

Licenciatura en Turismo

Trabajo Final con modalidad de Investigación

TEMA: DESASTRE NATURAL Y TURISMO

TURISMO RESILIENTE: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN EN VILLA LA ANGOSTURA TRAS EL DESASTRE NATURAL DE 2011.

Alumna:

Scarponi, Martina
S-0158/9
scarponimartina5@gmail.com

Director:

Vaschetto, Mariano
marianovaschetto@gmail.com

30 de Octubre del 2025
Rosario, Santa Fe, Argentina

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	5
INTRODUCCIÓN	6
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	6
OBJETIVO GENERAL.....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
CAPÍTULO I:.....	11
PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS: EL TURISMO FRENTE A LOS DESASTRES NATURALES.....	11
A) ANTECEDENTES	11
B) MARCO CONCEPTUAL.....	13
C) METODOLOGÍA.....	16
CAPÍTULO II:.....	19
VILLA LA ANGOSTURA: PUERTA A LA NATURALEZA PATAGÓNICA.....	19
A) VILLA LA ANGOSTURA: UN REFUGIO DE BELLEZA EN LA PATAGONIA ARGENTINA	19
B) UN DESTINO TURÍSTICO CON HISTORIA Y ENCANTO.....	21
C) TESOROS NATURALES Y CULTURALES	23
D) EL SECTOR TURÍSTICO EN VILLA LA ANGOSTURA	29
E) UNA PERSPECTIVA ECONÓMICA Y SOCIAL.....	32
F) EL PAPEL DE LOS ACTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS EN LA DINÁMICA TURÍSTICA DE VILLA LA ANGOSTURA	33
CAPÍTULO III:	36
CUANDO LA TIERRA HABLA: LA ERUPTIVA HISTORIA DEL PUYEHUE.....	36
A) CONTEXTO GEOGRÁFICO DEL COMPLEJO VOLCÁNICO PUYEHUE- CORDÓN CAULLE.....	36
B) HISTORIA DE LA ACTIVIDAD VOLCÁNICA: UN RESUMEN CRONOLÓGICO.....	38
C) DESARROLLO DEL EVENTO ERUPTIVO DE 2011	41
D) IMPACTO DEL DESASTRE EN EL SECTOR TURÍSTICO	43
E) ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y RESPUESTA DE LA EMERGENCIA ..	46
CAPÍTULO IV:	48
POLÍTICA PÚBLICA PARA LA RECONSTRUCCIÓN TURÍSTICA: ANÁLISIS Y PERSPECTIVAS	48
A) RESPUESTA INMEDIATA A LA ERUPCIÓN Y PRIMEROS PASOS HACIA LA RECUPERACIÓN.....	49
B) MEDIDAS A MEDIANO Y LARGO PLAZO	55
CONCLUSIÓN.....	64

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
FUENTES PERIODÍSTICAS	71
ANEXO I.....	73
VILLA LA ANGOSTURA FRENTE AL VOLCÁN: LA VISIÓN DE ARIEL DOMÍNGUEZ SOBRE LA CRISIS TURÍSTICA DEL 2011	73
ANEXO II.....	86
VILLA LA ANGOSTURA ANTE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN PUYEHUE: PERSPECTIVA DE RICARDO HAS SOBRE LA CRISIS Y LA RECUPERACIÓN TURÍSTICA.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. <i>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE VILLA LA ANGOSTURA EN LA PROVINCIA DE NEUQUÉN.</i>	19
FIGURA 2. <i>IMAGEN DE VILLA LA ANGOSTURA, TOMADA DE INSTAGRAM POR @TURISMOVLA (2024)</i>	20
FIGURA 3. <i>IMAGEN LAGO NAHUEL HUAPI.</i>	24
FIGURA 4. <i>KAYAK EN LAGO NAHUEL HUAPI.</i>	25
FIGURA 5. <i>IMAGEN RIO CORRENTOSO.</i>	26
FIGURA 6. <i>IMAGEN LAGO CORRENTOSO</i>	26
FIGURA 7. <i>CERRO BAYO, PRINCIPAL CENTRO DE ESQUÍ DE VILLA LA ANGOSTURA.</i> 27	
FIGURA 8. <i>ESQUÍ EN CERRO BAYO.</i>	28
FIGURA 9. <i>PARQUE NACIONAL ARRAYANES.</i>	29
FIGURA 10. <i>PARQUE NACIONAL ARRAYANES.</i>	29
FIGURA 11. <i>ALMUERZO EN VLA, TOMADA POR @ELCAPRICHO.CHICO (2025)</i>	30
FIGURA 12. <i>MERIENDA EN CASA DE TÉ ICÓNICA DE VLA, TOMADA POR @LACASITADELAOMAVLA (2024)</i>	31
FIGURA 13. <i>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL COMPLEJO PUYEHUE CORDÓN CAULLE, CHILE.</i>	37
FIGURA 14. <i>DISTRIBUCIÓN DE CAÍDA DE CENIZAS EN ARGENTINA.</i>	42
FIGURA 15. <i>VILLA LA ANGOSTURA CUBIERTA DE CENIZAS.</i>	44
FIGURA 16. <i>VILLA LA ANGOSTURA CUBIERTA DE CENIZAS.</i>	45
FIGURA 17. <i>VILLA LA ANGOSTURA CUBIERTA DE CENIZAS.</i>	45
FIGURA 18. <i>VILLA LA ANGOSTURA CUBIERTA DE CENIZAS.</i>	45
FIGURA 19. <i>CANTIDAD DE VISITANTES Y VARIACIÓN INTERANUAL VILLA LA ANGOSTURA. PROVINCIA DE NEUQUÉN AÑOS 2008-2022.</i>	62
FIGURA 20. <i>PLAZAS DISPONIBLES Y OCUPADAS VILLA LA ANGOSTURA ENERO-FEBRERO 2013 - ENERO-FEBRERO 2023.</i>	63

AGRADECIMIENTOS

Llegar a este momento no hubiera sido posible sin muchas personas que me acompañaron en el camino.

En primer lugar, quiero agradecer a **mi tutor**, Mariano Vaschetto, por su acompañamiento, su orientación constante y por haber confiado en este trabajo desde el inicio. Su guía fue clave para poder darle forma y sentido a cada parte del proceso.

También quiero agradecer especialmente a **Ariel Domínguez** y **Ricardo Has**, por haberme brindado su tiempo y compartir sus experiencias y conocimientos. Sus aportes fueron fundamentales para comprender en profundidad lo que significó la erupción del Puyehue-Cordón Caulle y su impacto en Villa La Angostura.

A la **Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales**, por haber sido durante estos años un espacio de aprendizaje, crecimiento y encuentro. Todo lo aprendido allí forma parte de este resultado.

Gracias a mi **familia**, por estar siempre, por el apoyo, la paciencia y el amor incondicional. Y a mis **amigos**, por acompañarme, por las palabras de aliento y por hacer más liviano este recorrido.

A todos los que, de alguna manera, formaron parte de este proceso, gracias por acompañarme en cada paso y por ayudarme a cumplir un sueño.

INTRODUCCIÓN

El turismo constituye una de las principales actividades económicas y sociales a nivel mundial, capaz de dinamizar territorios, generar empleo y promover el intercambio cultural. Sin embargo, su estrecha dependencia del entorno natural convierte a esta actividad en una práctica altamente vulnerable frente a fenómenos ambientales extremos. En particular, los desastres naturales —como terremotos, inundaciones o erupciones volcánicas— ponen en evidencia la fragilidad de los destinos turísticos y la necesidad de adoptar estrategias que integren la gestión ambiental, la planificación territorial y las políticas públicas orientadas a la sostenibilidad y la resiliencia.

El presente trabajo de investigación analiza la relación entre turismo, ambiente y políticas públicas en situaciones de desastres naturales, con especial énfasis en la gestión de destinos turísticos afectados. Se toma como caso de estudio a la localidad de Villa La Angostura, ubicada en la provincia de Neuquén, Argentina, durante el período 2011–2022, a partir de las consecuencias derivadas de la erupción del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle en junio de 2011. Este acontecimiento marcó un punto de inflexión para la comunidad local, al afectar de manera significativa su sistema turístico, principal motor económico de la región.

A partir de este caso, el estudio busca aportar una mirada integral sobre cómo los fenómenos naturales impactan en la actividad turística y cuáles son las respuestas que emergen desde los diferentes actores sociales, institucionales y económicos. En este sentido, la investigación se orienta a comprender de qué modo las políticas públicas, las estrategias de comunicación y las acciones locales contribuyen —o podrían contribuir— a fortalecer la capacidad de respuesta, recuperación y adaptación de los destinos turísticos frente a crisis de origen natural.

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El atractivo natural desempeña un papel fundamental en la industria del turismo, ya que los paisajes, ecosistemas y recursos naturales son elementos clave que motivan los desplazamientos de viajeros en todo el mundo. Destinos con una rica diversidad biológica y paisajística, acompañados de recursos bien conservados, se convierten en espacios altamente valorados que incrementan el flujo turístico (Quintana, 2017). Además de ofrecer actividades vinculadas al turismo de naturaleza, estos lugares constituyen

entornos propicios para la recreación y el descanso, aspectos cada vez más demandados en la actualidad.

El patrimonio natural influye también en la economía local, dado que impulsa el desarrollo de múltiples sectores como la hotelería, la gastronomía y otros servicios turísticos. De este modo, no solo fortalece la economía de la comunidad, sino que también promueve la conservación ambiental al generar conciencia sobre la necesidad de proteger los ecosistemas y fomentar prácticas sostenibles. Este tipo de turismo, por tanto, puede contribuir significativamente a preservar la biodiversidad y los recursos naturales, asegurando su disfrute para las generaciones futuras.

A su vez, el contacto con la naturaleza a través del turismo posibilita un acercamiento cultural, ya que permite conocer tanto el medio natural como las prácticas, costumbres e identidad de las poblaciones locales. Los paisajes culturales, que integran elementos naturales con recursos históricos y artísticos, se han consolidado en las últimas décadas como un producto turístico de creciente interés (Quintana, 2017).

No obstante, los destinos basados en el patrimonio natural enfrentan importantes desafíos, sobre todo cuando se ubican en áreas propensas a desastres naturales. Aunque este tipo de turismo ofrece beneficios económicos y sociales, también conlleva impactos negativos en el medio ambiente, tales como la contaminación, la degradación de los ecosistemas y la pérdida de biodiversidad. Estos impactos pueden agravarse durante eventos naturales catastróficos, como las erupciones volcánicas, lo que no solo puede afectar gravemente la actividad turística, sino también poner en peligro la seguridad de los turistas y las comunidades locales.

Por tanto, es fundamental encontrar un equilibrio entre el desarrollo turístico y la preservación del entorno natural, especialmente en áreas vulnerables a desastres naturales. Esto requiere la implementación de políticas y prácticas de gestión sostenible que no solo permitan disfrutar de los beneficios del turismo, sino también proteger la integridad de los ecosistemas naturales y garantizar la seguridad de los visitantes y las comunidades locales. La resiliencia del turismo ante desastres naturales, como las erupciones volcánicas, depende en gran medida de una planificación adecuada, la cooperación entre los diferentes actores del sector turístico y la adopción de medidas preventivas y de respuesta efectiva.

Un caso emblemático que ejemplifica esta problemática es la erupción del complejo Puyehue-Cordón Caulle en 2011, la cual emitió cenizas que causaron graves impactos en

varias ciudades turísticas de la región patagónica, incluyendo Villa La Angostura. Este evento resaltó la vulnerabilidad del turismo ante los desastres naturales y la necesidad de implementar políticas y estrategias efectivas para mitigar los efectos negativos en el sector y en las comunidades locales.

Villa La Angostura, dada su ubicación geográfica, está históricamente expuesta a eventos volcánicos, como la erupción del complejo Puyehue-Cordón Caulle en 2011. Respecto a esto, es preciso analizar las características geomorfológicas de la región, como el paisaje, que promueve el llamado turismo de naturaleza, para conocer la identidad de este escenario. Es decir,

Conocer la percepción pública de los grupos sociales involucrados en una situación problema es la base fundamental para comprender actitudes y comportamientos sociales, definir políticas públicas y delinear estrategias educativas y de comunicación. La percepción ambiental es parte de este dominio y a ella está ligada en esta temática, la percepción de riesgo. (Murriello et al., 2018)

Para enfrentar eventos naturales como este, es relevante que los actores (públicos y privados) en cooperación conjunta desarrollen acciones estratégicas y así logren informar sobre el riesgo geológico volcánico y sísmico a la población turística y la comunidad local. En otras palabras, es necesario que se implementen políticas públicas orientadas hacia la sostenibilidad y la protección de la actividad turística.

Por todo lo expuesto anteriormente, entendemos que el estudio de esta problemática resulta relevante. El interés por esta temática tiene también una motivación personal: durante el verano de 2011-2012 experimenté de manera directa las consecuencias de la erupción en Villa La Angostura, lo que me permitió reconocer cómo un desastre natural puede transformar la vida cotidiana de una comunidad y alterar profundamente la actividad turística, principal motor económico de la ciudad. A su vez, se trata de un caso factible para la investigación, dado mi conocimiento previo del área, el dominio del idioma y la accesibilidad a fuentes y actores locales.

La situación descrita evidencia que los destinos turísticos asentados en áreas de riesgo requieren no solo un análisis académico, sino también la consideración de acciones estratégicas que permitan anticipar y mitigar los impactos de futuros desastres. En este sentido, resulta necesario reflexionar sobre la importancia de contar con sistemas de alerta temprana y protocolos de evacuación que protejan tanto a turistas como a residentes, así

como con programas de educación y sensibilización sobre los riesgos volcánicos dirigidos a la comunidad local y a los visitantes. Del mismo modo, la inversión en infraestructuras resilientes y sostenibles, junto con la cooperación entre organismos gubernamentales, empresas turísticas y organizaciones de la sociedad civil, se presenta como un componente clave para fortalecer la capacidad de respuesta y recuperación.

Estudiar el caso de Villa La Angostura, a partir de la erupción del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle en 2011, constituye entonces una oportunidad para comprender de qué manera los desastres naturales inciden en destinos turísticos fuertemente dependientes de sus recursos naturales, y cómo las políticas públicas y las estrategias locales pueden incidir en la construcción de un turismo más sostenible y resiliente.

OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre turismo, ambiente y políticas públicas en desastres naturales, con énfasis en la gestión de destinos turísticos afectados, tomando como caso de estudio la localidad de Villa La Angostura (prov. de Neuquén, Argentina) entre 2011 y 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Profundizar nuestra formación sobre la temática seleccionada a partir del relevamiento de la bibliografía especializada existente sobre la relación turismo-ambiente en contextos de desastre natural.
2. Caracterizar la región turística de Villa La Angostura, incluyendo la descripción de sus atractivos naturales, infraestructura turística, oferta de alojamiento, gastronomía local y actividades recreativas, así como identificar a los diferentes actores que componen el sistema turístico local.
3. Describir el momento del desastre natural desencadenado por la erupción del volcán Puyehue en 2011 en Villa La Angostura y sus efectos sobre el sistema turístico.
4. Identificar las estrategias y acciones implementadas por los actores del sistema turístico local en el corto, mediano y largo plazo para hacer frente a la crisis desencadenada por la erupción volcánica, incluyendo medidas de emergencia, comunicación de riesgos, y reorientación de recursos y servicios turísticos.
5. Extraer enseñanzas y recomendaciones del caso de Villa La Angostura orientadas a fortalecer la gestión turística frente a desastres naturales.

En suma, esta introducción presenta el marco general que orienta el desarrollo del trabajo, en el que se analizan la situación problemática, los objetivos y la relevancia del estudio. A lo largo de la investigación, se busca demostrar que los desastres naturales, además de representar una amenaza para la actividad turística, pueden convertirse en un punto de inflexión para repensar las formas de gestión y promover modelos de desarrollo más sostenibles y resilientes. El caso de Villa La Angostura permite así reflexionar sobre la necesidad de integrar la planificación turística con la gestión del riesgo y la protección ambiental, contribuyendo al fortalecimiento de destinos preparados para enfrentar los desafíos del futuro.

CAPÍTULO I:

PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS: EL TURISMO FRENTE A LOS DESASTRES NATURALES

A) ANTECEDENTES

Al momento de pensar en antecedentes específicos vinculados con el caso que nos proponemos estudiar, observamos que no existen estudios que aborden la relación entre turismo y desastres naturales en Villa La Angostura. Esta ausencia de estudios directos nos obliga a ampliar nuestra búsqueda y considerar investigaciones realizadas en otros destinos turísticos afectados por fenómenos similares, las cuales pueden aportar marcos conceptuales y estrategias de gestión que permitan comprender la problemática en cuestión. Hechas estas aclaraciones iniciales, podemos destacar los aportes de varios autores que han realizado investigaciones sobre la gestión de destinos turísticos tras la afectación por desastres naturales, de las que daremos cuenta en este apartado.

En primer lugar, contamos con la investigación de Rivera Mateos y Félix Mendoza (2019), que es de especial relevancia. Estos autores desarrollaron una tesis de investigación geográfica centrada en la gestión de destinos turísticos impactados por desastres socio-naturales, utilizando estudios de casos de diversas regiones y aplicando un enfoque comparativo que les permitió identificar temas clave y estrategias utilizadas en investigaciones previas. Su estudio, basado en metodologías innovadoras como la cartografía de riesgos y análisis de impacto socioeconómico, concluye que las estrategias de recuperación más efectivas incluyen planes de prevención que prioricen tanto la mitigación como la adaptación de los destinos a posibles cambios ambientales. Uno de los hallazgos principales señala que, para evitar afectaciones a largo plazo en los destinos turísticos, resulta esencial contar con estructuras organizativas eficientes y un sistema de comunicación fluido entre las entidades públicas y privadas. Además, subrayan que la participación comunitaria es un pilar fundamental, ya que fomenta la resiliencia y garantiza la sostenibilidad de las estrategias de recuperación, logrando que los destinos estén mejor preparados para enfrentar futuros desastres.

Por otro lado, Félix Mendoza, Campos Jiménez, Martí Noguera y Mejía Ramos (2017) presentan un análisis detallado de la situación turística en la provincia de Manabí, Ecuador, después del terremoto del 16 de abril de 2016. En su artículo, los autores buscan contribuir al proceso de restablecimiento del sector turístico en esta zona costera, que

depende considerablemente del turismo para su recuperación socioeconómica. A través de una investigación exhaustiva, que incluyó la revisión de documentos oficiales, informes gubernamentales, entrevistas con actores clave y análisis de reportajes sobre el evento, los autores lograron capturar el impacto del desastre en la economía turística de Manabí y documentaron las dificultades para reactivar el turismo en la región. Entre las principales conclusiones, enfatizan que la resiliencia de un destino depende en gran medida de la rápida respuesta de los actores turísticos tanto públicos como privados, quienes deben coordinar esfuerzos para restaurar la actividad de manera eficiente. Los autores también resaltan que la falta de preparación previa en cuanto a medidas de emergencia y la ausencia de una infraestructura adecuada para soportar un terremoto de gran magnitud agravaron el daño en el sector turístico. Subrayan que, en el caso de Manabí, la colaboración y el apoyo de la comunidad local fueron elementos esenciales para implementar estrategias de recuperación, y sugieren que para destinos turísticos expuestos a riesgos naturales es crucial desarrollar políticas de planificación urbana y turística que contemplen medidas preventivas.

López Treviño (2012), por su parte, realizó una tesis doctoral enfocada en la teoría del riesgo, rastreando su evolución desde el siglo XIX hasta 2012 y aplicándola al contexto turístico de México, especialmente en las zonas hoteleras de Cancún, Riviera Maya y Cozumel. Este estudio se centra en los hoteles de cuatro estrellas y superiores, proponiendo un modelo de gestión de riesgos específico para el sector hotelero, con el objetivo de reducir el impacto económico de los huracanes, una amenaza constante en la región. La tesis examina exhaustivamente el concepto de riesgo y cómo es percibido por la industria hotelera, identificando que la escasez de información sobre las consecuencias de los desastres naturales y una baja percepción del riesgo entre la población son factores que aumentan la vulnerabilidad de los destinos turísticos. López Treviño también destaca la carencia de regulaciones gubernamentales en relación con las áreas de construcción y protección en zonas de riesgo. Su modelo de gestión de riesgos, dirigido tanto al sector público como al empresarial, sugiere que las medidas preventivas como las evaluaciones periódicas de riesgo y la construcción de infraestructura adecuada son esenciales para mitigar los efectos de desastres naturales en estos destinos altamente vulnerables. En sus recomendaciones finales, López Treviño aboga por una colaboración estrecha entre gobiernos y empresas turísticas para fortalecer la resiliencia del sector hotelero y proteger las inversiones en la región.

Finalmente, un caso significativo es el terremoto de 2010 en Chile, donde un sismo de magnitud 8.8 afectó gravemente al sector turístico, especialmente en las regiones de Maule y Biobío. En su estudio titulado "El impacto del terremoto de 2010 en la industria turística chilena," González y Díaz (2013) analizan cómo la percepción de riesgo y la seguridad influyeron en la recuperación del turismo en Chile. Los autores destacan que la restauración de la infraestructura turística, como hoteles y servicios de transporte, fue fundamental para reactivar el flujo de visitantes. Asimismo, se llevaron a cabo campañas de marketing enfocadas en cambiar la percepción negativa sobre la seguridad del destino, enfatizando que Chile seguía siendo un lugar atractivo para el turismo. El estudio resalta la colaboración entre el sector público y privado como un elemento clave en la recuperación, permitiendo un enfoque coordinado en las acciones de restauración. Entre sus hallazgos, los autores también señalan que la percepción de seguridad es esencial para la atracción de turistas, y sugieren que las estrategias de comunicación efectiva pueden mejorar la imagen del destino post-desastre. En conclusión, los autores argumentan que, a pesar de los desafíos significativos, las estrategias implementadas fueron efectivas y contribuyeron a la recuperación de Chile como un destino turístico en América Latina. Para concluir, debemos mencionar que existen antecedentes específicos relacionados con el caso de Villa La Angostura. Recuperamos sus aportes en el siguiente capítulo.

B) MARCO CONCEPTUAL

Dado que el núcleo central del trabajo se estructura principalmente en el estudio de desastres naturales y el turismo en la ciudad de Villa La Angostura después de haber sido víctima del accidente natural producido por el complejo Puyehue-Cordón Caulle, se considera relevante indagar sobre estos conceptos.

En este sentido, recuperamos el aporte de McCaughey (1984), de quien tomamos la definición de desastre natural. En su trabajo el autor los define como:

"Un evento que ocurre de repente, inesperadamente e incontrolablemente, que es de naturaleza catastrófica, envuelve amenazas o pérdidas de la vida o propiedad, rompe el sentido de la comunidad, y generalmente tiene como resultado consecuencias adversas psicológicas para los supervivientes" (McCaughy, 1984, como se citó en Valero Valero, M., García Renedo, M., y Gil Beltrán, J. M., 2001).

La ciudad de Villa La Angostura contiene una gran riqueza natural y paisajística, se caracteriza por la preponderancia del turismo como principal motor de crecimiento local. Por ello, como se expresó anteriormente, se considera fundamental saber qué se entiende cuando se habla de turismo. En este contexto se pondrá foco en el texto escrito por Amparo Sancho conocido como *Introducción al Turismo*, donde el autor toma la definición creada por la Organización Mundial de Turismo (OMT), la cual expresa que

"El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros" (OMT, 1994, como se citó en Sancho, 2019).

Por su parte, esta investigación recupera otros conceptos que también resultan importantes al momento de abordar el presente apartado. Uno de ellos es el de **políticas públicas**, las cuales son entendidas como:

"Una serie de decisiones o de acciones, intencionalmente coherentes, tomadas por diferentes actores, públicos y a veces no públicos - cuyos recursos, nexos institucionales e intereses varían- a fin de resolver de manera puntual un problema políticamente definido como colectivo. Este conjunto de decisiones y acciones da lugar a actos formales, con un grado de obligatoriedad variable, tendentes a modificar la conducta de grupos sociales que, se supone, originaron el problema colectivo a resolver (grupos-objetivo), en el interés de grupos sociales que padecen los efectos negativos del problema en cuestión (beneficiarios finales)" (Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C. y Varone, F, 2008).

A esta perspectiva formal e institucional se suma el enfoque cognitivo y relacional propuesto por Pierre Muller, quien aporta una dimensión clave para el análisis del turismo post-desastre. Muller (2002) define política pública como:

"Un proceso de mediación social, en la medida en que el objeto de cada política pública es tomar a su cargo los desajustes que pueden ocurrir entre un sector y otros sectores, o aun entre un sector y la sociedad global. Se dirá que el objeto de una política pública es la gestión de una relación global-sectorial" (Muller, 2002, p. 48).

Desde esta perspectiva, los problemas públicos no existen de manera objetiva, sino que son construidos por los distintos actores sociales y políticos mediante representaciones e

imágenes de la realidad sobre las cuales se quiere intervenir (Muller, 2002, p. 73). El referencial de la política pública, constituido por

“un conjunto de normas prescriptivas que dan su sentido a un programa político, al definir criterios de selección y modos de designación de los objetivos (...) se trata de un proceso cognitivo cuya función será entender lo real limitando su complejidad” (Muller, 2002, p. 74),

permite analizar cómo se estructuran los modos de intervención sectorial y cómo los actores negocian, disputan y jerarquizan las acciones dentro del sector turístico.

En el contexto del turismo en Villa La Angostura, esta mirada resulta especialmente pertinente, ya que permite comprender que las políticas públicas no solo implican acciones concretas de protección o recuperación, sino que también transforman imaginarios, prioridades y formas de comprender la realidad turística post-erupción. Así, se evidencia que las políticas turísticas ante un desastre natural son tanto una herramienta de intervención sectorial como un proceso de construcción social y política que define el rumbo de la recuperación y la resiliencia del sistema turístico.

Además, se destaca la estrecha relación entre la **resiliencia** y la **sostenibilidad** en los destinos turísticos. Ambos conceptos ofrecen valiosas perspectivas sobre la capacidad de los sistemas turísticos para adaptarse a perturbaciones y cambios, al tiempo que mantienen su funcionalidad y estructura. La resiliencia, entendida como "la capacidad de un sistema para absorber o resistir perturbaciones y reorganizarse manteniendo esencialmente la misma función, estructura, identidad y retroalimentación" (Walker et al., 2004), se integra en el pensamiento sistémico y se vincula estrechamente al turismo como un sistema complejo. Esta perspectiva considera el grado de estabilidad, las dinámicas de cambio, así como la vulnerabilidad y capacidad de adaptación del turismo (Hall et al., 2018).

Por otro lado, a fines de los años ochenta, el **Informe Brundtland**, elaborado por la Comisión Mundial para el Desarrollo y el Medio Ambiente, estableció la conceptualización del **desarrollo sostenible** como: "El desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades" (Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo y Brundtland, 1989, p. 23).

Esta definición sentó las bases para abordar la sostenibilidad en diversas áreas, incluido el turismo, donde se busca equilibrar las necesidades de los turistas actuales y las regiones

receptoras, protegiendo al mismo tiempo las oportunidades para el futuro y gestionando los recursos de manera que se satisfagan las necesidades económicas, sociales, culturales y ecológicas, preservando así la integridad de los sistemas turísticos y su capacidad de adaptación a largo plazo.

Como sostienen Chávez, E. S. y Osorio, J. A. (2006), el término **turismo sostenible** emergió en el debate geográfico durante la década de los noventa del siglo XX como respuesta a una propuesta mundial de diversos organismos y organizaciones internacionales relacionadas con la actividad turística. Este movimiento se materializó a través de conferencias y documentos que abogaban por un enfoque holístico del desarrollo turístico. La Organización Mundial del Turismo (OMT) jugó un papel crucial al proponer una definición integral de turismo sostenible como: "El desarrollo que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo, protege y fomenta las oportunidades para el futuro" (OMT, 1997).

Bajo este paradigma, el turismo sostenible se concibe como un modelo de desarrollo económico destinado a mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora y a ofrecer una experiencia de calidad a los visitantes. Además, se reconoce la importancia de mantener las condiciones ambientales del destino, tanto para la comunidad receptora como para los visitantes, sobre la base de criterios de sustentabilidad que incluyen la soportabilidad ecológica a largo plazo, la viabilidad económica y la equidad social y estética para todas las partes involucradas.

C) METODOLOGÍA

El presente trabajo se enmarca en una investigación cualitativa que busca comprender en profundidad la relación entre turismo, ambiente y políticas públicas en contextos de desastres naturales, enfocándose en la gestión de destinos turísticos afectados, tomando como caso de estudio a Villa La Angostura. Este enfoque cualitativo se selecciona debido a la necesidad de indagar en los significados y experiencias de los actores involucrados, captando los matices y particularidades del fenómeno en su contexto específico. Dado que se trata de un acontecimiento con una fuerte carga social, económica y política, este enfoque permite recoger datos detallados que no serían alcanzables mediante una metodología cuantitativa, centrada en la medición y la generalización. La investigación se propone profundizar en la temática a través de la revisión de bibliografía especializada sobre la relación turismo-ambiente en situaciones de desastres naturales. Asimismo, se

caracteriza la región turística de Villa La Angostura, describiendo sus atractivos naturales, infraestructura, oferta de alojamiento, gastronomía y actividades recreativas, además de identificar a los actores que componen su sistema turístico. También se describe el impacto de la erupción del volcán Puyehue en 2011 sobre el sistema turístico local y se identifican las estrategias implementadas para enfrentar la crisis, incluyendo medidas de emergencia, comunicación de riesgos y reorientación de recursos y servicios turísticos.

El diseño metodológico elegido es un **estudio de caso descriptivo**, el cual, como lo afirman Marradi, Archenti y Piovani (2007) en su obra *Metodología de las Ciencias Sociales*, se caracteriza por ofrecer una representación exhaustiva de un fenómeno particular en su contexto natural. A diferencia de los estudios experimentales o comparativos, este tipo de enfoque no busca establecer relaciones causales generales, ni extrapolar los hallazgos a otros contextos. Por el contrario, el **estudio de caso descriptivo** se enfoca en documentar y comprender un caso único en profundidad, atendiendo tanto a sus características internas como a las influencias externas que lo atraviesan. El objetivo principal de este enfoque es proporcionar una descripción detallada y contextualizada de la erupción volcánica y su impacto sobre el turismo en Villa La Angostura, ofreciendo una visión comprehensiva de las dinámicas sociales, políticas y económicas en juego.

Dentro de este marco, se implementarán diversas estrategias de recolección y análisis de datos que permitan desarrollar un estudio fundamentado. En primer lugar, se emplearán **fuentes primarias** a través de la realización de entrevistas semiestructuradas con actores clave del sector turístico en Villa La Angostura. Estas entrevistas, que se llevarán a cabo de manera virtual dada la distancia geográfica entre Rosario y Villa La Angostura, permitirán recopilar perspectivas de primera mano acerca del impacto de la erupción en la actividad turística y las respuestas institucionales ante este evento. Los entrevistados incluyeron a Ariel Domínguez, periodista y escritor local, y a Ricardo Has, Jefe del cuerpo activo de BRZA. El enfoque de las entrevistas será exploratorio, no solo con el objetivo de comprender la situación del turismo tras la erupción, sino también de analizar las estrategias implementadas para su recuperación y el papel desempeñado por el Estado en este proceso.

En segundo lugar, se recurrirá a **fuentes secundarias** para complementar y enriquecer la información obtenida de las entrevistas. Estas fuentes incluirán una variedad de documentos relevantes, tales como informes oficiales, planes de desarrollo turístico,

ordenanzas municipales, y publicaciones académicas que abordan tanto la erupción del CPCC como sus consecuencias para el turismo en la región. Entre las fuentes secundarias se incluirán también artículos científicos y de revistas especializadas, los cuales ofrecerán una base teórica y comparativa que contribuirá al análisis del caso. Esta triangulación de fuentes, tanto primarias como secundarias, permitirá obtener una visión holística del fenómeno, asegurando una comprensión profunda de los efectos y las dinámicas asociadas.

El procesamiento y análisis de la información recolectada se llevará a cabo mediante la **técnica de análisis de contenido**, una metodología cualitativa que facilita la identificación de patrones, temas recurrentes y relaciones significativas dentro de los datos. Esta técnica permitirá no solo describir el impacto de la erupción en las actividades turísticas, sino también analizar las respuestas institucionales y la intervención del Estado en la rehabilitación de la actividad económica local. Se hará hincapié en el análisis de las principales actividades turísticas afectadas (alojamiento, gastronomía, turismo aventura, entre otras) y en cómo los actores locales han enfrentado los desafíos impuestos por la erupción.

El enfoque **descriptivo-analítico** adoptado en este trabajo buscará documentar detalladamente los efectos observados en el turismo post-erupción, al tiempo que se reflexionará sobre las lecciones aprendidas y las estrategias que podrían implementarse en el futuro para mitigar los impactos de fenómenos naturales de esta magnitud. A través de esta metodología, el trabajo pretende no solo proporcionar una imagen clara de la situación actual del turismo en Villa La Angostura, sino también contribuir al debate sobre el rol de las políticas públicas en la gestión de crisis y la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres naturales.

CAPÍTULO II:

VILLA LA ANGOSTURA: PUERTA A LA NATURALEZA PATAGÓNICA

A lo largo de este capítulo, se presenta una descripción de la ciudad de Villa La Angostura (de aquí en más VLA), ubicada en el sur de la provincia de Neuquén, Argentina. Se exploran sus características geográficas, su entorno natural rodeado de lagos, bosques y montañas, así como su arquitectura alpina única. Además, se destacan sus principales atractivos turísticos, actividades al aire libre y eventos culturales que hacen de VLA un importante destino en la región patagónica.

A) VILLA LA ANGOSTURA: UN REFUGIO DE BELLEZA EN LA PATAGONIA ARGENTINA

Ubicada en el extremo sur de la provincia del Neuquén, al margen norte del Lago Nahuel Huapi, Villa La Angostura se encuentra aproximadamente a 473 km de la capital neuquina, en pleno corazón de la cordillera patagónica. Su posición estratégica, al norte del Parque Nacional Nahuel Huapi, y su proximidad con el paso fronterizo Cardenal Samoré hacia Chile, así como con otras localidades turísticas cercanas como San Carlos de Bariloche y San Martín de los Andes, la convierten en un punto clave dentro de un corredor turístico de gran popularidad.



Figura 1. Ubicación geográfica de Villa La Angostura en la provincia de Neuquén.

Fuente: elaboración propia.

Esta ubicación privilegiada permite también el acceso al Parque Nacional Arrayanes, único lugar en el mundo donde se encuentra un bosque natural de esta especie.

Villa La Angostura se erige como un destino turístico de renombre mundial. Rodeada de una impresionante combinación de lagos, bosques y montañas, la ciudad es un verdadero paraíso para los amantes de la naturaleza y los buscadores de aventuras.

El apodo de "Jardín de la Patagonia" que ostenta VLA no es en vano. El paisaje que la rodea parece haber sido pintado por la mano misma de la naturaleza: lagos de aguas cristalinas como el Nahuel Huapi, Correntoso y Espejo, se extienden a lo largo de valles rodeados por imponentes picos montañosos. Los bosques, hogar de una variada flora y fauna, añaden un toque de encanto a este escenario.



Figura 2. Imagen de Villa La Angostura, tomada de Instagram por @turismovla (2024)

A escasos kilómetros de la ciudad se encuentra el paso fronterizo con Chile conocido como Cardenal Samoré. Esta proximidad con el país vecino, junto con la presencia de otras localidades turísticas cercanas como San Carlos de Bariloche y San Martín de los Andes, conforman un corredor turístico de gran popularidad tanto en la época estival como en la invernal. Durante el verano, los turistas pueden deleitarse con actividades como el senderismo, el kayak y la pesca en los lagos cristalinos, mientras que, en invierno,

el Cerro Bayo se convierte en un paraíso para los esquiadores ofreciendo pistas de todos los niveles de dificultad.

El nombre de Villa La Angostura tiene su origen en el istmo que une la tierra firme con la península de Quetrihué, produciendo un estrechamiento conocido como angostura. Este fenómeno natural, junto con la riqueza de los lagos y bosques que la rodean, proporciona un escenario que se combina perfectamente con la calidez y singular belleza de la arquitectura de montaña que caracteriza a la ciudad.

Villa La Angostura es mucho más que un simple destino turístico: es un refugio de belleza natural, una ventana al corazón de la Patagonia argentina donde la aventura y la tranquilidad se fusionan en un entorno natural excepcional.

B) UN DESTINO TURÍSTICO CON HISTORIA Y ENCANTO

La historia de VLA se remonta a principios del siglo XX, cuando se estableció como un pequeño asentamiento en una zona de impresionante belleza natural. La fundación oficial se realizó el 15 de mayo de 1932. Desde entonces, ha crecido y evolucionado hasta convertirse en un popular destino turístico.

La región donde se sitúa la ciudad estuvo habitada originalmente por comunidades indígenas mapuches y pehuenches. Estos pueblos originarios fueron los primeros en descubrir la belleza y la riqueza de estas tierras, utilizándolas para la caza, la pesca y la recolección. Según el Museo Histórico Regional de Villa La Angostura, los pueblos originarios de la región fueron los primeros en descubrir la belleza y la riqueza de estas tierras, utilizándose para la caza, la pesca y la recolección. Los mapuches y pehuenches desarrollaron una profunda conexión con el entorno natural, valorando especialmente los recursos ofrecidos por los lagos y los bosques. Los mapuches, conocidos por su habilidad en la cría de ganado y la agricultura en pequeñas escalas, convivieron en armonía con la naturaleza, practicando una economía de subsistencia que respetaba los ciclos naturales y la biodiversidad.

Con la llegada de los colonos europeos en el siglo XIX, la región comenzó a experimentar un cambio significativo. Los primeros europeos que llegaron fueron exploradores y misioneros, seguidos por colonos que buscaban nuevas oportunidades y tierras para asentarse. Según un estudio histórico de la región, "la introducción de nuevas prácticas agrícolas y ganaderas, así como un enfoque distinto hacia el uso de la tierra, transformó

el paisaje y la economía local" (Gutiérrez, 2004). La explotación forestal también se intensificó, con la tala de bosques nativos para la obtención de madera.

A medida que la influencia europea crecía, también se produjeron cambios sociales y culturales. La interacción entre los colonos y las comunidades indígenas no siempre fue pacífica, y muchas veces los pueblos originarios fueron desplazados de sus tierras ancestrales. Sin embargo, el legado cultural de los mapuches y pehuenches perdura en la región, y sus tradiciones y conocimientos ancestrales continúan siendo valorados y respetados. Como señala el investigador Juan Carlos Radovich, "la llegada de los colonos europeos significó un profundo cambio para las comunidades indígenas, quienes tuvieron que adaptarse a nuevas realidades socioeconómicas" (Radovich, 1992).

El desarrollo de infraestructura, como caminos y puentes, facilitó el acceso a la región y fomentó el asentamiento de más colonos. Con el tiempo, VLA se consolidó como un punto estratégico debido a su ubicación geográfica y su belleza natural, atrayendo a visitantes y nuevos residentes. Esta mezcla de influencias indígenas y europeas ha dejado una huella indeleble en la identidad cultural y el desarrollo económico de Villa La Angostura, creando una comunidad rica en historia y diversidad.

Hoy en día, el reconocimiento y la valorización de las raíces indígenas forman parte importante del patrimonio cultural de la localidad. Museos como el Museo Histórico Regional de Villa La Angostura y diversas iniciativas comunitarias trabajan para preservar y difundir la historia y las tradiciones de los pueblos originarios, promoviendo un turismo culturalmente consciente y respetuoso con el entorno y la historia de la región. Desde mediados del siglo XX, VLA ha emergido como un destino turístico destacado, comenzó a atraer turistas cuando se establecieron las primeras infraestructuras para el turismo, como hoteles y rutas de acceso (Gómez, 2010). Esta transformación fue impulsada por su paisaje y la gran variedad de actividades turísticas que ofrece.

El desarrollo de la ruta de los Siete Lagos en la década de 1960 fue un factor crucial en el crecimiento del turismo, conectando Villa La Angostura con otras localidades turísticas de la región y facilitando el acceso de visitantes (Martínez, 2018). En 1971, la creación del Parque Nacional Los Arrayanes también contribuyó significativamente a la afluencia turística, ya que protegió el bosque de arrayanes, único en el mundo, y ofreció a los turistas una nueva atracción natural (Ministerio de Turismo de Argentina, 2020). La combinación de su riqueza natural y cultural ha atraído a visitantes de todo el mundo, consolidándose como un punto de referencia en la Patagonia argentina. Según el

Ministerio de Turismo de Argentina (2020), "Villa La Angostura es uno de los destinos más visitados de la Patagonia, reconocido por su enfoque en el turismo sostenible y su respeto por el medio ambiente" (p. 15).

En la década de 1990, la expansión de la oferta turística incluyó el desarrollo de actividades de ecoturismo y turismo de aventura, como ciclismo de montaña y navegación, lo que atrajo a un perfil diverso de turistas interesados en la naturaleza y la aventura (López, 2017). Además, eventos culturales y deportivos, como el Festival de Música de los Siete Lagos y competencias de triatlón, han incrementado la visibilidad y el atractivo de la localidad (Fernández, 2019).

Villa La Angostura ha evolucionado de ser un pequeño asentamiento en una región de belleza natural a convertirse en un destino turístico de renombre internacional. La fusión de influencias indígenas y europeas ha moldeado su identidad cultural, creando una comunidad rica en historia y diversidad. La promoción del turismo sostenible y el respeto por el medio ambiente, junto con la preservación de las tradiciones y conocimientos ancestrales de los pueblos originarios, han sido pilares fundamentales en su desarrollo.

Hoy en día, sigue atrayendo a visitantes de todo el mundo que buscan disfrutar de sus paisajes, su historia y su oferta de actividades al aire libre. Villa La Angostura no solo es un testimonio del pasado, sino también un modelo de desarrollo turístico consciente y respetuoso, consolidándose como uno de los destinos más preciados de la Patagonia argentina.

C) TESOROS NATURALES Y CULTURALES

Villa La Angostura es un destino turístico destacado por sus impresionantes paisajes naturales que combinan montañas, lagos cristalinos y bosques frondosos. Rodeada por los espectaculares lagos Nahuel Huapi, Correntoso y Espejo, así como por los picos nevados de la cordillera de los Andes, esta ciudad ha captado la atención desde su fundación como un pequeño asentamiento en 1932. Su popularidad ha crecido debido a su belleza natural incomparable y a la variedad de actividades al aire libre que ofrece, como senderismo, ciclismo de montaña, y deportes de invierno como esquí y snowboard. Además, es reconocida por su exquisita gastronomía, destacando la trucha como el ingrediente estrella en muchos de sus platos.

Según Fernández (2018), "Villa La Angostura se ha consolidado como uno de los destinos turísticos más importantes de la Patagonia argentina, gracias a su inigualable belleza

natural y a la diversidad de actividades que ofrece" (p. 34). La combinación de elementos naturales crea un escenario perfecto para el ecoturismo y las actividades al aire libre, convirtiéndola en un lugar ideal para aquellos que buscan conectarse con la naturaleza.

El lago Nahuel Huapi es uno de los más grandes y emblemáticos de la Patagonia argentina. Con una superficie de aproximadamente 557 kilómetros cuadrados y una profundidad máxima que supera los 450 metros, este lago es conocido por sus aguas cristalinas y su impresionante entorno montañoso. El Nahuel Huapi forma parte del Parque Nacional Nahuel Huapi, el parque nacional más antiguo de Argentina, creado en 1934.

Este lago se destaca por su biodiversidad y la belleza de sus paisajes. Sus costas irregulares están salpicadas de bahías, penínsulas y playas de arena y piedra, que invitan a la exploración y el descanso. El Nahuel Huapi es un lugar privilegiado para la práctica de deportes acuáticos como el kayak, la vela y la pesca deportiva. La trucha arcoíris y la trucha marrón son especies comunes en sus aguas, lo que atrae a pescadores de todo el mundo.



Figura 3. *Imagen Lago Nahuel Huapi.*

Fuente: Pinterest.



Figura 4. *Kayak en Lago Nahuel Huapi*
Fuente: Pinterest.

Según Fernández (2018), "las aguas del Nahuel Huapi, con su característico color azul profundo, reflejan los picos nevados de la cordillera de los Andes, creando un paisaje de ensueño que deja sin aliento a quienes lo visitan" (p. 34). Además, el lago alberga una rica fauna, incluyendo especies de aves como el cauquén real y el pato de los torrentes.

El lago Correntoso es famoso no solo por su belleza, sino también por su singularidad geográfica. Este lago es conocido por tener uno de los ríos más cortos del mundo, el río Correntoso, que conecta sus aguas con las del lago Nahuel Huapi. Con una longitud de apenas 200 metros, este río es un punto de interés para turistas y pescadores. El lago Correntoso se caracteriza por sus aguas claras y tranquilas, rodeadas de bosques y montañas. Las orillas del lago son un lugar perfecto para actividades recreativas como el picnic, la pesca y el senderismo. La pesca de trucha es especialmente popular en el Correntoso, con muchas oportunidades para capturar truchas arcoíris y marrones. Las vistas panorámicas desde las orillas del lago, combinadas con la tranquilidad de sus aguas, crean un ambiente perfecto para la relajación y la conexión con la naturaleza.

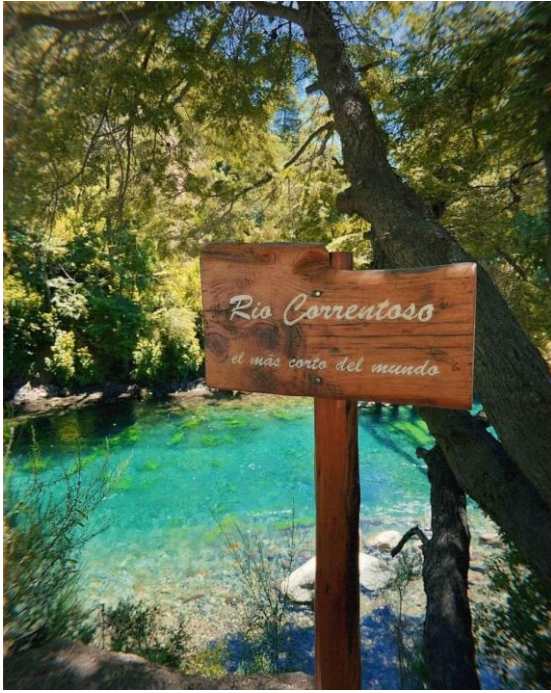


Figura 5. *Imagen Rio Correntoso.*

Fuente: Pinterest.



Figura 6. *Imagen Lago Correntoso*

Fuente: Pinterest.

El lago Espejo, fiel a su nombre, destaca por sus aguas increíblemente transparentes que reflejan el entorno como un espejo. De un color azul profundo, está rodeado de frondosos bosques y montañas, creando un paisaje de gran belleza. Este lago es perfecto para practicar kayak, natación y pesca. Sus playas de arena fina invitan a disfrutar de un día de sol y relax. Las rutas de senderismo que lo rodean ofrecen vistas panorámicas espectaculares, convirtiéndolo en un destino popular para los amantes del trekking y la naturaleza. La serenidad del lago y la belleza de su entorno hacen de él un lugar ideal para desconectar del ajetreo diario y disfrutar de la paz y la tranquilidad de la Patagonia.

Los bosques que rodean Villa La Angostura son auténticos tesoros naturales, compuestos por especies nativas como coihues, lengas y ñires. Durante el otoño, el follaje se transforma en un espectáculo visual con tonos rojos, naranjas y amarillos que contrastan con el verde profundo de los pinos y cipreses. Los senderos que atraviesan estos bosques permiten a los visitantes adentrarse en un mundo de biodiversidad, donde es posible avistar aves como el carpintero patagónico y el chucao, además de mamíferos como el pudú y el huemul, una especie en peligro de extinción. Estos bosques no solo son vitales para la fauna local, sino que también desempeñan un papel crucial en la conservación del suelo y el agua, contribuyendo al equilibrio ecológico de la región. La flora y fauna de

estos bosques son un testimonio viviente de la rica biodiversidad de la Patagonia, y su conservación es esencial para mantener la belleza y la salud del entorno natural de Villa La Angostura.

Villa La Angostura cuenta con varios puntos turísticos destacados, como la Ruta de los 7 Lagos, el Parque Nacional Arrayanes, el Cerro Bayo, el Río y Lago Correntoso, Puerto Bahía Manzano, la Reserva Natural Laguna Verde, el Lago Espejo Grande y el Lago Espejo Chico. Además, ofrece hermosas playas como la Playa Lago Correntoso, la Playa Lago Espejo Grande, la Playa del Guardaparque, la Playa Bahía Brava, la Playa Bahía Mansa y la Playa Tacul. También destacan sus cascadas y miradores que ofrecen vistas panorámicas impresionantes.

El Cerro Bayo es uno de los principales atractivos turísticos de Villa La Angostura. Este centro de esquí boutique se encuentra a solo 9 kilómetros del centro de la ciudad y ofrece una experiencia inigualable tanto en invierno como en verano. Durante la temporada de invierno, Cerro Bayo se convierte en un paraíso para los amantes del esquí y el snowboard, con pistas que van desde niveles principiantes hasta avanzados, y una vista panorámica impresionante del lago Nahuel Huapi y la cordillera de los Andes.



Figura 7. *Cerro Bayo, principal centro de esquí de Villa La Angostura.*

Fuente: Cerro Bayo S. A. (2023)

Según Rodríguez (2020), "las vistas desde el Cerro Bayo son simplemente espectaculares, con una combinación única de montaña y lago que deja sin aliento a los visitantes" (p. 102). En verano, el cerro ofrece actividades como trekking, ciclismo de montaña y paseos en telesilla, permitiendo a los visitantes disfrutar de la belleza natural desde las alturas. La flora y fauna del Cerro Bayo son un atractivo adicional, con la posibilidad de avistar especies nativas en su hábitat natural. Rodríguez (2020) también destaca que "la biodiversidad del Cerro Bayo es impresionante, con una variedad de flora y fauna que encanta a los amantes de la naturaleza" (p. 103).



Figura 8. *Esquí en Cerro Bayo.*
Fuente: Cerro Bayo S. A. (2023)

Otro sitio imperdible es el Parque Nacional Arrayanes, un lugar mágico y único en el mundo, famoso por albergar un bosque de arrayanes (*Luma apiculata*), árboles de corteza anaranjada y lisa que pueden alcanzar hasta los 20 metros de altura. Este parque se encuentra en la Península de Quetrihué, a orillas del lago Nahuel Huapi, y ofrece senderos bien señalizados que permiten a los visitantes recorrer el bosque y maravillarse con estos árboles centenarios. La experiencia de caminar por el bosque de arrayanes es como adentrarse en un cuento de hadas, con la luz del sol filtrándose entre las ramas y reflejando en el suelo la particular tonalidad anaranjada de la corteza. Según García (2019), "el bosque de arrayanes es un espectáculo natural único, donde cada paso parece llevarte a un mundo encantado" (p. 78). Además, el parque cuenta con un centro de visitantes donde se puede aprender más sobre la ecología y la historia de este singular ecosistema. García

(2019) señala que "el centro de visitantes del Parque Nacional Arrayanes proporciona una invaluable información sobre la importancia ecológica y la conservación de este hermoso bosque" (p. 80). El Parque Nacional Arrayanes es un destino imperdible para quienes visitan Villa La Angostura, ofreciendo una combinación perfecta de belleza natural y conservación ecológica.

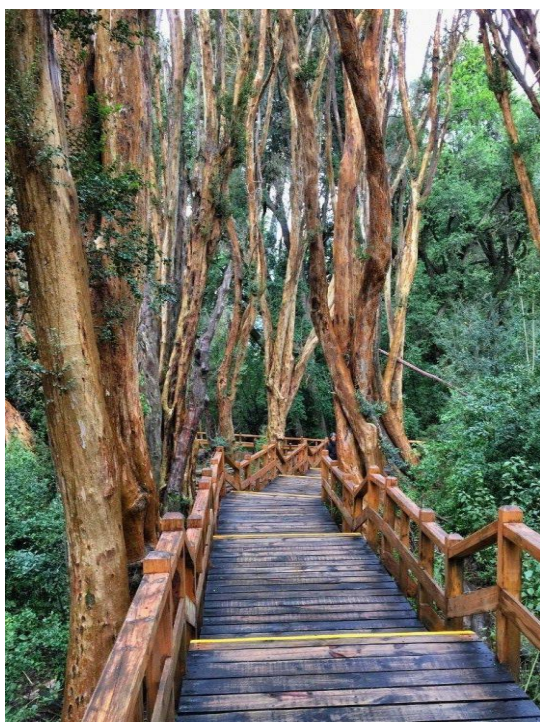


Figura 9. *Parque Nacional Arrayanes.*
Fuente: Pinterest.

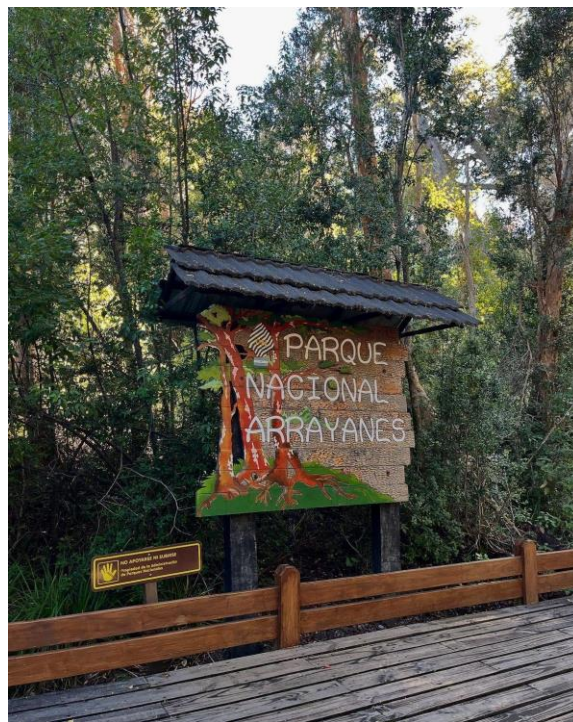


Figura 10. *Parque Nacional Arrayanes.*
Fuente: Pinterest.

D) EL SECTOR TURÍSTICO EN VILLA LA ANGOSTURA

El turismo constituye el motor central de Villa La Angostura y atraviesa prácticamente todas las dimensiones de su vida económica, cultural y social. La infraestructura de alojamiento es diversa y refleja tanto la identidad local como la orientación internacional del destino. Según la Secretaría de Turismo de Villa La Angostura (2023), "la oferta de hospedaje se caracteriza por la predominancia de cabañas y hosterías con arquitectura en madera y piedra, en armonía con el entorno natural" (p. 12). Estas modalidades, que combinan calidez y confort, representan una de las tipologías más buscadas por familias y grupos que priorizan el contacto directo con la naturaleza. Al mismo tiempo, el segmento de alta gama se concentra en hoteles boutique de cuatro y cinco estrellas, muchos de ellos con spa, piscinas climatizadas y vistas privilegiadas al lago Nahuel Huapi

y al Cerro Bayo. Como señala el Ente Oficial de Turismo Patagonia Argentina (2022), “Villa La Angostura ofrece servicios de categoría internacional que satisfacen la demanda de visitantes nacionales y extranjeros de alto poder adquisitivo” (p. 45). En los últimos años, se ha registrado también un incremento en la oferta de apart-hoteles y departamentos turísticos, una tendencia que responde a los cambios en las modalidades de viaje y a la preferencia de estadías más prolongadas. Por otra parte, hostels y campings complementan esta oferta, dando respuesta a un público joven y aventurero que busca experiencias de bajo costo vinculadas al senderismo, la pesca deportiva y las actividades al aire libre.

La gastronomía es otro de los pilares de la experiencia turística. La localidad se ha posicionado como un destino que combina cocina regional, gourmet e internacional. La presencia de restaurantes de autor, casas de té, chocolaterías y cervecerías artesanales amplía la experiencia del visitante y le otorga identidad propia al destino. Como destaca López (2017), “la gastronomía en Villa La Angostura ha sabido integrar los productos regionales, como la trucha, el ciervo, los hongos y los frutos rojos, transformándolos en símbolos culinarios de la Patagonia” (p. 89). Las chocolaterías y heladerías artesanales, sumadas a las casas de té tradicionales, se convierten en atractivos por sí mismos, al igual que las cervecerías artesanales, que en la última década han alcanzado un notable desarrollo.



Figura 11. Almuerzo en VLA, tomada por @elcapricho.chico (2025)



Figura 12. Merienda en casa de té icónica de VLA, tomada por @lacasitadelaomavla (2024)

Los atractivos naturales constituyen la principal motivación de la visita. La localidad se encuentra dentro del Parque Nacional Nahuel Huapi y próxima al Parque Nacional Los Arrayanes, lo que garantiza la conservación de sus ecosistemas y la protección de áreas de alto valor ecológico.

Entre sus paisajes más emblemáticos se encuentran el Bosque de Arrayanes, con sus ejemplares centenarios de corteza anaranjada, y el Cerro Bayo, que funciona como centro de esquí en invierno y espacio para el turismo activo en verano. Según el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (2021), “el Cerro Bayo es un centro de esquí boutique que combina deportes invernales con actividades de montaña durante el verano, posicionando a Villa La Angostura como un destino de cuatro estaciones” (p. 33). Asimismo, los lagos Nahuel Huapi y Correntoso ofrecen escenarios para la práctica de deportes náuticos, kayak, navegación y pesca deportiva. El río Correntoso, considerado uno de los más cortos del mundo con apenas 200 metros de longitud, es también un atractivo geográfico singular que atrae tanto a pescadores como a turistas curiosos.

Las actividades recreativas se completan con una red de senderos y circuitos de trekking que conectan cascadas, miradores y playas, entre las que destacan Bahía Mansa y Bahía Brava. Como afirma Fernández (2019), “los senderos de Villa La Angostura permiten al visitante adentrarse en los bosques andino-patagónicos, atravesar cascadas como Inacayal y acceder a miradores panorámicos de gran belleza” (p. 54). Esta oferta de ecoturismo y turismo aventura refuerza el atractivo de la localidad durante todo el año.

La dimensión cultural y deportiva también ocupa un lugar relevante en la agenda turística. La Fiesta Nacional de los Jardines, que se celebra cada febrero, es un evento emblemático que integra a residentes y visitantes en torno a la identidad local. Por su parte, el Festival de Música de los Siete Lagos reúne a artistas de renombre y ha consolidado a la localidad como un centro cultural regional. Asimismo, competencias de trail running, triatlón y mountain bike, entre otras, proyectan a Villa La Angostura en circuitos nacionales e internacionales de turismo deportivo.

La articulación entre naturaleza, servicios turísticos, gastronomía, cultura y deportes consolida a Villa La Angostura como un destino integral y competitivo en el contexto de la Patagonia. Tal como afirma el Ministerio de Turismo de Neuquén (2022), “la localidad es hoy un ícono del turismo patagónico, con capacidad de atraer visitantes durante todo el año y de adaptarse a distintos perfiles de demanda” (p. 27).

E) UNA PERSPECTIVA ECONÓMICA Y SOCIAL

Con una población que ronda los 10.000 habitantes según el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022 del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), la localidad presenta características económicas y sociales que reflejan la influencia predominante de la industria turística en su desarrollo.

El turismo es la principal actividad económica en Villa La Angostura. La localidad, enclavada en la región de los Lagos Patagónicos, atrae a turistas tanto nacionales como internacionales debido a su belleza paisajística, que incluye el Parque Nacional Los Arrayanes, el lago Nahuel Huapi y el Cerro Bayo. Estas atracciones naturales ofrecen una variedad de actividades al aire libre, como esquí, senderismo, pesca y paseos en barco, que son fundamentales para la economía local.

La infraestructura turística de la localidad está bien desarrollada, con una amplia gama de servicios que incluyen hoteles, cabañas, restaurantes y tiendas especializadas. El auge del turismo se refleja en el empleo, ya que una proporción significativa de la población está empleada en el sector de servicios relacionados con el turismo. De acuerdo con el informe del INDEC sobre la actividad económica de las provincias, el crecimiento del turismo ha generado un efecto positivo en la economía local, impulsando tanto el comercio como los servicios.

Sin embargo, el crecimiento económico también trae desafíos. La demanda creciente de propiedades residenciales y turísticas ha llevado a un aumento en el desarrollo

inmobiliario, lo que plantea cuestiones de sostenibilidad y gestión del uso del suelo. La presión sobre los recursos naturales y la infraestructura también son preocupaciones constantes para las autoridades locales y los residentes.

Desde una perspectiva social, Villa La Angostura se caracteriza por una alta calidad de vida, impulsada en gran medida por su entorno natural prístino y el acceso a servicios básicos. La localidad dispone de instituciones educativas y centros de atención médica, aunque para servicios más especializados, los residentes suelen tener que desplazarse a ciudades cercanas como San Carlos de Bariloche.

La presencia constante de turistas influye en la dinámica social de la localidad. Durante la temporada alta, que abarca el invierno y el verano, la población temporal aumenta significativamente, lo que lleva a una mayor diversidad cultural y a una economía más dinámica. Sin embargo, este aumento estacional también puede generar desafíos en términos de infraestructura y servicios, así como en la gestión del impacto ambiental.

El crecimiento del turismo ha contribuido al desarrollo de una comunidad orientada a la hospitalidad y el servicio al cliente. Este enfoque ha fortalecido la cohesión social en la localidad, al tiempo que ha promovido una cultura de sostenibilidad y conservación del medio ambiente. La participación de la comunidad en iniciativas de conservación y la implementación de prácticas sostenibles en el sector turístico son reflejos del compromiso de Villa La Angostura con la preservación de su entorno natural.

F) EL PAPEL DE LOS ACTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS EN LA DINÁMICA TURÍSTICA DE VILLA LA ANGOSTURA

Además de destacarse por su belleza natural, VLA se destaca también por la colaboración entre diversos actores públicos y privados que juegan un papel esencial en su desarrollo turístico. Estos actores, cada uno con funciones específicas, trabajan en conjunto para promover el destino, gestionar sus recursos y asegurar un crecimiento sostenible.

La Municipalidad de Villa La Angostura es el principal organismo gubernamental encargado de la gestión local. A través de su Secretaría de Turismo, la Municipalidad lleva a cabo una serie de funciones clave para impulsar el sector turístico. Esta entidad se encarga de promover la localidad tanto a nivel nacional como internacional, organizando eventos y actividades que destacan las atracciones de Villa La Angostura. Además, la Secretaría de Turismo juega un papel crucial en la formulación e implementación de políticas orientadas al desarrollo sostenible del turismo. Su enfoque incluye la

conservación del medio ambiente y la gestión del crecimiento urbano, asegurando que el turismo beneficie a la comunidad local sin comprometer la calidad de vida ni los recursos naturales.

El Parque Nacional Los Arrayanes, dependiente de la Administración de Parques Nacionales, es otro actor público fundamental en la región. Este parque protege el emblemático bosque de arrayanes y otras áreas de alto valor ecológico. La administración del parque se centra en promover el ecoturismo y la educación ambiental, ofreciendo a los visitantes oportunidades para disfrutar de la naturaleza de manera responsable. El parque trabaja en estrecha colaboración con la comunidad local para implementar prácticas de turismo sostenible, garantizando la preservación de los ecosistemas únicos de Villa La Angostura.

A nivel provincial, el Gobierno de la Provincia de Neuquén juega un papel importante en el desarrollo del turismo en la región. A través de la Agencia de Promoción Turística y el Ministerio de Turismo, el gobierno provincial apoya la promoción de la Patagonia como un destino turístico de primer nivel. Participa en ferias y eventos internacionales para atraer turistas y proporciona apoyo financiero para proyectos de infraestructura y conservación. Esta colaboración con la Municipalidad y otras organizaciones locales es crucial para asegurar un crecimiento ordenado y sostenible del sector turístico.

La Oficina de Información Turística, operada por la Municipalidad, es el punto de contacto clave para los visitantes. Su función principal es ofrecer información detallada sobre las atracciones locales, opciones de alojamiento y actividades. La oficina no solo guía a los turistas para que aprovechen al máximo su visita, sino que también recopila comentarios que ayudan a mejorar la oferta turística y adaptar los servicios a las necesidades de los visitantes. Su labor es esencial para garantizar una experiencia turística satisfactoria y bien informada.

En el ámbito privado, las empresas de alojamiento y hospitalidad juegan un rol crucial en el sector turístico. Estas empresas no solo brindan servicios esenciales para los turistas, sino que también contribuyen significativamente a la economía local a través de la creación de empleo y la inversión en proveedores locales. Su éxito es fundamental para mantener la reputación de Villa La Angostura como un destino de calidad.

Las agencias de viajes y operadores turísticos también son actores privados clave en el desarrollo del turismo. Empresas como Turismo Villa La Angostura y Cabañas del Lago ofrecen paquetes turísticos y actividades guiadas, diseñando experiencias personalizadas

para los visitantes. Estas empresas promueven el destino y organizan excursiones que permiten a los turistas explorar las diversas atracciones de la localidad. Además, colaboran con la Municipalidad y otras entidades para coordinar eventos y actividades especiales, enriqueciendo la oferta turística.

Los restaurantes y comercios especializados en Villa La Angostura, aportan una dimensión importante a la experiencia del visitante. Ofrecen una amplia gama de opciones gastronómicas, desde platos típicos de la Patagonia hasta cocina internacional, satisfaciendo las diversas preferencias de los turistas. Estos negocios no solo enriquecen la experiencia de los visitantes, sino que también integran el sector turístico con la vida cotidiana de la comunidad local.

Finalmente, las empresas dedicadas a actividades recreativas y de aventura, como Cerro Bayo para esquí y snowboard, son esenciales para atraer a turistas en busca de experiencias únicas. Estas empresas proporcionan actividades emocionantes y enriquecedoras, aumentando el atractivo de Villa La Angostura como un destino versátil y dinámico.

En conjunto, estos actores públicos y privados colaboran estrechamente para promover, gestionar y desarrollar el turismo en Villa La Angostura. Su trabajo coordinado asegura que el destino no solo sea un lugar atractivo para los visitantes, sino que también mantenga un equilibrio con el bienestar de sus residentes y la preservación de su entorno natural.

CAPÍTULO III:

CUANDO LA TIERRA HABLA: LA ERUPTIVA HISTORIA DEL PUYEHUE

A lo largo de este capítulo se presenta al complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle (CVPCC), desde una descripción de este, especificando su ubicación y caracterización geográfica. Seguido, se recorre la historia de eventos eruptivos que tuvieron lugar a lo largo de los años, finalizando y haciendo foco en la erupción del año 2011, la cual es objeto de esta investigación.

A) CONTEXTO GEOGRÁFICO DEL COMPLEJO VOLCÁNICO PUYEHUE- CORDÓN CAULLE

El Volcán Puyehue, junto al Cordón Caulle y la Cordillera Nevada, conforman el sistema volcánico Complejo Puyehue-Cordón Caulle (CPCC). Este campo volcánico activo se encuentra ubicado en la Cordillera de Los Andes, al norte del Paso Internacional Cardenal Samoré, en el límite este del Parque Nacional Puyehue. Este parque, reconocido por su biodiversidad, alberga múltiples especies de flora y fauna y se constituye como un atractivo de ecoturismo relevante, con diversas actividades como el senderismo, termas naturales y avistamiento de paisajes únicos.

La Cordillera de Los Andes recorre aproximadamente 7,000 km a lo largo del Pacífico en América del Sur y constituye un elemento relevante tanto por su expresión en relieve como por la conformación de paisajes naturales y culturales. A grandes rasgos, se divide en tres partes: Los Andes del Norte (Venezuela, Colombia y Ecuador), Los Andes Centrales (Perú, Bolivia, norte de Chile y noroeste de Argentina) y los Andes del Sur, que desde los 25° de latitud sur hasta los 56° de latitud sur recorren el territorio de Chile y Argentina. Al recorrer gran parte este del territorio argentino, los Andes se perciben como un gran paisaje, formando parte de la identidad del país, y siendo además fuente de recursos naturales (minerales, hidrológicos y turísticos) significativos en las actividades económicas. Sin embargo, la cordillera también representa una fuente de peligros debido a los sismos y erupciones volcánicas.

En los conocidos Andes del Sur se destaca la Patagonia Andina, que incluye los Andes Patagónicos Fueguinos, presentados en forma de cordones aislados, separados por amplios valles (Echeverría & Capuz, 2004). Este espacio geográfico cuenta con valles glaciares, cursos de agua con pronunciadas pendientes y lagos, pero su principal

característica, y por lo que se destaca, es su relieve de montañas, cerros y cordilleras, con la notable presencia de volcanes que caracteriza esta área geográfica. En el límite fronterizo entre Chile y Argentina se encuentra el arco volcánico conocido como Cinturón de Fuego del Pacífico, compuesto por volcanes de diversas magnitudes, desde pequeños conos de ceniza hasta calderas de gran diámetro. Se estima que unos 500 de estos volcanes pueden considerarse geológicamente activos, incluyendo al Complejo Puyehue-Cordón Caulle.

El Complejo Puyehue-Cordón Caulle, siendo parte del Cinturón de Fuego del Pacífico, es calificado como una de las cumbres volcánicas más impresionantes de la región andina. Este complejo presenta una composición geológica variada, con rocas volcánicas como basalto y andesita, típicas de este tipo de formaciones. Como se mencionó anteriormente, se ubica en la Cordillera de los Andes, en Chile, y forma parte del Parque Nacional Puyehue, una región valorada tanto por su belleza natural como por su biodiversidad, y que constituye un lugar estratégico en la conservación de ecosistemas andinos, al igual que se muestra en la Figura 13.



Figura 13. Ubicación geográfica del Complejo Puyehue Cordón Caulle, Chile.

Fuente: Google Maps.

El Volcán Puyehue domina visualmente el paisaje en toda la ribera sur del lago, destacándose en varios puntos del camino entre las Termas de Puyehue y el límite con Argentina. La zona está rodeada de bosques y ríos, siendo el Golgol el principal afluente del lago Puyehue. En invierno, los cerros y el lago están completamente cubiertos de nieve, creando un atractivo visual singular. A lo largo de esta región, se encuentran además centros poblados que permiten el desarrollo de actividades agrícolas, comerciales, industriales y turísticas, mientras que, más alejadas de la cadena volcánica, se encuentran algunas grandes ciudades.

Dada su actividad, el CPCC representa también un importante contexto de riesgo volcánico en la región. El complejo es uno de los grupos volcánicos más activos y peligrosos, y presenta fumarolas¹. A lo largo del tiempo, ha generado erupciones de diferente intensidad y magnitud, lo que implica la necesidad de un monitoreo constante y de planes de emergencia para las comunidades y los turistas que visitan el área. Como característica adicional de su actividad volcánica, el Cordón Caulle muestra lava de diversos colores y alberga las azufreras del Puyehue en su borde noroeste, una característica geológica notable.

Es importante señalar que de este complejo, solo el Puyehue y el Cordón Caulle han tenido actividad eruptiva durante la era geológica del Holoceno, siendo el Cordón Caulle el único con actividad volcánica documentada históricamente en los años 1759, 1893, 1905, 1914, 1919, 1921, 1929, 1934, 1960, 1990 y 2011. A continuación, se desarrollarán estos eventos en mayor detalle.

B) HISTORIA DE LA ACTIVIDAD VOLCÁNICA: UN RESUMEN CRONOLÓGICO

“La Zona Volcánica Sur es el sector vulcanológicamente más activo de los Andes chilenos, extendiéndose desde el Tupungatito (33,40° S, 69,80° W) en la Región Metropolitana hasta el Cerro Hudson (45,90° S, 72,97° W) en los Andes Patagónicos” (Dzierma & Wehrmann, 2012). Esta región es notable no solo por su actividad volcánica, sino también por su rica historia geológica que se extiende aproximadamente 300.000

¹ Fumarolas: grietas de la tierra por donde salen gases sulfurosos o vapores de agua cargados de algunas otras sustancias. <https://dle.rae.es/fumarolacorridas>

años, reflejando erupciones del Pleistoceno, lo que la considera un clúster² de centros eruptivos activos.

El área geotérmica del Puyehue es considerada la mayor área volcánica activa de los Andes del Sur, y a lo largo de la historia ha experimentado numerosas erupciones que han dejado huella en el paisaje y en la actividad humana de la región. A continuación, se presenta un breve resumen de las erupciones más significativas:

- **1759:** Se cree que hubo una erupción en los Volcanes de Ranco, que geográficamente corresponden al Cordón Caulle, caracterizada por la aparición de llamas en dos centros de emisión. Este evento puede haber sido precursor de la actividad volcánica que afectaría a la región en los siglos siguientes.
- **1893:** Se documenta otra erupción, aunque los detalles sobre la misma son escasos, indicando posiblemente una emisión de lava. Este tipo de actividad inicial fue parte de un patrón que se consolidó en el siglo XX.
- **1905:** Nuevamente, se registra una erupción explosiva, aunque se carece de información detallada sobre la magnitud y el impacto. Sin embargo, este evento marcó un hito en la conciencia de la actividad volcánica en la zona.
- **1914 y 1919:** Erupciones sin detalles específicos, lo que sugiere que la actividad volcánica fue menos documentada o que el impacto fue relativamente bajo. Estas erupciones menores son parte del ciclo natural del volcán, que a menudo puede ser errático.
- **1921:** Una erupción subpliniana ocurre en el Cordón Caulle, con una fumarola que alcanzó los 6.2 km de altura y sismos periódicos. Esta erupción se considera una de las más devastadoras, afectando gravemente la agricultura y la vegetación de la zona. La erupción comenzó con explosiones y culminó en febrero de 1922, dejando vastas áreas sin vegetación durante décadas. Se estima que miles de hectáreas quedaron cubiertas de ceniza, alterando el ecosistema local y las actividades económicas de la población.
- **1929:** Emisión de cenizas en el Caulle, lo que sugiere una continuación de la actividad volcánica en la zona. Este evento fue menos devastador, pero recordó a la población la inestabilidad geológica de la región.

²Clúster: grupo de elementos similares o cercanos, o agrupados en función de alguna característica o variable. <https://www.rae.es/dpd/cl%C3%Aster>

- **1934:** Se produce una erupción fisural, evidenciada por la actividad de un cráter cercano al cerro Caulle, que se activó durante un temblor. Este evento muestra la conexión entre la actividad sísmica y volcánica en el área.
- **1960:** Después del Terremoto de Valdivia, el Cordón Caulle inicia una erupción a lo largo de su flanco sur, indicando que las erupciones volcánicas pueden ser desencadenadas por eventos sísmicos significativos. La actividad volcánica de este periodo estuvo marcada por la inestabilidad provocada por el terremoto, que fue uno de los más potentes registrados en la historia.
- **1990:** Se cree que se formó un pequeño cono volcánico en el Cordón Caulle, lo que resalta la continua actividad geológica de la región. Este evento puede haber pasado desapercibido para la mayoría de la población, pero sirvió como recordatorio de la dinámica interna del volcán.
- **2011:** El 4 de junio, se inicia un nuevo proceso de erupción que se caracterizó por un promedio de 230 sismos por hora. La erupción tuvo un impacto significativo en la región, con cenizas que cubrieron extensas áreas, especialmente el oeste de la provincia de Río Negro y el centro-sur de la provincia de Neuquén, afectando tanto la vida cotidiana urbana como rural durante casi 10 meses. Este evento no solo alteró el paisaje, sino que también modificó las actividades económicas, especialmente en el turismo y la agricultura, obligando a las comunidades locales a adaptarse a las condiciones cambiantes. Las escuelas se cerraron, las rutas de transporte se interrumpieron, y la economía local enfrentó serios desafíos debido a la caída del turismo y la imposibilidad de acceder a tierras agrícolas.

Las erupciones volcánicas explosivas pueden alterar grandes extensiones de terreno, dañando o eliminando la vegetación, ocasionando derrumbes y rellenando valles con sedimento volcánico (Crisafulli & Dale, 2018). Estas manifestaciones naturales no solo transforman el paisaje, sino que también requieren una interpretación de los impactos en la biodiversidad y la economía de la región. La orogenia andina presenta particularidades que son huellas de la actividad glaciaria y volcánica, y su historia nos permite entender la dinámica de los ecosistemas en esta región.

El historial de actividad volcánica en el área del Puyehue-Cordón Caulle es un testimonio de la complejidad y la interrelación de los procesos naturales, que continúan moldeando el entorno y afectando a las comunidades que habitan en estas zonas vulnerables. La comprensión de estas erupciones y sus efectos es crucial para la planificación y gestión

del riesgo en el contexto del turismo y la conservación del medio ambiente. Asimismo, el análisis de eventos pasados proporciona lecciones valiosas para mejorar las estrategias de mitigación y respuesta ante futuros desastres naturales.

C) DESARROLLO DEL EVENTO ERUPTIVO DE 2011

De los eventos sísmicos y volcánicos del CPCC se focaliza nuestra atención en uno de ellos que afectó, entre otras localidades, a la ciudad de Villa La Angostura y sus alrededores. El 4 de junio de 2011, tras una serie de sismos producidos en Chile, comenzó la actividad volcánica en el Complejo Puyehue-Cordón Caulle, con un evento explosivo inicial, seguido de la emisión continua de gases y cenizas.

La erupción se caracterizó por varios pulsos explosivos y una columna eruptiva con alturas que alcanzaron los 15 km, originando durante la primera semana una gran cantidad de depósitos de tefra³. Al comienzo, se observaron algunos rastros de flujos piroclásticos (troncos quemados) que descendían por el valle de los ríos Nilahue y Contrafuerte, aumentando su caudal, adquiriendo un color oscuro y transportando abundante pómez. El 7 de junio, se determinó que las aguas del Nilahue habían aumentado su temperatura a 45°, lo que llevó a la decisión inmediata de evacuar a toda la población a lo largo de su valle (Moreno & Muñoz, 2012).

El 15 de junio, varios días después del inicio de la erupción, se renovó la sismicidad local, lo que, junto con la disminución de la columna eruptiva, marcó el inicio de una segunda fase, la efusiva. Durante esta fase, se emitió lava de bloques que rellenaba la depresión interna del Cordón Caulle (Lara et al., 2012; Orozco et al., 2012).

La extensa cantidad de cenizas y sedimentos arrojados por el Puyehue son materiales altamente peligrosos que afectaron puntualmente una gran parte norte de la región Patagonia en Argentina, impactando la salud y el medio ambiente en varias localidades al este de la Cordillera, principalmente Villa La Angostura en la provincia de Neuquén, Bariloche y El Bolsón en la provincia de Río Negro. Se estima que cubrieron cerca de cinco millones de hectáreas con capas de hasta 30 cm de espesor, tal como se muestra en la Figura 14.

³Tefras: diversos productos volcánicos que se expulsan por la chimenea de un volcán, entre ellos, ceniza, lapilli, escoria, piedra pómez, etc. <https://glosarios.servidor-alicante.com>

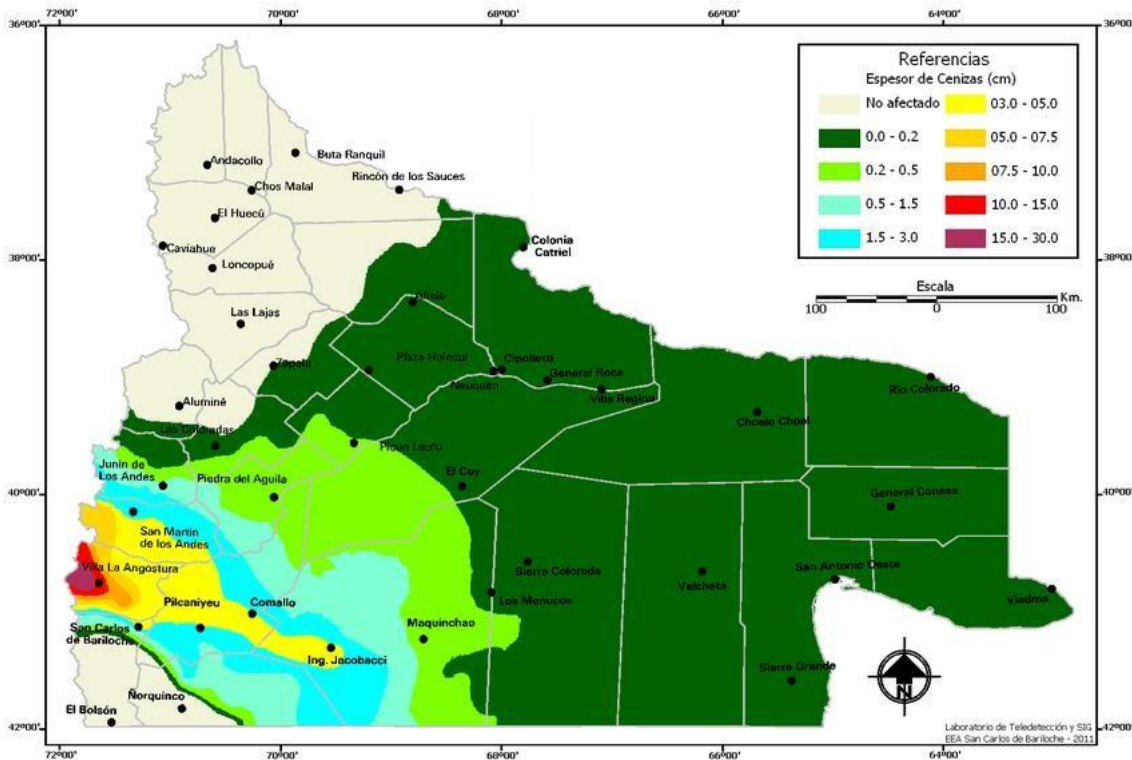


Figura 14. *Distribución de caída de cenizas en Argentina.*
Fuente: INTA EEA San Carlos de Bariloche - 2011.

Es bien conocido que los sedimentos volcánicos son peligrosos tanto para la salud como para el medio ambiente. En el caso mencionado, la caída de cenizas anuló la visibilidad en la zona y provocó una fuerte tormenta de rayos y truenos, lo que llevó a la declaración de alerta "rojo" en emergencias sociales y económicas. Se cerró el Paso Internacional Samoré con Chile, y se solicitó a la comunidad permanecer en sus hogares, utilizando barbijos y elementos de protección para los ojos, con el fin de evitar problemas respiratorios y visuales.

Los fenómenos naturales como una erupción volcánica se caracterizan por transformar el medio ambiente. Conforme a la magnitud del evento, su impacto puede generar cambios en las condiciones ambientales, el clima, los ecosistemas y la geomorfología de la región. Sus consecuencias pueden alcanzar escalas globales, aunque el efecto más inmediato se siente en las áreas cercanas (Canafoglia, Vasallo, Barone & Botto, 2012).

Un desastre natural como el del CPCC provoca efectos y alteraciones sobre los territorios de su área de influencia. Debido a su ubicación y caracterización geográfica, localidades

cercanas como Villa La Angostura, San Carlos de Bariloche y El Bolsón, junto a otras más alejadas (San Martín de los Andes, Junín de los Andes y Caviahue en la provincia de Neuquén), se ven expuestas a erupciones volcánicas como esta. El impacto socioeconómico de la erupción fue considerable, afectando la actividad turística, la agricultura y otras industrias en la región.

El propósito de este capítulo fue brindar conocimiento sobre el complejo volcánico, presentando una descripción de las características geográficas y analizando erupciones que trascendieron en el tiempo, siendo parte de la historia del complejo como tal. Asimismo, se especificó el proceso eruptivo sucedido en junio de 2011, dando cuenta de los diversos aspectos geológicos asociados a un evento natural generador de peligro y riesgo en sus alrededores.

D) IMPACTO DEL DESASTRE EN EL SECTOR TURÍSTICO

El impacto de la erupción del Cordón Caulle-Puyehue en 2011 sobre el sector turístico fue devastador, afectando de manera casi total la actividad en la región. Uno de los factores más significativos fue la suspensión de vuelos hacia el aeropuerto de San Carlos de Bariloche durante aproximadamente nueve meses, lo que dejó aislada a la zona del resto del país. La acumulación de ceniza volcánica, que llegó a cubrir el paisaje con una capa de entre 30 y 40 centímetros, provocó la paralización completa del engranaje turístico, llevando la actividad a un punto muerto. Como resultado, se implementaron medidas para apoyar a los prestadores de servicios turísticos, entre ellas, créditos y políticas destinadas a sostener los puestos laborales y permitir a las empresas afrontar el pago de salarios. Estos esfuerzos se vieron reforzados por fondos internacionales, que llegaron a través de la nación y la provincia. La erupción también ocasionó la pérdida de las temporadas invernales de 2011 y 2012, siendo esta última la más importante económicamente para la región. No fue hasta el invierno de 2012 cuando el turismo comenzó a reactivarse, marcando el inicio de una lenta recuperación para la comunidad afectada (entrevista personal a Dominguez A., fecha 08/07/2024).

La interrupción de los vuelos fue una de las consecuencias más críticas del desastre. El aeropuerto internacional de San Carlos de Bariloche, que es uno de los principales accesos a la región, estuvo cerrado durante más de nueve meses. Este cierre fue resultado de la acumulación de ceniza en las pistas y en la atmósfera, lo que dificultaba una operación segura de los aviones. Las autoridades de la Administración Nacional de Aviación Civil

(ANAC) señalaron que la ceniza dispersa en el aire representaba un grave riesgo para la seguridad aérea, afectando no solo a Bariloche, sino también a otros aeropuertos en la región patagónica. Como indicó ANAC (2012), "el cierre prolongado del aeropuerto de Bariloche fue una medida de seguridad necesaria, aunque significó el colapso del flujo turístico hacia la región" (p. 42).

Además, el transporte terrestre también se vio afectado por el espeso manto de ceniza, lo que dificultaba el acceso por carretera. Esta acumulación comprometió tanto la visibilidad como la seguridad en los caminos, provocando una disminución drástica del turismo de carretera, que suele ser muy común en la región durante la temporada invernal.

Los daños a la infraestructura turística fueron severos. Las cenizas volcánicas se acumularon sobre techos, caminos y áreas recreativas, colapsando estructuras debido a su peso y dificultando las labores de limpieza y reconstrucción. La obstrucción de rutas y caminos que llevan a atractivos naturales clave, como los lagos y áreas de trekking, desalentó las visitas. Villa La Angostura, por ejemplo, recibió una capa de cenizas de entre 30 y 40 centímetros, cubriendo la ciudad y afectando gravemente la oferta turística. Según Domínguez (2012), "el manto de cenizas cambió drásticamente el paisaje, haciendo irreconocibles muchos de los principales atractivos turísticos y provocando la pérdida de gran parte de las temporadas turísticas más lucrativas" (p. 63).

Otro impacto significativo fue la percepción negativa que se generó en torno a la región, tanto a nivel nacional como internacional. Las imágenes de ciudades cubiertas de ceniza y las noticias sobre la inestabilidad del volcán disuadieron a potenciales turistas.



Figura 15. Villa La Angostura cubierta de cenizas.
Fuente: La Nación.



Figura 16. *Villa La Angostura cubierta de cenizas.*

Fuente: Patagonia Andina.



Figura 17. *Villa La Angostura cubierta de cenizas.*

Fuente: Diario Popular.



Figura 18. *Villa La Angostura cubierta de cenizas.*

Fuente: La Capital.

Muchas agencias de viajes y operadores internacionales decidieron suspender temporalmente la promoción de la región, lo que resultó en una baja en las reservas y en anulaciones de paquetes turísticos previamente vendidos. Según un informe del Ministerio de Turismo, "el 85% de las reservas para la temporada invernal de 2011 fueron canceladas a causa de la incertidumbre que generaba la actividad volcánica" (Ministerio de Turismo, 2011, p. 12).

La paralización del sector turístico provocó una caída drástica en los ingresos de la industria. Hoteles, restaurantes, centros de esquí y otros prestadores de servicios turísticos se vieron obligados a cerrar temporalmente o, en algunos casos, de manera permanente. Esto no solo afectó a las empresas, sino también a los empleados que dependían del turismo para su sustento. Según estimaciones de la Asociación de Hoteles y Gastronomía de la Patagonia (AHT), "durante los meses más críticos del desastre, el 70% de los trabajadores del sector fueron suspendidos o desocupados" (AHT, 2011, p. 27). Para mitigar este impacto, el gobierno implementó una serie de medidas económicas, como la entrega de créditos a tasa subsidiada y el aplazamiento de impuestos para las empresas turísticas, en un esfuerzo por evitar despidos masivos y el cierre de negocios.

E) ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y RESPUESTA DE LA EMERGENCIA

Durante la erupción del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle (CPCC), se implementaron diversas estrategias de comunicación y respuesta de emergencia para mitigar el impacto en turistas y residentes, y para garantizar su seguridad.

En cuanto a las medidas de comunicación, se utilizaron sistemas de alerta temprana, que fueron clave para anticipar la actividad volcánica y activar los planes de emergencia. Instituciones como el Servicio Nacional de Geología y Minería (SERNAGEOMIN) en Chile y el Instituto Nacional de Prevención Sísmica (INPRES) en Argentina desempeñaron un rol fundamental al monitorear y difundir informes sobre la actividad sísmica y volcánica, transmitiendo información clara y oportuna a las autoridades y a la población en general. Estos reportes eran emitidos regularmente y se actualizaron a medida que se desarrollaba la crisis, lo cual permitió una mejor organización de las acciones de emergencia y ayudó a reducir la incertidumbre entre la población afectada.

La comunicación de riesgos incluyó actualizaciones regulares sobre la dirección de la nube de cenizas, la calidad del aire, el estado del agua y las recomendaciones de

seguridad. Las autoridades gubernamentales de ambos países utilizaron canales oficiales, como páginas web, redes sociales y medios de comunicación, para difundir información en tiempo real. Estas comunicaciones fueron clave para alertar sobre los riesgos asociados a la inhalación de cenizas, la reducción de la visibilidad y los posibles problemas respiratorios, brindando además recomendaciones sobre el uso de mascarillas y la permanencia en interiores. La efectividad de estas medidas radicó en su capacidad para mantener a la población informada y orientada sobre los pasos a seguir en función del estado de la erupción.

Por otro lado, las acciones de emergencia se centraron en proteger tanto a residentes como a turistas. Se llevaron a cabo evacuaciones preventivas en áreas cercanas al volcán y se establecieron albergues temporales para los evacuados. Los equipos de emergencia colaboraron estrechamente con las autoridades locales para facilitar el traslado seguro de las personas en zonas de alto riesgo y para organizar el tránsito en áreas afectadas por la acumulación de cenizas. En el caso de los turistas, se habilitaron centros de información en sitios estratégicos para proporcionar detalles sobre rutas seguras, estado de los vuelos y transportes alternativos, debido a las suspensiones temporales en aeropuertos afectados por la dispersión de cenizas.

Las autoridades también implementaron barreras de contención en sectores críticos para minimizar los daños por la caída de cenizas en infraestructuras turísticas y residenciales. En paralelo, equipos de salud y emergencias fueron desplegados para brindar atención inmediata a aquellos afectados por problemas respiratorios derivados de la inhalación de partículas volcánicas.

Las estrategias de comunicación y respuesta de emergencia durante la erupción del CPCC se basaron en un sistema coordinado de monitoreo, difusión de información y ejecución de acciones preventivas. La combinación de alertas tempranas, comunicación de riesgos y medidas de emergencia oportunas logró reducir los efectos del desastre sobre la salud y la seguridad de los residentes y visitantes en la región, contribuyendo al manejo eficiente de la crisis y a la minimización de los impactos negativos en el turismo local.

CAPÍTULO IV:

POLÍTICA PÚBLICA PARA LA RECONSTRUCCIÓN TURÍSTICA: ANÁLISIS Y PERSPECTIVAS

Los desastres naturales, como el que afectó a Villa La Angostura con la erupción del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle en 2011, representan una amenaza significativa para los destinos turísticos, que dependen de la infraestructura, la conectividad y la confianza de los visitantes. Este tipo de eventos pueden provocar una interrupción inmediata de la actividad turística, generar daños en la infraestructura y alterar profundamente la percepción de seguridad de los viajeros y de la comunidad local. En el caso de Villa La Angostura, un destino turístico altamente vulnerable debido a su dependencia del turismo, la erupción volcánica tuvo consecuencias devastadoras, afectando la llegada de turistas, la infraestructura local y los medios de transporte.

La magnitud de la crisis exige respuestas rápidas y eficaces por parte de las autoridades y organismos involucrados en la gestión del turismo. En este contexto, las políticas públicas juegan un papel esencial en la reactivación del sector, no solo para restaurar la actividad turística de manera inmediata, sino también para sentar las bases de una recuperación sostenible y resiliente. La formulación e implementación de estas políticas debe considerar tanto los aspectos económicos, como los sociales y ambientales, para garantizar una recuperación integral del destino.

Este capítulo tiene como objetivo examinar las políticas públicas implementadas en Villa La Angostura tras la erupción del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle, con un enfoque en dos dimensiones temporales: a corto plazo y a largo plazo. En primer lugar, se abordarán las medidas de emergencia de corto plazo, que comenzaron con la declaración del estado de emergencia a través del Decreto Nacional N.º 1003/2011. Estas acciones se centraron en la respuesta inmediata a la crisis, incluyendo tareas de contención, limpieza, asistencia directa a la población y reactivación inicial del sector turístico y comercial. Estas medidas se extendieron durante todo el año 2011 y parte de 2012, hasta lograr estabilizar la situación crítica en el destino.

A continuación, se analizarán las medidas a largo plazo, orientadas a promover una recuperación estructural y sostenida. A partir de 2012, se inició la elaboración participativa del Plan Estratégico “Somos Angostura”, una política pública integral que sentó las bases para reconstruir no solo la infraestructura física, sino también el tejido

social y productivo del destino. Este plan contempló un enfoque transversal con horizonte de diez años (2013–2023), con eje en la diversificación de la oferta turística, el fortalecimiento institucional, la participación comunitaria y el desarrollo sostenible.

La implementación de políticas públicas en situaciones de crisis es compleja, y los desafíos enfrentados por Villa La Angostura no fueron la excepción. La coordinación entre los diferentes niveles de gobierno, las restricciones presupuestarias y la necesidad de involucrar a todos los actores del sector turístico (sector público, privado y comunidad local) fueron elementos clave que definieron la eficacia de las medidas adoptadas.

A lo largo de este capítulo, se dará cuenta de estas políticas públicas orientadas a la restauración del turismo en Villa La Angostura, analizando sus objetivos, impacto y los resultados obtenidos. Además, se explorará cómo las acciones implementadas han contribuido a la resiliencia del destino, asegurando que, a pesar de los efectos devastadores del desastre, Villa La Angostura haya logrado adaptarse y continuar siendo un destino turístico atractivo. Las lecciones aprendidas durante este proceso de recuperación pueden ofrecer valiosas referencias para la gestión de crisis en otros destinos turísticos afectados por desastres naturales.

A) RESPUESTA INMEDIATA A LA ERUPCIÓN Y PRIMEROS PASOS HACIA LA RECUPERACIÓN⁴

La declaración de emergencia fue realizada por el gobierno de la provincia del Neuquén mediante el Decreto 1003/11, fechado el 6 de junio de 2011, apenas dos días después del inicio de la erupción del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle, que comenzó el 4 de junio. A través de este instrumento, el Poder Ejecutivo provincial dispuso el estado de alerta máxima en la localidad de Villa La Angostura y zonas aledañas, con el objetivo de dar una respuesta inmediata ante la intensa caída de cenizas volcánicas. Esta medida permitió adoptar acciones excepcionales, como la contratación directa de bienes y servicios esenciales, habilitando así la movilización urgente de recursos provinciales para atender la emergencia. Este tipo de decisiones refleja el rol activo del Estado frente a fenómenos disruptivos, donde la rapidez en la gestión puede marcar una diferencia clave en la protección ciudadana.

⁴ Para la reconstrucción de los eventos que se relatan en este apartado, fue fundamental la participación de Ariel Domínguez, periodista y escritor de Villa La Angostura, quien fue nombrado Secretario de Gobierno un mes antes de la contingencia volcánica. Su testimonio, junto con el contenido de su libro "Crónica de la ceniza. El año que vivimos en emergencia" resultó clave para recuperar información de ese período.

El decreto provincial tuvo como objetivo principal brindar al Poder Ejecutivo herramientas excepcionales para enfrentar una situación ambiental y social crítica. Al declarar el estado de alerta máxima, la norma permitió que el Ministerio de Coordinación de Gabinete pudiera hacer compras directas sin seguir los procedimientos habituales de licitación, lo que facilitó la adquisición rápida de insumos esenciales como alimentos, productos de limpieza, ropa, medicamentos, equipos de protección y agua embotellada. Esta medida buscó acelerar la respuesta del Estado y evitar demoras administrativas en un contexto que requería acciones urgentes (Decreto Provincial N.º 1003/11).

En este sentido, se pone en evidencia cómo, ante escenarios de emergencia, los marcos legales deben adaptarse para garantizar respuestas eficientes, aun cuando impliquen excepciones a los procedimientos habituales.

Además, el decreto encomendó a todos los organismos de la administración pública provincial la obligación de colaborar activamente con las tareas vinculadas a la emergencia. Esto implicó la reasignación de recursos humanos, vehículos oficiales, equipamiento y apoyo técnico a las zonas afectadas, bajo la coordinación de la Subsecretaría de Defensa Civil. La medida también habilitó a esta dependencia a tomar decisiones operativas directas en el territorio, en coordinación con las autoridades locales y los equipos de emergencia.

El Decreto 1003/11 se inscribe dentro del marco jurídico provincial que permite adoptar medidas extraordinarias ante catástrofes naturales o situaciones de grave alteración del orden público, y constituye un claro ejemplo de cómo la normativa puede adaptarse a escenarios imprevistos para garantizar la protección de la población. Aunque no se lo menciona explícitamente en el texto, su aplicación se alinea con el espíritu de la Ley Nacional N.º 24.959 de emergencia y desastre, al permitir una rápida respuesta institucional y la disponibilidad de fondos para atender necesidades básicas.

Cabe destacar que esta declaración de alerta máxima no solo tuvo implicancias administrativas y presupuestarias, sino que también envió un mensaje político y social sobre la gravedad de la situación. En contextos de desastre, estas decisiones no sólo son operativas, sino que cumplen una función simbólica: alertar a la población, generar cohesión institucional y poner en marcha mecanismos de cuidado colectivo. La presencia de ceniza volcánica afectó profundamente la vida cotidiana en Villa La Angostura: paralizó el turismo, alteró el funcionamiento de los servicios públicos, provocó problemas de salud y generó dificultades en la provisión de alimentos y agua. En este contexto, el

decreto funcionó como un acto fundacional del operativo de emergencia en la provincia, marcando el inicio formal de la intervención estatal en la gestión del desastre.

En ese marco, las primeras medidas de respuesta se implementaron formalmente el 6 de junio de 2011 con la declaración del estado de emergencia. A partir de esta disposición, se pusieron en marcha acciones concretas para atender las necesidades más inmediatas de la población, como la restitución de servicios básicos, el resguardo de la seguridad y la contención de los efectos más urgentes de la erupción sobre la comunidad local y la infraestructura del destino turístico.

En los días inmediatamente posteriores a la erupción, la gestión del gobierno local de Villa La Angostura se abocó a atender con urgencia los efectos del desastre. La situación inédita exigía una respuesta inmediata ante el colapso generado por la caída masiva de cenizas volcánicas, que cubrieron por completo la localidad y sus alrededores, paralizando la vida cotidiana y afectando profundamente a la comunidad. Frente a este escenario, el municipio orientó sus esfuerzos a garantizar la seguridad de la población, preservar las condiciones sanitarias mínimas y comenzar a recuperar el funcionamiento del destino turístico, base económica de la región.

En esta fase crítica, se conformó el Comité Operativo de Emergencia (COE), integrado por representantes del gobierno local, autoridades provinciales y nacionales, fuerzas de seguridad y organismos técnicos. Este órgano se convirtió en el centro neurálgico de la respuesta institucional, coordinando más de 25 frentes de trabajo simultáneos que abordaron tareas como la limpieza de calles y techos, la restitución de servicios esenciales —agua, luz, gas, telefonía—, la asistencia a poblaciones vulnerables y la desobstrucción de rutas clave (La Angostura Digital, 2011). La magnitud del operativo demandó el apoyo de Gendarmería Nacional, Prefectura Naval, el Ejército Argentino y bomberos voluntarios de diversas provincias, quienes aportaron maquinaria pesada, logística y personal especializado.

Asimismo, se implementaron medidas inmediatas de restricción vehicular con horarios de circulación acotados —de 9 a 19 horas— para evitar el levantamiento de cenizas y facilitar el tránsito de vehículos de emergencia (Domínguez, 2012).

Las tareas se desarrollaron en condiciones climáticas adversas, agravadas por la persistente presencia de ceniza en suspensión, que comprometía tanto la salud como la visibilidad y la movilidad. Ante este panorama, la participación ciudadana resultó vital: vecinos organizaron brigadas comunitarias que colaboraron activamente en la limpieza,

la entrega de alimentos, la distribución de barbijos y la asistencia a adultos mayores. Este espíritu solidario fue reconocido por el entonces intendente Ricardo Alonso, quien destacó públicamente el compromiso colectivo como motor clave para acelerar el proceso de recuperación (La Nación, 2011). La participación comunitaria se consolidó como uno de los pilares de la resiliencia local, demostrando que la respuesta ante el desastre no puede limitarse al accionar institucional, sino que debe incorporar el protagonismo social. La distribución masiva de barbijos y elementos de protección —como gafas y pañuelos— se había iniciado incluso antes de la erupción como parte de una campaña preventiva impulsada por Defensa Civil, que luego se intensificó con el COE durante los primeros días de la emergencia (Domínguez, 2012). Además, se llevaron a cabo campañas de comunicación con recomendaciones específicas sobre cómo actuar frente a la caída de cenizas, especialmente en la limpieza de techos, el cuidado de fuentes de agua y el uso de protección respiratoria. Estas indicaciones fueron difundidas por medios locales, escuelas y cuadernos de comunicaciones, garantizando su llegada a toda la comunidad (Domínguez, 2012).

La restauración de la infraestructura fue uno de los pilares de la gestión inicial. La ceniza, que en algunos sectores superaba los 30 centímetros de espesor, no solo afectó rutas y caminos, sino también redes eléctricas, pluviales y sistemas de calefacción, fundamentales en una zona de clima frío. La reapertura progresiva de espacios turísticos —como el sendero al Bosque de los Arrayanes, emblema natural de la región— marcó hitos simbólicos en la reconstrucción del destino. Gracias a intensas labores de limpieza y reparación, estos circuitos pudieron volver a recibir visitantes en los meses siguientes, lo que representó un signo de recuperación ante la mirada del país.

Sin embargo, el impacto del desastre no fue solo material. La imagen de Villa La Angostura como destino turístico se vio severamente dañada. Los medios nacionales difundieron imágenes de calles cubiertas de ceniza, techos colapsados y personas usando barbijos, lo que generó un efecto de alarma que afectó las decisiones de viaje. Para revertir esta situación, el municipio, en conjunto con el sector privado y el Ministerio de Turismo de la Nación, lanzó una estrategia de comunicación orientada a reposicionar el destino. Según lo señalado por un periodista especializado, fue fundamental poner en valor los principales atractivos turísticos, como el sendero al Bosque de los Arrayanes, para demostrar que, debajo de la ceniza, seguía existiendo la vida que siempre caracterizó a la ciudad (Domínguez, entrevista personal, 2023). Entre las acciones implementadas se

incluyeron viajes de prensa con periodistas nacionales y la difusión de material audiovisual que mostraba avances en la limpieza, el entorno natural recuperado y la reapertura de servicios (Ministerio de Turismo de la Nación, 2011).

En paralelo, se implementaron medidas de contención para los sectores económicos más afectados, como el turismo, la gastronomía y la producción artesanal. Muchos comercios y emprendimientos debieron cerrar temporalmente por la falta de visitantes y la imposibilidad de operar en condiciones sanitarias mínimas. Para mitigar esta situación, se organizaron ferias regionales y eventos en otras localidades de la provincia, lo que permitió a los productores mantener cierta actividad económica, sostener ingresos y conservar vínculos con sus mercados tradicionales (Neuquén Informa, 2011).

Desde el ámbito normativo, el municipio adoptó políticas excepcionales que permitieron agilizar la recuperación urbana y económica. Se flexibilizaron trámites legales para realizar obras de infraestructura, remodelar locales y reacondicionar espacios turísticos, lo que impulsó la reactivación del sector de la construcción y generó empleo. Este enfoque pragmático permitió sortear los obstáculos administrativos que, en circunstancias normales, habrían ralentizado los procesos de rehabilitación.

En paralelo, se activaron protocolos preexistentes que incluían la designación anticipada de centros de evacuación y la organización de simulacros sísmicos en establecimientos educativos —como el realizado en la Escuela N.º 341—, lo que favoreció una respuesta inicial más ágil (Domínguez, 2012).

Asimismo, se estableció un sistema de comunicación de emergencia basado en la emisora municipal FM 88.3, con recomendaciones para que la población se mantuviera informada aún ante posibles cortes de energía (Domínguez, 2012).

El aislamiento físico fue otra variable crítica. El cierre del Paso Internacional Cardenal Samoré dejó a Villa La Angostura prácticamente incomunicada, afectando el abastecimiento, la movilidad y la llegada de turistas internacionales. Su reapertura, meses después, fue interpretada como un paso clave hacia la normalización, ya que permitió reactivar los flujos turísticos binacionales y recuperar la provisión de insumos esenciales. La gestión de la emergencia también incluyó la búsqueda de financiamiento para encarar las tareas de reconstrucción. El gobierno nacional, a través de los ministerios de Turismo y de Desarrollo Social, canalizó fondos para la limpieza, la recuperación de infraestructura turística y el sostenimiento de pequeñas y medianas empresas del rubro, que habían visto paralizadas sus fuentes de ingreso (Velasco González, 2020). Por su

parte, el sector científico aportó diagnósticos ambientales y sociales elaborados por investigadores del CONICET y universidades nacionales. Estos estudios ofrecieron recomendaciones técnicas para la rehabilitación de los ecosistemas y la recuperación del bienestar comunitario desde una perspectiva integral (CONICET, 2011).

Durante los primeros meses, se sostuvieron dispositivos de asistencia humanitaria para garantizar el acceso a bienes básicos como alimentos, agua y atención médica, especialmente para los sectores más vulnerables. La suspensión de clases, el cierre de comercios y el colapso de ciertos servicios esenciales incrementaron el clima de incertidumbre. La preocupación por la salud se volvió central, especialmente ante la inhalación prolongada de cenizas, lo que motivó campañas intensivas de concientización ambiental y la distribución masiva de elementos de protección (Infobae, 2011).

Una de las tareas urgentes fue la limpieza de techos ante el riesgo de colapso por acumulación de ceniza húmeda, especialmente en viviendas precarias con techos de cartón. Desde el COE se emitieron alertas específicas con instrucciones sobre cómo actuar para evitar derrumbes (Domínguez, 2012).

También comenzaron los primeros operativos de retiro de ceniza del casco urbano, aunque enfrentando el dilema de no poder disponer libremente del material debido a que todo el ejido se encuentra dentro del Parque Nacional Nahuel Huapi, lo que requería autorizaciones especiales (Domínguez, 2012).

El aislamiento también tuvo consecuencias psicosociales. Relatos periodísticos daban cuenta de una comunidad prácticamente incomunicada, enfrentando escasez de recursos y un fuerte sentimiento de abandono. Sin embargo, esta misma adversidad potenció formas de organización vecinal, redes de ayuda mutua y estrategias de autogestión, que contribuyeron a sostener la resiliencia social en uno de los momentos más complejos de su historia reciente (Página 12, 2011).

En definitiva, las acciones implementadas durante los primeros meses posteriores a la erupción —principalmente entre junio y diciembre de 2011— respondieron a la necesidad de atender la emergencia con medidas inmediatas y de amplio alcance. La declaración del estado de alerta máxima, la conformación del COE, la restitución de servicios básicos, las campañas de prevención y la movilización interinstitucional permitieron estabilizar la situación inicial y brindar contención a una comunidad profundamente afectada. Aunque el impacto fue devastador, estas medidas a corto plazo sentaron las bases de una recuperación progresiva, al garantizar condiciones mínimas de habitabilidad, seguridad y

continuidad económica en uno de los momentos más críticos de la historia reciente de Villa La Angostura.

En este proceso de reconstrucción integral, uno de los desafíos más importantes fue recuperar el vínculo emocional con los visitantes. Las autoridades locales, junto con instituciones culturales y actores privados, impulsaron actividades artísticas, eventos deportivos y festivales destinados a transmitir un mensaje de esperanza y vitalidad. Estas iniciativas no solo reactivaron el turismo interno, sino que también reforzaron la identidad de Villa La Angostura como una comunidad capaz de sobreponerse a la adversidad y proyectarse nuevamente como destino turístico en reconstrucción. Este proceso de reposicionamiento turístico implicó también una reconstrucción identitaria: la Villa no volvió a ser la misma, pero pudo capitalizar su capacidad de respuesta para mostrarse resiliente ante el país y el mundo.

B) MEDIDAS A MEDIANO Y LARGO PLAZO

Superada la fase más crítica de la emergencia, a partir del año 2012 se dio inicio a un proceso de recuperación estructural en Villa La Angostura, con acciones orientadas a reconstruir no solo la infraestructura dañada por la erupción del Complejo Volcánico Puyehue–Cordón Caulle, sino también la planificación integral del destino. En este contexto se elaboró el Plan de Desarrollo y Promoción Turística “Somos Angostura”, concebido como una herramienta estratégica con horizonte a diez años para reposicionar la localidad y fortalecer su resiliencia frente a futuras crisis (Plan Somos Angostura, 2012). Formulado ese mismo año, el plan estableció como objetivo central “generar un modelo de desarrollo turístico sustentable, diversificar la oferta y optimizar la gestión integral del destino” (Plan Somos Angostura, 2012, p. 9), integrando políticas de desarrollo territorial, marketing, fortalecimiento institucional y gobernanza. Entre sus principios rectores, enfatizó que “el desarrollo turístico requiere de la participación coordinada del sector público, privado y comunitario, y de la definición de metas comunes” (Plan Somos Angostura, 2012, p. 12).

La metodología de elaboración combinó instancias técnicas y participativas. Durante la fase de diagnóstico, realizada a mediados de 2012, se efectuaron más de 50 relevamientos de atractivos turísticos, 30 entrevistas a actores clave, cuatro talleres sectoriales y una jornada de validación con representantes de todos los sectores (Plan Somos Angostura, 2012, p. 15). Este proceso se complementó con estudios de mercado centrados en los

principales emisores de turistas —Argentina, Chile y Brasil— con el fin de ajustar las estrategias a la demanda real. El plan retomó y actualizó lineamientos de documentos previos, como el Plan Estratégico de Villa La Angostura 2008–2016, el Plan de Ordenamiento Territorial y Ambiental, el Plan de Desarrollo Turístico de la Provincia de Neuquén y el Plan Federal de Turismo Sustentable, incorporando un enfoque de resiliencia y proyección a largo plazo (Plan Somos Angostura, 2012, p. 17).

En términos institucionales, la formulación fue impulsada por la Secretaría de Turismo de Villa La Angostura, con financiamiento del Ministerio de Turismo de la Nación y asistencia técnica del Estudio Singerman & Makón. Se constituyó una Mesa de Trabajo permanente integrada por autoridades municipales, provinciales y nacionales, representantes de la Administración de Parques Nacionales, cámaras empresarias y organizaciones comunitarias, como mecanismo de coordinación y seguimiento de la implementación (Plan Somos Angostura, 2012, p. 20).

Esta visión estratégica no quedó limitada a su documento original. A partir de 2024 y 2025, el municipio retomó instancias participativas similares en el marco de la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial y Ambiental, financiado por el Consejo Federal de Inversiones (CFI) y acompañado por el COPADE, que incluyó talleres abiertos con amplia participación ciudadana (COPADE, 2025; InfoLosandes, 2025; Neuquén Informa, 2025). Estas iniciativas demuestran la continuidad de una metodología de planificación que combina diagnóstico técnico, participación ciudadana y articulación entre niveles de gobierno.

En este marco, el Plan “Somos Angostura” no se limitó a establecer principios generales de desarrollo, sino que definió un conjunto de ejes estratégicos y medidas específicas orientadas a la reconstrucción y reposicionamiento del destino tras la erupción. Estas acciones fueron concebidas como instrumentos de mediano y largo plazo para diversificar la oferta, fortalecer la competitividad, mejorar la infraestructura, profesionalizar el capital humano y promover el emprendedurismo local.

Una de las líneas estratégicas más relevantes fue la **diversificación de la oferta turística**, incluida en el eje denominado *Experiencia Angostura*. Esta medida surgió como respuesta a la necesidad de desestacionalizar la demanda y ampliar el abanico de actividades disponibles, reduciendo la dependencia de la temporada alta invernal y del turismo de nieve. El plan proponía el desarrollo de nuevos productos, entre ellos el turismo náutico, la pesca deportiva, los eventos culturales, el turismo de bienestar y el senderismo.

Además, contemplaba la creación de un Museo del Volcán como atractivo temático vinculado a la erupción de 2011, y un Centro de Interpretación del Parque Nacional Nahuel Huapi, destinado a enriquecer la experiencia de los visitantes del área protegida. Otra iniciativa relevante era la puesta en valor del patrimonio local, mediante la remodelación del Museo Histórico y del centro cívico, así como la generación de circuitos temáticos e itinerarios organizados que permitieran conocer de manera integral la historia, la cultura y los paisajes de la localidad (Plan Somos Angostura, 2012).

En la práctica, la concreción de estas medidas fue parcial. Si bien el Museo del Volcán no llegó a construirse, se desarrolló el Circuito “El Camino del Volcán”, un recorrido interpretativo con estaciones y material informativo que recupera la memoria de la erupción (Municipalidad de Villa La Angostura, 2023). Asimismo, el Museo Histórico Regional fue trasladado a un edificio más accesible y reabierto al público, aunque con limitaciones operativas derivadas de la falta de recursos estables (La Angostura Digital, 2022). En cuanto a la diversificación de productos, se consolidaron propuestas como el turismo náutico, la pesca y el senderismo, que hoy forman parte de la oferta promocionada durante todo el año (Neuquén Informa, 2024). En los últimos años, además, el municipio incorporó políticas y programas nacionales de calidad y sostenibilidad —como el sello *Hoteles más Verdes* y el programa *Turismo Productivo*— que certificaron a una parte de la planta hotelera local en buenas prácticas ambientales, reforzando la identidad del destino como un espacio comprometido con la gestión responsable de sus recursos (Intriper, 2025).

Otra de las líneas estratégicas contempladas fue el **fortalecimiento de la infraestructura turística**, con medidas incluidas en los ejes *Angostura Conectada* y *Experiencia Angostura*. El diagnóstico posterior a la erupción de 2011 había evidenciado la necesidad de mejorar tanto las condiciones de acceso como los servicios de apoyo al visitante, con el objetivo de elevar la competitividad del destino y optimizar la experiencia del turista (Plan Somos Angostura, 2012). Entre las acciones proyectadas se encontraban la instalación de señalética turística integral y de portales de acceso a la localidad, la creación de refugios de montaña y senderos señalizados con puntos de descanso, y la mejora de la accesibilidad a miradores, áreas recreativas y senderos de alto valor paisajístico.

En cuanto a su implementación, algunos avances fueron significativos. La señalética turística fue instalada parcialmente en zonas céntricas y en algunos accesos al Parque

Nacional Nahuel Huapi, aunque su cobertura en senderos y zonas periféricas sigue siendo limitada (La Angostura Digital, 2023). En materia de accesibilidad y uso público de la naturaleza, se habilitaron nuevos miradores como el Mirador Inalco y se mejoraron senderos como el del Bosque de Arrayanes y el Camino de los 7 Lagos, en coordinación con la Administración de Parques Nacionales y el Ministerio de Turismo de Neuquén (Parques Nacionales, 2022; Neuquén Informa, 2024). Además, se avanzó en la construcción de refugios y áreas de descanso en circuitos de montaña de uso frecuente, lo que contribuyó a diversificar la oferta y mejorar la seguridad del visitante. Sin embargo, no todas las medidas previstas alcanzaron el desarrollo esperado: algunos portales de acceso y tramos de señalización integral siguen pendientes, y la accesibilidad para personas con movilidad reducida en ciertos puntos turísticos continúa siendo un desafío. El Plan también incorporó un eje orientado al **fortalecimiento de la gestión y la gobernanza turística**, identificado como *Angostura Gestiona* y *Angostura Orienta*. Este componente reconocía que la recuperación de Villa La Angostura tras la erupción del Puyehue–Cordón Caulle no dependía únicamente de obras de infraestructura o nuevos productos, sino de un modelo de coordinación interinstitucional y de un sistema de gestión capaz de sostener la estrategia a largo plazo (Plan Somos Angostura, 2012). Entre las medidas previstas se encontraban la creación de un Observatorio Turístico, la implementación de un sistema unificado de habilitaciones y fiscalización para prestadores, la constitución de un fondo específico para turismo destinado a infraestructura y promoción, y la consolidación de una Mesa interinstitucional de coordinación que integrara a los niveles municipal, provincial y nacional, junto con la Administración de Parques Nacionales y el sector privado.

En cuanto a su puesta en marcha, la Mesa de Coordinación Turística efectivamente se conformó y ha funcionado de manera intermitente, articulando acciones como la promoción conjunta del destino en ferias y la gestión de programas de calidad. Sin embargo, la creación del Observatorio Turístico tuvo un desarrollo limitado: si bien se elaboraron informes diagnósticos en los primeros años posteriores a la erupción, no se estableció un sistema continuo de recopilación y análisis de datos, lo que redujo su capacidad para orientar decisiones estratégicas (La Angostura Digital, 2020). El sistema unificado de habilitaciones avanzó parcialmente, incorporando plataformas digitales para agilizar trámites, aunque persisten diferencias en los criterios de fiscalización entre el municipio y los organismos provinciales (Neuquén Informa, 2023). En relación al fondo

específico para turismo, su implementación fue condicionada por la disponibilidad presupuestaria, por lo que no alcanzó el nivel de financiamiento constante que planteaba el plan. En los últimos años, se observa un renovado impulso hacia la planificación y la participación ciudadana, con instancias como los talleres para el Plan de Ordenamiento Territorial y Ambiental impulsado por el COPADE en 2024 y 2025, que retoman el espíritu participativo que dio origen al Plan “Somos Angostura” (Neuquén Informa, 2025).

Asimismo, el Plan incorporó el eje **Angostura Competitiva**, orientado a elevar los estándares de calidad en los servicios turísticos y a fortalecer las capacidades de los trabajadores del sector. La crisis derivada de la erupción del Puyehue–Cordón Caulle en 2011 había puesto en evidencia la necesidad de contar con un capital humano altamente capacitado, capaz de adaptarse a escenarios adversos y de garantizar una experiencia satisfactoria para el visitante (Plan Somos Angostura, 2012). Las medidas previstas incluían programas de capacitación en calidad, atención al visitante, idiomas y sostenibilidad; la implementación de certificaciones de calidad para alojamientos y prestadores de servicios; y la adopción de acciones para mejorar la accesibilidad y la seguridad en la prestación de servicios turísticos.

En los años posteriores, se desarrollaron múltiples instancias de capacitación en articulación con el Ministerio de Turismo de la Nación y el Ministerio de Turismo de Neuquén, abordando temas como gestión de calidad, hospitalidad, marketing digital y atención en varios idiomas (Neuquén Informa, 2019). Asimismo, Villa La Angostura adhirió a programas nacionales como el Sistema Argentino de Calidad Turística y el sello *Hoteles más Verdes*, logrando que establecimientos locales obtuvieran certificaciones en buenas prácticas ambientales y eficiencia energética (Intriper, 2025). En materia de accesibilidad, si bien se avanzó en adaptar parte de la infraestructura hotelera y gastronómica, así como en capacitar al personal en atención inclusiva, persisten desafíos en el acceso a recursos naturales y espacios públicos para personas con movilidad reducida (La Angostura Digital, 2023). La profesionalización también se reflejó en la participación de prestadores locales en ferias y rondas de negocios, fortaleciendo las redes comerciales y el posicionamiento del destino. Estas acciones contribuyeron a mejorar la competitividad de Villa La Angostura en el mercado turístico, alineándose con los objetivos planteados en el plan original.

Finalmente, el eje **Angostura Emprende** buscó impulsar la generación de nuevos emprendimientos turísticos y fortalecer los existentes, con el fin de diversificar la economía local y distribuir los beneficios de la actividad de manera más equitativa (Plan Somos Angostura, 2012). Entre las medidas previstas se encontraban la revitalización de la feria artesanal, la promoción del turismo rural como producto complementario, la creación de un banco de proyectos turísticos y el apoyo técnico a emprendimientos locales. En cuanto a la feria artesanal, se realizaron obras de puesta en valor de la Plaza de los Pioneros —espacio que alberga este mercado—, mejorando su infraestructura y organizando eventos especiales para atraer tanto a residentes como a visitantes (La Angostura Digital, 2022). Este tipo de intervenciones no solo fortaleció la visibilidad de los productores locales, sino que también se convirtió en un atractivo turístico en sí mismo. Respecto al turismo rural, si bien no se desarrolló un programa formal con el alcance proyectado, sí surgieron iniciativas privadas y comunitarias que ofrecen experiencias en estancias, producción artesanal de alimentos y cabalgatas, contribuyendo a ampliar la oferta del destino (Neuquén Informa, 2021). En el plano de la promoción turística, Villa La Angostura participó en ferias nacionales e internacionales como la Feria Internacional de Turismo (FIT) en Buenos Aires y eventos en Chile y Brasil, articulando esfuerzos con el Ministerio de Turismo de la Provincia y el Ente Patagonia Turismo. Estas acciones permitieron mantener la visibilidad del destino en mercados estratégicos y reforzar su posicionamiento como “Jardín de la Patagonia” (Neuquén Informa, 2023). No obstante, la creación de un banco de proyectos turísticos no tuvo continuidad documentada, y el apoyo técnico a emprendedores se dio de manera puntual, principalmente a través de capacitaciones y asesorías brindadas por programas provinciales y nacionales de fomento al turismo.

El análisis de las políticas públicas implementadas en Villa La Angostura tras la erupción del Complejo Volcánico Puyehue–Cordón Caulle permite observar cómo la gestión de la crisis transitó desde una respuesta inmediata de carácter emergencial hasta la planificación estratégica orientada al largo plazo. Durante la primera etapa, el Decreto Provincial 1003/11 y la conformación del Comité Operativo de Emergencia evidenciaron la capacidad de reacción institucional y comunitaria frente a una situación sin precedentes. Estas medidas posibilitaron restablecer condiciones mínimas de habitabilidad, contener el impacto social y económico, y sostener la identidad del destino turístico aun en un contexto de profunda vulnerabilidad.

En una segunda fase, el Plan “Somos Angostura” representó un esfuerzo integral para proyectar la reconstrucción del destino más allá de la coyuntura, incorporando dimensiones estructurales como la diversificación de la oferta, el fortalecimiento institucional, la profesionalización del capital humano y la participación ciudadana. Si bien no todas las acciones alcanzaron la concreción esperada, el plan contribuyó a consolidar un marco de gobernanza turística más inclusivo y resiliente, que permitió reposicionar a la localidad en el escenario regional y nacional.

La experiencia de Villa La Angostura demuestra que las políticas públicas resultan determinantes para enfrentar los efectos de los desastres naturales en destinos turísticos, pero también que su efectividad depende de la articulación entre niveles de gobierno, la participación activa de la comunidad y la disponibilidad de recursos sostenidos en el tiempo. Más allá de las limitaciones, la capacidad de respuesta y planificación desplegada tras la erupción dejó aprendizajes significativos: la necesidad de integrar la gestión de riesgos en la política turística, de fortalecer la coordinación institucional y de consolidar un modelo de desarrollo sustentable capaz de anticipar y mitigar futuras crisis.

En este sentido, la reconstrucción turística de Villa La Angostura tras el desastre de 2011 no solo implicó la recuperación de infraestructuras y servicios, sino también un proceso de resignificación identitaria y de consolidación de resiliencia territorial. La localidad logró reponerse y reafirmar su condición de destino turístico atractivo, dejando como legado valiosas enseñanzas para otros destinos que deban enfrentar los desafíos que plantean los desastres naturales.

La recuperación turística de Villa La Angostura tras la erupción del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle en 2011 evidencia cómo la articulación de políticas públicas frente a desastres naturales puede mitigar impactos profundos en destinos altamente dependientes del turismo. La respuesta inmediata, mediante el Decreto Provincial N.º 1003/11 y la conformación del Comité Operativo de Emergencia (COE), permitió movilizar recursos rápidamente, garantizar la seguridad de la población, restablecer servicios esenciales y contener los efectos más críticos de la erupción sobre la comunidad y la infraestructura turística. La participación ciudadana y la coordinación interinstitucional demostraron ser elementos clave en la resiliencia inicial del destino.

Los datos sobre la cantidad de visitantes y su variación interanual en Villa La Angostura entre 2008 y 2022 (Gráfico 1) muestran la magnitud de la caída de turistas en 2011, reflejando el impacto inmediato de la erupción. La recuperación progresiva en los años

siguientes evidencia la efectividad de las medidas implementadas y la capacidad del destino para reconstruir su atractivo turístico. Estos resultados confirman que la respuesta inmediata, combinada con la comunicación estratégica y la reposición de servicios esenciales, fue fundamental para sostener la actividad turística mínima y generar confianza entre los visitantes.



Figura 19. Cantidad de visitantes y variación interanual Villa La Angostura. Provincia de Neuquén años 2008-2022.

Fuente: Dirección Provincial de Estadística y Censos de la provincia de Neuquén, elaborado en base a datos aportados por el INDEC.

En la fase de mediano y largo plazo, el Plan Estratégico “Somos Angostura” consolidó un enfoque integral orientado a diversificar la oferta turística, fortalecer la infraestructura, profesionalizar el capital humano y promover la gobernanza participativa. Las acciones implementadas permitieron reactivar circuitos turísticos, mejorar la accesibilidad, fortalecer la identidad local y proyectar un modelo de desarrollo sostenible. Los datos sobre plazas disponibles y ocupadas entre enero-febrero de 2013 y enero-febrero de 2023 (Gráfico 2) muestran la recuperación del sector alojativo y la progresiva normalización de la actividad turística, reflejando la eficacia de las políticas de mediano y largo plazo y la consolidación de la resiliencia del destino.

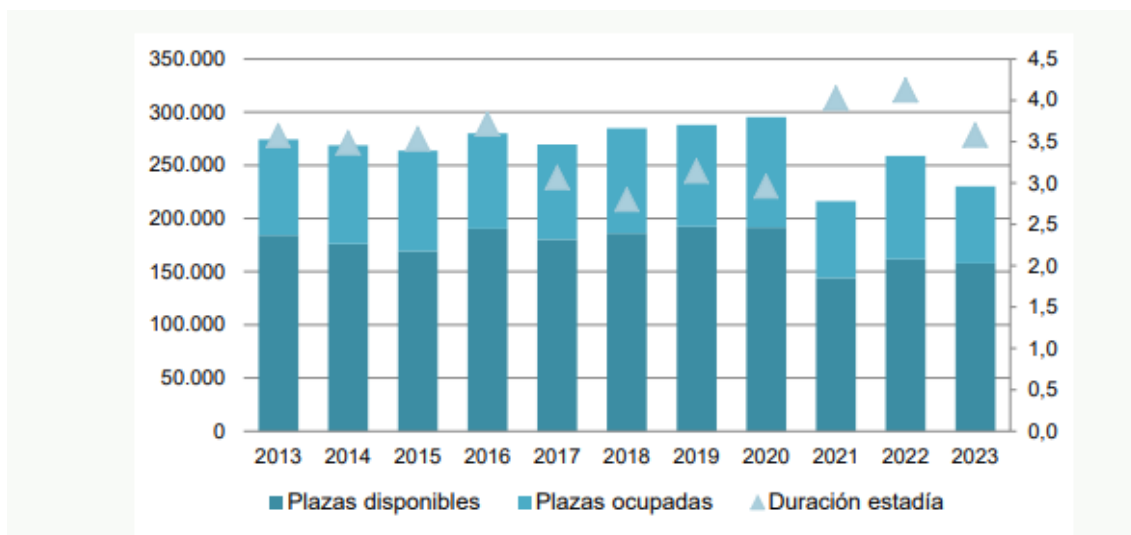


Figura 20. *Plazas disponibles y ocupadas Villa La Angostura Enero-Febrero 2013 - Enero-Febrero 2023.*

Fuente: Elaborado por la Dirección Provincial de Estadística y Censos de la provincia de Neuquén en base a datos aportados por el INDEC a través de la Encuesta de Ocupación Hotelera.

El análisis de ambos gráficos permite observar que la recuperación no fue inmediata, sino gradual, y que requirió la combinación de medidas de emergencia, planificación estratégica y participación comunitaria. La experiencia de Villa La Angostura demuestra que la efectividad de las políticas públicas frente a desastres naturales depende de la rapidez institucional, la coordinación entre niveles de gobierno, la integración de actores públicos, privados y sociales, y la continuidad en la planificación participativa.

En suma, la reconstrucción turística tras la erupción no solo implicó la restauración de infraestructura y servicios, sino también la resignificación identitaria y el fortalecimiento de la resiliencia social, económica y ambiental del destino. Los gráficos integrados permiten visualizar tanto el impacto inmediato de la erupción como la progresiva recuperación de la llegada de visitantes y de la ocupación turística, consolidando la comprensión del proceso y ofreciendo referencias valiosas para otros destinos que enfrenten desafíos similares.

CONCLUSIÓN

La presente tesis tuvo como propósito analizar el impacto de la erupción del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle (2011) sobre el sistema turístico de Villa La Angostura, identificando las principales consecuencias económicas, sociales y ambientales del evento, así como las políticas públicas implementadas para la reconstrucción del destino. A partir de un enfoque cualitativo y mediante un estudio de caso descriptivo, se buscó comprender cómo un desastre natural de magnitud alteró la dinámica turística local, afectando su estructura productiva y las estrategias de recuperación impulsadas por el Estado provincial y la comunidad.

La erupción de junio de 2011 constituyó un punto de inflexión para Villa La Angostura, tanto en términos económicos como sociales. La magnitud de sus efectos sobre el sistema turístico local quedó reflejada en los registros estadísticos, que muestran una caída histórica en la llegada de visitantes y en la ocupación hotelera, evidenciando la alta vulnerabilidad de una localidad cuya economía depende fuertemente del turismo. Este impacto no solo fue inmediato, sino que tuvo efectos prolongados en la estructura productiva y en la estabilidad del empleo estacional.

La recuperación posterior fue lenta y prolongada. El análisis demuestra que los destinos turísticos que dependen de recursos naturales frágiles —como la nieve, la conectividad vial y la calidad ambiental— requieren tiempos extendidos para recomponerse frente a eventos disruptivos. Aunque los indicadores de visitantes comenzaron a estabilizarse tres años después del desastre, los efectos sociales y laborales persistieron, evidenciando que la recuperación económica no se traduce automáticamente en recuperación social. La precarización laboral, la pérdida de ingresos estacionales y la migración temporal de trabajadores hacia otros destinos reflejan la dimensión humana de la crisis, que no siempre queda captada por los indicadores turísticos tradicionales.

En cuanto a la política pública implementada, esta fue decisiva para encauzar la reactivación del turismo local. Las campañas de promoción, junto con las obras de recuperación urbana y la coordinación inicial con el sector privado, permitieron repositionar a Villa La Angostura como destino turístico nacional e internacional. Desde la perspectiva de Muller (2002), las políticas públicas funcionan no solo como instrumentos técnicos o administrativos, sino como procesos de mediación social que estructuran la percepción y la acción frente a problemas colectivos. Aplicado al caso de

Villa La Angostura, esto significa que la política post-erupción no solo buscó la recuperación económica mediante la promoción y las obras, sino que también generó transformaciones en las representaciones del sector turístico, jerarquizando acciones y definiendo cómo los distintos actores —gobierno, prestadores privados y comunidad— interpretaron la crisis y las soluciones posibles.

No obstante, la revisión crítica evidencia que la estrategia fue predominantemente reactiva, centrada en la emergencia y carente de mecanismos preventivos de gestión de riesgos y resiliencia. Esta limitación prolongó los tiempos de recuperación y mostró que los instrumentos aplicados no alcanzaron a abordar las vulnerabilidades estructurales del destino. La experiencia demuestra que la recuperación turística depende tanto de la intervención estatal como de la capacidad de adaptación de la comunidad y de los empresarios locales, y que ambos factores deben articularse de manera estratégica y sostenida en el tiempo.

De esta experiencia se desprenden aprendizajes valiosos para otros destinos turísticos expuestos a riesgos naturales. En primer lugar, la diversificación de la oferta turística, incorporando actividades culturales, recreativas y deportivas, reduce la dependencia de recursos naturales frágiles. En segundo lugar, es necesario implementar estrategias antiestacionales que sostengan la demanda durante períodos de baja afluencia. En tercer lugar, los planes de contingencia para el turismo deben contemplar protocolos claros de evacuación, comunicación de crisis y apoyo económico a prestadores locales, construidos de manera participativa con la comunidad y el sector privado.

La coordinación entre los sectores público y privado se presenta como un eje central para la resiliencia turística. La creación de espacios institucionalizados de articulación permitiría identificar vulnerabilidades con anticipación, diseñar medidas preventivas y asegurar la continuidad de políticas más allá de coyunturas específicas. El sector privado aporta información sobre la demanda y el mercado, mientras que el sector público dispone de herramientas regulatorias y financieras; la sinergia entre ambos es clave para una recuperación rápida y eficiente frente a crisis futuras.

En definitiva, la erupción del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle puso a prueba la resiliencia de Villa La Angostura y reveló las tensiones entre la dependencia económica del turismo y la fragilidad ambiental del territorio. La recuperación fue posible, aunque lenta y costosa, evidenciando tanto las fortalezas del destino —su capacidad de atraer

nuevamente visitantes— como sus debilidades estructurales: dependencia del turismo, marcada estacionalidad y ausencia de planes preventivos.

En la actualidad, la localidad ha sabido transformar aquella experiencia en una oportunidad para fortalecer su identidad turística y su memoria colectiva. Un ejemplo de ello es la creación del circuito “El Camino del Volcán”, un recorrido peatonal desarrollado por el municipio con el propósito de recordar la erupción de 2011 y compartir esta experiencia con quienes visitan el destino. Este circuito, que se extiende desde la Plaza San Martín hasta el Casco Histórico, está conformado por seis estaciones ubicadas en puntos significativos del Boulevard Nahuel Huapi, donde se abordan distintas temáticas vinculadas a la vulcanología y al impacto social del evento. A través de un enfoque interpretativo y educativo, que combina recursos didácticos, lúdicos y tecnológicos —incluidos códigos QR que permiten acceder a información digital complementaria—, la iniciativa busca mantener viva la memoria del acontecimiento y poner en valor el proceso de reconstrucción local.

La incorporación de este espacio dentro de la oferta turística constituye una manifestación concreta de resiliencia y reconstrucción simbólica. Representa la capacidad de la comunidad para resignificar un acontecimiento adverso en un producto turístico con valor educativo, patrimonial y emocional, integrando la memoria del desastre al relato identitario del destino. De este modo, Villa La Angostura consolida un modelo de desarrollo turístico que reconoce su pasado reciente y lo proyecta como parte de una narrativa colectiva de aprendizaje y superación.

El desafío de la localidad, y de otros destinos turísticos expuestos a riesgos naturales, radica en transformar la experiencia de 2011 en una política pública de largo plazo que asegure no solo la capacidad de respuesta ante emergencias, sino también la construcción de un modelo turístico sostenible, inclusivo y resiliente frente a los riesgos ambientales y sociales del siglo XXI.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrios García Moar, G. E. (2020). *La primera mitad del siglo XX, los cimientos de la construcción turística de San Carlos de Bariloche*.
- Canafoglia, M. E., Vasallo, M., Barone, V., & Botto, I. L. (2013, mayo). Efectos de la erupción del complejo volcánico Puyehue-Cordón Caulle (CVPCC) sobre la salud humana y el medio ambiente en distintos sectores de la localidad de Villa La Angostura, Neuquén. *VII Congreso de Medio Ambiente*.
- Chávez, E. S., & Osorio, J. A. (2006). *Turismo sostenible: Nuevas perspectivas y enfoques*. Editorial Turismo y Medio Ambiente.
- Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo, & Brundtland, G. H. (1989). *Nuestro futuro común*. Oxford University Press.
- Crisafulli, C. M., & Dale, V. H. (Eds.). (2018). *Ecological responses to the 1980 eruption of Mount St. Helens: Revisited 35 years after the 1980 eruption*. Springer.
- Crisafulli, C. M., & Dale, V. H. (2018). Ecological responses to volcanic eruptions. En *Volcanic eruptions and their impact on the environment* (2ª ed., pp. 115–134). Springer.
- Domínguez, J. (2012). El turismo en la Patagonia: Consecuencias de la erupción volcánica. *Revista de Turismo Patagónico*, 15(2), 61–68.
- Echeverría, M. J., & Capuz, S. (2004). *Geografía: La Argentina*. Serie Plata.
- Félix Mendoza, Á. G., Campos Jiménez, S. E., Martí Noguera, J. J., & Mejía Ramos, M. (2017). Recuperación de destinos turísticos post-terremoto: Revisión del caso Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, Universidad del Zulia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967006>
- Fernández, M. (2018). *Turismo en la Patagonia: Un viaje natural*. Buenos Aires: Editorial Andina.
- Fernández, P. (2019). *Ecoturismo y senderismo en la Patagonia norte*. Editorial Turística.
- Fernández, R. (2019). *Eventos y festivales en la Patagonia*. Buenos Aires: Editorial Patagónica.

- García, L. (2019). *El encanto del bosque de arrayanes*. Buenos Aires: Editorial Patagónica.
- Gómez, A. (2010). *Historia del turismo en la Patagonia*. Buenos Aires: Editorial Patagonia.
- Gómez, J., Fernández, M., & Pérez, R. (2016). *La conservación del patrimonio natural: Fundamentos y prácticas*. Editorial Universitaria.
- Gutiérrez, A. (2004). *Historia de la colonización en la Patagonia*. Editorial Patagónica.
- Hall, C. M., Lever, P., & Smith, M. (2018). *Tourism and resilience: A practical guide*. Routledge.
- Lara, L., Amigo, A., Silva, C., Orozco, G., & Bertin, D. (2012, agosto). La erupción 2011–2012 del Cordón Caulle: Antecedentes generales y rasgos notables de una erupción en curso. *13 Congreso Geológico Chileno*, Antofagasta, Chile (pp. 05–09).
- López, J. (2017). *Ecoturismo y turismo de aventura en Argentina*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- López Treviño, J. (2012). *Gestión de riesgos en el sector turístico* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México.
- López Treviño, R. H. (2012). *Modelo de gestión de riesgos para la reducción de daños económicos ante impacto de huracanes: Caso empresas hoteleras turísticas en Cancún-Riviera Maya-Cozumel* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. I. (2007). *Metodología de las Ciencias Sociales*. Emecé.
- Martínez, L. (2018). *Rutas y caminos de la Patagonia*. Bariloche: Ediciones Patagónicas.
- Mason, R. (2008). Heritage values in managing natural heritage. *Journal of Heritage Management*, 1(1), 56–68.
- McCaughey, W. (1984). Disasters and their impact on tourism. *International Journal of Tourism Research*, 2(3), 15–27.
- Medina, J. M. A. (2012). *Manual de la nueva administración pública argentina*. Ariel.

- Murriello, S. E., Pierucci, L. V., Spera, A., Dobrée, I., Apa, M. E., Nuñez Freire, M., & Salazar Marín, C. (2019). Volcanes en Patagonia: Construcción de un espacio de memoria y educación. En *XI Jornadas Patagónicas de Geografía / I Congreso Internacional de Geografía de la Patagonia argentino-chilena*.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (1997). *Directrices para el turismo sostenible*. OMT.
- Pérez, M. (2012). Resiliencia comunitaria tras desastres naturales: El caso de la Patagonia argentina. En A. López (Ed.), *Desastres y comunidades resilientes* (pp. 45–70). Buenos Aires: Editorial del Turismo.
- Pérez, M. (2015). *Turismo y desarrollo sostenible en Argentina*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Quintana, M. (2017). *Turismo y patrimonio natural: Estrategias de conservación y desarrollo*. Editorial Académica.
- Radovich, J. C. (1992). *Interacciones indígenas y europeas en la Patagonia*. Ediciones del Sur.
- Rivera Mateos, J., & Mendoza, F. (2019). *Gestión de destinos turísticos y desastres socio-naturales: Un estudio de casos* (Tesis de investigación geográfica).
- Rivera Mateos, M., & Félix Mendoza, Á. G. (2019). *Planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales: Un estado de la cuestión*.
- Roa, H. M., & Bravo, J. M. (2012). Asistencia volcanológica durante la fase explosiva de junio de 2011 de la erupción en el volcán Cordón Caulle, Andes del Sur.
- Rovira, A., Rojas, C., & Díez, S. (2013). Efectos de una erupción volcánica andina: El caso del Cordón Caulle, Sur de Chile (2011).
- Sancho, A., & Buhalis, D. (2019). *Introducción al turismo*. OMT.
- Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C., & Varone, F. (2008). *Análisis y gestión de políticas públicas*.
- Villar, A. (2007). *El desarrollo local en Argentina: Un estudio de las políticas municipales de desarrollo económico*.

FUENTES INSTITUCIONALES Y GUBERNAMENTALES

- Administración Nacional de Aviación Civil (ANAC). (2012). *Informe sobre el impacto de la erupción del Complejo Volcánico Puyehue-Cordón Caulle en el transporte aéreo*. Buenos Aires: ANAC.
- Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo (AAAVYT). (s.f.). *Impacto del turismo en la economía regional*. Sitio web de AAAVYT.
- Asociación de Hoteles y Gastronomía de la Patagonia (AHT). (2011). *Estadísticas del impacto económico del volcán en la región*. Bariloche: AHT.
- Dirección Nacional de Vialidad. (2011, noviembre 2). *Paso Cardenal Samoré: habilitado para todo tipo de vehículos*. Ministerio de Obras Públicas de la Nación Argentina. <https://www.argentina.gob.ar/obras-publicas/vialidad-nacional>
- Ente Oficial de Turismo Patagonia Argentina. (2022). *Informe anual de turismo en la región patagónica*. Bariloche: Autor.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). (2022). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022*. Sitio web del INDEC.
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina. (2011). *Informe sobre la situación del turismo tras la erupción del Puyehue*. Buenos Aires: Ministerio de Turismo.
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina. (2011). *Villa La Angostura: estrategias de recuperación turística tras la erupción del volcán*. Secretaría de Turismo de la Nación.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación Argentina. (s.f.). *Informe sobre la actividad turística en la Patagonia*. Sitio web del Ministerio de Turismo.
- Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. (2021). *Centros de esquí en Argentina: Informe de competitividad turística*. Buenos Aires: Autor.
- Ministerio de Turismo de Neuquén. (2022). *Villa La Angostura: destino turístico de cuatro estaciones*. Neuquén: Autor.
- Municipalidad de Villa La Angostura. (s. f.). Circuito El Camino del Volcán. Villa La Angostura Turismo. Recuperado el [fecha de consulta], de <https://www.villalaangosturaturismo.gob.ar/attractivo/circuito-el-camino-del-volcan/>
- Museo Histórico Regional de Villa La Angostura. (s.f.). *Historia de la región*.

- Parques Nacionales. (2022). *Obras de infraestructura para el uso público en el Parque Nacional Nahuel Huapi*. <https://www.argentina.gob.ar/parquesnacionales>
- Plan Somos Angostura. (2012). *Plan de Desarrollo y Promoción Turística “Somos Angostura”*. Secretaría de Turismo de Villa La Angostura.
- Provincia del Neuquén. (2011, 6 de junio). *Decreto 1003/11: Declárase el estado de alerta máxima en la localidad de Villa La Angostura y zonas afectadas*. Boletín Oficial de la Provincia del Neuquén. <https://www.contadurianequen.gob.ar/decreto-no-1003-2011>
- Secretaría de Turismo de Villa La Angostura. (2023). *Informe de gestión turística 2022–2023*. Villa La Angostura: Municipalidad de Villa La Angostura.

FUENTES PERIODÍSTICAS

- Diario Río Negro. (2011, junio 7). *La ceniza cubrió Villa La Angostura*. Diario Río Negro. https://www.rionegro.com.ar/la-ceniza-cubrio-villa-la-angostura-DFRN_597837/
- Intripper. (2025). *Villa La Angostura lidera la sostenibilidad en la Patagonia argentina: el 20% de la oferta hotelera ya obtuvo certificación*. <https://intripper.com/lectura/villa-la-angostura-lidera-la-sostenibilidad-en-la-patagonia-argentina-el-20-de-la-oferta-hotelera-ya-obtuvo-certificacion/>
- La Angostura Digital. (2011, junio 9). *Crearon 26 frentes de trabajo para la limpieza de Villa La Angostura*. <https://www.laangosturadigital.com.ar>
- La Angostura Digital. (2020). *El Observatorio Turístico no logra sostener su actividad*. <https://www.laangosturadigital.com.ar>
- La Angostura Digital. (2022a). *El Museo Histórico Regional reabrió sus puertas*. <https://www.laangosturadigital.com.ar>
- La Angostura Digital. (2022b). *Puesta en valor de la Plaza de los Pioneros para la feria artesanal*. <https://www.laangosturadigital.com.ar>
- La Angostura Digital. (2023c). *Reclaman ampliar la señalética turística en Villa La Angostura*. <https://www.laangosturadigital.com.ar>
- La Angostura Digital. (2023d). *Villa La Angostura avanza en accesibilidad turística*. <https://www.laangosturadigital.com.ar>

- Neuquén Informa. (2019). *Capacitación en calidad y hospitalidad para prestadores turísticos*. <https://www.neuqueninforma.gob.ar>
- Neuquén Informa. (2021). *Villa La Angostura impulsa el turismo rural como complemento a su oferta tradicional*. <https://www.neuqueninforma.gob.ar>
- Neuquén Informa. (2023). *Villa La Angostura se promociona en la FIT 2023 y en mercados internacionales*. <https://www.neuqueninforma.gob.ar>
- Neuquén Informa. (2023). *Villa La Angostura avanza en la digitalización de habilitaciones turísticas*. <https://www.neuqueninforma.gob.ar>
- Neuquén Informa. (2024). *Mejoran senderos y miradores en Villa La Angostura*. <https://www.neuqueninforma.gob.ar>
- Neuquén Informa. (2024). *Villa La Angostura diversifica su oferta turística para todo el año*. <https://www.neuqueninforma.gob.ar>
- Neuquén Informa. (2025). *Talleres participativos para el Plan de Ordenamiento Territorial y Ambiental*. <https://www.neuqueninforma.gob.ar>
- Villa La Angostura. (s.f.). *Información general*. <https://villalaangostura.com.ar/informacion-general/>

ANEXO I

VILLA LA ANGOSTURA FRENTE AL VOLCÁN: LA VISIÓN DE ARIEL DOMÍNGUEZ SOBRE LA CRISIS TURÍSTICA DEL 2011

PRESENTACIÓN DEL ENTREVISTADO:

Ariel Domínguez es periodista y escritor local, y se desempeñaba como Secretario de Gobierno de Villa La Angostura apenas un mes antes de la erupción del volcán Puyehue en 2011. Su cercanía con la gestión municipal y su conocimiento de la realidad turística de la localidad le permiten ofrecer una visión privilegiada sobre los desafíos que enfrentó la ciudad durante la crisis y las estrategias implementadas para la recuperación del destino.

A) ¿CÓMO DESCRIBIRÍA EL IMPACTO DE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN PUYEHUE EN 2011 EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE VILLA LA ANGOSTURA?

Con respecto al impacto que tuvo la actividad eruptiva, en realidad las consecuencias de la erupción del volcán de 2011, el Cordón Caulle-Puyehue, fue muy importante. Diría que la afectación fue prácticamente total, cuando menos teniendo en cuenta que durante nueve meses no hubo vuelos que llegaran al aeropuerto de San Carlos de Bariloche y toda la región de algún modo estaba aislada del resto del país a título de la actividad turística, o sea, todo estaba debajo de un manto de ceniza de entre 30 y 40 centímetros, todo cubierto del paisaje.

Eso implicó que todo el engranaje de lo que es la actividad turística cayera a punto cero, lo cual hizo que se debieran tomar medidas como créditos a los prestadores, algunas medidas digamos tendientes también a sostener los puestos laborales y a colaborar con los prestadores para que justamente pudiesen mantener los puestos de empleo y poder afrontar el pago de los sueldos. Eso se fue cristalizando con el tiempo, toda la burocracia, la necesaria burocracia diría yo que lleva al hecho de que los fondos que empezaron a llegar desde distintas partes del mundo se cristalizaron a través de la nación a la provincia y de la provincia definitivamente terminarán aquí.

En ese caso, como para hacer una descripción cabal, se perdió la temporada de invierno 2011. Recordemos que la actividad eruptiva comenzó un 4 de junio, cuando justamente comenzó de algún modo a prepararse la temporada invernal, que es, hay que decirlo, la

más fuerte que tiene la ciudad, la de mayor impacto económico y comercial. También se perdió la temporada de verano 2012 y recién se reactivó para la temporada de invierno 2012.

Ahí hago un paréntesis para decir que esa recuperación estuvo marcada por personas que decidieron mantener su reserva del año anterior, personas nuevas que como siempre sucede querían conocer el destino y algo que yo le llamé turismo morbo o le llamé turismo morbo que era aquel que quería ver cómo estábamos como semejante belleza había quedado tapada en cenizas y que ya para ese momento en verdad la naturaleza había hecho lo suyo y con muchísima sabiduría ya se había recuperado y volvimos a ser la misma la misma belleza natural de siempre, fuimos como el ave fénix que surgió de sus propias cenizas.

B) ¿CUÁLES FUERON LOS PRINCIPALES DESAFÍOS QUE ENFRENTARON USTED Y SU ORGANIZACIÓN DURANTE LA CRISIS TURÍSTICA POSTERIOR A LA ERUPCIÓN?

Creo que entre los principales desafíos justamente estaba el de reactivar la economía local que había caído en una depresión, en un pozo que parecía prácticamente insanable, dado que la coyuntura marcaba que no había una posibilidad de modificar lo que la naturaleza estaba sucediendo, el panorama de incertidumbre era lo difícil de afrontar y toda una población afectada por igual, porque desde el hotelero que tenía una inversión millonaria hasta el empleado o la persona que hacía jardinería que estaba de alguna forma ligada a la actividad que pudiese llegar a tener, estaban afectados todos por igual y en el medio todo lo que es la construcción y los servicios estaban todos afectados por igual y de manera terminal.

Una de las cuestiones fue tomar contacto con el gobierno provincial que estableció un sistema de créditos blandos para de algún modo inyectarle dinero a la economía y esto salvar los puestos laborales en distintas líneas y, que bueno, fue haciendo que de alguna manera se fuese recuperando o por menos paliando la situación del momento que, como te digo, fue muy compleja al punto que casi termina.

C) ¿QUÉ MEDIDAS INMEDIATAS TOMARON PARA HACER FRENTE A LA SITUACIÓN DESPUÉS DEL DESASTRE?

En verdad, en nuestro caso, nos tocó llevar la gestión adelante desde el propio 4 de junio hasta el 10 de diciembre, que terminaba nuestra gestión de gobierno. Con lo cual, lo que nos tocó enfrentar como gobierno, como ejecutivo, de ese momento fue la primera etapa, la de la mitigación de la situación y después vendría la de la recuperación, pero de alguna forma se habían ya trazado o se habían delineado los principales trazos de lo que tenía que ser un poco la recuperación. De hecho, algunas normativas, algunas ordenanzas llevaban la firma de nuestra gestión. De hecho, parte de ellas también tienen mi firma. Esto también es un paréntesis, debió ser una política de momento circunstancial para superar esa situación y ser modificada por otra o reemplazada por otra y sin embargo se utilizó de manera espuria para permitir ciertas construcciones que de otra manera no hubiesen podido realizarse y que cuando uno mira para atrás decís, vamos, yo no firmé lo que firmé en ese contexto. O sea, con el diario del lunes parece que los que hicimos esa normativa fuimos unos hijos de puta y sin embargo no teníamos nada que ver con lo que... La coyuntura del momento era realmente lo que justificaba que hayamos tomado esa decisión en ese momento y para esa situación.

Lo que se hizo con esa normativa fue de alguna forma ablandar, permitir o posibilitar la actividad de la construcción, por ejemplo, que en cierta forma es uno de los pilares de... están ahí cabeza a cabeza entre lo que es la construcción y el turismo como las dos actividades principales de la economía Entonces de alguna forma facilitar la realización de construcción generaba la puesta en marcha de la mano de obra y esto como un círculo virtuoso.

Una de las cuestiones que surgió a poco de desarrollarse la erupción fue la necesidad de cambiar la imagen en este mundo globalizado y tecnologizado. Uno escribía Villa la Angostura y lo único que aparecían eran todos los videos y toda la información de una angostura gris, catastrófica diría. Y había que revertir esa imagen, que también los medios habitualmente se dedican a mostrar una temática uno, dos, tres días de acuerdo a la importancia que revistan en el rating y después dejan esa información y queda flotando en la nube, en la red, quedan flotando todos los títulos de otro tiempo y que bueno, si uno googleaba Villa la Angostura, el panorama era el de los primeros días y no ya la lenta, aunque progresiva recuperación.

Había que cambiar la imagen, entonces eso era parte de lo que de alguna forma también se comenzó a trabajar. Así fue que también se decidió realizar la puesta en valor o la recuperación de los principales atractivos turísticos, con también la inversión en limpieza y recuperación, por ejemplo, del sendero al bosque de los Arrayanes y el propio bosque de los Arrayanes, que significaba uno de los principales atractivos. Y así, en lo que eran los principales lugares visibles de la ciudad, se comenzaron a limpiar también, como para darle otra imagen, por un lado, a la propia gente, porque era importante ver que debajo de la ceniza estaba latente la vida que por siempre tuvo Villa de la Angostura, y también para el turismo, para crear otra imagen de una ciudad que todavía podía ofrecer un atractivo natural.

Respecto a las medidas inmediatas que se tomaron para hacer frente a la situación después del desastre, bueno, en mi área en realidad lo primero era un poco brindar respuesta y contención a distintos sectores de la población que como decía, digamos, estaban de alguna forma igualados. En mi caso dependía de mí el área de producción que aglomera a todo lo que es el colectivo de productores, artesanos, manualistas que, bueno, quienes vivían de esa actividad como entenderás quedaron vedados de toda posibilidad de comercialización y bueno, habría que de alguna forma acompañar ese momento tratando de incentivar la producción y de alguna forma ir creando los canales para que pudiesen salir. Fuimos armando un esquema alternado de salidas de viajes que los llevaban a distintas exposiciones y, digamos, actividades organizadas en otras provincias, ya sean, bueno, como decía, expos, festivales o lo que fuera, donde pudiesen llevar sus productos y exponer y comercializar. Entonces se iba de alguna forma incentivando y apoyando la producción para después también asegurarles un canal de venta.

En un momento, digamos, lo inicial de todo fue la organización de un comité de emergencias, un COE, que, bueno, lo que de alguna forma se hizo fue distribuir las acciones, digamos, tendientes a ir atendiendo los distintos frentes que surgían, porque en un momento, por ejemplo, en un pizarrón había 26 frentes, por llamarla de alguna manera, 26 situaciones, 26 problemáticas distintas que teníamos que afrontar todo al mismo tiempo, ¿sí? Entonces había que generar las cuadrillas, los recursos para dar respuesta a cada una de las situaciones. Ahí, bueno, se volvió fundamental la colaboración del ejército, que en Villa La Angostura, digamos, no hay una dependencia del ejército, y que sin embargo vino, se instaló aquí, y trabajó codo a codo con nosotros, desde el ejecutivo, el resto de todas las fuerzas de seguridad que sí había en Villa La Angostura, gendarmería,

prefectura naval, policía, instituciones intermedias como bomberos voluntarios, bueno, nada, se trabajó codo a codo y creo que fue parte de, parte del resultado final, ¿no? Parte del resultado positivo fue haber trabajado mancomunadamente y que la población también, bueno, fue lo que en definitiva determinó mi decisión de escribir esa historia, la población trabajó de una manera realmente conmovedora, así que sobre todo en los sectores más bajos, a mí me conmovió ver gente que sabía que necesitaba trabajar hoy para llevar su mango a la casa y que sin embargo se arremangó y se puso a laburar gratis para sacar adelante, para sacar adelante la ciudad, entonces, solidaridad, resiliencia, empatía, todas cosas que en otro contexto se volvían imposibles, ahí las teníamos al frente de la nariz y orgulloso de haberlo visto.

D) ¿CUÁL FUE EL PAPEL DE SU ORGANIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA CRISIS TURÍSTICA DESPUÉS DE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN?

Me paso al otro título, que es rol y respuesta de su organización durante la crisis turística. Como te decía, digamos, el municipio jugó un rol preponderante, fuera de que la autoridad máxima que había aquí en la ciudad era el gobernador de la provincia, que por momentos se instaló aquí, en lo que era precisamente este comité de emergencias. El municipio era una pata fundamental. De hecho, desde ahí se generaba todo el andamiaje administrativo, como por decirte, la firma de cheques, lo que fuere, órdenes de suministro y todo lo que se necesitaba para dar respuesta a esta situación. Un dato que no es menor, como para darte una referencia de escala de la situación, es que, en los primeros cinco días, si mal no recuerdo, se invirtió el 70% del presupuesto total anual que teníamos para la comuna, para el municipio. Se tuvieron que invertir ahí de manera, en situación de emergencia, ¿no? Por supuesto que después se fue canalizando la ayuda, como te decía, con el tiempo. Fue llegando la asistencia desde la provincia, que era derivada de la Nación y también de organismos internacionales para dar respuesta a la situación.

E) ¿QUÉ ESTRATEGIAS IMPLEMENTARON PARA MANTENER LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y RECUPERAR LA CONFIANZA DE LOS VISITANTES DESPUÉS DEL DESASTRE?

Respecto del tema de la estrategia en sí que se implementó para mantener la actividad turística y recuperar la confianza, bueno, un poco fue esto que te decía, ¿no? Generar el material como para para mostrar que la belleza de Villa de Angostura estaba intacta y

creo que también como que las redes sociales y esto de la viralización de los contenidos jugó también un rol preponderante y el creo que el trabajo de cada uno, ¿no? de cada ciudadano, de cada residente, como decimos el que es de aquí de Villa de Angostura, en sus redes fue haciendo como un trabajo de hormiga sumado a lo que estaba como estrategia, como te decía, desde las esferas públicas que las políticas públicas apuntaban también a limpiar, a mejorar la imagen de de la ciudad y a exhibir, digamos, esta imagen, a difundirla, la recuperación en distintas ferias, en distintos puntos que habitualmente suelen ser, digamos, como el punto de interés, ¿no? para atraer turistas como puede ser, por ejemplo, Uruguay, Brasil, son destinos que habitualmente nos arrojan una importante cantidad de arribo de turistas.

F) ¿QUÉ LECCIONES APRENDIERON DE ESTA EXPERIENCIA Y CÓMO HAN INFLUIDO EN LA PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN PARA FUTUROS EVENTOS SIMILARES?

Ahí se tiene que hacer una autocrítica y creo que en lo profundo, si bien pudimos aprender mucho, aplicamos poco, diría. Una de las cuestiones que, por ejemplo, saltó puntualmente a la vista fue la complejización de la actividad a raíz de, por ejemplo, tener el tendido de las líneas eléctricas aéreo. Uno de los principales problemas fue que toda la red de suministro de energía eléctrica salió de funcionamiento en algunos sectores por más de dos semanas, todo a raíz de que las cenizas volcánicas son conductivas y provocaban cortocircuitos y en algunos casos hasta el incendio de las líneas de los cables y de transformadores. Fue una situación muy compleja donde se debió trabajar de manera ardua para devolver el servicio que implicaba, por citar alguna cuestión, disponer del refrigerador para los alimentos, hasta la energía para iluminarse, para tener teléfono, para la distracción que no es menor en esta coyuntura, que la gente pudiese tener comunicación con los teléfonos, recibir la información a través de la radio, la televisión o lo que fuere que les podíamos hacer llegar. Y bueno, se complejizaba todo con este escenario de falta de energía.

Para no hacer muy larga la respuesta, lo que digo es que, en cierta forma, una de las cuestiones que debió haber sido atendida y que todavía no he tenido una respuesta, es esa. La del soterramiento de las líneas eléctricas. Hubo un aprendizaje general a nivel población. Yo creo que buena parte de la población, que es muy dinámica también, la constitución de lo que es la población local, buena parte de la gente que vivió aquella

situación, creo que tiene basta experiencia como para dar respuesta y encarar algo similar. Algunas instituciones lo supieron capitalizar de mayor modo, por citar un ejemplo, bomberos voluntarios, es una institución que, más allá de las personas, lo institucional permanece. Tenemos un grupo de búsqueda y rescate en zonas agrestes, se llama BRZA, Búsqueda y Rescate en Zonas Agrestes, que también, no solamente sobrevivió, sino que profundizó su trabajo y creció en torno a la actividad que venían desarrollando. Y, por ejemplo, en lo que es protección civil, el área sigue al mando de la misma persona que estaba en aquel momento, o sea, 13 años después, sigue estando el mismo director de protección civil que, de un modo u otro, se ha encargado de continuar con lo que son acciones tendientes a dar respuesta a este tipo de situaciones. Pero creo que, en el fondo, me parece que, así, en la balanza, me parece que pesa más la carencia, la falta de medidas reales, la falta de políticas públicas, en definitiva.

Un dato que no es menor y que tuve la oportunidad de cotejar de manera directa es que ninguna de las organizaciones que intervino en la respuesta y ante la emergencia tomó nota de su trabajo, de las distintas alternativas que tuvieron que llevar adelante, por citar un ejemplo creo que solamente el ejército y por sus protocolos y cuestiones administrativas de rigor, o rigurosas digamos, tomó nota de que por decirte hoy salieron 6 hombres con una unidad móvil provistos de determinados elementos, motosierras, bla bla bla, a limpiar un cauce del río que estaba atascado por X cuestión. O sea, no hay una memoria real de las acciones. Lo escrito es importantísimo me parece para poder cotejar y decir bueno, si en 2011 ante esto se trabajó de esta manera podemos tomar esto o mejorarlo o decir bueno, porque las instituciones quedan pero las personas van rotando, van pasando y nada, quienes tenemos aquella impronta, aquella marca estamos realmente imbuidos de lo que fue la situación y otros sinceramente hasta creo que quisieron soslayarlo, apagarlo, que no se hable mucho de eso sobre todo para que no surjan algunos líderes que podrían hacer sombra a otros, esas pequeñices también están en el medio.

Mezquindades es la palabra justa.

G) ¿CÓMO FUE LA COLABORACIÓN ENTRE SU ORGANIZACIÓN Y OTRAS PARTES INTERESADAS LOCALES, COMO OTRAS ASOCIACIONES, AUTORIDADES MUNICIPALES, Y EMPRESAS TURÍSTICAS, DURANTE LA CRISIS?

Con respecto al ítem colaboración y coordinación con otros actores locales, bueno, la colaboración creo que fue como una lectura real, una necesidad. Nos dimos cuenta de que o salíamos todos, una acción colectiva, o nos tapaba la ceniza, o sea, terminábamos todos ahí tapados en ceniza, o cuando menos fundidos por la ceniza. Con lo cual, me parece que la colaboración, las acciones coordinadas, también poniéndonos la balanza entre positivo y negativo, fueron positivas con sus errores como todo, con sus virtudes y sus defectos, pero yo me encargaría de levantar, de exaltar lo que fueron las virtudes, los resultados positivos en general fueron más que las cuestiones negativas, que a su vez fueron quizás, debo decirlo así, errores involuntarios o por desconocimiento. Ahí no registro una actitud de nadie que haya sido negativa, expreso, alguien que hace algo para cagar al otro, hablando mal y pronto.

En cierta forma, ahí la vinculación del ámbito público con el privado se volvió fundamental, porque, como te digo, como funcionarios públicos teníamos que dar respuesta a toda la población y la fase comercial, la fase económica, el motor económico de la localidad, de alguna forma nos acercaban justamente las organizaciones intermedias relacionadas, Cámara de Comercio, Asociación de Hoteles, Asociación de Arquitectos, bueno, nada, nos acercaban toda la... por ahí tenían el background de las necesidades del sector, las demandas del sector, entonces de esa manera las recibíamos, vamos a decir, de manera organizada y entre todos buscábamos la posibilidad de encontrarle una solución o canalizar cuando menos un canal de solicitud o de organización para llegar a ese objetivo, eso creo que fue fundamental, más allá de que no fue todo color rosa ni fácil, y no con menos roces, pero sí, se terminó dando esa situación, como te digo, probablemente el sector privado pueda llegar a ver que, o decir que desde nuestro costado no se trabajó de la mejor manera, o que el sector público se considere que los privados lo único que apuntaban era resolver su situación, nada, son todas cuestiones que hacen a la dinámica humana, ni más ni menos.

H) ¿QUÉ ASPECTOS DE ESTA COLABORACIÓN CONSIDERA QUE FUERON MÁS EFECTIVOS Y CUÁLES PODRÍAN MEJORARSE EN EL FUTURO?

Con respecto a la pregunta qué aspectos de esta colaboración considera que fueron más efectivos y cuáles podrían mejorarse en el futuro, insisto que el haber puesto sobre la mesa las distintas necesidades de los distintos sectores, fue importantísimo que cada uno pudiese llevar su, vamos a decir, su necesidad, exponerla y, bueno, de alguna forma buscarle una solución, eso fue fundamental, fue importante, digamos, poner o atender o recibir en esa mesa a todos los sectores creo que es fundamental, ahora todo está vinculado a la respuesta ante una emergencia como la que sucedió.

Mira, ahí la pregunta de los aspectos, vuelvo, después de haber hecho un, de estar trabajando. Considero que lo que podría llegar a mejorarse, pues es muy difícil también, como te digo, sería de acuerdo a la situación que se dé, al contexto de emergencia en el cual hay que tomar las decisiones, pero probablemente así a título de prever, a título de prevenir, a título de estar preparado con anterioridad para algo, creo que así como existe un, vamos a decir, un mapa de riesgo, o en algún caso en las instituciones se coloca un protocolo de evacuación o las acciones que hay que tomar, por ejemplo, ante el incendio de un edificio, que el portero haga tal acción, que corte el gas, que Juan Pedro llame a la policía, cada uno tiene que tener una función, creo que eso en cada institución debiera estar como designado el responsable de ir a participar de este comité de emergencia y que esa persona en la medida de las posibilidades esté imbuida de las distintas acciones preventivas que se están desarrollando y que de alguna forma sea como un, vamos a decir, como un portavoz de lo que se viene trabajando en prevención, digo, que cada institución debiera tener como nombrados, así como, vamos a decir, referentes, peritos, llamales, personas que estén ya, digamos, trabajando en la prevención, en el ámbito al cual se dedican, en el ámbito de incumbencia de esa organización.

I) ¿QUÉ POLÍTICAS PÚBLICAS SE IMPLEMENTARON A LARGO PLAZO PARA MITIGAR LOS EFECTOS DE LA CRISIS TURÍSTICA Y FORTALECER LA RESILIENCIA DEL DESTINO TURÍSTICO FRENTE A DESASTRES NATURALES?

Me parece que fueron todas medidas cortoplacistas, en definitiva, como para dar respuesta a esa coyuntura negativa y reinstalar el destino como una posibilidad de visita, de disfrute,

de contacto con la naturaleza, de servicios, de gastronomía, tal, todo, pero con una mirada puesta en esa situación, salir de esa coyuntura compleja.

J) ¿CÓMO HAN EVOLUCIONADO LAS ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA Y GESTIÓN DE RIESGOS DESDE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN PUYEHUE EN 2011?

Con respecto puntualmente al tema de las estrategias de promoción turística, muchos yo no puedo aportar, es más, creo que puedo pecar de ignorante si te digo que me parece, pero pongo el paréntesis ahí para aclararlo con total honestidad, a mí me parece que las estrategias son repetidas, casi de cliché, apuntando siempre a más o menos las mismas acciones de promoción turística en determinadas ferias que ya están como establecidas, destinos que ya están fijos en el calendario y que se vuelven a repetir gestión tras gestión, por citar un ejemplo la Feria Internacional de Turismo que angostura tiene que estar, por decir algunas ferias o algunos encuentros, congresos o lo que fueran en Brasil, algo en Uruguay, que también digamos, no sé si hay muchas opciones distintas, pero digo, creo que puntualmente son las acciones las mismas que van cambiando de protagonistas, pero que son las mismas, eso es lo que hace a la actividad turística.

Según tengo entendido hubo un mundial de volcanes. Chile tiene 2.000 volcanes de los cuales 500 se encuentran activos y 50 tienen consecuencia directa con la Argentina o en la Argentina. La mayoría de los volcanes que nos afectan en nuestro territorio están situados en Chile y tienen sus consecuencias directas sobre el territorio argentino.

Creo que en definitiva lo que se puede llegar a hacer es trabajar la comunicación para que los diferentes prestadores tengan también conciencia y una forma de contener al circunstancial visitante o turista ante una contingencia como ésta que puede volver a suceder y que en definitiva hacérsela fácil al turista o mitigar las consecuencias de una situación como esa una vez que ya está aquí porque la naturaleza en cierta forma es imprevisible, o sea, se va de alguna forma monitoreando el desarrollo de una probable actividad eruptiva pero en definitiva no hay una definición para decir, bueno, sí, va a ser mañana a 5 de la tarde, eso como que no existe, todavía no se ha inventado una tecnología que pueda determinarlo. Sí, debo decir que entiendo que hay mayor, como una consecuencia positiva, hay mayor entrecruzamiento de información entre los gobiernos de Argentina y Chile o la había por lo menos hasta la gestión anterior de gobierno

nacional, con lo cual digamos que se tiene mayor comunicación, mayor información respecto de lo que sucede del otro lado donde están la mayoría de los volcanes.

Con respecto a fortalecer la resiliencia del destino, creo que puntualmente el trabajo o las acciones se centraron en el recurso humano, la resiliencia en cuanto al recurso humano, por lo demás digamos la naturaleza que es el principal atractivo, es muy delicado ese equilibrio y no sé si se puede llegar a trabajar o si tuvo alguna acción al respecto.

K) ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES DESAFÍOS QUE ENFRENTA ACTUALMENTE VILLA LA ANGOSTURA EN TÉRMINOS DE TURISMO Y GESTIÓN DE RIESGOS NATURALES?

Con respecto a cuáles son los principales desafíos que enfrenta actualmente Villa de la Angostura en términos de turismo y gestión de riesgos naturales, me parece ahí que mi respuesta sería más que por haber estado en la función pública como ciudadano, como habitante, como comerciante, si querés. Y lo que creo que el mayor desafío que se nos presenta es mantener la identidad. Hay una importancia fundamental del paisaje, por un lado, que en su momento fue protegido, cuidado, con políticas que tendían a mantener el estilo constructivo, la ocupación del suelo, el respeto por los cauces, por ejemplo, de la costa del lago o de arroyos o lo que fuese. También el número verde con respecto al volteo de árboles y todo. Y eso en cierta forma ha venido siendo socavado por el desarrollismo. La llegada de dinero ha hecho que la actividad inmobiliaria también tenga un boom y en ese punto muchas veces no se tiene en cuenta el todo, el nosotros. Y ahí se vincula más con el salvarse quien pueda. Y creo que ese sería el mayor desafío, el evitar, por ejemplo, la contaminación de los cauces de agua, que a su vez deviene en la imposibilidad de tomar agua, porque el agua se toma a cielo abierto de lo que es el lago Nahuel Huapí. Y bueno, si se contamina es como matar por un lado a la gallina los huevos de oro, pero también poner en serio riesgo sanitario a toda la población. Creo que pasa más que nada por ahí en lo que de alguna forma también se vincula al turismo. O sea, se vincula a la población permanente pero de manera directa también al turista que elige este destino. Eso me parece que principalmente tiene que ver con eso. Y a la gestión de los riesgos naturales, bueno, de alguna forma se trabaja, veamos, por un lado, con el tema de la erupción volcánica. De hecho, en este momento había una alerta y se está trabajando de manera coordinada con Chile. Y después, bueno, temporada tras temporada, por ejemplo, en este momento tenemos la posibilidad en los inviernos de temporales de nieve. Pero eso como

que es una actividad que está como mucho más aceptada porque sucede temporada tras temporada. Lo de los volcanes es más esporádico y más impredecible también.

Creo que hoy por hoy el mayor desafío sería atender a evitar la contaminación ambiental, puntualmente el recurso agua. El desarrollo, la implantación de tanta cantidad de edificios sin la debida disponibilidad de infraestructura hace que el riesgo de contaminación en los cursos de agua sea más que evidente. Entonces ese creo que es a hoy el mayor riesgo de contaminación ambiental. Es un tema complejo de atender. Es un riesgo natural pero inducido por el hombre, pero que tiene directa consecuencia en el medio ambiente.

L) EN RETROSPECTIVA, ¿CÓMO EVALUARÍA LA RESPUESTA DE VILLA LA ANGOSTURA A LA CRISIS TURÍSTICA CAUSADA POR LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN PUYEHUE EN 2011?

Como reflexión de finales, la respuesta de Villa de la Angostura a la crisis turística, bueno, creo que en realidad, de una forma u otra lo he dicho en alguna de otras de las consultas, pero creo que la respuesta a nivel turístico estuvo a la misma altura o estuvo asociada a la respuesta que se dio en sí, digamos, desde toda la población organizada a título de dar respuesta a salir de esta circunstancia, de esta catástrofe natural y recuperar y poner nuevamente en valor el destino turístico. Creo que por un lado se trabajó para recuperar las condiciones de habitabilidad de la propia población y en definitiva se estaba haciendo también un trabajo paralelo de poner en valor el destino que en definitiva es lo que mueve el engranaje de la economía local.

M) ¿QUÉ RECOMENDACIONES TENDRÍA PARA MEJORAR LA PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE FUTUROS DESASTRES NATURALES EN EL CONTEXTO TURÍSTICO DE VILLA LA ANGOSTURA?

Una de las cuestiones que yo tendría en cuenta o como recomendación de cara a lo que puede llegar a ser la respuesta ante el futuro desastre natural, relacionado con este tipo de cuestiones, de contingencias que no son del todo previsibles en el sentido de que puede llegar a suceder, por ejemplo, en el contexto de una plena temporada turística, por decir, una temporada alta, tranquilamente digamos, por decir algo, pleno julio, y no tiene ningún tipo de miramiento, quiero decir, no va a esperar a temporada baja que no haya nadie y va a suceder la contingencia. Entonces, digo, lo que me parece que hay que mejorar son

campañas de prevención y a lo que yo apuntaría también es, además de la capacitación, por ejemplo, en gastronomía o atención al público, como un ítem especial, este tipo de cuestiones, sin atemorizar, sino a título de brindar buena información clara y estar a la altura de la situación que puede llegar a suceder y que hay que reaccionar y reaccionar a la altura de la situación, ni más ni menos, con la información correcta vos podés tomar decisiones correctas. Entonces, desde ese lugar creo que la comunicación y la información son fundamentales.

ANEXO II

VILLA LA ANGOSTURA ANTE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN PUYEHUE: PERSPECTIVA DE RICARDO HAS SOBRE LA CRISIS Y LA RECUPERACIÓN TURÍSTICA

PRESENTACIÓN DEL ENTREVISTADO:

Ricardo Has, Jefe del Cuerpo Activo de Bomberos de Villa La Angostura (BRZA) con amplia experiencia en gestión de emergencias y rescate, ha participado activamente en la planificación y respuesta frente a desastres naturales en la región. Durante la erupción del volcán Puyehue-Cordón Caulle en 2011, desempeñó un rol central en la coordinación de acciones de asistencia a la población y en la protección de la infraestructura turística de la localidad, contribuyendo a la recuperación y al restablecimiento de la confianza de visitantes y residentes. Su experiencia permite aportar una visión privilegiada sobre la gestión de crisis y los desafíos del turismo frente a eventos naturales extremos.

A) ¿CÓMO DESCRIBIRÍAS EL IMPACTO DE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN PUYEHUE EN 2011 EN EL TURISMO DE VILLA LA ANGOSTURA?

Impactó bastante porque fue en junio, entonces fue antes de la temporada invernal y no hubo temporada de invierno en el cerro por el tema de la ceniza y toda la emergencia, si bien había días que abría un poco el cerro pero no era que abría totalmente y a eso se sumó el tema de un derrumbe de una piedra que se cortó la ruta también, tuvo casi un mes y medio, casi dos meses cortada la ruta y afectó muchísimo, mucha gente se fue de Villa, muchos hoteleros, cabañeros, muchísima gente se fue, quedó muy poca gente en Villa pero sí básicamente la erupción además al agarrar a todos de sorpresa, nadie estaba preparado entonces los servicios que presta cada uno no eran los mejores digamos, por eso que la mayoría después del volcán empezó a comprarse grupos electrógenos para tener bombas de agua o hacerse pozos de agua potable en sus terrenos como para tener una opción porque la realidad es que vivimos en un cordón montañoso que está lleno de volcanes y no estamos exentos que pueda volver a pasar

B) ¿QUÉ DESAFÍOS ENFRENTARON USTED Y SU ORGANIZACIÓN DURANTE LA CRISIS TURÍSTICA POSTERIOR A LA ERUPCIÓN?

Nosotros, como institución, como ENG, la crisis turística, como la vivimos, la enfrentamos, y para nosotros fue algo normal, va, no es normal, pero bueno, no había mucho turismo. Después de la erupción empezó a haber un poco más de gente, si bien por ahí durante la erupción hacíamos salidas de recorrido y estábamos muy alerta del tema de los senderos, el tema de las lluvias, cada vez que llovía había que estar muy atento porque se podían producir lares y eso son como avalanchos o alud, pero bueno, se llama lares por el tema de la ceniza volcánica y estábamos preparados más que nada para eso. A la hora también de, por ahí la gente no salía mucho porque la ceniza lo que hacía es que con el sol, por ahí, que todavía incluso hay, se hace como un polvillo y eso te hace arder un poco los ojos, te quema mucho más porque al tener un poquito de metal la ceniza, el calor refleja más, hace tipo espejo y refleja mucho más el calor, la temperatura, incluso uno después de la erupción iba a caminar en la montaña e impresionante los renovables de las plantas como empezaron a crecer por el tema de efecto invernadero que generó la ceniza por los minerales y todo lo que tenía más la temperatura que ocasionaba y hacía que germinen más rápido las semillas.

C) ¿QUÉ MEDIDAS TOMÓ SU ORGANIZACIÓN INMEDIATAMENTE DESPUÉS DEL DESASTRE PARA HACER FRENTE A LA SITUACIÓN, Y QUÉ ESTRATEGIAS UTILIZARON PARA RECUPERAR LA CONFIANZA DE LOS VISITANTES DESPUÉS DEL DESASTRE?

Nosotros como institución estuvimos desde justo incluso el día anterior a la erupción. Nosotros veníamos siguiendo el movimiento y estábamos en contacto con gente de Chile y veíamos un poco, hacíamos una lectura de cómo venía el volcán. Y justo el día anterior tuvimos una charla, bueno, con vulcanólogos y todo, en caso de que si llegara a pasar algo, cómo prepararnos, cuál iba a ser nuestra tarea más o menos. Y bueno, básicamente, si bien sabíamos que podía llegar a ser erupción, pero no sabíamos cuándo. Incluso se fue un viernes, un sábado de la mañana, el sábado de la mañana yo viajé a Chile incluso, y cuando llegué arriba al límite, enganchamos radio chilena y bueno, decían que estaba en aumento el cordón cauce, pero bueno. Y al llegar a la aduana chilena, observamos que había poco personal y dijimos, qué raro. Y esto eran como las 10 de la mañana. Y alrededor de las 12 más o menos, en Osorno ahí, los chicos que estaban acá en Villa me escribían y nos iban diciendo, nos iban manteniendo al tanto, más allá de la comunicación y las radios de Chile que iban informando. Que bueno, a la hora de hacer erupción ahí

nos avisaron y nosotros ahí de Osorno vimos el hongo del volcán, así que ahí tomamos una decisión y dijimos listo, nos volvemos a Villa y nos tuvimos que volver por otro paso, paso de Octrómen que está en el Junín de los Andes, por el volcán Lanín. Y dimos toda la vuelta, di toda la vuelta y entré por Bariloche a Villa, que en un recorrido normal de Bariloche a Villa tardaba media hora, esa noche tardamos dos horas y media, más o menos casi tres, para hacer 60 kilómetros, porque no se veía nada. Yo me iba guiando por la altura de la ceniza, nomás en la ruta. Y a esto había que sumarle que, bueno, seguía cayendo ceniza, el parabrisas no lo podías usar, limpio de parabrisas, porque lo rayabas todo y no se veía nada, no podías tirar agua porque se hacía chocolate. Así que bueno, y como institución sí, estuvimos desde el primer día hasta el día 53 que duró la emergencia, encargado del Centro de Evacuados, y asistíamos a gente a pobladores, a gente que necesitaba una mano, ayudamos a la limpieza de los techos de las instituciones también, para que no colapsen por el gran peso que generan a la hora de cuando llovía. Estuvimos también en tema de la limpieza de los ríos, para que no se generen diques. Y así estuvimos, bueno, asistiendo, más que nada asistiendo a mucha gente y muchas cosas, pero más que nada rurales, no tanto acá en el pueblo, pero sí en la zona rural era difícil el acceso. Entonces nosotros íbamos ya sea en vehículo, caminando, como sea, pero llegábamos.

Incluso nosotros en el 2011, bueno, estábamos con la institución, hacíamos una carrera de trekking, que es una carrera exclusivamente la institución para juntar fondos y hacernos conocer. Y bueno, fuimos una de las primeras carreras que se hizo post volcán, afirmando, bueno, con todos los protocolos, con todas las medidas de seguridad pertinentes para que los corredores se sientan bien. Y a su vez, bueno, venía mucha gente porque era algo nuevo también, algo inédito estar corriendo sobre sendero donde estaba todo lleno de ceniza volcánica. Pero bueno, lo bueno que vino mucha gente y de a poquito, bueno, se fue, se fue limpiando, se fue acomodando todo acá en Villa y es como que el turismo vio o quería, más allá de venir a Villa a disfrutar, quería venir a ver cómo había quedado todo después de la erupción. Bueno, los lagos, el color de los lagos cambió totalmente por el brillo de la arena, como te decía, los bosques, los renovables, impresionante como crecieron. Si bien muchos pobladores nos decían que en el año 60 fue el gran terremoto que también hubo tipo una erupción, habían pasado algo parecido, pero no tanto como ahora. Incluso como te contaba yo, cuando nosotros fuimos a hacer la expedición después del 2013, después de dos años que pasó la emergencia, que llegamos ahí al los paredones de los campos del lava del volcán y vimos lo que había ahí, realmente tomamos dimensión de lo que había pasado y gracias a Dios dijimos, en Villa

no cayó tanto de lo que podría haber caído si la fisura del volcán hubiese sido mucho más grande. Creemos que hubiese sido todo mucho más peligroso si la fisura hubiese sido más grande y la cantidad de ceniza y piedra volcánica que hubiese caído.

D) ¿QUÉ LECCIONES APRENDIERON DE ESTA EXPERIENCIA Y CÓMO HAN INFLUIDO EN LA PLANIFICACIÓN PARA FUTUROS EVENTOS SIMILARES?

Y nos enseñó mucho, muchas cosas nos enseñó todo esto de la erupción, una de las cosas es no volverse loco, no desesperarse, que bueno básicamente la mayoría de la gente que nacía y creía acá en Villa lo tomó de una manera y la gente que venía afuera lo tomó de otra manera, ante el susto y el miedo de todo, no, lo que hacían era irse, básicamente es irse, escaparse del problema y bueno después cuando pasara todo, volver. Mientras mucha gente se quedó trabajando, colaborando, la recuperación fue mucho antes de lo esperado, de lo que decían los especialistas, los expertos, que nos iba a llevar muchos muchos años y al contrario, fue todo mucho más rápido de lo esperado. No, y nos enseñó muchísimo, porque bueno más allá de que después logramos ir al cauce para terminar de cerrar un círculo, ahora estamos mejor preparados que antes, uno ya prevé todo, ya ve cómo organizarse, cómo recibir donaciones, si bien ya teníamos experiencia para acomodar, tener los centros evacuados bien en orden, cómo organizar el trabajo, la logística, qué es lo que se necesita, qué no, básicamente deja mucha enseñanza, como todo y sobre todo también se notó mucho el tema del voluntariado y las ganas que le ponía la gente para salir adelante.

E) EN RETROSPECTIVA, ¿CÓMO EVALUARÍA LA RESPUESTA DE VILLA LA ANGOSTURA A LA CRISIS TURÍSTICA CAUSADA POR LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN PUYEHUE EN 2011?

Y como te decía, por ahí la crisis turística fue grande, es invierno, es hasta casi severano, no había mucho, mucha gente, dueños de cabañas, hoteles, como te dije, prefirieron irse, cerrar y también a la hora de la gente que quería venir a Villa Langostura se encontraba con lugares cerrados, entonces por ahí era medio complicado, pero bueno, después a la larga es como que la erupción hizo que Villa Langostura generara a nivel mundial, o se vea o se conozca a nivel mundial, de cómo salió adelante en tan poco tiempo, más allá de la emergencia, cómo salió flote todo y cómo la naturaleza también por su lado también

ayudó, si bien la naturaleza nos castigó con la ceniza, pero bueno, después nos ayudó y colaboró, como te decía, las playas con arena, los colores de los lagos, los paisajes, las vistas, algo totalmente distinto a lo que uno por ahí conoce de acá del lugar y a su vez bueno, se aprovechó todo eso para que la gente viniera y conozca y la gente por ahí salía a caminar y muchas excursiones por ejemplo, salía a decir vamos a tal lado X y conocer la ceniza, la piedra pome, muchas cosas que bueno, la gente recién cuando venía y dimensionaba o tocaba la arena o veía cuánta arena cayó, recién ahí se dimensionaba todo lo que fue y bueno, a su vez esto ayudó mucho al turismo, después explotó de golpe, después del año, año y medio explotó nuevamente y a su vez más cantidad de gente de lo que venía normalmente y a su vez también buena y gran inversión en la parte hotelera, cabañera, muchísimo más, cada evento deportivo que venía también recalcan el tema del volcán, la ceniza y la gente como que con más ganas quería venir a la villa.

F) ¿QUÉ RECOMENDACIONES TENDRÍA PARA MEJORAR LA PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE FUTUROS DESASTRES NATURALES EN EL CONTEXTO TURÍSTICO DE VILLA LA ANGOSTURA?

Si, básicamente recomendaciones, es por ahí lo que sirvió en su momento es que, por ejemplo, si uno tiene una cabaña en un hotel, tiene que estar preparado para que el servicio que le brinda la gente sea el mejor, no estar dependiendo de, por ejemplo, por decirte, por la ceniza se cortó la luz y ahora qué hago, y si la gente que está alojando dice no, no tengo luz, pues se cortó la ceniza y listo, yo me voy, no me voy a quedar, entonces en ese tipo de cosas hay gente que lo entendió y hay gente que no entendió eso, que al contrario dice, no, si yo pago por un servicio al estado, ya sea luz, agua, gas, me lo tienen que brindar como sea, pero bueno, mucha gente no entendió que era una emergencia, que era algo muy grande, que salía de lo común y otra gente que al vivir la experiencia del volcán, se dio cuenta y dijo, no, sabe que estoy equivocado acá, no puedo depender del estado en estas emergencias, se me corta la luz y tengo un complejo lleno, si yo no hago algo, la gente se me va, entonces invirtió, por ejemplo, en grupos de electrógeno, no sé cómo te decía, el tema de bombeos de agua en los terrenos, con pozos de agua, muchas cosas que a la larga, la verdad es que uno como prestador turístico, debe estar pensando, o debería pensar en todos los riesgos que pueden suceder en tu lugar y en base a eso, poner hipótesis de máxima, como decir, no sé, en caso de un incendio gigante y que hago, y tendría que

tener bombas de agua por las dos pozos de agua, por las dudas, en caso de la erupción y necesito contar o con un grupo electrógeno, ya sea a gas o a combustible, pero si es de combustible, tengo que tener una cisterna para reserva de combustible, para que si en la estación de servicio había escasez de combustible, me puedan vender o no, el tema del alimento, básicamente bueno, mucha gente también, bueno, hasta yo mismo por ahí acá en casa, incluso en el grupo del rescate y la mayoría de los chicos, tienen ya preparado una mochila con alimento, velas, todas cosas de primer auxilio en caso de pasar algo, uno ya está preparado y las familias ya están al tanto, se tienen bidones de agua, cada tanto se recambian o se usan y se compran nuevo, es como que vas aprendiendo de esas pequeñas cositas, incluso hasta si volviera a pasarlo al volcán y nosotros ya sabemos que prioridad son nuestras familias, entonces como pasó en el 2011, se armaban cuadrilla y los primeros techos que se iban a limpiar eran los techos de los integrantes, por ejemplo, del grupo de rescate nuestro, una vez que se terminó todo eso, ahí sí, estábamos a presto para ayudar a la demás gente, pero bueno, prioridad eran nuestras familias, porque nosotros íbamos a estar muchas horas sin nuestra familia, íbamos a estar trabajando, entonces esos momentos de decir, bueno, la familia nos banca en todo esto, listo, dejémonos en un lugar tranquilo, seguro y que nosotros mismos estamos tranquilos, que no va a pasar nada y son todas esas cositas que bueno, nos fueron preparando y a su vez hoy en día, si pasara de nuevo una erupción, estamos mejor preparados y parados hasta esa situación, incluso en el 2011 no había centro evacuado, se usaba un gimnasio y hoy en día nosotros como institución tenemos nuestra sede, que tenemos un salón para poder evacuar 40 personas, tenemos 20 camas, 20 cuquetas para poder alojar a 40 personas en caso de que pase algo grave.