sea, si vos le pones en un medio de comunicación que en Angostura esta erupcionando un volcán, no viene nadie. O sea, yo con



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

una familia y mis chicos, tengo que ser suicida, o sea, capaz venga una persona, porque ha venido gente para ayudar a la Villa y demás, pero es el 1/1000 %. No, no creo. Sí Neuquén se asoció a los chilenos como provincia, no se el estado nacional. Pero ahora recibimos por Facebook y por todos lados no se: “El Lanin tuvo un pequeño cimbronazo grado 9”, “El Villarrica...”; “el Caulle paso de alerta amarilla a naranja”, ¿Me entendes? También en el ser humano es una memoria corta, en este momento está habiendo un proceso natural, no sé si te lo contaron, en 50 o 60 años no ocurrió, que es la floración de la Caña Colihue, es el segundo evento natural que me faltaba a mi como naturista, vivenciar. Y por suerte lo voy a vivenciar. Por supuesto tiene un efecto colateral muy fuerte: que va a haber laucha hasta decir basta. Pero es natural y genera un ciclo también. Porque esas cañas van a morir, van a caer, va a penetrar luz, va a crecer otra vegetación y a los tres años va a crecer otra caña nuevas que no se comieron los granos las lauchas. Es un ciclo natural cada 50/60 años pasaba en Chile, que bajaba la población con sus vacas porque las vacas, tanto en Chile como Argentina, comen la caña en invierno cuando no tienen pasto. Los jesuitas anotaban “bajaban de las montañas los mapuches y demás, a comer caña, porque las vacas no tenían pasto”. Cada 50 o 60 años, es el único registro que tenemos, aparte del que estamos viviendo acá. Ese es el segundo efecto natural que me faltaba vivenciar, hace 18 años nos pasó algo parecido, cuando floreció la Quila en la zona de Puyehue y las lauchas de allá vinieron para acá. Ahora está floreciendo la Chuquiaculo que es la especie ésta, desde Chile Parque Nacional Puyehue, norte de Lago Espejo, todo el límite, todo Traful hasta lago escondido, Valle del Machico, hasta el norte de Traful, todos estos valles de acá, en frente al lago Nahuel Huapi hasta el arroyo Colorado y hay zonas distintas. El hecho es que, a partir de marzo, cuando caigan las semillas al suelo van a tener el segundo gran evento natural. Esas lauchas, las 18 especies, tienen crías, y al mes esas crías pueden tener cría, entonces es exponencial. El momento de auge, dependiendo como venga el invierno va a ser en primavera, en pocos meses, las 8 especies de águilas, los chimangos, caranchos, 6 especies de búhos, hurón mayor y menor, las 2 especies de zorros, zorrinos, el visón, gatos monteses, gatos caseros y demás, se van a hacer cargo del ciclo natural. Aprovecha para venir en primavera porque es algo increíble (aconseja). La temática es que una de esas especies, el colilargo en un 4% se cree portador del hantavirus variedad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

andina. Lo que hacemos desde que supimos desde el '96, los que hacemos actividad de montaña, no me meto en un refugio que no esté sellado, acá tenemos dos que son nuevos, sellados, yo entro con un grupo, abro la puerta, miro la mesa, la despensa, si veo caquita de laucha, si veo no deajo entrar a nadie y eso se limpia con agua. Por suerte estos dos refugios son sellados. No dormimos más con nariz en el suelo: colchoneta, plástico grande si no tengo carpa, bolsa de dormir, la nariz separada del suelo. No dormimos más cerca de un basurero. Ningún refugio. Con esas condiciones básicas no tenés problema. Vos tenés la orina, defecación o salivado, vive entre 18 y 72 horas como máximo expuestos, dependiendo la exposición al sol. Ósea que no tenés problema, la laucha cuando está el hombre no se acerca.

Es parte del ciclo, y el hombre que le gusta agrandar la historia. Han muerto 10 o 12 personas ahora en distintos lugares del país, pero porque no hablan de los 3 mil que mueren por coches todos los años, por decir tres mil, no diez. Y eso no es tan importante como esas 10 personas que murieron por el hantavirus, así es la mentalidad humana.

Juan Cruz: y esto genera una mala publicidad para estos lugares.

Darío: La gente me pregunta, lamentablemente funcionamos así, ayer me preguntaron. Les digo, hantavirus hay acá y se quedan duros, ósea, hagámonos cargo, simplemente hay que tener recaudos. Es como decir si hay fiebre amarilla en Brasil, si, por eso te hacen vacunar; o si te van a picar mosquitos en el norte, ¡y si!

Juan Cruz: Me comentabas del apoyo del gobierno, ¿Cómo fue, económico, político?

Darío: No te puedo decir fehacientemente, quien como o donde, pero yo recibí del INADI, creo, de Neuquén, tuve la posibilidad, me acerqué. Me preguntaron ¿Sos monotributista? Si, ¿Sos de la Villa? Si, acá todos te conocen, acá tengo los papeles, soy guía. Me preguntaron ¿Cuánto querés? Yo, también viendo lo que pasaba, y me fui por primera vez en plena temporada, a Villa Gesell estuve ahí un mes. Y estoy pagando una cuota que es irrisoria. Pero la ayuda vino así, dependiendo de lo que cada uno necesitaba.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Juan Cruz: ¿Pero tenías que ir a pedir? No es que ellos daban plata a todos

Darío: Sabes que yo no me acuerdo como fue, en realidad, mi documento dice La Angostura, aparte es un pueblo chico. No es que venía alguien de afuera y decía “yo quiero tal cosa”. Era: “¿Vos donde trabajas? ¿Qué haces? Tráeme los papeles, a ver si trabajo para el Cerro Bayo, trabajo para tal, etc.”

Vino mucha ayuda, que es lo que te decía de esa cosa rara de Argentina, que podemos ser muy egocéntricos para algunas cosas, pero cuando hay un evento, sumado al hecho que hay poca población y sumado a que Villa la Angostura es conocida a nivel nacional, porque es hermoso, y que en su momento había 14/15 mil habitantes, ósea no es nada comparado a nivel país.

Juan Cruz: y en tu caso, ¿cuándo retomaste con la actividad turística?

Darío: Tendría que mirar, yo tengo (saca una agenda).

Juan Cruz: ¿Usas la misma agenda?

Darío: No (ríe), pero si anoto año a año en la agenda, lo que hice durante el año. Tengo la agenda guardada:

2012 sesenta salidas, 2011 44 salidas. De las 60 del 2012, al 2013 hay 157 salidas, ¿está? El doble, bueno, perdón, casi el triple, casi. En realidad, tuve 157 en 2013 y no tuve jamás tantas salidas. Factiblemente, como todos querían conocer qué había pasado acá, el 2013 me llenaron de salidas. Después anda por 120/140. Esto abarca desde el turismo tradicional, en una traffic hablando huevadas, o como guía de montaña que hoy vine a caminar al Cerro Mirador, ambas cosas. Aparte de trabajar en invierno en Cerro Bayo. Trabajo dos o tres meses en temporada.

El cimbronazo fue muy fuerte, después la gente creo que quería venir a ver. Vio lo que vio y rápidamente la naturaleza amalgamo a lo que está acostumbrado. O sea, vos tenés un invierno



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

acá, un otoño y las hojas de lenga que están arriba más las hojas de ñire, todo cae al suelo y te tapa el blanco, y después te queda como una memoria nada más.

En ese momento si saque foto por todos lados porque los lagos, los lagos de arriba, los lagos de abajo, colores turquesa y demás. Era algo que mucha gente te habrá dicho impactante.

Juan Cruz: Sí, vi muchas fotos e impactan mucho las tormentas. Los rayos rojos

Darío: Sí, eso no lo vimos acá, se vio desde allá. Eso se vio desde el lado de Chile. En realidad, lo que se vio acá fue una enorme columna gigantesca, no al primero, pero al segundo día, tercer día. Una cosa increíble. Desde la montaña que fui hoy a 30km nada más, ves el volcán Puyehue, a 2.300 y pensar ahí, 800 metros más arriba, es algo que te rompe la cabeza. La pluma llegó a 11.000 metros.

El Caulle es el que más embroma, porque los otros tres volcanes, la tendencia es que vaya en esa dirección predominante. Pero bueno, no es que cada 50 o 60 años. Vos ves las erupciones que tuvo, 1903 – 1923 – 1961 – 2011 ósea hay 20 años, cuarenta años, sesenta. No es algo tan predecible. Abajo están subiendo esas burbujas hace millones de años, y el hombre todavía no lo sabe medir, sabe medir cuando los microtemblores empiezan a tener mayor intensidad y ven que la cosa se pone densa. Eso es lo que nos explicaron los geólogos y los chilenos.

Juan Cruz: sirvió mucho lo que Chile sabe del tema

Darío: Totalmente, totalmente. En realidad, este mismo volcán que hizo erupción ahora, hizo en el '61, lo hizo en el momento que, en Valdivia, en línea recta, se produjo el mayor terremoto registrado del siglo pasado, 9.5 en la escala Richter, murieron 20 mil chilenos. Acá no solamente erupcionó el Caulle, sino que también produjo el lagomoto, que hizo como si fuese una palangana, primero vino a Villa, después volvió, ¡y en Bariloche llegó hasta el Centro Cívico! Ahí estaba el muelle antiguo de Bariloche, la modesta victoria (barco) la



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

levantó, por suerte rompió la amarra porque si no la rompía, y quedó flotando en el medio del lago.

Ósea estamos en un lugar que es un choque de placas, ese choque de placas produce tensión y cuando se sueltan hay estos temblores. Gracias a dios estos temblores del lado argentino nunca de la magnitud del lado de Chile. Pero ellos viven pendientes. Es un lugar donde la tierra dice “¡Estoy vivo!”

El evento de acá a 10 años, creo que se va a quedar en el recuerdo. Va a quedar en la gente que lo vivió en forma distinta, y se vio la resiliencia de la naturaleza, que está esperando estos eventos. Lo que te dije es más o menos un resumen de la realidad, y después si querés hay fotos en Facebook.



IV- Entrevista Sergio Fortunato, dueño y gerente del Hotel Complejo Luma, 24 de enero 2019

Juan Cruz: Bueno Sergio, ¿fue una experiencia única no?

Sergio Fortunato: Una experiencia única. Lo podés tomar de las dos maneras. Lo podés tomar como mi hija, que estaba viviendo en ese momento en el hotel con mi yerno. A mi hija siempre le gustó y estudió arte, todo. Y ella miraba y decía “esto es arte, esto es una maravilla, el privilegio de poder ver esto, son pocos en el mundo que podemos ver esto”.

Juan Cruz: ¿con la ceniza?

Sergio: Si, si, si, explotando el volcán acá enfrente (señala el gran ventanal con vista al lago, con vista privilegiada), porque el volcán explotó justo acá en frente. Nosotros somos los primeros que recibimos la piedra pómez acá.

Y por otro lado mi yerno decía “esto es la muerte”, porque él pensaba operativamente, claro, empezó con piedra pómez y después cuando cayó la ceniza fue terrible porque bueno, la cantidad que cayó. Y aparte estas construcciones en lo que es la Patagonia, estas construcciones son todos techos de chapa y era en junio, el de junio de 2011. Llovía, era invierno. Nieve, agua y los techos con la acumulación de la ceniza, que es como si fuera la arena de una playa, el peso específico cuando lo mojas es mucho más grande no. Entonces los techos empezaban a hundirse, tuvimos que poner toda gente arriba de los techos para tratar de sacar rápido la ceniza, pero claro, caía acá (señala el deck externo), o caía en la puerta del hotel, o en la terraza y después de ahí había que volver a sacarla, porque no terminaba la historia.

Entonces fue un trabajo muy duro. El Nahuel Huapi no se veía nada, parecía que lo podías cruzar caminando porque era todo tierra, parecía un camino de tierra. Pero era toda la tierra pómez que estaba suspendida. Después como es un lago profundo, se decantó, entonces desapareció, pero fue un año, no fueron dos días.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Nosotros sacamos de acá 300 camiones de ceniza saque yo, de este lugar. Porque los camiones no podían cargar su totalidad de peso, porque era invierno y el peso específico era muy pesado la arena, entonces tenía que ir cargado medio camión o tres cuartos, mas no te cargaban ellos porque si no arrastrarlo era difícil. Y como este es un lote con mucha vegetación, y como yo no metí máquina, porque si hubiese metido máquina si hubiese sido más fácil, pero arruinaba todo el bosque, entonces eran pelotones de 8 hombres, con palitas de albañil viste, juntando la ceniza de cada planta a una carretilla, de ahí se volcaba al camino de entrada al hotel y de ahí una máquina la sacaba hasta la puerta y en la puerta pasaban los camiones, la cargaban y se la llevaban a una cantera que hicieron acá.

Fue un trabajo de un año, fue mirar para allá (señala hacia el Este, en dirección al lago Nahuel Huapi) y ver que seguía saliendo ceniza. Aparte había que sellar cada pequeña abertura del hotel porque el viento soplaba mucho, en pleno invierno, y cada vez que el viento soplaba, siempre del lado de Chile hacia acá, porque si ese día hubiese sido al revés, no pasaba nada. Pero el 99% de las veces viene hacia acá. Entonces entraba la ceniza por las cerraduras de la llave, era como un hilo de ceniza impresionante. Entonces hubo que sellar todo con cinta por todos lados.

Y por supuesto un año parado operativamente, todas las cancelaciones eran diarias, nosotros nos preparamos para el invierno, se canceló absolutamente todo, en el verano se canceló todo, y bueno todo un costo en todo nivel porque vos tenés el personal, que había que sostenerlo, nosotros lo sostuvimos un año sin trabajar y después gracias a dios, con el esfuerzo un poquito de todos nos fuimos recuperando, no tuvimos apoyo prácticamente nulo de parte del estado nacional nosotros. Se tomó como si hubiera sido no sé, qué hubiera caído un poquitito de ceniza, dos cm, pero acá por ejemplo la reja esa donde está la terraza (señala, aproximadamente 80cm) estaba tapada hasta arriba de ceniza. Estamos hablando de un metro, que era lo que acumulo más todo lo que tirábamos de los techos. Era un trabajo diario, no podías descuidarte en ningún momento. Después no teníamos calefacción, porque colapsaron los sistemas, no había luz, no había calefacción. ¡Un 4 de junio! Pleno invierno, frío total.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Pero bueno algunos decían que nos recuperaríamos en 5 años, otros en 10, otros en 8, otros que no saben qué iba a pasar y nosotros al año estábamos operativos, lo que pasa es que muchos quisieron arrancar antes, pero la Villa no estaba en condiciones, esa es la realidad también, la gente no es que vive 24 hs dentro del hotel, la gente sale, pasea, y el contorno que había realmente era complicado, eran médanos de arena, como si vas a la playa, pero bueno así salimos adelante con trabajo.

Juan Cruz: Y usted antes del volcán tenía planificado lo que era la temporada de invierno

Sergio: Y si porque nosotros arrancamos en 2009, el 21 de diciembre de 2009.

Juan Cruz: ¿Desde Bs As?

Sergio: Si, la familia es de Buenos Aires, el emprendimiento tardamos 3 años y medio en hacerlo, este es el primer edificio antisísmico de la Patagonia, está construido sobre 38 columnas de 7 metros y medio que llegan hasta la piedra, se colocan aros romanos, se llenan de hormigón y después ahí se hace la platea que es para después construir el edificio. Pero acá abajo hay cemento para construir un edificio de seis pisos, debajo de este hotel. Pero fue complicado porque la máquina la poníamos arriba del todo (el terreno se encuentra en desnivel, y el hotel está emplazado unos 100m por debajo del nivel de la ruta) y poníamos caños a 180 metros, tirando el cemento hacia abajo y llegaba a cada pozo romano, entonces fue un trabajo de muchos meses, tardamos solamente 5 meses en hacer eso nada más y de ahí empezar a construir.

Pero si venimos de Bs As, nos instalamos porque la zona nos gustó mucho, a mi hija y mi yerno, que hacían esta zona de mochileros les encantó y después bueno nosotros fuimos viniendo de a poquito. Yo nací en Mar del Plata, era de playa, de mar, siempre iba para el lado de la costa y empecé a descubrir esta maravilla. La conocí hace mucho tiempo, pero después dejé de venir por otro trabajo que tenía, pero cuando venís quedas maravillado y te va atrapando un poquito todo, la inseguridad en Bs As y otras cosas que siempre te hacen, porque podés bancar mucho, pero cuando hay inseguridad la cosa cambia. Entonces realizamos este cambio, que fue grande para nosotros y acá estamos contentos y bueno nos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

tocó el 21 de diciembre de 2009 abrimos, en 2010 todavía no nos conocía mucho la gente, fue un año de mucha promoción, de realizar todas las acciones que podíamos a través de los medios, de los portales, marketing, publicidad y recién en 2011 estábamos viendo que habían aumentado mucho las reservas para el invierno y ya teníamos consultas y reservas para el verano. Y el 4 de junio nos agarró el Volcán y me paralizó, entonces fue un retroceso para nosotros, porque una cosa es un hotel que ya está posicionado hace muchos años y otra cosa es un hotel que hacía un año que había arrancado, que en hotelería se calcula que necesitas entre 5 y 10 años para que te conozcan bien, bien y que te puedas posicionar bien. Así que para nosotros fue retroceder para atrás tremendamente y bueno, por suerte pudimos sostenerlo. Hay otra gente de la Villa que se fue, no tuvo manera de cómo sostener el costo de estar operativamente parado y bueno indemnizar empleados hay gente que lo pudo hacer porque bueno, hay que tener el costo de lo que es la plantilla y mantenerla durante el año sin trabajar, porque no trabajamos. Trabajaban los muchachos, el personal arriba de los techos juntando ceniza porque había que sacar la ceniza.

Juan Cruz: ¿esa fue entonces su primera medida? En cuanto a hotelería no podías hacer ningún plan, política, nada.

Sergio: No, cero, cero, nada, ningún plan porque bueno en las desgracias las cosas se agrandan fuera del lugar, entonces la publicidad en los medios nacionales era muy mala, quizás acrecentada de mala manera. Entonces lógicamente, nos hacían parecer que todos andábamos con barbijos, que no podíamos respirar, que el aire era malo, que la gente podía llegar a morir. Cosas que de acá nos reíamos porque no sucedía eso, pero el mensaje que llegaba a nivel nacional, con total lógica el turista tiene temor, y entonces cancela. Y bueno, algún intrépido empezó después quizás cerca del año, porque los aeropuertos estaban cerrados también, entonces algunos bajaban en Neuquén y venían en el auto y se venían hasta acá, porque como te digo era un caso único en la historia.

Era para ver cómo estaba el tema, como estaba la Villa, que había pasado, si era tan así, si realmente. Era un poquito como lo veía mi hija.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

El volcán tenía réplicas por hora, unas 100 réplicas por hora, no grandes, pero temblaban las puertas, vos estabas acá sentado y vibraban las puertas cien veces por hora. Entonces el temor cual era. “¿Se para acá? ¿Esto sigue? ¿Puede haber algo peor? Puede venir, no sé, ¿un terremoto?” es complicado, la naturaleza uno no sabe cómo puede actuar, entonces nosotros, que lo teníamos enfrente, los rayos eran únicos, eran rayos no longitudinales, eran transversales, toda una serie de rayos y luminosidad impresionante. Ya te digo, lo podés ver de las dos maneras, como algo único, que uno vivió y vio, pero bueno, por supuesto con la logística complicada y que no se repita por una cuestión también, hubo gente que la paso muy mal, abandonaron la Villa más de 4 mil personas en su momento, algunas por depresión, otras porque entendían que esto no iba a mejorar más y fueron a buscar trabajo a otro lugar y bueno mucha gente volvió después. Después del año se dio cuenta que la cosa ya estaba mejor, que seguía existiendo ceniza, porque la ceniza tardo mucho tiempo en irse, hoy en día si vas para el lado de Chile a la frontera todavía está ahí y cuando hay mucho, mucho viento, vuela un poquito por las montañas, lo ves que hay un poquitito, pero en su momento cuando había viento se veía mucho la ceniza en suspensión que inclusive te tapaba la vista. Cuando fue el volcán, a 5 metros no veíamos, eran 5 metros parecía un muro, era la ceniza que caía constantemente.

Pero bueno fue un golpe duro, que lo pudimos revertir con trabajo, cada uno hizo su trabajo desde su lugar, en cada casa, cada hotel fue un esfuerzo. Si tuvimos la ayuda de la Provincia, la provincia nos ayudó envió los camiones para sacar la ceniza, puso todos los camiones a disposición de toda la provincia, los mando para aquí. Para nosotros eso fue de gran ayuda, porque la mayoría sacamos la ceniza hasta la puerta, hasta la ruta, pero después había que sacarla para otro lado, y el gobernador en su momento que fue Jorge Sapag, puso todos los camiones a disposición para sacar todas las cenizas. Eso realmente fue una ayuda muy importante para nosotros.

Juan Cruz: ¿Crees que la actividad turística contribuyó en algún sentido en la reconstrucción?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Sergio: Más que nada ayudó la gente, porque la gente de acá vivimos del turismo. La ciudad vive del turismo, entonces lógicamente o nos recuperamos o nos teníamos que ir a otro lugar. No teníamos muchas alternativas. Por eso hay gente que decidió irse, porque entendió que no se iba a recuperar o que no podía hacer el esfuerzo o económico o de cualquier tipo. Y después todos los que nos hemos quedado hemos contribuido un poquito de cada lado para levantar la Villa. Por supuesto el municipio ayudó de su parte para tratar de limpiar lo más rápido posible la ciudad, la entrada de la Av. Arrayanes, que es la arteria de la avenida principal, ósea cada uno desde su lugar empujo para bueno decir vamos para adelante, pongamos la Villa otra vez donde tiene que estar.

Si se favoreció la vegetación, que es lo que comentábamos antes, que la vegetación hizo una explosión enorme en cuanto al color, en cuanto a cómo creció. Producto también a esa cantidad de ceniza que según algunos especialistas sirve también para que la vegetación tome más fuerza, sea más linda en colores y todo, y nosotros lo hemos notado porque en el caso de los lupinos, las retamas, acá han salido lupinos de 80/90 cm cosa que generalmente son de 40/50cm, estaban al doble! Pero claro la cantidad de esa ceniza ayudó a fortalecer a cada una de las especies que son autóctonas ¿no? Las que no lo son sufrieron, la de hoja chiquitita como el ciprés, el arrayán, el coihue, que son de hoja pequeña, la ceniza no se posó sobre sus hojas, porque al ser pequeñas paso. Pero si vas a una zona como Manzano que está llena de pinos, que no es autóctono, lógicamente, brazos largos grandes, la ceniza se apoyó y muchos se cayeron, o quebró las ramas y entonces sufrieron. Como todo lugar, lo autóctono ya está acá de toda la vida y es natural de aquí viste.

Pero bueno eso fue un poquitito la historia y después como te digo: ir otra vez haciendo el proceso de explicarle a la gente que estábamos bien, que no fue fácil tampoco, porque la idea era que “está, no está, como está”, entonces había que traer la gente otra vez y de a poco esa gente fue volviendo y esa misma gente fue la que fue transmitiendo a otras que estaba bien el lugar como para venir de vacaciones. Acá hasta se mostró un buzo metiéndose en el agua, en el medio de la ceniza, son cosas que viste no ayudaron. Había ceniza por supuesto, se fue sacando, pero bueno eso de los barbijos y todo.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Juan Cruz: era una imagen negativa

Sergio: Era una imagen muy negativa, pero bueno.

Juan Cruz: Y a partir de ahí, ¿la demanda fue aumentando año a año?

S: si, si claro, la demanda fue cada vez mayor. Nosotros siempre trabajamos con mucho público extranjero, este hotel trabaja con mucho argentino, pero también mucho inglés, mucho australiano, mucho americano. Depende las épocas ¿no? Pero a partir de noviembre por ejemplo hubo, ya con la pesca con mosca acá tenés mucho americano y después ya viene el inglés, que viene escapando un poco del invierno europeo, lo mismo el australiano. Y después en invierno tengo el brasilero, nosotros tenemos un nicho muy importante en Brasil, en San Pablo de ya una gente que viene hace muchos años muchas familias que vienen a pasar el invierno, a ver la nieve y entonces en esa época trabajamos mucho con brasileros que hemos visto que ahora también vienen en verano, cosa que antes no. Porque muchos de los que vienen en invierno quieren recorrer la zona, pero en esa época no se puede recorrer, entonces le hablamos de 7 lagos, de las maravillas de los lugares de todos los lagos que hay. Entonces vuelven en verano, para poder hacer ese viaje, entonces les encanta ir por supuesto como cualquiera ir a 7 lagos, a Traful y todas las cosas lindas que tiene la zona no que es maravillosa.

Juan Cruz: y si, un supuesto, vuelve a pasar, sabiendo que está rodeado de una cadena de volcanes

Sergio: Si, por supuesto, acá bueno al poco tiempo, hace dos años fue el Calfuco ¿no? Que exploto en menor medida, pero tuvimos ceniza y aunque fue poca complica operativamente también porque yo tengo pileta in/out, tuve que apagar motores enseguida porque la ceniza entra en contacto con el agua en cuanto va filtrándose esa ceniza entra en los motores y te rompe los motores, automáticamente hay que apagar todo. Operativamente complica igual.

Juan Cruz: ¿Podría decir que ya sabe cómo manejarse en esa situación? ¿Cómo actuar más rápidamente?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Sergio: No más rápidamente no creo, más rápidamente de lo que actuamos no. Acá se actuó rápidamente, o sea, en la medida de lo posible. Lo que quizás faltó fue un poco, una advertencia en tiempo, nadie nos avisó. Es como que estamos aquí sentados nosotros dos mirando y de pronto vemos que empieza a venir algo de ella muy oscuro y decís “¿qué es eso?” una tormenta ¿o qué? Y de pronto salís a la terraza y te encontrás que está cayendo como si fuera granizo, pero el tamaño de varios centímetros, la piedra pómez cayó de varios centímetros, y empieza a caer de una manera y vos decís “¿qué es esto?” y al ratito viene la ceniza y bueno ahí recién nos desayunamos. No hubo aviso. Y hay gente que sabía, cómo estaba el tema del volcán, que podía llegar a explotar,

Juan Cruz: y no hubo mucha difusión

Sergio: no, no, no nos avisaron, acá no nos avisaron, nos desayunamos con el tema que eso fue lo peor. Hoy en día si me decís, yo creo que eso no va a ocurrir más, porque hoy hay diferentes lugares y ya Chile monitorea diferente los volcanes y esta como diciéndote puede pasar esto, ¿Entendes?

Juan Cruz: y uno ya trata de estar más atento a estas noticias que pueden venir de estos centros

Sergio: y sí, sí, porque como dijiste vos, acá estamos rodeados de volcanes, Chile lo que es toda la Cordillera son todos volcanes, y nosotros acá no nos favorecen los vientos (ríe) nos trajimos toda la ceniza de Chile, esa es la realidad, si vos ves Chile no había nada, estaba todo para este lado porque el viento viene para aquí. Pero estamos preparados, no tenemos digamos prácticamente, ya lo vivimos y fue de gran magnitud, entonces la naturaleza te puede sorprender en mil aspectos, podemos estar acá hablando dentro de diez años y yo te puedo decir “sabes que fue peor que la del año 2011, que esto, que lo otro”, pero bueno fue grande, con eso entendemos que lo que pueda venir nunca es lindo en ese sentido porque operativamente te complica, siempre, pero estamos preparados como para afrontar, si salimos de esa, como muchas veces que nos juntamos con amigos acá, si salimos de esa salimos de cualquiera. Yo te puedo asegurar que la gente cuando viene y le comentamos, les digo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

“nosotros sacamos trescientos camiones de ceniza” y es complicado eh, solo pensarlo es complicado. Por eso gracias a dios pudimos revertir eso y estamos en pie otra vez, así que lo que venga ya lo vivimos. Lo único, que nos gustaría que nos avisen para poder estar un poquito más preparados y en el momento no pensar “que es esto” (ríe) nada más que eso, pero bien, después trabajando y tratando de posicionar el lugar cada vez mejor. Villa la Angostura es un lugar que crece, en habitantes, hay mucha gente que quiere venir a radicarse acá, porque es lindo, porque para mí toda la Patagonia es un potencial enorme, yo hace muchos años que lo digo, hablo con amigos en Buenos Aires, que muchos conocen y otros desconocen, porque el argentino a veces tiende más a irse a Miami, y te conoce Miami diez veces y le preguntas si “conoce no sé, ¿Salta?, y no, ¿la Patagonia? No, no fui nunca” esa cosa que falta viste que también conozcamos un poco nuestro país. El argentino tiene amor por muchas cosas y muchas veces no tiene amor por su propio país a veces. Entonces conocer un poco lo tuyo es muy lindo. Acá hay lugares muy lindos en Argentina, creo que con el tiempo ha mejorado, la gente ha entendido y ha visto y comprendido la belleza que tiene el país. Hay una muy buena hotelería, que eso colabora en gran parte de la Argentina, en muchas de las ciudades la hotelería es muy buena y hace bien comfortable para la gente que tenga un lugar para pasarla muy lindo, eso también ayuda. Pero bueno, conocerla un poquito más, parece que va a ayudar para que este país funcione, en esta área por ejemplo el turismo que ha crecido tanto, para que funcione mucho mejor, que para mí es en cualquier lugar del mundo, si nos ponemos a pensar en todo el mundo, toda la gente que vive del turismo son miles y millones de personas, que están de alguna manera ligadas al turismo, entonces es una industria con un potencial muy grande y un potencial que la Argentina lo tiene, porque potencialmente tiene unas bellezas de Norte a Sur con diferentes climas, diferentes vegetación, hay de todo acá, nieve, sol. En la misma época si te querés ir al sol te vas al sol a Salta por decirte (ríe) si querés venir a la nieve, venís y las temperaturas son tan distintas. Y bueno desde las cataratas, el Perito Moreno, pasando por 7 Lagos, pasando por La Rioja, por Talampaya, llamalo por los lugares que vos quieras viste, es una maravilla. Yo he viajado mucho por mi trabajo por Europa y te digo que Argentina no tiene absolutamente nada que



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

envidiarle al resto del mundo, tenemos que convencernos nosotros, que este país puede salir adelante nada más.

Pero bueno, acá estamos. Por suerte ya otra vez en pie, ya desde hace muchos años y tratando que cada año la Villa este mejor, si tiene que mejorar en un montón de aspectos, porque nosotros somos conscientes que tiene que mejorar, pero bueno, a veces la situación económica ayuda, a veces estas pequeñas localidades dependen de contribuciones de Provincia, de Nación, y si los fondos no llegan, es complicado.

Juan Cruz: ¿Y en ese momento no hubo un apoyo económico?

Sergio: No, de Nación prácticamente cero, eso, no me acuerdo la cifra, pero fue irrisoria, contribuyo con una parte del sueldo de cada empleado, pero es como si te digo que hoy en día un empleado gana \$20.000 y el gobierno pone \$500, ósea, era la nada misma, no tuvimos, acá no vino nadie en esa época, en ese momento estaba la presidenta, no fue capaz de hacer un viaje y ver como estaba la zona, pero nosotros estábamos muy complicados acá, muy complicados. Pero bueno, nosotros tampoco, de los políticos uno no espera tantas cosas viste. Si voy a esperar que los políticos me solucionen los problemas, no me los van a solucionar. Por eso hay que poner el hombro uno y bueno acá nos hemos juntado mucha gente de acá, amigos, cada uno, hubo una buena comunidad, vino gendarmería también dieron una mano muy grande, porque había que contener a la gente y como en todos lugares cuando hay un desastre natural también están los que se aprovechan, los que quieren hurtar lo ajeno porque acá ha venido gente por ahí de otros lados, por el tema de ayudarnos a sacar la ceniza y en la desgracia a veces esta la mentalidad del ser humano de querer hacer más daño todavía. Pero gendarmería tuvo un gran control de la zona, un gran control, por supuesto ayudaron en toda la logística de la gente y de contener a la gente porque anímicamente la gente no estaba bien, entonces había que contenerla, había gente con depresión, con grandes problemas, entonces fue un tema grande, mucho más grande de lo que mucha gente se piensa. Hay gente que “bueno está bien, ceniza” pero bueno acá estábamos tapados, viste. Y cuando vivís de esto, porque no es que esto es una ciudad o un pueblo o aldea industrial, esto es turismo. Si acá la gente no viene, se paraliza absolutamente todo, aeropuertos cerrados, estábamos atados, no



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

teníamos manera de movernos y agarrabas tu vehículo y caía ceniza y el auto la ceniza entra por el motor, había dificultades; los micros no llegaban, llegaban hasta Neuquén. Entonces o lo solucionas el problema o te vas caminando porque no había manera de salir de la Villa, complicado. Pero bueno digamos que fue un recuerdo, podemos llamarle un mal recuerdo por momentos, pero después en definitiva es la naturaleza y es una de las pocas cosas que no podemos manejar, por suerte en la vida, entonces la naturaleza hace su camino, hace su etapa y también hizo esta, y bueno es el acomodamiento de la tierra que hace cada tanto la naturaleza y nos tocó a nosotros y ahí estamos salimos

Juan Cruz: y se salió bien

Sergio: si por suerte nos pusimos de pie otra vez, es la realidad, te pones de pie, costo mucho, mucho esfuerzo, pero lo importante es, y a veces miramos fotos de esa época y cuesta, la mostrás a un huésped como estaba acá la cosa viste, y bueno mi señora tuvo momento de llanto también porque bueno, todo lo que uno hace lo hace con gran esfuerzo y de pronto te encontrar con esto y tampoco sin saber cómo termina la historia. Pero bueno de a poco lo fuimos limpiando y ya estamos otra vez. Esta toda la vegetación espectacular, está el lago bárbaro, inclusive quedo todo como una, cuando fue el tema de la ceniza, que tiene un componente, se veía todo turquesa el lago, después como decanto eso se fue, pero en las orillas en algunos lugares se ve todo como un color turquesa que es la composición de la ceniza, al haber menos espesor entre el agua y la arena crea un reflejo turquesa, hermoso.

Por suerte bien, acá estamos.

Si vas para Chile, la gente a veces nos pregunta “los bosques que están todos quemados”, bueno el reflejo está ahí. Acá nomas, sin necesidad de cruzar la frontera y te das cuenta como estábamos, ahí te das cuenta lo que era y han pasado ya 8 años y todavía ahí hay un montan de ceniza volcánica impresionante que quedo acumulada. Pero bueno estamos bien, ya estamos bien, fue un recuerdo que quedo instalado y ahí está.



V- Entrevista a Ignacio Robert, gerente general de “Bahía Manzano Resort”, 25 de enero de 2019

Juan Cruz: ¿Qué rol tenías en el momento de la erupción? ¿Cuáles fueron sus primeras medidas?

Ignacio Robert: Yo estaba también en la Asociación de hoteles en ese momento, y hubo como varios frentes de trabajo. Cuando cayó el volcán nadie estaba preparado y desde “Bahía Manzano” las primeras medidas fueron evacuar y resolver rápidamente a la gente que estaba. Y después ver cómo seguir.

Juan Cruz: ¿Tenían turistas en ese momento?

Ignacio: En ese momento el hotel salía del cierre de mayo y había más o menos unas 40/50 habitaciones, que es una ocupación baja para esto. Esto fue un sábado 4 de junio y nosotros ya para el martes habíamos sacado los últimos huéspedes. Y ahí empezamos por decirlo de alguna manera con las tareas de remediación.

Cuando te digo que hubo varios frentes es porque uno fue la remoción de la arena, empezar a sacar de a sectores, una vez que te cayó todo eso ver bueno “¿por dónde empiezo?”.

El gobierno provincial estuvo muy a la altura, el gobernador Sapag estuvo siempre, que estaba en ese momento Sapag, y yo no soy de ninguna fracción partidaria, pero la verdad es que estuvo muy bien estuvo a la altura, todo desde el primer día acá.

Y en las tareas de remediación después la provincia gestionó maquinaria y demás para hacer el traslado y disposición final de la arena que se iba sacando. Cada hotel o cada casa lo que tenía que hacer era llevar toda la arena que sacaba a un punto de recolección.

Con el Volcán también hubo cortes de servicio acá en Manzano. Nosotros estuvimos un mes sin luz, con un grupo electrógeno propio. Y con todo lo que eso generaba ¿no? Este sin luz, el agua la tomábamos de la toma del lago, porque las tomas estaban colapsadas. Así que bueno nos abastecíamos con eso.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

La pata de la tarea de remediación fue llevar toda la arena para que venga el gobierno provincial, lo cargue y lo lleve a lugares de disposición final.

Por otro lado, que pasaba con la actividad turística, Villa la Angostura es una localidad 100% turística y el comercio y la construcción que son las otras actividades, están 100% ligadas al turismo.

Desde las cámaras, yo estaba representando a “Bahía Manzano” en la Asociación de hoteles trabajamos junto a la Cámara de Comercio, con el colegio de arquitectos, se hizo un grupo de trabajo y con ellos empezamos a redactar las leyes de emergencia que en definitiva fueron lo que dio un poco de paraguas a todo esto. Por ejemplo, hubo unas ayudas salariales importantes de parte del estado. Y además tampoco se pagaron las cargas, a cambio había que mantener todos los puestos de trabajo y la verdad que el grupo de Montaña y Manzano Resort se mantuvieron todos los puestos de trabajo no se sacó a nadie y además todo el personal en sus 8 horas de trabajo laboraba acá sacando arena y después iba a su casa y seguía sacando arenal. La verdad que fue un compromiso de todo el pueblo. Y hoy Juan Cruz puede parecer, ves el cielo prístino, el agua como esta, pero en su momento no sabíamos cuánto iba a durar.

Entonces bueno dentro de esas medidas de emergencia se hicieron excepciones impositivas, de cargas sociales, algunos subsidios se dieron, no a empresas grandes sino a empresas chicas, créditos a tasa 0 que se devolvían después, para poder pasar esa “no temporada” de invierno. Con ese paquete de medidas se sostuvo el empleo.

Nosotros como somos un club vacacional y tenemos socios que seguían pagando su expensa, lo que hicimos fue tratar de abrir lo más pronto posible. Lo que hicimos fue sectorizar los lugares de limpieza, empezamos por un módulo del hotel, como habrás visto son tres, limpiamos todo y a sorpresa abajo había pasto. Lo dejamos todo a punto para empezar a tener gente. Y el 9 de julio fue que vinieron los primeros turistas.

Juan Cruz: Rapidísimo, en menos de un mes



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Ignacio: Si, y para eso nos tuvimos que asegurar que fuéramos a tener servicio eléctrico, porque además acá en Villa la Angostura si se corta la energía, se cortan los teléfonos, el internet. Básicamente era poder autoabastecernos si podía volver a pasar. En ese momento nos decían no abran hasta que sepamos qué pasa, nosotros decidimos abrir igual y apostar a la reapertura y así empezamos a limpiar un módulo, otro módulo, los tres módulos, pintar, lavar, manguarear, el trabajo de sacar la arena de todos lados. Es más hace poco se salió un traslape del techo y sigue cayendo arena, no mucha, pero siempre está ahí presente.

No sé si eso responde a tus preguntas, si fue demasiado resumido

Juan Cruz: No, está perfecto ¿la demanda en ese primer año entonces habrá bajado en porcentajes?

Ignacio: bajo la ocupación a la mitad. Y dejó de fumar el volcán en diciembre de 2011, diciembre/marzo no me acuerdo muy bien cómo. Un día dejó de fumar y pudimos empezar, con certeza, empezamos a trabajar. No hubo vuelos durante varios meses. Y después todo de a poco se fue volviendo.

Pero lo que se hizo fue mantener el empleo y volver a la normalidad lo más pronto posible, y tener un producto turístico. Era un poco también tener un como atractivo un lugar así.

Juan Cruz: ¿sentías que había algunos turistas motivados a venir a ayudar o ver desde su lugar?

Ignacio: SI desde el lado de la ayuda si, desde el lado de ver. Pero digo no fue un efecto turístico único “voy porque es EL lugar”, no, la gente vino para colaborar, Villa la Angostura fue de las localidades más afectadas, porque había mucha más acumulación de sedimentos volcánicos acá.

Fue un trabajo comunitario, fue una de las primeras veces que vi que en la localidad nos unimos todos con el mismo fin, la provincia, nación, el ejército ayudó también, la verdad que creo que desde la solidaridad se logró mucho.

Juan Cruz: ¿y ahora eso sigue así? ¿Unificado?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Ignacio: No después como que todo volvió a la normalidad y cada entidad se vuelve a ocupar un poco más de sus cuestiones particulares, pero yo no tengo dudas de que si llegara a ocurrir algo parecido en algún momento, el know how está. De hecho, hemos tenido así, no sé si de este tipo de entrevistas, pero consultas de cómo fue salir. Yo por ahí te lo digo muy rápido y me olvido de ciertas cosas. Pero vos imagínate Juan Cruz que cuando vos tenés tu vida acá y se acaba el sustento económico, tenés que pensar en irte. Y la verdad que fue muy emotivo haber podido superar eso y que hoy Villa la Angostura vuelva a tener el poder de antes.

Juan Cruz: Claro aparte ¿Cuánto demoró en volver a tener la demanda que tenían?

Ignacio: Un año, al otro año ya estaba. Pero nosotros somos especiales, somos un club de tiempo compartido, pero si en un año más o menos volvimos a la normalidad, porque el volcán se apagó también. Y la verdad que fue todo un desafío, no sé yo me acuerdo de haber dejado a mi familia en Neuquén y estaba viviendo solo en el hotel. Me resulta sumamente emotivo cuando lo revivo no, como te lo cuento a vos, porque la verdad que fue un hito, fue un antes y un después yo veía trabajar gente desinteresada. Digo, era el bien común salir de ahí, no había egoísmo sin duda a todos nos iba a convenir salir de ahí y nada, se pudo y con trabajo y situación de solidaridad, lo que te decía. Y la verdad que yo creo que todos laburamos. Porque limpiaban sus casas, limpiabas tu negocio, es más, te miraban feo si no lo hacías “che limpia el techo, dale que nos afeas a todos”. Y la verdad que nos dimos cuenta de un montón de cosas. Yo creo que a los que estamos nos cambió a todos la manera de ver las cosas. Que se acabe tu mundo así (chasquea los dedos), no creo que le pase a cualquiera. Obviamente hay cosas peores, lo que pasó en La Plata, una inundación se perdieron vidas, acá gracias a dios no se dio. No sé si se puede comparar, pero fue una experiencia muy emocional poder volver a la normalidad para todos.

Además, como te digo Juan, somos una localidad turística, no hay otra cosa, no hay.

Juan Cruz: y antes de que pase, obvio que saben que están rodeados de volcanes, ¿tenían un plan más o menos?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Ignacio: NADA, nada, correr como las gallinas cuando les cortan la cabeza, en círculo. Hoy tenemos más protocolos. Igual lo que me di cuenta, de la vulcanología nadie sabe nada, todos salen a pronosticar; “se apaga en 20 años”; vino gente de Islandia, de Chile, de donde se te ocurra, de países heavy en cuestiones vulcanológicas, no tienen la más pálida idea, NADA. Te das cuenta que la naturaleza puede (chasquea los dedos) desaparecer en segundos.

Además, fue inesperado. El jueves nos enteramos algunos “el volcán está en peligro”, y el sábado a las tres de la tarde empezaron a caer piedritas. No paro. Fue caótico, al principio nadie sabía, “qué hago con todo esto”. Además, todos estos colores se hicieron grises. Todos los árboles caídos, achaparrados. Fue toda una situación emocional. Y cuando estalló el Calbuco a los dos años decíamos “no y que hago” “ya fue empiezo vuelta, que voy a hacer”. El poder de resiliencia también se vio, pero para mí como comunidad turística el tema de la solidaridad comercial y personal entre todos se hizo que saliera para adelante. Además, escribimos las leyes de emergencia, se las dimos a los diputados provinciales y nacionales, en la mano, no les pedimos que nos hagan una ley de emergencia, No, “toma, esta es la ley de emergencia” así fue. La escribimos acá y fue empujar el carro. No nos quedamos sentados esperando. La gente vino y ayudó desde el gobernador, el ejército, hasta el estado nacional. El estado nacional costo que entendiera eh, no mandaba gente de capital. Pero yo creo que todos vieron esa capacidad de trabajo y se sumaron, era imposible no sumarse. Quedabas en ridículo si no ayudabas. Hoy el resultado está a la vista.

Juan Cruz: ¿Con el correr de los años las temporadas como vienen?

Ignacio: Y acompañan el devenir económico del país, insisto, nosotros no somos un hotel, somos un club en el cual vos pagas tu cuota mensual y tenés una semana al año en la cual vos venís y querés que esté todo bien. Entonces hay gente que viene hace más de veinte años, la gente es como que está “obligada” en alguna manera a seguir viniendo. Así que, qué sé yo, fue una linda experiencia viéndola en retrospectiva. Y si volviera a pasar, podríamos trabajarlo, salvo que caiga lava hirviendo, pero nada. Yo hasta hace poco tenía una nota guardada de los empleados, que se comprometían a trabajar, después veían como recuperaban. Todos nos comprometimos con nuestro trabajo y con nuestro lugar. Y además



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

como te digo, todos tuvimos que palear. Acá gerente, responsable, todo estábamos limpiando. Yo después me sacaba el mameluco y me iba a hacer esas cuestiones de cámara que te contaba hoy, no, para generar. Y para mi hoy es un modelo de trabajo. Si necesito un proyecto ya te lo doy escrito. Y esa manera, de proactividad fue lo que cambió el destino. Y el gobernador fue fundamental, repito no soy de ningún partido.

Los que estábamos en Villa la Angostura y nos quedamos creo que lo hicimos un poquito más nuestro. Porque laburaste con carretilla y pala, a veces uno limpiaba acá y no podía limpiar en mi casa y contrataba a alguien. Pero bueno todos limpiamos, fue un proceso emotivo y de dos o tres meses, no me acuerdo cuanto, donde primero barrías, después manguereabas, después te mandabas cagadas, porque con las mangueras de incendio sacamos pedazos de mampostería, no sabíamos, pero con el agua ves salir la arena y estaba todo reluciente, pero el agua hace unos desastres.



VI- Entrevista a Diana Moschini, gerente de hotel Correntoso, 24 de enero de 2019

Juan Cruz: ¿Estuviste en le época del Volcán? ¿Cómo fue la recuperación?

Diana Moschini: Yo no estuve cuando fue el tema del volcán. Quizás puedo darte algunos tips, pero yo no estuve justamente en toda la recuperación porque me fui a bs as. Me volví a Buenos Aires en 2011 en abril y esto pasó en junio. Justo. Pero sí tengo familia acá, que vivía acá, y la recuperación fue un poco como un pueblo que es muy turístico en donde se levantó todo y con mucha ayuda de prefectura, de toda la parte de las fuerzas armadas desde el Neuquén en donde ayudaron a la gente ¿no? A levantar ceniza porque acá se moría el ganado, estaba todo, la gente no podía salir, la gente no podía entrar la verdad que si vos ves las fotos que son impactantes en donde es un cenicero. Ves que al año seguía habiendo ceniza cuando volaba el viento y todo por todo el bosque también. Pero que hubo un levantamiento impresionante, hubo muchos hoteles que cerraron, que cerraron por un año, año y medio, dos, hubo mucha gente que se fue de la Villa y mucha gente que se quedó y se quedó peleando con esto y haciendo mucho trabajo cuerpo a cuerpo. Marcelo Leyenda que fue la persona que estuvo para el levantamiento, el gerente anterior.

Juan Cruz: Si, hablé con él, pude conocerlo.

Diana: ¿Pudiste hablar con él? Porque es la persona PARA hablar de este tema porque él estaba en la gerencia en ese momento acá en el hotel y fue un poco quien también manejó todo y como el hotel fue levantándose porque hubo que devolver dinero a todos los huéspedes que tenían ya vendido julio, junio, agosto ¿no? Toda la temporada de invierno. Hubo que tener mucho respaldo con la gente, con el empleado, porque el empleado no podía venir a trabajar. La gente de mantenimiento estuvo muy metida en el hotel para levantar todo esto ¿no? y Fue un desafío muy grande, pero que bueno como sociedad y como hotel fue de ahí que Marcelo después pasó a la Secretaría de turismo y en donde el ayudo mucho en todas sus relaciones políticas que tenía en ese momento para levantar el destino y cerrar por ejemplo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

el mundial de motocross, un montón de cosas para darle mayor afluencia de turismo externo a la región.

Cuando yo estuve acá en 2008 / 2009 que gerenciaba el Faro, yo trabajaba mucho con Marcelo del (hotel) “Correntoso” y Pablo del (hotel) “Sol Arrayan” con una visión para traer más turismo y para romper la estacionalidad de la zona. Hicimos un trabajo muy bueno entre todos como para mejorar esto y ver con el IMPROTUR como darle más difusión a la zona. Recién Neuquén hace poco que está como dándole mucha más difusión, viajando más, haciendo más cosas, pero bueno es un destino donde hay que ponerle mucha fuerza.

Juan Cruz: Bueno esa visión era en 2009/2010, y pasa esto...

Diana: Pasa esto donde se cae todo. Hubo muchos hoteles que cerraron, hosterías “El Faro” cerro, los dueños desde ahí no lo abrieron más y después se lo entregaron a DESA que es una gerenciadora de hoteles. Hubo muchas cosas. Acá el (hotel) Correntoso se levantó mucho, es muy fuerte acá en La Angostura y tiene mucho soporte de atrás, de los dueños también, pero bueno esto ya se estaba visionando y se está haciendo fuerte. Nosotros como Correntoso vendemos “Correntoso” y le damos fuerza al hotel y La Angostura que es para visita, como que acompaña también al hotel. Pero cuando nosotros salimos a vender salimos a vender nuestro producto, sobre todo. Pero en ese momento 2009/2010/2011 trabajamos mucho en conjunto para promocionar el destino.

Juan Cruz: y las primeras políticas en cuanto a Hotel, ¿cuáles fueron?

Diana: Bueno tuvimos que hacer un plan de contingencia con contadores y un plan de emergencia con préstamos, con un montón de cosas a nivel bancario para asegurar y como una empresa seria de devolver el dinero a nuestros clientes. La realidad es por ahí que muchos no lo hicieron, pero nosotros somos una empresa muy seria entonces se hizo todo esto. Y se hizo un backup en donde poder devolverle el dinero a la gente, en extenderle ese dinero que nos dio por dos años, en noches, para que puedan utilizarlo cuando se levante el destino pueda volver y así también cuidar a nuestros clientes y retenerlos.



Juan Cruz: y en cuanto a los empleados ¿Mantuvieron la planta?

Diana: Los que eran contratos de temporada fueron suspendidos y se pagaron hasta el momento que tendrían que haber trabajado ¿no? Si en temporada tenían que trabajar dos meses y justo cayó en el primer mes se pagó al empleado el otro mes, aunque no viniera a trabajar.

Y con el personal fijo se estuvo haciendo trabajos de limpieza y de otro tipo de cuestiones.

Juan Cruz: Sobre el Volcán, ¿Tenían alguna idea previa, conocían del potencial peligro?

Diana: El potencial está siempre. Vos pensá que acá tenemos muchísimos volcanes en toda la zona de la Cordillera y están todos activos. O sea, hoy el potencial está. Es que un día se prenda y que haga erupción como fue en ese momento. O sea, nadie sabía que iba a pasar eso o no. Lo mismo que el terremoto. Yo estuve acá, en el 2011 hubo una réplica de un terremoto que hubo en Chile muy grande que acá se sintió mucho y todas esas cosas naturales están y estamos en una zona donde puede pasar y eso hoy por hoy hay un montón de volcanes en toda la línea Cordillerana, que están todos activos. O sea, esto puede volver a pasar.

Juan Cruz Pero ¿Tenían algún plan? ¿Ya sabían el accionar?

Diana: No

Juan Cruz: ¿Y ahora después de esto? ¿Se fue elaborando algo?

Diana: Nosotros sí. Por ejemplo, hoy con todo el tema de lo que es la caña colihue que está floreciendo y la posibilidad del hantavirus y los casos que hay en otras provincias. Esas son cosas que bueno al estar en un entorno tan natural, estas cosas pueden pasar. Y por ejemplo estas cosas pasan cada tanto tiempo. Nosotros como empresa, no sé si todo el resto, pero nosotros como empresa después de lo que pasó en el 2011 con el volcán, ante este tipo de circunstancias tenemos planes de contingencia. Por ejemplo, con el hanta, cuando se sabe, se sabía que la caña colihue iba a empezar a florecer este año ¿sí? Nosotros ya empezamos a



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

tener desde hace cuatro o cinco meses antes de abrir la temporada empezamos a tener recaudos. Por ejemplo, nosotros triplicamos todos los que son ultrasonidos en el hotel. Que son una forma de que moleste a la plaga y es como algo sin veneno sin arruinar el medio ambiente. Triplicamos todo eso. Nosotros sacamos la caña colihue de toda nuestra propiedad. Si vos ves por ahí vas a ver que hay tallado caña, se sacó todo. Y a la vez se hace toda una capacitación con el personal de cómo mantener la limpieza, de cómo mantener los alimentos, de que hacer frente a un ratón. Nosotros vivimos en un lugar donde hay ratones, estamos en la montaña, pero que hacer ante el avistaje de un ratón. Como actuar como cuidarse todo el tema de la higiene. Entonces se hace toda una capacitación de personal y se tiene muchísimos planes de contingencia no solo a nivel de precaución y entrenamiento de personal sino también a nivel económico. Porque cuando pasan estas cosas como en su momento fue la gripe A, todo eso trae consecuencias económicas porque al ser un lugar turístico, el turista no viaja. Lo mismo en Brasil con la fiebre amarilla, el turista no Viaja. Entonces se tiene que armar un montón de cosas, en eso también tenemos como un seguro y un plan de contingencia con los bancos ante una posible caída masiva de reservas.

Si es un caso no pasa nada, lo manejas con el cliente, le extendés el período por un año, ves cómo lo manejas comercialmente cada caso puntual. Pero si vos tenés 50 reservas y se te caen las 50, tenés un problema.

Juan Cruz: Desde la actividad turística ¿cree que contribuyo algo a la recuperación rápida del destino?

Diana: Obviamente, sobre todo La Angostura que es un pueblo tan turístico y donde la economía en toda la zona depende mucho del turismo, desde el restaurant que está en el pueblo, las farmacias, la vinoteca, los hoteles, todo. Si hay gente y hay cosas todo funciona porque obviamente con casi 20 mil habitantes diariamente no podría subsistir solamente un negocio. Esto es como una relación directa.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

El turismo sufrió mucho en esa época, no llegaban los aviones, no llegaba los micros, y ahí fue donde toda la fuerza del pueblo, con la ayuda de fuerzas armadas y diferentes gentes fue limpiando el pueblo, sacando camiones y haciendo cosas para que vuelva la actividad turística lo antes posible, pero en ese momento el turismo se cortó.

Juan Cruz: Fue entonces, más que nada la gente que impulsó

Diana: Si totalmente, fue un trabajo en equipo donde de nuevo las fuerzas armadas de Neuquén ayudaron muchísimo, venían con camiones, venían a ayudar y más la gente del lugar. Y la gente que no tenía trabajo, hacía changas entonces te ayudaba a sacar la ceniza de tu terreno, a limpiar todos tus techos. Entonces vos le pagabas a la gente y se generó como una economía diferente con gente que se había quedado sin trabajo, haciendo trabajo de limpieza y de ayuda con la gente local para ir mejorando el destino y así fue como se fue haciendo.

Juan Cruz: ¿Y ahora cree que la demanda va en aumento? A partir de ese entonces, ¿hay más turistas?

Diana: Si, yo creo que el destino está mejor desde la gestión de Leyenda hasta ahora Pablo Bruni y un poco como el destino se fue conociendo a nivel nacional. Porque antes más que nada se conocía Bariloche, no se conocía tanto la angostura, y aunque, quizás el IMPROTUR no está poniendo tanto dinero para digamos promocionar los destinos locales afuera. Yo creo que los grandes, como el (hotel) “Yao Yao” en Bariloche, “Correntoso” que está saliendo más al exterior que está viajando más que están haciendo más promociones y “Neuquentur” hoy por hoy que se está moviendo mucho más en ferias y en diferentes cosas se está dando a conocer mucho más el destino. Nosotros más allá que nuestro público es muy local, o sea nosotros tenemos mucho argentino y recurrente, estamos empezando a tener mucho más turismo externo de EE UU, de Brasil, de Chile, También mucho turismo europeo.

Juan Cruz: ¿y preguntan de la experiencia del Volcán?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Diana: No, muchos no lo saben, muchos cuando ven fotos y todo esto le llama mucho la atención del antes y el después y el después. Pero bueno esto es algo que se promociona como un pueblo se levantó tan rápido de una catástrofe tan grande.



VII- Entrevista a Federico Pape, Guardaparque del Parque Nacional Nahuel Huapi, Unidad Operativa Noroeste, 25 de enero de 2019

Juan Cruz: ¿Estabas trabajando en el momento de la erupción?

Federico Pape: Si se trabajó en el Plan de Contingencia

Juan Cruz: ¿Cuáles eran los planes que tenían para esa temporada? Ya que esto fue en pleno invierno

Federico: Si bueno, apenas explotó el volcán, se reunió el comité de urgencia y se acordó básicamente durante toda esa época la ayuda social a la gente. Fue lo que primero se hizo, llevar barbijos, llevar agua potable, asistir constantemente con personal de salud a los pobladores tanto a de los que estaban en tierra y los que están del otro lado del lago, del peri lago, siempre con la ayuda de todas las instituciones: prefectura gendarmería parques nacionales, el hospital la municipalidad. Todos se unieron cada uno con sus ramas, con sus herramientas para poder asistir socialmente a la gente más perjudicada que es la gente que vivía en el campo.

Costó mucho la adaptación, costó mucho que la gente se ponga el barbijo, que algunos pobladores tomen el agua potable. Eso en un principio. Eso es lo que se tomó como prioridad: la gente.

En segundo lugar, toda la demás población de VLA vive del turismo entonces una vez que mermó la intensidad con la que el volcán estaba emitiendo cenizas, se empezaron a tomar medidas para reincorporar el turismo, ya que se habían suspendido los vuelos, la gente estaba muy asustada no quería venir para acá, era una noticia mundial, así que esto era un desierto.

Se empezaron a tomar medidas como el turismo religioso. Fue la primera medida. Empezaron a visitar iglesias de distintas religiones. Esto fue algo emanado desde la municipalidad, de turismo de la municipalidad, apoyado por parques nacionales que se ocupó de poner en



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

condiciones las iglesias y sobre todo la capilla histórica de Villa la Angostura. Con los equipos de incendios se limpiaron los techos, las paredes y todos los alrededores.

En Segunda instancia se consiguió a través del Estado, de la Nación maquinarias para la limpieza de todas las áreas de uso público, las áreas turísticas. Se sacó la arena de los campings, se sacó la arena inclusive de las playas porque en las playas no se podía caminar por el polvillo de la ceniza así que las playas también se limpiaron y se llevaron a los lugares de acopio de la ceniza.

En el Bosque de Arrayanes puntualmente se hizo una limpieza más detallada más minuciosa, casi hasta manual con palas y carretillas, cargando en un barco carguero porque llevo la ceniza a otro lugar de acopio. Y después sí con equipo de incendio se limpió hasta las cortezas y las copas de los bosques de arrayanes y quedaron limpios. Se sacaron fotos, se publicitó mucho en ese momento y hubo una campaña nacional muy fuerte después que pasó esto. Y el turismo empezó a venir de a poco al ver la foto del antes y después, se vendió mucho suvenir volcánico hasta el día de hoy.

La naturaleza hizo lo suyo, en lo demás, digamos en el bosque autóctono parques nacionales no intervino. AL ser un fenómeno natural parques no intervino en los lugares que no son de uso público porque no corresponde al ser un fenómeno natural.

Juan Cruz: Bueno el turismo se recuperó ¿En cuánto tiempo aproximadamente?

Federico: Nono, el primer año que estaba todo limpio empezó a venir gente digamos en un, yo no soy el más adecuado para decir esas cosas, vivo acá no tengo datos, pero, yo creo que en un 50% cuando ya el volcán no era noticia. Un 50% de ocupación en la villa hubo y al año siguiente esto ya se hizo voz en todos lados de que acá estaba lindo que acá estaba bien. Y al año siguiente ya fue normal, como siempre 90/92% de ocupación casi por dos años de acuerdo a las ganas de la gente que tiene de venir para acá.

Pero fue por eso, por la primera campaña.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Juan Cruz: claro por la promoción, de que no era tan grave que se podía venir, se podía visitar.

Federico: que se podía venir, que la ceniza no tenía azufre, que era sí un poco alergizante, pero la gente al venir pocos días acá no lo noto, no le paso nada a nadie, por ahí a los que trabajamos en este lugar durante la erupción sí, pero el turismo se recuperó bastante rápido. Es un lugar aparte que como que está preparado para este tipo de eventos. Es un fenómeno natural. Que la cordillera está formada de esta forma. Entonces a los años siguientes se vieron que los árboles brotaron con más intensidad, que las aves volvieron, fueron las primeras en volver, volvieron muy rápido. La fauna también, la fauna resistió bastante. La fauna ictícola (peces) hubo un poco de mortandad, pero se recuperó también y la pesca fue muy buena los años siguientes. La gente vino mucho a preguntar qué fue lo que pasó. Sobre todo, los primeros años que se veía la ceniza en los techos en algunos techos que no fueron limpiados preguntaban y hasta era un atractivo turístico sacarse una foto con un techo gris cubierto de ceniza, o llevarse un puñado de piedra pómez como que “yo estuve ahí” que se yo (ríe) algo más.

Se intentó hacer algo también de turismo aventura, pero no se pudo, aparte nunca se encontró la forma de implementarlo, porque muy poco de aventura tenía ir a respirar ceniza. Pero no, yo creo que al segundo tercer año el turismo acá regreso con normalidad gracias a las propagandas y sobre todo a la publicidad de que esto se recuperó rápido.

También, me estaba olvidando, que la cantidad de lluvia que cae acá que son de 2.500 a 3000 mm anuales limpio los árboles muy rápido las hojas quedaron verdes de una forma increíble, el paisaje pasó de gris a verde muy rápido en el año que terminó de caer la ceniza. Y eso ayudó mucho, la foto, la foto del dron. La voz a voz y las campañas nacionales de turismo que fueron emanadas y consensuadas entre la Provincia el Municipio y la Nación. Yo creo que esos años hubo no sé si más turismo que en otros lugares, pero vino bastante gente.

Juan Cruz: Para cerrar un poquito ¿Cómo ves la actividad turística hoy en día?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Federico: Hoy en día es normal, obviamente no puedo dejar de mencionarlo está ligada a la situación actual del país, pero mucho turismo está siendo reemplazado el turismo argentino por mucho turismo extranjero, por la conveniencia del cambio y el turismo nacional que viene menos días, pero sigue viniendo. Sigue viniendo muchísimo turismo nacional y con normalidad ya el tema del volcán ni se toca. Siempre hay un problema vigente, ahora tenemos un problema de la floración de la caña, por no decir hantavirus porque hantavirus no hay, no hay ningún caso en VLA, en San Martín, en Traful, en Bariloche incluso en Bariloche son casos derivados de otro lado. El caso de Epuypén es un caso puntual. Pero del volcán ya no se habla nadie lo menciona ni nada de eso.

Juan Cruz: ¿Sentís que la localidad está un poco más preparada, más alerta a estas cuestiones?

Federico: Si, si, si ya después del... fue bastante feo. Fueron un año y medio como digamos traumatizante. Tuvimos casos de ir a ver pobladores a dejarle fardo de pasto para los caballos o las vacas. A un tipo que se le murieron todas las vacas y que se enoje mucho. Así que vino un grupo de 9 psicólogos de nación. Entonces cada camioneta que salía al campo, salía con un psicólogo. Porque algunas veces el funcionario que iba a llevar pasto o agua, siempre lo que llevabas era poco (para la desgracia que estaba pasando la gente que vivía en áreas rurales). Entonces obviamente se desquitaba con el que iba, con el mensajero.

Por suerte esa medida se la mitigó con un psicólogo que siempre iba en una camioneta a hablar con la gente del campo a calmar los ánimos a decir que esto era algo que iba a pasar y de hecho pasó y se pudo trabajar mucho mejor. Esa gente estuvo casi 9 / 10 meses en la zona cuando se empezaron a generar este tipo de conflictos con la gente de salud, guardaparques y todo tipo de visitantes de asistentes de desarrollo social también. La asistencia fue se hizo lo que más se pudo. Se hizo todo lo posible y hubo muchísima gente involucrada. Los voluntarios eran muchísimos sobraba gente para trabajar. Había muchas cosas para hacer, se trabajaba todo el día. A veces hasta un dejaba la familia de lado que



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

estaba pasando casualmente por la misma situación, pero bueno había que hacerlo y se salió adelante muy bien por suerte.

El decidió quedarse, en un momento probó mandar a su mujer y su hijo a su provincia natal, pero al cabo de unos meses volvieron porque extrañaban y querían ayudar.



VIII- Entrevista Julia Espíndola, dueña de Chocolatería Durf, 22 de enero de 2019

Juan Cruz: ¿Cómo fue ese año?

Julia Espíndola: durante ese año nada, porque vos trabajabas y yo me acuerdo, trabajábamos con los soldados que nos venían a ayudar, yo me acuerdo que le vendíamos chocolate, porque esto era la chocolatería (hoy es regalería, artículos artesanales, remeras, etc.). Yo les vendía chocolate a los soldados que venían y se renovaban cada diez días y así sobrevivías algo.

Pero en un año esto (chasquea los dedos) se revivió, cambió la Villa, quedó más linda.

Viste que uno dijo “ohh, ahora de qué nos disfrazamos” (cara de miedo). Porque después de un volcán, ¿Cómo haces para salir? Y salimos a flote mira, en menos de lo que canta un gallo digo yo.

Juan Cruz: ¿Tu rol en la Villa era entonces la chocolatería?

Julia: Yo tenía la chocolatería

Juan Cruz: ¿cuándo llegaron a Villa?

Julia: Yo hace doce años que estoy acá, doce años, bastante. Tres años que estaba acá cuando explotó el volcán.

Aparte mira que loco, porque yo estaba limpiando y me acuerdo que siento, era junio esto fue el de Junio, “Ta, ta, ta, ta, ta” y dije, “bueno está neviscando”, porque en esa época siempre se largaba la nieve. No, que, neviscando, vino una amiga con barbijo y se había hecho la noche. A las 6 de la tarde ya estaba todo oscuro, como si fueran las diez de la noche. Qué raro dije, se viene la nieve.

Vino una amiga y me dice: “Julia vos estás loca, explotó un volcán” y yo “¿Qué volcán?” no estaba ni enterada.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Juan Cruz: No tenías dimensión del evento

Julia: Claro, el ruido que yo sentía era las piedras pómez, porque caían pedazos de piedra pómez (emula con sus manos el tamaño aproximadamente de una pelota de tenis) y a la noche ya era explosivo, se sentía el temblor del volcán, mucha gente se asustó. Ese mismo día, unas 3.500 personas se fueron de la Villa. Esa misma noche, muchos abandonaron sus casas, animales había más de 100 perros abandonados.

Fue difícil. No conseguías agua, no había velas, el supermercado ya era un caos.

Aparte vos no podías ni entrar ni salir, fue muy duro, triste.

Juan Cruz: antes del evento no tenían ninguna idea, esto fue de la nada. ¿No conocías de la existencia del volcán?

Julia: ¡Claro! ¡Jamás! Mira vine a vivir acá, vengo a la montaña, al paraíso. Jamás me enteré de la existencia del volcán. Y bueno esa fue la experiencia. Pero dura eh. Porque era subir a los techos, palear tirarlo a la vereda, de la vereda tirarlo a la calle, pero tuvimos mucha ayuda de Neuquén, el gobernador mandó muchos soldados, venían de muchos lados a ayudarnos. Fue duro.

Juan Cruz: Bueno sintieron ese apoyo desde el gobierno, se sintieron protegidos.

Julia: Si, por lo menos de provincia estuvimos bien ayudados, protegidos, y el que se puso la mano en el hombro fue el pueblo. Nos juntamos no había diferencias de vecinos de nada. Era palear, palear y así fue. Duro. Hasta el chiquito mío (su hijo) empezó a palear.

Fue duro, los chicos no iban a la escuela, no se podía entrar ni salir de Villa la Angostura porque había ceniza que volaba por todos lados.

Juan Cruz: Claro las rutas se habían cortado.

Julia: si, si claro. La ruta, los aviones.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Vos ibas al lago, el lago de Puerto Manzano era todo cubierto de ceniza. Aparte lo que costó sacar toda esa arena volcánica. Era tan corrosiva que se hacía como un cemento. Llovía y era un cemento. Fue duro, duro.

Pero bueno uno sobrevivió con los soldaditos que te ayudaban, y gente después del año, bueno uno, refloto en un año la Villa, repunto para arriba, pero más linda.

Juan Cruz: y para usted ¿qué fue lo que ayudó a esa recuperación tan rápida?

Julia: Yo creo que fue la fuerza de todo el pueblo, que se puso firme y dijo “tenemos que salir” y salimos adelante, pero si no teníamos ayuda, yo creo que en un año no íbamos a salir adelante, en las condiciones que estaba la Villa. Porque vos vas por la ruta, como yendo para Chile, vas a ver la de arena volcánica que hay. Ahora, a dónde fue toda la arena (hace gestos de no saber), pero impresionante. Yo era cuarenta centímetros de arena volcánica lo que cayó. Yo tenía la lancha, se hundió, pero lleno mal, no, los animales asustados. La pasamos mal, mal y triste. Porque era un pueblito fantasma, ocho meses fue un pueblo fantasma.

Con Decirte que algunos proveedores de Bariloche me conseguían velas, porque acá no podíamos conseguir nada.

Juan Cruz: y el tema de la publicidad negativa, las noticias, no ayudaba

Julia: vos veías los canales y decían “No VLA no se puede ir” y aparte era que decían “no vayan a VLA, no vayan”, cuando esto ya estaba todo limpio.

Juan Cruz: Y el pueblo que vive de esto...

Julia: el pueblo que vive del turismo se perdió una temporada porque la gente decía, “no a que vamos a ir a VLA”. Entonces la mala fama, la prensa mala, hasta que hicimos que vino canal 13 me acuerdo, que hable con “Canal 13”, y “Telefe”. Le hice ver que no es lo que pintaba.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Esta bien el pueblo salió adelante, la lucho, la remo, porque paleo, paleo, pero la Villa se puso más linda, al contrario. Nosotros la sacamos adelante. Hasta que bueno se llevó esa noticia y ahí después volvió a salir adelante, pero fue duro.

Juan Cruz: ¿y eso atrajo un sector que quería ver como quedo después?

Julia: Mucha gente, el curioso dijo, “vamos a villa a ver que paso”. Y te pedían los frasquitos con -arena. Pero bueno fue triste. Te lo cuento, me acuerdo y se me pone la piel de gallina.

Ese año sin trabajar, te endeudabas, la pasabas mal, el que alquila la pasaba mal, porque los dueños no les importa que explotó el volcán, vos tenías (golpea las manos en gesto de dinero). La pasamos mal en todo sentido.

Juan Cruz: Y hubo alguna política, de apoyo, ayuda, ¿bajaron alquileres? ¿O pagar a futuro?

Julia: (ríe irónicamente) no, al contrario, no, ningún a futuro, era pagar, la AFIP que te mandaba carta documento. No te perdonaban nada, ni la AFIP ni los dueños de alquileres. La pasamos feo, muy feo.

En mi caso yo sobrevivía de los soldaditos que venían y te daban una mano. Aparte veían que yo todos los días trabajaba con la manguera con la pala y sacaba ceniza y era la única que limpiaba todo y regaba las florcitas, ¡para darle vida!

Porque no tuvimos luz, dos meses sin luz, sin agua, sin teléfono, porque era tanto el polvo de la ceniza, que tapaba los postes de luz las antenas. Se pasó feo, muy feo.

¡Y después de cuatro años volvió a explotar otro! Pero ese fue nada, fue una lágrima, una cenicita, una arena muy finita que en uno/ dos días se fue.

Juan Cruz: ¿y ahí ya tenían la experiencia?

Julia: Si ya estábamos preparados, porque el primero nos agarró de sorpresa.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Juan Cruz: ¿y ahora? ¿Si vuelve a pasar?

Julia: Ya uno está acostumbrado, ahora ya sabes que convivís con los volcanes, pero la primera vez fue triste y muy duro. Duro para todos, porque los chicos no podían ir a la escuela, la pasaban mal, mucho encierro.

Juan Cruz: y al principio tampoco se sabía si era tóxico entonces era peor

Julia: Mira tóxico no fue, porque nosotros todo el mundo paleando sin barbijo y nunca nos pasó nada. Y todos decían “no, es toxico, cuidado”, pero no fue tóxico.

La desesperación era que te oxidaba el techo, mira lo fuerte que era. Te oxidaba las palas todo, las veredas se las comió. Era fuertísima. No, la pasamos feo.

Pero bueno ahora VLA está más lindo.

Juan Cruz: Y te quedaste en ese momento, ¿Por qué?

Julia: Y me quedé, en realidad ya tenía un pie en el avión pero me quede porque nosotros hacía tres años que habíamos elegido un cambio de vida, y bueno era la calidad de vida que uno eligió. Yo vengo de capital, Buenos Aires, un loquero y dije no, nos vamos a una vida más sana, tranquila, mi nene era chiquito tenía 7 años y me dijo mamá que nos vamos a ir, elegimos este lugar nos quedamos. También teníamos dos perros y dice (el hijo) no vamos a dejar a papá solo con los perritos, nos tenemos que quedar. Y nos quedamos y ahí la remamos, porque no fue fácil.

Yo estaba en plena obra mi casa, yo alquilaba. Tuve que dejar de alquilar ese mismo día que explotó el volcán y me vine a vivir arriba del negocio por siete meses vivimos acá. Era tirar un colchoncito en el entepiso y así vivíamos, por siete meses viví así dentro del local. Porque no tenía un alquiler, la casa estaba recién en obra, la pasamos feo.

Juan Cruz: ¿y eso quedó pausado?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Julia: Eso quedó pausado hasta que se pudo remontar, pero. Aparte el coraje del chiquito mío, porque siete años y al final la tomó él la decisión. Porque yo ya tenía la escuela preparada, nos habían llamado de Buenos Aires, todo “vuelvan, vuelvan” y él dijo “no mamá”, nosotros nos tenemos que quedar acá, elegimos este lugar nos quedamos acá. Y acá estamos feliz de la vida.

Y Villa la Angostura es Villa la Angostura

Juan Cruz: ¿La decisión la tomarías de vuelta?

Julia: Y si la tengo que volver a tomar, la vuelvo a tomar y me quedo. Y si porque uno eligió esto, ya está, son experiencias y contra la naturaleza. No se puede. Es así.

Aparte es una vida sana para todos. Acá en VLA hay mucho deporte, la calidad de vida que tienen los chicos no la tenés en ningún lado. Y esto es un paraíso. Es así.

Esa es la historia mía, personal, que la viví. Que no la vivimos bien porque fue triste. En realidad, fue más triste, porque lo duro lo pasas, pero la tristeza que tenés encima, estás aislado de tu familia, porque no podían venir porque no sabían qué pasaba acá. Era la desesperación. Porque lo que veían en la tele era lo que los asustaba más. Decían no que era un caos. Y bueno eso también hasta que se pudo decir la verdad, pero costó que se diga la verdad eh. Porque nos hundían. Nos hundían mal.

Pero bueno el pueblo salió adelante, luchando entre todos los vecinos ahí salió, flotamos. En un año VLA revivió y más linda que nunca.

Juan Cruz: ¿Ahora cómo ves el turismo hoy en día?

Julia: y bueno ves ahora en temporada acá en diciembre arranca a full y ahora en enero explota (hoy es 22/01/19), este año vino más gente todavía.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Villa la Angostura todos los años la gente la elige más. La calidad de vida, que se y la naturaleza. VLA tiene muchas opciones, muchísimas. Y en verano más. Es lindo, es tranquilo, sabes que andas seguro, que no te va a pasar nada, eso es importante.

Que vengan a VLA, ríe.

Julia: Muy triste, y la gente que abandonó, mucha gente abandonó su casa, se fue desesperada, los animalitos solos, abandonados. La gente perdió su casa porque se fue asustada y después la mal vendió, porque después están los vivos que vienen y por dos pesos se hicieron de una casa, de la desgracia de otra persona, de eso un montan. Pero mucha gente se asustó, muchísimo y no fue fácil. Porque tenés que tener la mente muy fuerte para aguantar lo que se aguantó, no cualquiera puede, es dureza y la cabeza fría y trabajar. De cualquier manera, había que salir y ayudar entre todos.

Juan Cruz: ¿y había una planificación? ¿O era día a día?

Julia: Era día a día y te levantabas y era al otro día palear, palear y ayudar, venían los bomberos, el municipio, gendarmería, los militares, vinieron de todos lados creo de las provincias a ayudarnos y era así. Y todos los días era lo mismo, no tenías otra vida que levantarte y seguir paleando.

En dos días cayó 40 centímetros de arena, hizo un desastre. No fue fácil.

Más uno lo sufría por la gente que se fue, que abandonó, se fue corriendo, se olvidó de su casa abierta. Y otra fea fue que venían muchos de Bariloche los “rateritos” que te robaban todo, aprovecharon el momento que la estábamos pasando mal, porque a Bariloche a San Martín no les pasó nada, sólo fue a VLA, porque estábamos pegados y soplo para este lado. Y les robaban todo, le saqueaban la casa, pobre gente asustada y abandonaba.

A muchos tuvimos que ir a rescatarle los animales porque se los habían olvidado atados, la gente fue la desesperación y se fue. Muy duro. Pero bueno así salimos. Son las historias que a veces te tocan y no las esperas. Porque contra la naturaleza no hay nada, tenés que aprender.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

Juan Cruz: y aprendieron

Julia: Y aprendimos, a los ponchazos, pero aprendimos sí. Y lo lindo que el pueblo se unió y entre el pueblo se puso a limpiar a sacar a sacar y vos lo mirabas y era el vecino. Entre todos era palear y palear.

Juan Cruz: Y después de esto ¿notas al pueblo un poco más unido?

Julia: Si, si, el pueblo se unió más, más solidario. Porque acá la gente era muy cerrada, pero a raíz de lo que pasa se fue abriendo un poco más. La gente es muy solidaria, VLA es muy solidaria.

Mira cuando paso lo de Chile hace poco también nosotros somos mucho de juntar cosas y mandar a Buenos Aires también, somos de ayudar mucho. En ese sentido muy solidario.

Juan Cruz: Fue como un click este evento.

Julia: Se te hace un click si, uno lo vivió en carne propia entonces vos sabes que es lo que está pasando el otro o algunas inundaciones lo que sea.

Lo del volcán no se lo deseo a nadie. Es una experiencia muy fea que uno vivió. Pero la vivió, por lo menos la podés contar, porque no pasó a gravedad, no falleció nadie no pasó nada. En el sentido que es la naturaleza.

La contás, la vivimos y fue un trago amargo. Aparte nos agarró en plena temporada. Es lo más triste, uno preparándose para la temporada de invierno y pum pasó lo que pasó.

Fue inolvidable el 4 de junio. Esperemos no revivirlo otra vez

Juan Cruz: Ahora ya están cancheros.

Julia: Si, pero nunca sabes lo que te espera. Ayer en Chile por ejemplo hubo un temblor. Esa gente ya sabe, convive con los temblores. Nosotros no nos damos cuenta. Cuando decían que



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

había temblado y explotó yo no había sentido nada. Nunca me enteré que había explotado un volcán. Yo pensé que era nieve o granizo. Pero no.

Son recuerdos que a uno le quedan en la vida, anécdotas que uno le va a contar a sus nietos.

Juan Cruz: ¿El Turista pregunta?

Julia: El turista hasta el día de hoy pregunta, es curioso. Aparte vas a la playa y todavía vas a ver la piedra pómez, entonces el turismo es curioso y le interesa y te pregunta.

VLA se hizo más fuerte, más linda, eso es lo importante.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

IX- Fotografías



Foto 5: Sitio de Acopio final. Extraída de Informe de Limpieza de ceniza, Unidad Ejecutora, Informe de Gestión, 2012.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO



Foto 6: Sitio de Acopio final. Extraída de Informe de Limpieza de ceniza, Unidad Ejecutora, Informe de Gestión, 2012.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO



Foto 7: Sitio de acopio final, antes de la deposición de la ceniza. Extraída de Informe de Limpieza de ceniza, Unidad Ejecutora, Informe de Gestión, 2012.



Foto 8: Sitio de acopio final, después de la disposición de la ceniza. Extraída de Informe de Limpieza de ceniza, Unidad Ejecutora, Informe de Gestión, 2012.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO



Foto 9: Cuadrillas de limpieza trabajando. Extraída de Informe de Limpieza de ceniza, Unidad Ejecutora, Informe de Gestión, 2012.



Foto 10: Cuadrilla de limpieza de ceniza. Extraída de Informe de Limpieza de ceniza, Unidad Ejecutora, Informe de Gestión, 2012.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO

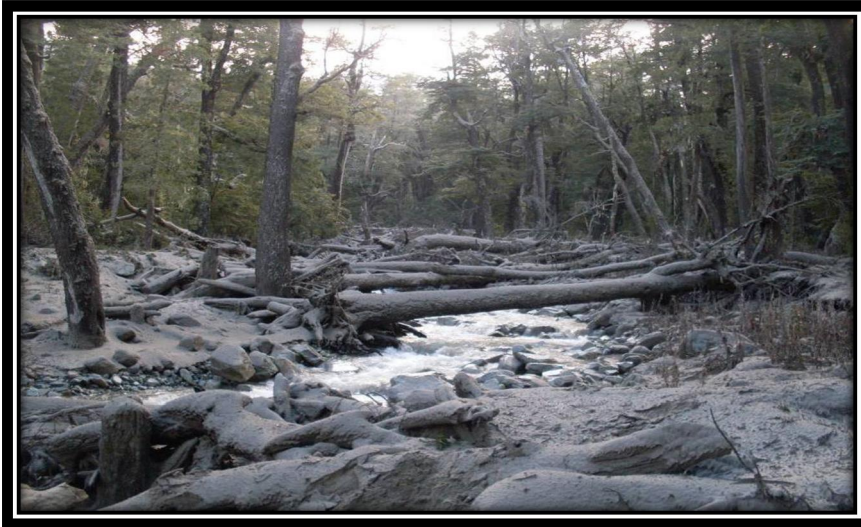


Foto 11: Arroyo antes de los trabajos de limpieza. Extraída de Informe de Limpieza de ceniza, Unidad Ejecutora, Informe de Gestión, 2012

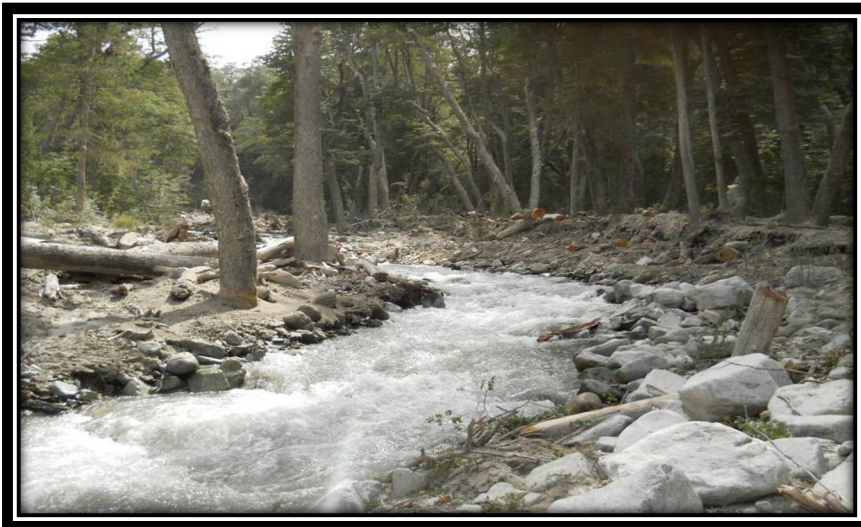


Foto 12: Arroyo después de los trabajos de limpieza. Extraída de Informe de Limpieza de ceniza, Unidad Ejecutora, Informe de Gestión, 2012



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO
LICENCIATURA EN TURISMO



Foto 13: Dario Remorino trabajando como guía en el complejo volcánico Puyehue-Cordon Caulle, año 2016. Cortesía de Dario Remorino, extraída de la página personal de Facebook del mismo 01/03/21.