



Sánchez Pascal, Nadia Soledad

Importancia del sistema de información a visitantes en áreas protegidas.

Estudio de caso: área Huechulafquen, Parque Nacional Lanín

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

Directora: Lic. Alicia Lonac

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

Para más información, visite el sitio:

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

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

Licenciamiento

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

Para ver una copia breve de esta licencia, visite

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

Para ver la licencia completa en código legal, visite

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE
FACULTAD DE TURISMO



Tesina de grado
Licenciatura en Turismo

Importancia del Sistema de Información a visitantes en áreas protegidas



Estudio de caso: Área Huechulafquen, Parque Nacional Lanín.

Tesista:
Nadia Soledad Sánchez Pascal.

Directora:
Lic. Alicia Lonac. MSc.



Septiembre de 2007.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar deseo agradecer a Dios y a mi familia: mi mamá, mi papá y a mis dos hermanas, por su permanente apoyo incondicional, por estar siempre presentes y por ayudarme en los momentos más difíciles, al igual que mis primos, tíos y abuelos.

Además, quiero decir **GRACIAS** a toda la gente que ha colaborado en mi formación y en la realización de esta tesina de grado.

A mi directora, Lic. Alicia Lonac MSc., por su invaluable ayuda para la realización de esta investigación y por enseñar más allá de la hora cátedra.

A los pobladores del área Huechulafquen, en especial a la familia Cañicul por la ayuda brindada a los voluntarios y por el aprendizaje que significó compartir tanto tiempo con ellos.

Al personal del Parque Nacional Lanín: Hugo Nieto y su familia, Mirta Cañicul, Iván Gurevich, José Luis Cómita, Diana Lavalle, Augusto Sánchez, Salvador Vellido y a toda la gente del ICE (radio-operadores, brigadistas, rescatistas, etc.), porque fueron muy importantes durante los voluntariados y cooperaron mucho en las posteriores entrevistas realizadas.

A los informantes de las Direcciones de Turismo de Junín y San Martín de los Andes, al personal de las agencias de turismo receptoras y de las empresas de transporte público hacia Paimún, por su colaboración en las entrevistas y su buena predisposición.

A los demás voluntarios con los que compartí la experiencia del Parque Nacional Lanín: Mili, Cristian, Diego, Cecilia, José, Celeste, Violeta y Juan, porque en grupo trabajamos para optimizar la recepción e información de los visitantes y aprendí algo valioso de cada uno de ellos.

A Naty y Rut, por haberme acompañado al último viaje de recolección de datos al área protegida y por haber colaborado tanto conmigo para que pudiera volver con los propósitos cumplidos y con toda la información necesaria para finalizar esta tesina.

A mis amigos: Alejandro, Matilde, Cristian, Ximena, Débora, Carolina y Mariana por estar presentes cuando los necesité y por convertirse en referentes importantes para mí.

A mis compañeros de estudio, por compartir horas de repaso, explicaciones y discusiones teóricas antes de los exámenes, los trabajos en grupo y viajes de estudio, que fueron muy productivos y necesarios para nuestra educación.

A todos los profesores de la carrera, que buscan formar profesionales comprometidos con la realidad y la ética, en especial a aquellos que se esfuerzan para brindarnos clases de excelencia.

A todos muchísimas gracias por el gran aprendizaje que significaron.

ÍNDICE

	Página
Introducción	1
Definición / Planteamiento del problema	2
Fundamentación	4
Objetivos	6
Marco teórico – conceptual	7
Marco referencial	23
Parque Nacional Lanín	26
Ubicación geográfica	29
Metodología	30
Análisis de resultados	34
Análisis del sistema de información a visitantes en Huechulafquen	35
Unidades de información turística	36
Informantes turísticos	43
Información difundida oralmente	48
Señalización	50
Sendero de interpretación El Bosque	54
Página web	55
Folletería	57
La información que necesitan los visitantes	71
La información que necesita difundir el Parque	75
Importancia de difundir información en áreas protegidas	
Consecuencias generadas por la ausencia de información	79
Beneficios derivados de la correcta difusión de la información	82
Recomendaciones	85
Conclusión	88

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

	Página
Bibliografía	92
Folletos y publicaciones	95
Anexo	96
Diagnóstico ambiental del área	97
Análisis turístico del área	100
Análisis de demanda: información que necesitan los visitantes	107
La información que necesita difundir el Parque	116
Plan de Tesina	122
Fichas de recolección de datos	140
Certificados	145

INTRODUCCIÓN

Se desarrolla la presente investigación con el propósito de ser elevada a la Facultad de Turismo, de la Universidad Nacional del Comahue, como tesina de grado, requisito necesario para obtener el título de la carrera Licenciatura en Turismo.

El tema central de la misma, el sistema de información a visitantes, fue elegido por tratarse de una preocupación personal, luego de haber tenido la oportunidad, en 2004, de trabajar como informante turística a través del sistema de voluntariado del Parque Nacional Lanín. Esa experiencia incrementó el interés en este asunto, por lo que fue utilizado como eje central de diversos trabajos de la carrera. A modo de ejemplo y como antecedente, cabe mencionar el que fue realizado, en el año 2006, para la materia Planificación y Gestión del Espacio Turístico Natural, titulado “Pautas para el diseño de un sistema de información a visitantes”.

La información a visitantes es un tema complejo, amplio y bastante desconocido, dado que no ha sido estudiado lo suficiente hasta la actualidad. La principal intención de la investigación consiste en incrementar el conocimiento acerca del sistema de información a visitantes en áreas protegidas para promover, finalmente, el desarrollo del turismo sustentable en espacios naturales protegidos.

El mayor interés de esta investigación reside en conocer de qué manera la correcta difusión de la información en áreas protegidas, conlleva beneficios que pudieran ser aprovechados por los administradores de las mismas para alcanzar los objetivos institucionales de conservación, recreación, turismo y educación ambiental.

DEFINICIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Se identifica como problema central de la presente investigación **la ausencia de conocimiento relacionado con el funcionamiento del sistema de información a visitantes (SIV) en un área protegida con uso público intensivo y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.**

Con el incremento de las actividades ecoturísticas, la calidad ambiental del paisaje es uno de los aspectos más valorados al momento de elegir el destino. Por esta razón, la mayoría de los turistas se dirige a espacios protegidos. Ante la creciente demanda de espacios naturales para la práctica de actividades recreativas y turísticas, las áreas protegidas cobran un mayor protagonismo frente a otros destinos turísticos tradicionales, en especial, los Parques Nacionales. Cada año reciben una mayor cantidad de visitantes, quienes necesitan ser recibidos y requieren información para desarrollar sus actividades.

Uno de los objetivos de los Parques Nacionales argentinos es “promover la educación y recreación (...)”¹. Atento a ello, se construyen instalaciones, equipamiento e infraestructura para facilitar la permanencia de los visitantes, se desarrollan campañas de comunicación, de educación ambiental, se diseñan diversos folletos y se instalan carteles, etc. para informar a los visitantes. Sin embargo, es común que no se consideren las características del público al que se dirigen todos estos esfuerzos, ni la clase de información que se quiere o se debe brindar. Al no tener presentes los intereses y necesidades de la demanda se ofrece una información general para un público que no es homogéneo. Y esta situación, en general provoca una notable reducción en la eficacia y utilidad de la información brindada.

Por otra parte, los visitantes no siempre son ecoturistas, es decir, que suelen desconocer el valor de las áreas protegidas, como así también las formas adecuadas de comportamiento. Esto pone en riesgo el cumplimiento de los objetivos de conservación de los Parques Nacionales y generalmente, para dar solución a esta problemática, se aumenta el control, la vigilancia y la cantidad de reglamentaciones, restricciones y prohibiciones. No obstante, frente a la ineficacia de estas tácticas, en los últimos años se está incorporando la educación y la información como herramienta de conservación. Sin embargo, la mayor cantidad de programas educativos es comúnmente orientada a los residentes más cercanos (comunidad local, escuelas, operadores turísticos, etc.) mientras que los turistas quedan ajenos y reciben escasa información.

Además, cuando se mencionan los sistemas de información, generalmente son “de visitantes”, y en realidad apuntan a obtener datos acerca de las características de éstos. En este caso, en cambio, el sistema de información “a visitantes”, hace referencia a la

¹ Folleto “Parques Nacionales: Información general” (2005). Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental. Administración de Parques Nacionales. Buenos Aires, Argentina.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

información que se brinda a los mismos con el fin de que éstos desarrollen actividades turístico – recreativas.

Por lo mencionado anteriormente, se considera fundamental estudiar el funcionamiento del sistema de información a visitantes de un área protegida con creciente uso público, dado que es grande el desconocimiento y la confusión acerca de este tema, debido a que existe un importante vacío teórico al respecto. Por esta razón, se considera oportuno estudiar qué funciones cumple un sistema de información a visitantes, la clase de información que necesita recibir la demanda y cuáles son los medios de difusión más oportunos. Además, es importante reconocer los beneficios que generaría para las áreas protegidas la presencia de visitantes correctamente informados y la incidencia de ello en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

FUNDAMENTACIÓN

Según la Organización Mundial de Turismo (2000), el turismo "alternativo", que tiene como destino la naturaleza, es el segmento turístico que en la actualidad experimenta el más acelerado crecimiento. Aunque existen diversas clasificaciones, denominaciones y variantes del turismo orientado a la naturaleza, en general se trata de personas más conscientes de los impactos sobre el medio natural y se muestran interesados en la protección del patrimonio natural y cultural. Al mismo tiempo, nuevas actividades son incorporadas a sus vacaciones, tales como el trekking, el senderismo, la observación de aves y la búsqueda de conocimiento de las especies y de las poblaciones humanas que habitan el área.

En Argentina, las áreas protegidas no son visitadas sólo por ecoturistas. Es decir, no todos los visitantes conocen el valor de las mismas, como así tampoco cuáles son las formas adecuadas de comportamiento. Esta situación convierte a los espacios naturales protegidos en un ambiente apropiado para la educación y la interpretación ambiental.

Estos visitantes requieren ser informados para incrementar su conocimiento al respecto y evitar que perjudiquen y contaminen el área. Es diversa la cantidad de información que requieren los mismos en un área natural protegida y se desconoce qué clase de información necesita cada grupo o si basta con un cúmulo general de información, debido a la ausencia de estudios relativos al tema. Gran cantidad de profesionales de la temática ambiental argumentan que el desconocimiento y la ausencia de información adecuada en la demanda influyen en sus malos comportamientos y actitudes negativas hacia el medio natural.

Además, los visitantes se acercan, por lo general, a un Parque Nacional con la intención de realizar actividades turístico - recreativas. Por esta razón, necesitan obtener información acerca de los atractivos más importantes, cómo acceder a los mismos y las actividades posibles de ser realizadas.

Teniendo en cuenta que en el actual contexto internacional Argentina está emergiendo como destino receptor y debido al continuo incremento de visitantes en las áreas protegidas, se considera fundamental estudiar el sistema de información a visitantes para poder aprovechar los beneficios que genere su gestión. Para ello resulta imprescindible comprender las características del mismo. Es necesario conocer qué ventajas brinda al área, a las comunidades locales y a los visitantes. Para ello, se requiere saber qué clase de información necesita recibir la demanda, qué medios de difusión son más oportunos y cómo puede ser aplicado para favorecer la educación y la interpretación ambiental. Esto último se debe a que en las administraciones de las áreas protegidas interesa infundir formas de comportamiento más respetuosas en los visitantes, para que las mismas sean reproducidas en cualquier ambiente natural, esté o no protegido.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

En síntesis, la importancia de estudiar el funcionamiento del sistema de información a visitantes radica en la influencia que el mismo puede ejercer en el cumplimiento de los objetivos de los Parques Nacionales de recreación, turismo, educación y conservación.

Es grande el desconocimiento acerca de los beneficios que puede generar la difusión de la información apropiada, tanto para el área como para los visitantes. Por esta razón, se considera oportuno comenzar a investigar sobre la temática para incrementar el conocimiento acerca de la misma y propiciar así el desarrollo del turismo sustentable en áreas protegidas.

OBJETIVO GENERAL:

❖ Analizar las funciones que cumple un sistema de información a visitantes en un área protegida y su incidencia en el logro de los objetivos institucionales de recreación, turismo, educación y conservación.

Objetivos Específicos:

- ❖ Analizar el sistema de información a visitantes de la cuenca Huechulafquen de las últimas cuatro temporadas estivales. (2003/04, 2004/05, 2005/06 y 2006/07)
- ❖ Identificar los distintos medios utilizados para brindar información a los visitantes.
- ❖ Identificar la clase de información que necesitan los visitantes que concurren al área Huechulafquen y en qué momento de su recorrido.
- ❖ Reconocer las consecuencias que genera la falta de información pertinente en los visitantes.
- ❖ Indagar los beneficios que genera para el Parque Nacional Lanín la presencia de visitantes correctamente informados.

MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

Hasta mediados del siglo XX el aprovechamiento de los recursos naturales se apoyaba en “la concepción de riqueza ilimitada, de regeneración de los sistemas naturales, de recursos infinitos (...).”² El uso turístico de las áreas naturales no escapó a esta generalidad hasta que se comenzaron a percibir y a difundir sus consecuencias, muchas veces de carácter irreversible.

Enrique Leff (2002) explica que “es desde un lugar de externalidad y marginalidad que le asigna la racionalidad económica desde donde el paradigma ambiental proyecta sus juicios éticos, sus valores culturales, sus potenciales productivos, sobre los efectos de la productividad y el cálculo económico guiado por el signo unitario de la ganancia.”³ “La racionalidad ambiental no es la extensión de la lógica del mercado hacia la capitalización de la naturaleza, sino la resultante de un conjunto de significaciones, normas, valores, intereses y acciones socioculturales; es la expresión del conflicto entre el uso de la ley (de mercado) por una clase, la búsqueda del bien común con la intervención del Estado y la participación de la sociedad civil en un proceso de reapropiación de la naturaleza, orientando sus valores y potenciales hacia un desarrollo sustentable y democrático.”⁴

Turismo sustentable

El turismo es de carácter ambivalente. Por un lado, puede ser un importante motor de desarrollo y causar beneficios económicos, sociales y culturales. Pero por otro lado, puede destruir el medio ambiente y agredir a las culturas y economías locales. El Instituto de Turismo Responsable de España (2005) entiende “que la sostenibilidad en el turismo pasa porque éste sea soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.”⁵ Por esta razón, se considera imprescindible que la actividad se integre en el entorno natural, cultural y humano y respete el equilibrio frágil que es característico de muchos destinos.

Según la Organización Mundial de Turismo (2000), “el desarrollo sostenible del turismo 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. (...) Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan

² Encabo Matilde (2001): “El Guía de Turismo y la Conservación” publicado en Las Áreas Naturales y la Gente. Departamento de recursos turísticos. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Imprenta Malvinas Argentinas. Neuquén, Argentina.

³ Leff, Enrique (2002): “Saber ambiental. Sustentabilidad, racionalidad, complejidad, poder.” Siglo XXI Editores. Tercera edición. México.

⁴ *Ibidem.*

⁵ Instituto de Turismo Responsable (2005): “Turismo Sostenible.” Madrid, España. Citado en www.biospherehotels.org. Última visita: Mayo de 2006.

satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.”⁶

Bajo este paradigma, el ecoturismo es visto por “los promotores de la conservación y el desarrollo como una actividad altamente recomendable para un manejo sostenido, productivo y mejorado de las áreas protegidas”⁷ a causa de los beneficios generados por esta actividad.

Según Piotr Dabrowski (2006), vicepresidente de la Sociedad Polaca para el Turismo, los términos «conservación de la naturaleza» y «turismo», tal como hoy son entendidos, “se remontan a la primera mitad del siglo XIX y, en gran parte, han recorrido caminos paralelos”⁸. Argumenta, además, que el deseo de ponerse en contacto con la naturaleza fue uno de los factores imprescindibles del desarrollo turístico. Además, “la gente que disfrutaba del turismo, a su vez hallaba nuevos intereses culturales y objetos naturales durante sus viajes; documentando las diversas amenazas que se cernían sobre la naturaleza y la cultura, fueron a menudo sus primeros defensores. (...) A finales del siglo XIX comenzaron a aparecer las primeras señales de que el veloz desarrollo de la industria turística, considerada como parte de la economía, podía amenazar la naturaleza y la cultura.”⁹ Asimismo, considera que “si el turismo se transforma en un movimiento a gran escala, tarde o temprano se producirán graves conflictos entre las exigencias de protección y la industria turística”¹⁰.

Por lo anteriormente mencionado, este autor plantea que de forma paralela al turismo comercial, “ha seguido existiendo una fuerte inclinación hacia el turismo natural tradicional, basado en el conocimiento, el regocijo y la satisfacción que producen el contacto con la naturaleza, los monumentos históricos y los pueblos de culturas diferentes”¹¹. En consecuencia, concluye que los principios del ecoturismo no constituyen una novedad, sino que se trata más bien de un rescate de valores.

Lieve Coppin (1992), en cambio, asegura que el ecoturismo es un fenómeno muy reciente y complejo, y que por esta razón, aún no existe consenso para caracterizarlo. Sin embargo, menciona que “el ecoturista visita áreas relativamente poco desarrolladas con un espíritu de apreciación, participación y sensibilidad. Los

⁶ Organización Mundial de Turismo y Secretaría de Turismo de la Nación (2000): “Taller de Indicadores de Sostenibilidad en Turismo para los países de Sudamérica”. Villa Gesell. Argentina.

⁷ Oviedo C. (1994): “Pobladores rurales y áreas protegidas en América Latina” En Simposio Nacional de Áreas Protegidas. Fundación Natura, Quito, Perú. Citado en www.areas-protegidas.org - Áreas Realmente Protegidas Título: Ecoturismo: El Turismo en Áreas Protegidas. Última visita: Mayo de 2006.

⁸ Piotr Dabrowski (s/f): Turismo para la conservación, conservación para el turismo” Depósito de documentos de la FAO. Producido por Departamento de Montes. Publicado en: www.fao.org. sección: Parques y zonas protegidas. Última visita: Junio de 2006.

⁹ *Ibidem*.

¹⁰ *Ibidem*.

¹¹ *Ibidem*.

ecoturistas practican un uso no consumidor de la vida silvestre y los recursos naturales, contribuyen mediante la generación de empleo, de financiamiento directo para la conservación del sitio y el mejoramiento de la economía de las comunidades locales.”¹²

Según el Consejo Nacional del Ambiente y GEO de Perú (2000), el ecoturismo es “aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales sin disturbar; con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y pasado) que pueda encontrarse allí a través de un proceso que promueva la conservación, la cultura, tenga bajo impacto ambiental y propicie un involucramiento activo y sea socio-económicamente beneficioso a las poblaciones locales.”¹³

Formas de turismo en áreas naturales protegidas

Alfredo Dachary y Stella Burne Arnaiz (2002) sostienen que “existe una necesidad cada vez más sentida de los ciudadanos de grandes ciudades del primer mundo de reencontrarse con la naturaleza. Este afán por redescubrir lo que era su mundo, no es por esnobismo, sino por una moda que nace de la propaganda sobre lo verde, de la calidad de vida, es decir, una reacción “new age” a un mundo tecnificado y cada vez más deshumanizado.”¹⁴

Por definición, el ecoturismo sólo generaría impactos positivos en el entorno. Sin embargo, se reconoce que el ecoturismo no es la única forma de turismo que se da en las áreas protegidas y por ello, las actividades turístico - recreativas pueden provocar daños, muchas veces irreversibles, en el ambiente.

Pulido Fernández (s/f) clasifica las formas de turismo en el medio natural según la conducta de los turistas, sus preferencias, motivaciones, expectativas y su grado de satisfacción.

1. Turista de naturaleza casual: Se trata de turistas que visitan un área protegida por casualidad, muchas veces sin saber que se trata de un espacio protegido. Generalmente poseen una escasa sensibilidad ambiental y su principal motivación no se relaciona con el valor ecológico del área o su calidad ambiental.

¹² Coppin, Lieve (1992): “Ecoturismo y América Latina: una aproximación al tema”. DKV Asociados. En revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Volumen I. Número I. Venezuela.

¹³ Consejo Nacional del Ambiente y GEO. (2000). Informe nacional sobre el estado del ambiente. Perú, Lima. Citado en www.areas-protegidas.org - Áreas Realmente Protegidas. Título: Ecoturismo El Turismo en Áreas Protegidas. Última visita: Junio de 2006.

¹⁴ Dachary, Alfredo César – Burne Arnaiz, Stella (2002): “Globalización, turismo y sustentabilidad”. Universidad de Guadalajara. Editorial Pandoras. México.

2. Turista de naturaleza ocasional: Se trata de turistas “que disfrutan de la naturaleza como una pequeña parte de un viaje más amplio cuya motivación es otra, a los que se ofrecen paquetes opcionales por un día (en ocasiones, incluso, apenas unas horas) para visitar un espacio natural protegido con un atractivo reconocido (...). Habitualmente, apenas disponen de información del área que visitan, aunque tampoco les importa demasiado porque su estancia en esta zona suele ser muy breve y, además, no forma parte del grupo principal de actividades que le llevaron a decidir realizar ese viaje.”¹⁵

3. Turista de naturaleza vocacional: Se trata de un grupo con diversos intereses para acercarse a la naturaleza, pero en general valora la diversidad y belleza del paisaje, la ausencia de contaminación, la existencia de información acerca de lugares de interés y actividades para realizar (generalmente deportes) y la posibilidad de relacionarse con la población local, entre otros. Sin embargo, la principal motivación es la búsqueda de ocio en la naturaleza. Se trata de un turista urbano que, aunque modifique temporalmente sus hábitos incentivado por la “autenticidad” de la experiencia, por lo general mantiene los estándares de calidad a los que está acostumbrado.

4. Turista de naturaleza bien informado: Se trata de turistas que viajan especialmente para visitar espacios naturales protegidos y les interesa entender y participar de la historia natural y cultural del área. Presentan una acentuada sensibilidad sobre el entorno y la percepción ambiental. Este grupo valora la ausencia de masificación, la calidad paisajística, el tratamiento adecuado de residuos líquidos y sólidos y la información sobre la situación ambiental del lugar. Por todo esto, exigen la presencia de iniciativas en protección ambiental y de facilidades para poder intervenir de manera responsable como turistas, desde la perspectiva ecológica. Es un grupo que antes de realizar la visita se prepara y se informa correctamente sobre las características del área.

5. Turista de naturaleza especializado: Son grupos interesados en “conocer o desarrollar aspectos específicos en los espacios protegidos (observación de aves, espeleólogos, aficionados a la flora y fauna silvestre, buceadores, etc.).”¹⁶ En realidad, este tipo de turismo puede considerarse como una subclase del turismo bien informado o del turismo científico. Sin embargo, del primero se diferencia en que los visitantes tienen una motivación especial por un valor concreto del área. Además, no son necesariamente profesionales, lo cual los diferencia del turismo científico.

¹⁵ Pulido Fernández, Juan Ignacio (s/f): “La importancia del uso público en la planificación y gestión sostenible del ecoturismo en los espacios naturales protegidos”. Universidad de Jaén. Jaén, España.

¹⁶ *Íbidem*.

6. Turista de naturaleza científico: Se trata de un grupo conformado por científicos, investigadores y estudiantes que se interesan en conocer aspectos ecológicos y ambientales de los espacios naturales protegidos. La motivación de su visita no es de tipo vacacional, ni de ocio, sino principalmente es el tema de investigación.

7. Ecoturista: Este turista viaja principalmente por un impulso ético que lo lleva a participar en tareas de rehabilitación de zonas degradadas o ayudar a la población local. “El ecoturismo no es sólo una forma de viajar, es, sobre todo, un compromiso ético con la comprensión de los valores medioambientales y culturales de las zonas visitadas y con su conservación (...). Hay que entender el ecoturismo como algo más que una mera forma de ocio (...). La diferencia del ecoturista con los demás grupos es que no se satisface con el mero disfrute del viaje, sino que busca experiencias de viaje razonables desde el punto de vista ecológico y que, además, aporten beneficios para los entornos natural, económico, social y cultural de las áreas visitadas.”¹⁷

El trabajo citado de Pulido Fernández, puede ser considerado como una segmentación de los turistas que visitan las áreas protegidas. En los últimos años, el marketing se convirtió en una herramienta útil para todas las actividades de intercambio, incluso en aquellas que no persiguen un fin económico. “La segmentación está definida generalmente como un proceso de desagregación del mercado,”¹⁸ entendido este último como “el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto.”¹⁹ Este proceso busca formar grupos homogéneos interiormente y heterogéneos con los demás.

La segmentación sociodemográfica es un método indirecto. “la hipótesis es que las diferencias en los perfiles sociodemográficos son las que están en el origen de las diferencias en las ventajas buscadas y en las preferencias.”²⁰ Las variables más aplicadas son la localización, el sexo, la edad, la renta, el estado civil y las clases profesionales, entre otras. En la práctica se utilizan dos o tres variables de manera simultánea. Se trata de una segmentación a posteriori, dado que “el acento se pone sobre la descripción de los individuos que constituyen un segmento más bien sobre el análisis de los factores que explican la formación del segmento.”²¹ Por esta razón también se la denomina segmentación descriptiva.

¹⁷ Pulido Fernández, Juan Ignacio. *Op. Cit.*

¹⁸ Lambin, Jean-Jacques (1995): “Marketing Estratégico”. Universidad Católica de Lovaina. Traducción: Miquel, Salvador y Cuenca Antonio. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España.

¹⁹ Tamagni, Lucía y Donoso, Gabriela (2000): “Algunos conceptos importantes para cuantificar y pronosticar la demanda de mercado.” Publicado en: Tus apuntes de marketing. Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue. Malvinas Argentinas. Neuquén, Argentina.

²⁰ Lambin, Jean-Jacques (1995). *Op. Cit.*

²¹ *Ibidem.*

La segmentación sociocultural o por estilos de vida surgió a partir de la creciente personalización de comportamientos de consumo, lo cual provocó que los criterios socioeconómicos perdieran utilidad en su explicación. El objetivo de este proceso radica en considerar información sobre actividades, intereses y opiniones, además de las características sociodemográficas.

El nivel actividades incluye las variables trabajo, hobbies, vida social, vacaciones, deportes, etc., dado que se aboca al “comportamiento manifiesto de los individuos y la manera en que ellos ocupan su tiempo.”²² El nivel intereses se refiere a “sus preferencias y lo que consideran importante para ellos en su entorno,”²³ originando variables tales como la familia, el trabajo, las diversiones, la educación y los medios de comunicación, entre otros. En el nivel opiniones se consideran las valoraciones que afectan a las ideas del individuo sobre sí mismo, los asuntos sociales, la política, la contaminación, el futuro, la cultura, etc.

Educación ambiental

David Cole (1989) sostiene que el manejo en las áreas protegidas se ha tornado autoritario a causa del aumento permanente de las regulaciones, pero agrega en la actualidad se está comenzando a trabajar con un enfoque alternativo, que enfatiza la información y la educación. Considera que “si los usuarios informados se comportaran voluntariamente de manera de minimizar los problemas, entonces las regulaciones podrían ser menos omnipresentes.”²⁴

María del Milagro Escribano (s/f) sostiene que “los problemas de conservación de la naturaleza y de regulación y control de las acciones del hombre no se solucionan únicamente mediante disposiciones legales, sino que son cuestión de educación,”²⁵ lo cual es reconocido por todos los organismos internacionales.

La UNESCO (1970) define a la Educación ambiental como aquel proceso que “consiste en reconocer valores y aclarar conceptos con el objeto de fomentar destrezas y actitudes necesarias para comprender y apreciar las interrelaciones entre el hombre y su cultura, con el resto de los seres vivos y el ambiente.”²⁶

Escribano define a la educación ambiental como la “formación, concienciación, sensibilización e interpretación del ambiente con el fin de promover actitudes y cambios de comportamientos de las personas, buscando favorecer un uso

²² Lambin, Jean-Jacques (1995). *Op. Cit.*

²³ *Ibidem.*

²⁴ Cole, David (1989): “Prácticas de bajo impacto para actividades recreativas en áreas silvestres.” United States Department of Agriculture, Forest Service. Intermountain Research Station. USA. Traducción: Claudio Chechébar.

²⁵ Escribano, María del Milagro – De Frutos, Mercedes y otros (s/f): “El Paisaje”. Cátedra de Planificación y proyectos. ETSI Montes. Madrid.

²⁶ UNESCO. (1970). París. Citado en página web del Parque Nacional Lanín. Título: “Educación Ambiental” www.parquenacionallanin.gov.ar. Última visita: Mayo de 2007.

responsable de los recursos y una preocupación por los sistemas ecológicos frágiles y a la vez necesarios para el bienestar del hombre.”²⁷ Asimismo, sostiene que el método más eficaz de educación ambiental es el que busca el contacto con la realidad concreta, permitiendo la interpretación del territorio. Y plantea que el paisaje, al ser una imagen perceptiva, puede ser asimilado rápidamente por el hombre y sin esfuerzos.

En la Dirección de Paisajes Naturales del Ministerio de Medioambiente de Francia (2005) se considera que “el turismo ofrece una oportunidad para fomentar el interés del público por la conservación de la naturaleza mediante guías, senderos, conferencias, video-juegos, etc. También contribuye a que los visitantes comprendan mejor la importancia de salvaguardar el medio ambiente fuera de las zonas protegidas.”²⁸

Aunque mayoritariamente las personas visiten un área protegida con objetivos de recreación y esparcimiento, Pacheco Muñoz (2006) sostiene que, en cierto sentido, es “la obligación y sobre todo la oportunidad de la institución proporcionar una experiencia educativa”.²⁹

“Desafortunadamente, no todos los visitantes de los sitios ecoturísticos saben cómo comportarse en un escenario natural y cultural sensible”.³⁰ “Los programas de educación ambiental son importantes, tanto para el visitante como para el local. Muchos de los turistas actúan de determinada manera porque desconocen el ambiente que visitan y en consecuencia el impacto de su accionar. Todo lo referente a la «interpretación» del paisaje cobra trascendencia ante el desconocimiento de los sistemas naturales, por lo que a partir de actividades recreativas puede contribuirse al objetivo central del área protegida: la CONSERVACIÓN”.³¹

Interpretación del patrimonio

Pulido Fernández (s/f) considera que la planificación y gestión sostenible del desarrollo turístico de un área natural protegida debe “intentar influir en un cambio motivacional de los visitantes, haciéndolos cada vez más responsables y

²⁷ Escribano, María del Milagro – De Frutos, Mercedes y otros. *Op. Cit.*

²⁸ Ghislaine de Hartingh-Boca (2005): “El Turismo en las zonas protegidas de Francia”. Depósito de documentos de la FAO. Producido por Departamento de Montes. Publicado en: www.fao.org. sección: Parques y zonas protegidas. Última visita: Mayo de 2006.

²⁹ Pacheco Muñoz, Miguel Fernando (2006): “Educación Ambiental y Ecoturismo”. Gabinete de Educación Ambiental y Divulgación de la Ciencia. Taller Primavera. Citado en www.anea.org.mx. Última visita: Mayo de 2006.

³⁰ Drumm, A., Moore, A. (2004): “Desarrollo del Ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación”. The Nature Conservancy. Arlington, USA. Volumen II.

³¹ Bergallo, Encabo, Sánchez, Martínez y Torres (2000): “Estudio Ambiental de un área protegida para el uso turístico sustentable. Cuenca Lácar. Parque Nacional Lanín”. Publicado en: *Realidad, Enigmas y Soluciones en Turismo. CONDET*. Año 1. Volumen 1. Neuquén.

sensibilizándolos sobre el entorno, en particular, y sobre los valores medioambientales, en general.”³²

La definición de interpretación ha ido evolucionando desde su aparición, a mediados del siglo pasado. Actualmente, se habla de «interpretación del patrimonio» en vez de «interpretación ambiental», aplicando un concepto más amplio y globalizador que el anterior. “La interpretación del patrimonio es una estrategia de comunicación destinada al público general visitante: personas o grupos que se encuentran visitando algún sitio con valor patrimonial en su tiempo de ocio.”³³

La principal diferencia entre la educación ambiental y la interpretación es que la primera se orienta a grupos estructurados y homogéneos, mientras que la segunda se dirige a visitantes fortuitos y voluntarios, que constituyen grupos heterogéneos. Además, poseen filosofías, metodologías y técnicas distintas. Sin embargo, el mayor objetivo de ambas es la formación de conciencia en lo referido al medio ambiente y su conservación. Tal como señala Jorge Morales Miranda (2001), la interpretación, también posee connotaciones educativas: “pretende desarrollar unas actitudes y comportamientos positivos en sus destinatarios, con el inconveniente de lo efímero de la visita o episodio interpretativo. Constituye una forma de educar al público que se resuelve en el mismo sitio en que coinciden ambos factores: recurso y visitante.”³⁴

Según este mismo autor, “la interpretación del patrimonio, como instrumento técnico específico para la comunicación con el público visitante, no sólo reduce los impactos negativos que éste puede provocar en el entorno, sino, además puede justificar ante ellos la existencia de espacios protegidos, dar a conocer los valores del medio rural, natural e histórico cultural, y puede incluso fomentar el apoyo ciudadano a diversas tareas de conservación (...).”³⁵

La interpretación busca educar sin que el público se sienta objeto de una actividad educativa. Por esta razón, es necesario que sea lo suficientemente sugestiva para lograr un cambio de actitud o una postura determinada de manera voluntaria. “Ofrece la información y el conocimiento necesarios para incrementar el disfrute: mejor aún, se sustenta en el conocimiento y en la información, y los traduce, los «interpreta» para hacerlos llegar al público de una forma simple, amena, interesante y original.”³⁶

Generalmente los medios interpretativos son clasificados en “personales” y “no personales”, aunque el debate sobre la consideración de las personas como medios aún no ha concluido. Jorge Morales Miranda resume y adapta la clasificación de Lillian

³² Pulido Fernández, Juan Ignacio. *Op. Cit.*

³³ Morales Miranda, Jorge. (2001): “Guía práctica para la interpretación del patrimonio”. Junta de Andalucía. Consejería de Cultura. Andalucía, España.

³⁴ *Íbidem.*

³⁵ *Íbidem.*

³⁶ *Íbidem.*

Stewart (1981) y ofrece un amplio abanico de posibilidades. Los medios «no personales» abarcan señales y marcas; publicaciones (libros, folletos, guías, mapas, etc.); medios de comunicación de masas (radio, televisión, revistas, diarios); senderos autoguiados; audiovisuales automáticos; exhibiciones y exposiciones. Mientras tanto, en los medios «personales» se incluyen los tours (paseos guiados y tours en vehículos motorizados y no motorizados); audiovisuales atendidos por personal; demostraciones a cargo de personal especializado; desarrollo de actividades; conferencias y animaciones (animación pasiva, activa y servicios casuales). Es esta última categoría la que corresponde a la información, recepción y asistencia espontánea, en cualquier lugar y momento.

Proceso de información

Durante años, la información se abordó como objeto, bajo el paradigma de la «cesta vacía». El mismo considera a una persona con necesidad de información como un recipiente vacío que puede llenarse con información. En la actualidad, en cambio, existe una nueva visión que se centra en el proceso de la información. Bajo este nuevo paradigma se define la información como “el proceso mediante el cual alguien resulta informado; un proceso en el que la emoción, el estado de ánimo, la predisposición, las expectativas o la química entre el *informador* (quien informa) y el *informando* (quien es informado) son decisivas en la respuesta cognitiva de este último.”³⁷

Ahora, existen dos grandes enfoques que explican la información. El primero de ellos se centra en trabajos de matemáticos e ingenieros en telecomunicaciones. Éste, concibe a la información como un “conjunto de señales que viajan de un emisor a un receptor a través de algún medio.” Se trata de la concepción tradicional que se basa en el trabajo de Shannon (1948): «The Mathematical Theory of Communication».

El segundo enfoque, en cambio, utiliza instrumentos menos cuantitativos e introduce los modelos mentales. El estudio «Understanding Information», desarrollado por el Center for Management Research en Londres (1994), presenta una nueva concepción sobre la información. (Ver Figura Nº 1).

En primer lugar, este nuevo modelo diferencia entre dos mundos: el físico y el mental. En el mundo físico ocurren acciones y acontecimientos que son traducidos en datos. Pero para convertirse en información estos datos deben ser estructurados, en el mundo mental humano, y también deben definirse las variables e indicadores que se utilizaron para interpretarlos.

³⁷ Cornella, Alfons (1997): “Información digital para la empresa. Una introducción a los servicios de información electrónica.” ESADE. Barcelona. Edición en castellano Alfaomega S.A. México.

Esta información con sentido general sólo sirve a quien espera utilizarla, que tiene una determinada expectativa porque necesita esa información. Pero además, para que la información se convierta en conocimientos es imprescindible que quien la utilice tenga criterio para saber interpretarla y comprenderla.

“El proceso de informarse es básicamente un proceso subjetivo, en el que la participación del informando es fundamental (...). Lo importante no es la tecnología que nos facilita el manejo y el acceso a la información, sino el proceso mental que convierte unos datos o una información en un conocimiento albergado en nuestras mentes.”³⁸

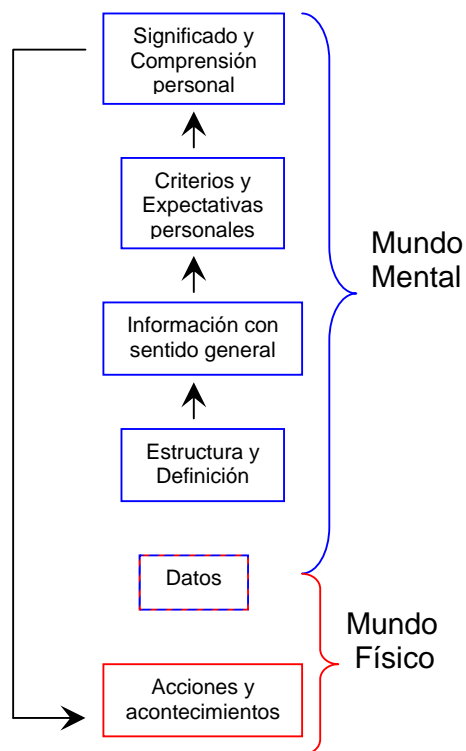
“La transmisión de información entre el «productor» y el consumidor de la información no se lleva a cabo directamente sino que hay una *cadena de valor* entre la materia prima y el producto final, una cadena a través de la que se va añadiendo valor a la información bruta inicial hasta que dispone de un sentido y utilidad para el consumidor que la adquirirá.”³⁹

Según Alfons Cornella (1997), existen diversos agentes implicados en la cadena de valor de la información porque la oferta es muy general y la demanda siempre es muy particular. Es

decir, hay mucha información producida mientras que cada necesidad de información suele ser diferente. Por esta razón, “se requieren distintos intermediarios que faciliten el proceso de localización, transmisión y aplicación de la información.”⁴⁰

Uno de los principales retos en la intermediación en información consiste en comprender que el proceso de «informar» es complejo. Al respecto, Cornella señala: “que alguien resulte «informado» como resultado de un proceso de información depende fuertemente de factores como su motivación, capacidad y voluntad de absorber, conocimiento previo, estado de ánimo, la «química» entre el informador y el

Figura Nº 1.
La información según el estudio “Understanding Information”



Fuente: Understanding Information, PE Centre for Management Research, London (1994).

³⁸ Cornella, Alfons (1997). *Op. Cit.*

³⁹ *Ibidem.*

⁴⁰ *Ibidem.*

informando, etc. Ello implica que la utilidad del intermediario no depende sólo de su habilidad técnica como navegante por las fuentes, sino de su capacidad para hacer del proceso de información un proceso constructivo en el que participe activamente el informando (...). El intermediario de información es, hoy por hoy, una pieza clave de la cadena de valor de la información, posiblemente quien le da sentido y utilidad”⁴¹

Información turística

Jeffrey Lindley (2006), Director de la Oficina de Manejo de Transporte de Estados Unidos, afirma que la información turística está conformada por “toda clase de información relacionada a viajes que se provee a viajeros o potenciales turistas”⁴². Asimismo, considera que “puede constituir una herramienta muy efectiva para el manejo del turismo en localidades turísticas durante la temporada alta.”⁴³ Ello se debe a que la información turística juega un importante rol en relación con la falta de familiaridad de los visitantes hacia el destino.

Roberto Boullón (1994) indica que “el turista real (...) requiere información precisa para que en todos los momentos de su viaje tenga oportunidad de elegir donde ir y qué consumir”⁴⁴. Es decir, que debe proveerse a los visitantes de información turística, tanto de servicios básicos y complementarios, como de actividades para realizar en un destino turístico. Y también agrega que hay “serias deficiencias en cuanto al tipo y contenido de los mensajes referentes a los atractivos naturales.”⁴⁵ Para corregir esas deficiencias, los mensajes relativos al espacio natural deberían basarse en el conocimiento técnico del mismo y utilizar códigos que permitan una lectura rápida y, de esta forma, incentiven la participación del receptor y faciliten la comprensión de lo que ve, indicándole las principales partes del ambiente y las características morfológicas más sobresalientes del mismo.

En turismo, brindar información consiste en transmitir “conocimientos que permiten ampliar o precisar las características de un lugar, una actividad, un objeto o una persona, y las relaciones que, a partir de estos conocimientos, puedan darse para ofrecer una interacción participativa con el entorno.”⁴⁶

Roberto Boullón (1994) sostiene que, si bien es posible dejar que el viajero descubra por sí mismo los lugares de mayor belleza paisajística, esto es válido sólo

⁴¹ Cornella, Alfons (1997). *Op. Cit.*

⁴² Jeffrey Lindley (s/f): “Manejo de demanda a través de los servicios de información turística”. United States Department of Transportation - Federal Highway Administration. Citado en www.ops.fhwa.dot.gov. Última visita: Junio de 2006.

⁴³ *Ibidem.*

⁴⁴ Boullón, Roberto (1994): “Planificación del Espacio Turístico”. Editorial Trillas. México. Segunda edición. Segunda reimpresión.

⁴⁵ *Ibidem.*

⁴⁶ García Artavia, Eugenia – Morales Rodríguez, Maribel (s/f): “Guía de señalización, comunicación e información para áreas protegidas”. Consejo de la Tierra. Proyecto de accesibilidad de personas con discapacidad a Parques Nacionales y áreas protegidas.

para quienes se internen en el paisaje, permanezcan varios días en cada sitio y se desplacen por su cuenta. En cambio, no se puede actuar de la misma forma con el turismo masivo. Esta clase de turistas presenta otras necesidades, dado que “no saben cómo comportarse ni dónde ir si no cuentan con ayuda externa.”⁴⁷

“La información al turista debe resolverse en dos niveles: uno general y otro particular.”⁴⁸ El nivel general ocurre mediante la promoción turística. Se trata de la publicidad que se realiza en el mercado emisor y que tiene por objetivo motivar el viaje de los turistas potenciales. La información que se brinda en este momento “deberá referirse a las características más relevantes del paisaje, ilustrándolas con fotografías a colores y otros datos acerca del clima y la situación geográfica del lugar.”⁴⁹

El nivel particular se realiza en el destino, donde se encuentra el turista real. En este caso, la información debe ser mucho más específica y se debe explicar la forma de llegar a cada lugar, “los datos técnicos sobre sus características, todo lo que se puede ver y hacer, características del clima en cada estación, precauciones que deben tomarse para visitar el lugar y qué facilidades hay para recorrer el sitio. Dicha literatura deberá contener mapas generales que indiquen la forma de llegar y otros detallados en los que describa el ambiente del lugar, sus senderos y circuitos peatonales y vehiculares, así como la ubicación de los miradores y de los elementos de la planta turística en cuanto a su equipamiento e instalaciones.”⁵⁰

Unidades de información turística

El subprograma SUITA, desarrollado por Adriana Otero, Alicia Lonac y otros (2007), para la Secretaría de Turismo de la República Argentina, ofrece todas las definiciones de las distintas unidades de información turística. El **centro de informes turísticos** “es la unidad de información turística de mayor complejidad, que funciona anualmente, y puede contar bajo su dependencia con otras unidades de información complementarias a las cuales supervisará con el fin de que funcionen con idénticos parámetros de calidad. (...) Su organización es de mayor complejidad, tanto por la morfología edilicia con la que deben contar, como por el equipamiento y la preparación de su personal. “Así, como ejemplo las áreas funcionales podrían llegar a ser: recepción y espera para la atención; sala de informes; oficina administrativa y de investigación; sanitarios para damas y caballeros; sanitarios para discapacitados; depósito, biblioteca; espacio para consulta/lectura de material, sala de exposición,

⁴⁷ Boullón, Roberto (1994). *Op. Cit.*

⁴⁸ *Ibidem.*

⁴⁹ *Ibidem.*

⁵⁰ *Ibidem.*

auditórium, lockers, bar-snack, estacionamiento, cocina, área de descanso con bancos, provisión de sombra.”⁵¹

El rol de los mismos es “Ofrecer información turística pertinente de manera permanente en centros urbanos según su rol en el PFETS (Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable), pudiendo además incorporar interpretación de los elementos claves del patrimonio cultural y natural de su área de influencia”⁵²

Las **oficinas de informes turísticos**, por su parte, pueden funcionar en régimen anual o de temporada. “En general, son mostradores en oficinas cuyo frente es el único elemento espacial que permite su identificación como tal. (...) Constituyen espacios de concurrencia obligada y generalmente se apoyan en infraestructura existente.”⁵³ Generalmente se ubican en accesos viales, terminales de transporte, centros de servicios u otros lugares de gravitación turística. El rol de estas oficinas es “ofrecer información turística básica, detallada a nivel local y alrededores sobre cómo acceder al destino, sus atractivos, las actividades recreativas (características y horarios) y excursiones posibles (recorridos, horarios, guías, entre otros servicios), planta turística (dónde alojarse, comer), servicios en la zona, factibilidad de conexiones con el resto de los recursos que integran el componente si no se trata de un atractivo aislado, y articulaciones posibles con otros componentes de la región.”⁵⁴

También existen sistemas digitalizados de información turística. Son los denominados **puestos de autoconsulta turística (touch-screen)**. Son de fácil acceso y uso y permiten, además, imprimir la información solicitada. El rol de esta clase de puestos es “ofrecer información turística cuando los centros de informes están cerrados, cuando el personal de dichos centros no habla idioma inglés para resolver la consulta de los turistas extranjeros, cuando el visitante sólo quiere realizar una autoconsulta o hay concentración de visitantes en la atención personalizada.”⁵⁵ Los mismos pueden encontrarse en terminales de transporte, en puestos fronterizos o en el centro de ciudades y pueden funcionar de forma independiente o dentro de otras unidades de información turística.

Otra clase de unidades, como los **puestos móviles de información turística** ofrecen la información en situaciones de concentración de turistas, ya sea de carácter temporal o esporádico. Estos puestos “tienen alta flexibilidad para adaptar su montaje en el lugar y tiempo requerido.”⁵⁶ La clase de información que brindan depende de la demanda y varía según la naturaleza del lugar. “El nivel de consultas cambia, si se

⁵¹ Otero, Adriana – Lonac, Alicia y otros (2007): “SUITA Diagnóstico y Propuesta” Secretaría de Turismo de la Nación – Fundación de la Universidad Nacional del Comahue para el Desarrollo Regional. Neuquén, Argentina.

⁵² Otero, Adriana – Lonac, Alicia y otros (2007). *Op. Cit.*

⁵³ *Ibidem.*

⁵⁴ *Ibidem.*

⁵⁵ *Ibidem.*

⁵⁶ *Ibidem.*

trata de un evento muy particularizado en un atractivo, fiestas o en una feria donde se entregue folletería o material promocional específico para promoción de ventas, mientras que si está montado para un congreso, el mostrador dará información especial del centro urbano, alojamiento, excursiones, etc.”⁵⁷

La **posta de información turística**, descanso y venta de artesanía “ofrece información de las oportunidades de cosas para hacer, ver y experimentar asociadas al patrimonio del lugar, centrados en crear un «sentido de lugar» en las imágenes de acceso a los pueblos.”⁵⁸ Por lo general se trata de oficinas que resultan del esfuerzo conjunto de varias instituciones y pueden funcionar en régimen anual o de temporada. “La función central es interesar al visitante en la trama de la cultura local, a través de información relativa de lo que caracteriza al lugar, ya sea en cuanto a cosas para hacer, costumbres, como también en relación a productos originales del lugar, que puedan, en el mejor de los casos, dar cuenta de cómo se realizan allí mismo, o bien, puedan ser exhibidos para su venta.”⁵⁹

Los **centros de visitantes de atractivos turísticos** se centran “en ofrecer información para el uso y disfrute de los valores patrimoniales de los atractivos turísticos y su área de influencia, de manera de promover su conocimiento y conservación, presentando la información de las características del medio con un orden preciso y con el soporte conceptual adecuado para que el visitante pueda revelar el significado del lugar, desde una perspectiva pedagógica, de formación personal y de vinculación con el medio. Un centro de visitantes es una buena ocasión para dar la bienvenida y para estimular al público que visita el área a que salga y continúe afuera la interpretación que inició en el centro. Pueden ofrecer circuitos guiados dentro de los mismos centros o en circuitos en su área de influencia, autoguiados, con personal especializado o soporte interpretativo especial. (...) Estos espacios pueden asumir configuraciones muy variadas, dependiendo de su localización, del tipo del atractivo y su jerarquía, y del volumen de visitantes que reciba el lugar. Sin embargo se considera central en estos casos que el desarrollo de este tipo de centros esté asociado a alguna institución académica o científica que aporte información de valor para la significación del patrimonio.”⁶⁰

Pueden estar localizados “en centros turísticos, en los accesos a los atractivos y en los *atractivos turísticos de alto valor patrimonial que tienen una jerarquía tal que generan importantes flujos de visitantes*. Estos atractivos tienen en general algún nivel de protección, dado por la categoría de manejo del área que lo/s incluye, tales como

⁵⁷ Otero, Adriana – Lonac, Alicia y otros (2007). *Op. Cit.*

⁵⁸ *Ibidem.*

⁵⁹ *Ibidem.*

⁶⁰ *Ibidem.*

Parques Nacionales o Patrimonios de la Humanidad.”⁶¹ Estos centros siempre se encuentran asociados a otros puntos de información turística, razón por la cual, “los centros de visitantes en los atractivos asumen el rol de último eslabón en una red de información al turista a lo largo de su viaje.”⁶²

El proceso de información en áreas protegidas

En las áreas protegidas la información se brinda a través de diversos métodos de comunicación. La “Guía de señalización, comunicación e información para áreas protegidas”, de Eugenia García Artavia y Maribel Morales Rodríguez, enuncia, entre los más importantes, a los centros de información al visitante, la atención de los guardaparques, la señalización, los mapas y los senderos interpretativos.

En Francia, entre los objetivos turísticos de la Dirección de Paisajes Naturales del Ministerio del Medio Ambiente (2005), figura el interés por la conservación de las zonas protegidas del país, así como el deseo de informar a los visitantes sobre la fauna y flora silvestres y la importancia cultural de dichas zonas. Argumentan que “si el público en general (incluido el que nunca visitará estas zonas) no está convencido de que su protección constituya un imperativo para el país, mantenerlas a pesar de las reacciones ocasionales de hostilidad de la población local sería muy poco democrático. Los Parques sólo son legítimos cuando la población los valora como parte integrante del patrimonio nacional.”⁶³

“Es probable que el visitante del espacio natural desconozca totalmente el entorno en el que se mueve, por lo que no basta con que disponga de una buena información sobre la oferta existente en ese espacio natural protegido. Es absolutamente necesaria la existencia de una **señalización** adecuada que permita guiar su visita, facilitar la localización de los principales puntos de interés, recordarle ciertas normas de comportamiento en el interior del área protegida o facilitarle determinado tipo de información.”⁶⁴ La señalización en las áreas protegidas se sustenta sobre dos elementos fundamentales: señales, que son orientativas y carteles, que son informativos. No obstante, Pulido Fernández (s/f), considera imprescindible la presencia de **guías oficiales** del área natural con los conocimientos y la formación necesaria.

Según Pulido Fernández, “la función más inmediata del **centro de visitantes** es la de orientar al usuario desde distintos puntos de vista: significado e importancia del espacio natural protegido, los motivos que justifican su protección, principales

⁶¹ Otero, Adriana – Lonac, Alicia y otros (2007). *Op. Cit.*

⁶² *Ibidem.*

⁶³ Ghislaine de Hartingh-Boca. *Op. Cit.*

⁶⁴ Pulido Fernández, Juan Ignacio. *Op. Cit.*

centros de interés (naturales, físicos, históricos, etnológicos, etc.) y posibilidades de visita, infraestructuras disponibles en el interior de dicho espacio, flora, fauna, etc. En esa labor de facilitar el conocimiento, uso y disfrute de los valores del espacio natural también son muy importantes los **puntos de información**⁶⁵, los cuales pueden estar localizados en distintas zonas del área protegida, en vías de comunicación o en zonas urbanas. Éstos se convierten en una especie de ramificación del centro de recepción y satisfacen las necesidades de información de los visitantes sobre las posibilidades de visita, senderos, miradores, oferta de alojamiento, etc. Pulido Fernández menciona, que el **centro de visitantes** debe convertirse en el primer contacto entre los visitantes y el espacio protegido, dado que también cumple otras funciones. En relación con la conservación permite “informar y sensibilizar al visitante de su corresponsabilidad en la preservación del medio natural.”⁶⁶ Además, considera al centro de visitantes como un instrumento básico para canalizar los flujos turísticos y distribuirlos en el interior del área. Pero al mismo tiempo, puede cumplir el papel de dinamizador socioeconómico, dado que en torno al centro de recepción pueden desarrollarse diversas actividades que generen ingresos al área o a la comunidad local. Por último, señala que el centro de visitantes también se puede utilizar como instrumento para conocer el perfil de la demanda, sus necesidades y registrar el número de visitas al área.

Además, Pulido Fernández señala la necesidad de editar y distribuir **publicaciones** informativas e interpretativas para facilitar la promoción externa de estos espacios y su área de influencia, difundir su riqueza natural, cultural y antropológica y sensibilizar tanto a la población como a los emprendedores locales.

⁶⁵ Pulido Fernández, Juan Ignacio. *Op. Cit.*

⁶⁶ *Ibidem.*

MARCO REFERENCIAL

En las áreas protegidas, la información se brinda a través de diferentes métodos de comunicación. Diversos autores enuncian los centros de información a visitantes, centros de interpretación, la atención de los guardaparques, guías, la señalización en el área, mapas, folletos, publicaciones y senderos interpretativos.

Son numerosas las áreas protegidas que, en la actualidad, se esfuerzan por brindar un servicio de información de alta calidad a sus visitantes. En este sentido, sirven de ejemplo el Parque Nacional Galápagos, Parks Canada, Forest Service de Estados Unidos, los Parques Nacionales australianos, etc.

“El PNG (Parque Nacional Galápagos) es el líder en el manejo de las áreas protegidas, a nivel nacional, con logros obtenidos en el manejo de la vida silvestre, las actividades científicas y el sistema turístico educativo.”⁶⁷ En este Parque la actividad turística se inició en 1969 y desde 1974 la Administración del área protegida conduce el turismo en las islas. En la actualidad se cuenta con setenta sitios de visita terrestre de uso ecoturístico. De esta forma, es posible compatibilizar la conservación del espacio y el uso turístico. En la página web del Parque se presentan diversos temas, bajo el título Algunos resultados del manejo turístico, que ejemplifican lo anteriormente dicho. Allí se menciona el control turístico de embarcaciones que realiza el Parque Nacional, “que permite mantener la supervisión de las operaciones turísticas in situ, para prevenir conflictos y violaciones a las regulaciones.”⁶⁸ Asimismo, también “se realizan encuestas parciales de satisfacción de turistas en las embarcaciones, que sirven como un buen inicio para incorporar el concepto como parte indispensable del monitoreo y del manejo turístico del PNG.”⁶⁹

En este mismo apartado además se explica que “se ha identificado y demarcado un conjunto de sitios de visita que permiten concentrar el uso turístico en un porcentaje muy pequeño del área total del Parque.”⁷⁰ También se agrega que, al haber definido la capacidad de carga de los sitios de visita, se introdujo la preocupación por distribuir el uso turístico, lo cual permitirá prevenir impactos en estos sitios a través del monitoreo.

Cabe destacar que todos los visitantes ingresan a este Parque Nacional a través de la contratación del tour a una empresa turística. De esta manera, son acompañados obligatoriamente por un guía naturalista del Parque, quien es considerado como “una persona que representa a la Institución Parque Nacional y es importante como apoyo

⁶⁷ Página web del Parque Nacional Galápagos (s/d): www.galapagos.org. Título: Modalidades de turismo. Última visita: Marzo de 2007.

⁶⁸ *Ibidem*. Título: Algunos resultados del manejo turístico. Última visita: Marzo de 2007.

⁶⁹ *Ibidem*.

⁷⁰ *Ibidem*.

al manejo integral de los ecosistemas insulares terrestres y marinos.”⁷¹ Sus responsabilidades son “informar y educar al turista respecto a la historia natural y a la conservación del área respectiva”⁷² y “asegurar que las acciones de los turistas a su cargo no contravengan las disposiciones legales establecidas; así como, las disposiciones técnico-administrativas contenidas en el Plan de Manejo del Área Protegida en la que presten sus servicios, con el fin de que el turista tenga una experiencia placentera y satisfactoria de su visita.”⁷³ Para la Administración del área, los guías “son los «ojos y oídos» de la Institución, para vigilar, proteger y conservar los recursos naturales del Archipiélago.”⁷⁴

Además de la información brindada por el guía, los visitantes reciben, junto al formulario de preingreso, una copia con las reglas del Parque. Se trata de diecisiete recomendaciones dirigidas a los visitantes que se relacionan con el comportamiento de los mismos dentro del Parque. Con el fin de provocar en ellos una actitud más conservacionista se mencionan distintas actitudes que pueden afectar negativamente a la flora y la fauna, la imposibilidad de encender fuego y fumar, las consecuencias negativas de arrojar los residuos donde no corresponde y la necesidad de solicitar permiso en la Dirección del Parque para acampar en los sitios de visita. Por último, se apela a la colaboración del visitante para el cumplimiento de las reglas, solicitándole que “explique a los demás las reglas del Parque Nacional Galápagos y obligue a cumplirlas.”⁷⁵

En Parks Canada se considera que “La experiencia del visitante es única y personal. Y resulta de los propósitos personales de las conexiones con los recursos; las interacciones con los guías, guardaparques y *storytellers**; y la provisión de información, facilidades, infraestructura, servicios y programas diseñados para responder a las necesidades y expectativas de los visitantes.”⁷⁶ Además, se considera que “la experiencia del visitante comienza antes de arribar al Parque Nacional (...). La provisión de información que ayude a influenciar las expectativas del visitante ayudará a facilitar una experiencia memorable de alta calidad.”⁷⁷ Parks Canada ofrece “información previa a la visita a través de su servicio telefónico gratuito, sus socios de

⁷¹ Página web del Parque Nacional Galápagos (s/d): www.galapagos.org. Título: Sistema de guías. Última visita: Marzo de 2007.

⁷² *Ibidem*.

⁷³ *Ibidem*.

⁷⁴ *Ibidem*.

⁷⁵ *Ibidem*. Título: Reglas del Parque. Última visita: Marzo de 2007.

* N. del T.: *Storyteller* hace referencia a las personas que narran historias e interpretan el paisaje para los visitantes en de las áreas protegidas en Canadá.

⁷⁶ Parks Canada Agency (2004): “Corporate Plan 2005/06 – 2009/10”. Publicado en www.parkscanada.ca. Última visita: Diciembre de 2006. Traducido por: Nadia Sánchez Pascal.

⁷⁷ *Ibidem*.

la industria turística** y su sitio web.⁷⁸ Sin embargo, consideran que “el componente clave de la provisión de información es la orientación y bienvenida en el lugar. Proveer a los visitantes con la información correcta en esta etapa de la visita mejorará sus oportunidades de experiencias seguras, memorables y placenteras.”⁷⁹

En Australia, el Servicio de Parques Nacionales y Vida Silvestre desarrolló una visión planificada para el Bosque Minnamurra. El mismo “se dedicará a conservar por siempre su excepcional calidad natural. Los visitantes serán bienvenidos y la experiencia en Minnamurra Rainforest será positiva y enriquecedora.”⁸⁰ Esta visión integra la conservación del área y el aprendizaje de los visitantes, a través de programas de interpretación y educación ambiental. Es por ello que se reconoce que “la función más importante de Minnamurra es la educación ambiental. El centro de información a visitantes provee diversos programas de educación e interpretación ambiental in-situ y on-line para escuelas, universidades, grupos de excursión con intereses especiales y para el público en general.”⁸¹

Un estudio realizado en 1999, indicó que había una gran diferencia entre las motivaciones para visitar Minnamurra y el intento de un programa de interpretación. No obstante, se encontró que la información y el mensaje provocaban una responsabilidad parcial en el visitante y que permitiría engendrar un cambio en el comportamiento y en las actitudes durante su estadía en el área.

** Con la denominación “socios de la industria turística” se hace referencia a las agencias de viajes y posiblemente también a las oficinas de información turística de los municipios cercanos.

⁷⁸ Parks Canada Agency: “Corporate Plan 2005/06 – 2009/10”. *Op. Cit.*

⁷⁹ *Ibidem.*

⁸⁰ Russell Staiff and Robyn Bushell (s/d): “Interpretation in National Parks: Some Critical Questions” Minnamurra Rainforest Centre, Buddaroo National Park, Australia. Escuela de Medioambiente y Agricultura, Universidad de Sidney, Australia. Publicado en www.nationalparks.nsw.gov.au. Última visita: Marzo de 2007. Traducción: Nadia Sánchez Pascal.

⁸¹ *Ibidem.*

PARQUE NACIONAL LANÍN

El Parque Nacional Lanín fue creado el 11 de mayo de 1937, con el objetivo de conservar una muestra extensa de la región andino – patagónica. Ocupa una superficie de 412.000 hectáreas en el sudoeste de la provincia del Neuquén. Al Norte limita con el lago Ñorquinco, al Sur, con el Parque Nacional Nahuel Huapi y al Oeste con Chile, mientras que el límite del Este es irregular, dado que ocupa una franja paralela al límite internacional, que oscila entre los 20 y los 65 kilómetros aproximadamente. El lago Huechulafquen se encuentra en la Zona Centro del Parque (Ver mapa N° 1 en la página 29) y es uno de los más reconocidos a nivel turístico por la presencia del volcán que le da el nombre al Parque.

La cuenca de los lagos Huechulafquen – Paimún comienza a 25 kilómetros de Junín de los Andes, luego del nacimiento del río Chimehuín. Desde allí, los primeros 20 km. pertenecen a la Reserva Nacional Lanín y a partir de la seccional Las Coloradas comienza el Parque Nacional, propiamente dicho. La ruta provincial N° 61 bordea el lago Huechulafquen y continúa hasta su unión con el Paimún.

Desde hace algunos años se observa una marcada inclinación de la demanda al “turismo verde”. Esta situación ya fue reconocida por la Administración de Parques Nacionales y considerada en el Plan de Gestión Institucional, donde se asegura que los Parques Nacionales constituyen “un atractivo cada vez máspreciado por la industria turística nacional e internacional”⁸²

Según la Administración de Parques Nacionales, el turismo bien planificado “genera beneficios económicos, tanto para el Parque, como para los operadores turísticos regionales y extrarregionales. Además, posibilita la interacción con la naturaleza y a través de sus programas de educación ambiental, es formador de conciencia acerca del valor de las áreas protegidas y del turista como agente activo en pro de la conservación de los recursos del área.”⁸³

Asimismo, en la página web del Parque se difunde que “la actitud institucional respecto a la atención y servicios al visitante, se manifestará ofreciendo un trato cordial al público, calidad, seguridad y eficiencia en la prestación de servicios, para lo cual los empleados de cualquier nivel y de cualquier puesto de trabajo, deberán asumir esta actitud en el trato diario con el público y serán capacitados al efecto.”⁸⁴

Debido a la gran afluencia de visitantes, la APN hizo construir durante 2004 y 2005 cuatro centros de visitantes, dos en el área Huechulafquen (en el Ingreso y en Puerto Canoa), uno en el área Hua Hum y otro en Tromen. El principal objetivo de esta

⁸² Administración de Parques Nacionales. Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental (2001): “Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales”. Buenos Aires, Argentina.

⁸³ *Ibidem*.

⁸⁴ *Ibidem*. Publicado en la página web del Parque: www.parquenacionallanin.gov.ar. Última visita: Octubre de 2006.

acción fue “brindar un servicio público que satisfaga las expectativas del visitante y que sea compatible con los objetivos de conservación del Parque.”⁸⁵

En el marco del Co-manejo, que implica que el Parque Nacional es administrado por guardaparques y comunidades Mapuche, se realizaron cinco talleres durante el año 2004 con el objetivo de definir los mensajes a difundir en los paneles de las unidades de informes. Estos talleres formaron parte de un proceso participativo, en el que también se incorporó a otros actores sociales, tales como los Municipios de Aluminé, San Martín y Junín de los Andes, entes de turismo, guías, operadores de turismo, empresas gráficas, propietarios privados, comerciantes, la Universidad Nacional del Comahue y fuerzas de seguridad, además de las comunidades Mapuche y el personal de Parques, co-administradores de este Parque Nacional.

Se trata de una experiencia nueva para la Administración, la cual asegura que “este abordaje, al contemplar las expectativas de los visitantes acerca de cómo, dónde y cuándo realizar las actividades, transforma a los centros de visitantes en el espacio de transición entre el medio urbano (lugar de origen de los visitantes) y el Parque”⁸⁶

Sin embargo, a pesar de la importancia que la Administración le otorga a la actividad y de mencionar las necesidades y expectativas de los visitantes, aún no se cuenta con cifras fiables, desde la Administración, acerca de la cantidad de gente que ingresa diariamente a la cuenca, ni de las características que presenta la demanda de los últimos años.

Como se mencionó anteriormente, dos de los centros de atención a visitantes se construyeron en el área Huechulafquen. Esto se debe, en parte, a la gran afluencia turística que se ha observado en los últimos tiempos. Durante la temporada 2005 ingresaron más de 44.500 visitantes y esta cifra aumenta cada verano.

El área presenta gran cantidad de atractivos turísticos y una oferta recreativa diversificada. El volcán Lanín es el que mayor cantidad de personas motiva a visitar el área, pero también son importantes la Capilla María Auxiliadora del Paimún y las playas de arena volcánica, que son de color gris oscuro. La presencia de las comunidades Mapuche Lafquen-Che y Raquithué ofrecen la posibilidad de conocer los distintos Lof* del área, lo cual es muy significativo para una porción importante de los visitantes, en especial para quienes residen en las zonas más lejanas. Por otra parte, una actividad muy difundida en la zona es la pesca, en especial de truchas. Estos ejemplares están protegidos en el ámbito provincial, por su valor deportivo, pero no es

⁸⁵ Panel publicitario “Centros de informes, una visión cultural” expuesto durante el año 2006 en el aula del ICE. San Martín de los Andes.

⁸⁶ *Ibidem*.

* Un lof Mapuche es definido por sus miembros como una familia amplia. Por esta razón sus integrantes comparten algún antepasado, una ubicación geográfica de origen, una historia y costumbres especiales. Estas características no son comunes en las denominadas «comunidades», dado que, por lo general, las mismas están formadas por varios lof.

así dentro del Parque Nacional. Por la posibilidad de mantener la pieza, muchos optan por ir de pesca al área Huechulafquen, dada la cercanía del río Chimehuín, un sitio de pesca reconocido a nivel internacional. Otras prácticas de importancia son las excursiones lacustres y las cabalgatas. Además de las mencionadas, el trekking es la principal motivación de la demanda. Se trata del recorrido a pié motivado por intereses deportivos, paisajísticos o culturales a través de sendas desarrolladas a tal fin. Cabe mencionar que, esta actividad es una de las formas de montañismo, según la Unión Internacional de Asociaciones Alpinas y por ello es considerada de alto riesgo. “Su práctica implica ser conscientes del comportamiento en la altura, y considerar un conjunto de condiciones que son propias de cada montaña y de cada persona.”⁸⁷ En función de su grado de dificultad (baja, media o alta), los senderos son considerados como aptos para todo público, como el sendero El Bosque; para mayores de diez años tal como el que asciende a la cascada El Saltillo o el de la seccional Paimún; o para personas con mayor experiencia y preparación previa en cuanto a equipamiento, comida, vestimenta, etc., tales como el que lleva a la base del volcán Lanín y el del cerro El Chivo, para los cuales es preciso registrarse antes de emprenderlo.

Cabe destacar que el área Huechulafquen – Paimún cuenta con más de veinte campings, tres hosterías y dos cabañas para alojar a quienes deseen pernoctar ahí mismo. Asimismo, ofrece diferentes opciones para la alimentación, dado que hay restaurantes, casas de comidas para llevar, proveedurías y casas de té. Algunos pobladores también venden artesanías, dulces y alfajores caseros, quesos y tejidos, entre otros recuerdos.

Siguiendo la clasificación de centros turísticos de Roberto Boullón (1994), el área cumple una función de destino de estadía, para la mayoría de los visitantes, quienes se alojan allí y realizan las actividades que se ofrecen, permaneciendo en el área de tres días a una semana, mayoritariamente. Pero al mismo tiempo, es un centro de excursión, para quienes se alojan en Junín o San Martín de los Andes y visitan el Parque Nacional por menos de veinticuatro horas. Estos visitantes arriban al área con sus respectivos grupos de viaje en sus propios vehículos o contratan la excursión de día completo en agencias de viajes de las ciudades cercanas. En este último grupo se contabilizaron 6.936 personas durante la temporada 2004 / 05 y cabe destacar que una parte importante de este grupo vuelve, tiempo más tarde, con el fin de permanecer por varios días y realizar las actividades que no alcanzaron a llevar a cabo durante la excursión.

⁸⁷ Unión Internacional de Asociaciones Alpinas (2001): “El Código de montaña.” Citado por Cintia Gutiérrez (2005) en “La organización de la seguridad en la práctica del montañismo. Caso acceso norte del volcán Lanín.” Tesina de grado en Licenciatura en Turismo. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Mapa Nº 1. Ubicación del área Huechulafquen dentro del Parque Nacional Lanín.



Fuente: Máximo Büsch Frers. Guía Busch. Turismo y Comercio. (2004). "Plano Rutas Argentina – Chile." Edición Nº 41. Verano 2004 / 05. San Carlos de Bariloche.

METODOLOGÍA

Considerando la naturaleza del tema seleccionado para la presente investigación y la apertura del mismo, resulta oportuno abordar este estudio desde una perspectiva cualitativa, debido a que se trata de estudiar comportamientos sociales. Es preciso mencionar, además, que el mismo se sustenta en el paradigma ambiental, dado que “la racionalidad ambiental implica la formación de un nuevo saber y la integración interdisciplinaria del conocimiento, para explicar el comportamiento de sistemas socio - ambientales complejos. El saber ambiental problematiza el conocimiento fraccionado en disciplinas y la administración sectorial del desarrollo, para constituir un campo de conocimientos teóricos y prácticos orientado hacia la rearticulación de las relaciones sociedad - naturaleza.”⁸⁸

Asimismo, se considera apropiado desarrollar un estudio descriptivo, dado que “se parte de una descripción organizada y lo más completa posible de una cierta situación, lo que luego permite «en otra fase distinta del trabajo» trazar proyecciones u ofrecer recomendaciones específicas.”⁸⁹

La investigación se basa en un estudio de caso, en el área Huechulafquen – Paimún del Parque Nacional Lanín, el cual se extiende a lo largo de cuatro temporadas estivales consecutivas. De esta manera, es posible estudiar el sistema de forma integral y en toda su complejidad.

Una de las técnicas de recolección de datos más importantes para el presente trabajo es la **observación participante** durante las temporadas estivales de 2004 y 2005 en la primer oficina de informes a la que tienen acceso los visitantes que ingresan al área Huechulafquen – Paimún. La misma posibilita la observación in-situ del funcionamiento del sistema de información a visitantes, sus fortalezas, debilidades, los aspectos que son elogiados y aquellos que son criticados, tanto por los visitantes como por los informantes. En decir que, permite estudiar el sistema de información en toda su complejidad y en acción, en especial, la interacción que se da entre los visitantes y los informantes del Parque Nacional. Esto posibilita estudiar qué necesidades informacionales son satisfechas y de qué manera. La mayor utilidad que brinda es que permite identificar la información que precisan los visitantes sin depender de que los mismos la reconozcan y mencionen. Muchas veces, los usuarios no son conscientes de los beneficios que conlleva estar correctamente informados y al ser consultados, su respuesta no ofrecería mucha utilidad. En cambio, si se presta atención a su comportamiento durante su permanencia en una unidad de informes turísticos, es

⁸⁸ Leff, Enrique (2002). *Op. Cit.*

⁸⁹ Sabino, Carlos (1992): “El proceso de investigación.” Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina.

posible identificar sus necesidades, dudas e inquietudes. La observación ofrece la oportunidad de percibir, tanto las preguntas y cuestionamientos de los visitantes, como las respuestas que reciben por parte de los informantes. Esta posibilidad no sólo es útil para el estudio del sistema de información, sino que también sirve para elaborar la segmentación del mercado que aprovecha el área seleccionada con fines turístico – recreativos. Al observar la interacción entre informantes e informandos, es posible obtener valiosos datos, debido a que estos últimos hacen manifiestos sus intereses, sus opiniones y las actividades que desean realizar en la zona. En cuanto a resultados, esto provoca una segmentación muy cercana a la denominada sociocultural o por estilos de vida, aunque las variables hacen referencia a un momento y lugar específicos y que no se haya aplicado puntualmente la metodología propia de ese proceso. (Ver páginas 11 y 12 del Marco teórico.)

Otra técnica muy importante para la presente investigación es la **entrevista dirigida**, la cual se orienta a personas que conocen sobre el sistema de información, sus problemáticas, funcionamiento y beneficios. Estas entrevistas son muy útiles en este caso, porque las preguntas abiertas permiten ahondar en temas sobre los que se pretende un mayor conocimiento. Al permitir al entrevistado que se explaye sobre los temas que considera más importantes, se logra una mayor profundidad en las respuestas y la posterior posibilidad de realizar preguntas más específicas sobre el tema de interés. El principal objetivo de las mismas es profundizar el grado de conocimiento sobre la temática, las responsabilidades que le compete a cada departamento del Parque Nacional y las necesidades informacionales, tanto del área protegida como de los visitantes. Por esta razón, se entrevista al personal del Parque Nacional Lanín relacionado con el problema de investigación definido, es decir a gente de los departamentos de Uso Público, Educación Ambiental y Co-Manejo, el encargado del centro de visitantes del ingreso al área, encargada de la Delegación Junín de los Andes, guardaparque coordinador de la Zona Centro, encargado y brigadistas del sector de Incendios, Comunicaciones y Emergencias (ICE), informantes turísticos y voluntarios del Parque Nacional Lanín. Asimismo, son entrevistados miembros y voluntarios de las comunidades Mapuche Raquithué y Lafquen-Che, personal de la empresa de transporte público de pasajeros y de las agencias de excursiones de San Martín de los Andes, con el fin de conocer la importancia que otorgan al sistema de información todos los involucrados. Es importante conocer qué fortalezas y debilidades reconocen estos actores al sistema de información y qué propuestas presentan para solucionar las problemáticas encontradas en el mismo. Se realizaron 19 entrevistas, durante las temporadas estivales 2006 y 2007.

Con el fin de realizar una evaluación cualitativa de la información que se brinda a los visitantes, se lleva a cabo un **análisis de contenido** de los medios que son utilizados en el área seleccionada. El material a analizar está conformado por la página web del Parque Nacional, los paneles ubicados en las diferentes unidades de informes, la señalización del Parque Nacional Lanín y el material impreso que se distribuye en las diferentes unidades de informes: folletos, publicaciones, mapas, etc. En este caso, la intención es conocer de qué manera se difunde la información a través de medios gráficos, qué aspectos se refuerzan más, cuáles son considerados menos importantes y no se mencionan, cómo se explica la información, etc. En síntesis, se pretende conocer qué uso se le da a los medios gráficos, dado que su duración es mayor a la de la explicación oral de la información. Se trabaja en función del material diseñado por la Administración del Parque Nacional Lanín, que ha sido entregado sobre el área, a lo largo de los últimos cuatro veranos, es decir desde la temporada 2004 hasta el verano de 2007.

Al mismo tiempo, se realiza una **recopilación bibliográfica** con el fin de obtener mayor conocimiento sobre los medios existentes de atención e información de visitantes en áreas protegidas y sobre las diferentes formas de alcanzar la interpretación del patrimonio y la educación ambiental. Para lograrlo, se analizan libros, investigaciones, páginas web y publicaciones del Parque Nacional Lanín, la Administración de Parques Nacionales y autores de la temática a nivel nacional y de otras áreas protegidas del mundo.

Por último, es necesario mencionar que se incluye una **encuesta** breve a los visitantes que ingresan al área en vehículos particulares, es decir que se excluye del análisis a las 3.761 personas que accedieron a través del transporte público de pasajeros y a las 6.936 que ingresaron mediante la contratación de excursiones de día completo a agencias de viajes locales. Esta pequeña encuesta fue realizada desde el 2 de diciembre de 2004 hasta el 29 de marzo de 2005. Esta técnica no sólo es útil para conocer la cantidad de visitantes que ingresan por día, sino que también permite caracterizar a la demanda. A tal fin, las variables trabajadas son su procedencia, el tipo de grupo, la cantidad de integrantes y la edad de los mismos, el medio de transporte utilizado para arribar, la experiencia previa en el lugar, el tiempo de permanencia en el área y el tipo de alojamiento para quienes pernoctan dentro de la misma. Si bien la encuesta fue realizada a prácticamente todos los visitantes, aproximadamente 8.450 grupos de viaje, debido a la eliminación de los datos incompletos o erróneos, son utilizadas las respuestas del 57,25% de los mismos, lo cual equivale a 4.838 grupos de

visitantes. No obstante, la muestra es altamente representativa del universo y permite conocer algunas características de los visitantes que no han sido consideradas oficialmente con anterioridad.

Los datos provenientes de esta pequeña encuesta forman parte de las variables sociodemográficas de la segmentación sociocultural, o por estilos de vida, que se desarrolla sobre la demanda del área. Esta información es complementada con la derivada de la observación participante para desarrollar el mencionado análisis.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN A VISITANTES

Los resultados se centran en la evaluación crítica del sistema de información a visitantes. Se parte del análisis de los medios que son utilizados en la difusión de la información para identificar la información que necesitan los visitantes y la precisa divulgar la Administración del Parque Nacional. Posteriormente, en función de las consecuencias generadas por la falta de información y de los beneficios derivados de la correcta difusión de la misma, se presenta la importancia de la información en áreas protegidas.

Para estudiar el sistema de información a visitantes del área Huechulafquen se analizarán los diferentes medios que utiliza la Administración del Parque Nacional Lanín para difundir la información y todas las unidades de información^{*} relacionadas con el área en estudio. El mayor interés reside en observar la clase de mensajes que difunde cada uno, la información que es brindada de manera obligatoria y aquella que es obviada. Asimismo, es útil distinguir entre los medios que son oportunos cuando el visitante está preparando la visita, cuando ingresa al área protegida o cuando está cercano a los atractivos.

A lo largo de las últimas cuatro temporadas estivales, los visitantes de la cuenca Huechulafquen – Paimún han recibido información sobre el área de diversas maneras. A pesar de algunas diferencias entre los veranos 2004, 2005, 2006 y 2007, el sistema de información a visitantes se estructura a partir de la folletería, la señalización, las unidades de informes, la página web del Parque Nacional Lanín y los informantes turísticos, tanto de la Administración de Parques Nacionales (APN) como de las Direcciones de Turismo Municipales de San Martín y Junín de los Andes.

En cada uno de estos subsistemas puede diferenciarse entre los medios utilizados por la APN y los utilizados por la sociedad civil y organismos provinciales. A los fines de este trabajo, sólo se considerarán los primeros, dado que su planificación, diseño y control dependen exclusivamente de la Administración del área protegida.

❖ Unidades de información turística de la APN

- Centro de visitantes del Ingreso a Huechulafquen.
- Oficina de informes de Puerto Canoá.
- Oficina de informes Delegación Junín de los Andes.
- Centro de informes Intendencia del Parque Nacional Lanín. (San Martín de los Andes).

* Las unidades de información turísticas serán nombradas según las definiciones incluidas en el Marco Teórico, provenientes del Subprograma SUITA (2007). Ver página Nº 18.

- ❖ Informantes.
- ❖ Medios de difusión de la información.
 - Señalización.
 - Sendero Interpretativo El Bosque.
 - Página web.
 - Folletería.

Unidades de información turística

A partir del verano 2004 se comenzó a brindar información de forma obligatoria a todos los visitantes que ingresaban a la cuenca Huechulafquen - Paimún. Durante esa primera temporada, la oficina de informes estaba ubicada sobre la ruta provincial Nº 61, a 40 kilómetros de Junín de los Andes, en la seccional Las Coloradas. La misma era de madera y zinc y había sido construida por el guardaparque y miembros de las comunidades Mapuche, quienes también colaboraron financieramente con el proyecto.

Esta primera oficina comenzó a funcionar en los primeros días de enero de 2004



Imagen Nº 1.
Primer oficina de informes y atención a visitantes.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2004.

con el arribo de cuatro voluntarios. Tres de los mismos eran estudiantes universitarios de carreras turísticas y por ello fueron solicitados por el guardaparque al jefe de voluntarios, específicamente para dar información a los visitantes.

Con el correr de la temporada se pintó la oficina y se le fueron agregando

carteles, mapas y posters a medida que podían conseguirse. Los mismos no sólo provenían de la Administración del Parque Nacional; el editor de la “Guía Verde” donó dos grandes mapas para acondicionar la oficina y el guardaparque brindó varios pósters.

Dado que la información se ofrecía a 40 kilómetros de Junín de los Andes, resultaba tardía para muchos visitantes. Por ello, hacia fines de esa temporada se licitó la construcción de dos centros de visitantes en el área. El primero de ellos se utilizaría para brindar información y se ubicaría al ingreso del Parque Nacional, a 25 kilómetros de la ciudad y a un kilómetro de la Boca del Chimehuín. Por encontrarse en el acceso al Parque Nacional es denominado centro “del Ingreso” o “de la Portada” por el personal de la Administración y los pobladores. El segundo, se realizó en la seccional Puerto Canoa, con el fin de ser utilizado como centro de visitantes con interpretación.

El centro del ingreso es considerado, en el presente trabajo, como **centro de visitantes**, aunque en el área lo llamen centro de informes, dado que presenta las características necesarias para ser considerado como “de visitantes”. Al respecto, cabe mencionar que se encuentra en el acceso a los atractivos y por ello se lo utiliza para dar la bienvenida a los visitantes. Además, permite la interpretación a través de los paneles que



Imagen N° 2.
Centro de visitantes del ingreso a Huechulafquen.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2005.

posee y su rol consiste en brindar a los visitantes la información que favorezca el uso y disfrute del patrimonio. Sus características edilicias y las áreas funcionales que presenta también pertenecen a esta tipología de centros.

Forma parte de un conjunto de tres edificaciones, dado que también se construyó un módulo de sanitarios (damas, caballeros y discapacitados) y una casa para alojar al guardaparque o jefe de informes que se hiciera responsable de esta nueva seccional.

Este centro comenzó a funcionar en noviembre de 2004 y posee una importante cantidad de paneles de diversas temáticas. Tres de ellos son mapas, uno reproduce los “Tres Parques Siete Lagos”, porque incluye todo el territorio de los Parques Lanín, Nahuel Huapi y Los Arrayanes. Otro, de menores dimensiones, mostraba la cuenca de



Imagen N° 3.
Panel ubicado en el centro del ingreso que favorece la interpretación de la flora y la fauna.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2005.

los lagos Huechulafquen, Epulafquen y Paimún, con los servicios del área, dado que era una reproducción en mayor tamaño del mapa que se entregó durante esa temporada a los visitantes (Ver Mapa N°1). Posteriormente, se lo reemplazó por otro de mayores dimensiones. (Ver Mapa N°3) Y un último mapa, muestra la zonificación de todo el Parque Nacional Lanín.

También se exhiben paneles con información y fotografías sobre flora y fauna, que diferencian las especies autóctonas de las introducidas, lo cual permite a la gente interpretar el paisaje. Otros, reproducen recomendaciones para los visitantes, principalmente relacionadas con el manejo del fuego, la realización de actividades recreativas al aire libre, la circulación vehicular y el campamentismo. Otra clase de paneles es dedicada a la cultura Mapuche, en especial

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

a las comunidades Lafquen-Che y Raquithué, que viven en esta cuenca. Asimismo, se repasa la historia más reciente, con breves comentarios acerca de la relación entre el Parque Nacional y las comunidades, la situación actual, la experiencia de co-manejo en la administración del área protegida, etc.

Todos estos paneles tapizan las paredes del centro e incluso algunos están colocados a 90° de la pared, debajo de las ventanas, aprovechando al máximo todos los espacios disponibles (Ver imagen N° 4).

Los paneles que se exhiben en el centro del ingreso son muy educativos, dado que ofrecen diversidad de información, de manera atractiva, clara

y con fotografías. Sin embargo, un escaso porcentaje de los visitantes se detiene a observarlos, porque desean ser atendidos rápidamente y prefieren esperar su turno lo más cerca posible del mostrador.

Este centro de visitantes comenzó a ser utilizado en noviembre de 2004 y continuó durante los siguientes años. Al principio, los visitantes fueron atendidos por voluntarios, con el apoyo externo de personal del Parque Nacional y el En.Sa.Tur. (Ente Sanmartinense de Turismo). En invierno de 2005 arribó un encargado de información que continuó con esa tarea durante la temporada baja y coordinó a los voluntarios en las siguientes temporadas altas.

La unidad de Puerto Canoa será considerada **oficina de informes**, dado que así lo acreditan sus características, independientemente de que el personal del Parque



Imagen N° 5.
Oficina de informes de Puerto Canoa.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2006.

Nacional y los pobladores la denominen “centro de visitantes” o “de informes”. Inicialmente había sido pensado como centro de visitantes con interpretación pero, desde que comenzó a operar, en el verano de 2006, sólo exhibe un mapa de la cuenca Huechulafquen, razón por la cual, sólo se lo utilizó para

brindar información a los visitantes. Sin embargo, cuando cuente con los paneles y demás medios necesarios, podrá ser considerado centro de visitantes con



Imagen N° 4.
Parte de los paneles hacen referencia a las comunidades Mapuche que habitan el área.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2006.

interpretación, dado que cuenta con las características edilicias y áreas funcionales que precisa esta clase de centros. Al igual que el centro de la portada, esta oficina también cuenta con un módulo de sanitarios y a diferencia del mismo, posee un amplio salón que fue diseñado para exhibir toda la información cultural del área. Este espacio, reservado para las comunidades Mapuche Raquithué y Lafquen-Che y el área de Co-manajeo del Parque, aún no fue aprovechado. Durante la temporada 2006 se encontraba totalmente vacío y con sus puertas cerradas. En 2007, el salón fue utilizado por los voluntarios para pintar los carteles que se instalarían en el área, porque todavía no se lo utilizaba como sala interpretativa de la cultura Mapuche. A pesar del interés de las comunidades y del personal del Parque, aún no se utiliza el salón porque “todavía no se cuenta con los recursos económicos para hacer los paneles y toda la cartelería que hay que instalar en el salón.”⁹⁰

Esta oficina es más apta que el centro del ingreso para ofrecer paneles interpretativos, dado que los visitantes disponen de más tiempo en ese punto del recorrido y no se muestran tan apurados como en el primer centro de visitantes, donde sólo se detenían a mirar y leer los paneles aquellos grupos que arribaban al área por la tarde, en especial quienes llegaban con intenciones de acampar por algunos días. A pesar de esto, por la ausencia de recursos económicos, aún no se ha acondicionado la oficina como centro de visitantes. La escasez de recursos es la única razón que impide su utilización como tal, dado que cuenta con las características edilicias y áreas funcionales necesarias, como así también con el personal cualificado para ofrecer este servicio, dado que en Puerto Canoa hay una seccional de guardaparques, cercana al edificio. Sin embargo, hasta la última temporada en estudio se continuó utilizándola para dar informes, aprovechando el centro del ingreso “para dar la información general y el de Puerto Canoa para dar la información específica de las actividades y senderos.”⁹¹

Para la temporada 2006, se decidió en la Administración del Parque que la información turística sería ofrecida en Puerto Canoa en vez de hacerlo en el centro del ingreso. Por ello, los visitantes eran recibidos en este primer centro y allí se les avisaba que serían informados en la oficina siguiente. Además, se acordó con el personal del transporte público que, en vez de hacer descender a los pasajeros en el centro del ingreso al Parque, como el año anterior, deberían hacerlo en Puerto Canoa. Esta decisión permitió que los visitantes que no quisieran frenar en esta oficina, siguieran de largo obviando la información, dado que no hubo voluntarios frenando a los vehículos sobre la ruta para invitarlos a ingresar, como se había hecho en 2004 y 2005. De esta

⁹⁰ Guardaparque Coordinador de la Zona Centro. Parque Nacional Lanín. Febrero de 2007.

⁹¹ *Ibidem*.

forma, la recepción de la información por parte de los visitantes no fue obligatoria como lo había sido en las dos temporadas anteriores.

En esta unidad de informes se realizó un jardín con especies autóctonas cuando se inauguró, dándole una utilidad educativa a los ejemplares que había en ese lugar. Además, antes de la temporada 2007 se agregaron pequeños carteles que nombran la flora autóctona en lenguaje coloquial y científico. Esto resulta apropiado para ofrecer a los turistas de centros emisores lejanos la información que les permita reconocer las especies nativas y aprender más sobre la zona. Es decir, que este sistema es muy útil para la interpretación del patrimonio, dado que se educa a los visitantes sin que ellos lo noten o les demande su esfuerzo o voluntad.

Para el verano 2007 se completó una cartelera en el hall de esta oficina. La misma es importante porque refuerza el trabajo de los informantes dado que expuso, durante esa temporada, información que es útil para los visitantes, en hojas tamaño A4, con el logotipo del Parque Nacional y en letras grandes. En la cartelera se mencionaban los sitios dentro del área donde podía adquirirse el permiso de pesca, los horarios de salida y la tarifa del transporte público hacia y desde Junín de los Andes, la obligatoriedad de registrarse en la oficina antes de emprender una senda, el horario límite para comenzar el sendero hacia la seccional Paimún y la prohibición de circular por las sendas en bicicleta. Asimismo, se ofrecía una lista, que fue ampliada en la última temporada, con todo el equipo obligatorio para realizar el sendero que lleva a la base del volcán Lanín: "calzado, abrigo, anteojos, protector solar, gorra, alimento y agua."⁹²

En general, ambas unidades de atención a visitantes fomentan la interacción entre los visitantes y la información. Esto genera mayor interés entre los mismos acerca del área y garantiza su recepción de la información. Además, la atención es personalizada y se resuelven dudas, inquietudes y necesidades particulares de cada grupo, dado que en las dos unidades se contó con voluntarios que brindaban información. Por esta razón, es imprescindible contar con personal capacitado.

Por otra parte, cabe mencionar que produjo mucho agrado y satisfacción entre los visitantes saber que con el pago de su boleto de acceso se solventaban algunos de los gastos de funcionamiento de estas unidades de información, porque podían ver a qué se destinaba el dinero del boleto de acceso y les causó mayor confianza que en otros momentos o áreas.

Estas unidades también resultaron útiles para la denuncia de incendios forestales, personas extraviadas y deficiencias en los servicios de alojamiento, alimentación y esparcimiento dentro del área. Esto implica que, en la práctica, sus funciones exceden

⁹² Cartelera ubicada en el acceso del centro de informes de Puerto Canoas. Parque Nacional Lanín. Febrero de 2007.

la difusión de información turística y la educación ambiental, objetivos iniciales de las mismas, y constituyen un importante nexo entre el Parque Nacional Lanín y los visitantes.



Imagen N° 6.
Voluntaria atendiendo turistas en la Delegación Junín de los Andes.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2006.

Otra destacada unidad de informes es la Delegación Junín de los Andes, la cual es considerada una **oficina de informes turísticos**, dado que allí se ofrece la información turística básica de la Zona Centro (cómo acceder, atractivos, actividades, servicios) y se encuentra en un centro de servicios que es el Portal de acceso al área protegida. Sin embargo, a esta oficina se le adjudica una jerarquía superior que la ubicada en Puerto Canoa, porque su complejidad es mayor. Cabe destacar que la Delegación Junín

de los Andes cumple un rol fundamental en el manejo de las áreas circundantes, dado que desde la Administración se buscó descentralizar algunas actividades y roles en esta delegación y en la de Aluminé, a través del manejo autónomo del un presupuesto independiente al de la Intendencia. Además, allí se encuentra el guardaparque encargado de la Zona Centro (Área Tromen, Huechulafquen y Curruhué). Por todo esto, la Delegación juega un importante papel como intermediaria entre la Intendencia y el personal de toda la zona. También provee folletería a las unidades de información más cercanas y cuenta con paneles de interpretación que informan y dan recomendaciones a los visitantes que ingresan a solicitar información. Por último, previo a la temporada 2007, ha sido utilizada para brindar la capacitación específica del área a los voluntarios que ofrecieron la información en el área Huechulafquen, dado que cuenta con personal altamente calificado: el encargado de la Zona Centro y una técnica en turismo, que también es profesora.

Allí es posible obtener información sobre todas las áreas el Parque, se distribuye folletería de las áreas de la Zona Centro y se explican oralmente aspectos específicos de cada una de ellas. Durante las últimas cuatro temporadas estivales allí se estuvo desarrollando un programa de educación ambiental relacionado con los residuos. A cada visitante se le entregaba una bolsa de nylon con la recomendación de acercar sus residuos a la ciudad nuevamente, en vez de dejarlos dentro del Parque, junto con un pequeño folleto con explicaciones acerca de los residuos más perjudiciales y la contaminación.

La Intendencia del Parque Nacional Lanín es la unidad de informes de mayor complejidad y, aunque se está comenzando a trabajar de manera descentralizada, bajo

su dependencia se hallan las demás unidades de información turística del área protegida. Es por ello que es considerada un **centro de informes turísticos**, dado que cuenta con las características necesarias. Allí es posible obtener folletos y planos de cada una de las áreas del Parque Nacional. Siempre constituyó un lugar al cual recurrir en busca de información y también se venden permisos de pesca.

Durante enero de 2006 se comenzó a remodelar la planta baja para ofrecer a los visitantes un ambiente más adecuado para la recepción de la información turística. Dado que se trata de la única sala que cuenta con televisor y video, habitualmente se



Imagen Nº 7.

También es posible obtener información turística en la Intendencia del Parque Nacional Lanín.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2006.

exponen videos y documentales para que la gente vea mientras espera su turno. A pesar de que esta oficina es atendida, generalmente, por personal con amplio conocimiento en turismo y conservación, la imposibilidad de comunicarse en inglés fue una gran debilidad en el verano 2006, dado que el porcentaje de turistas extranjeros aumenta cada año y es característico

que no sepan castellano. Para la temporada estival 2007 la sala de atención a visitantes estaba completamente remodelada y en ella se exhibían distintos planos y afiches del Parque Nacional. Además, en esta última temporada los problemas de personal para recibir a los visitantes extranjeros ya habían sido resueltos.

No obstante estos avances, la Intendencia va a ser trasladada a un nuevo edificio, que pronto será finalizado. Se trata de una inversión de casi cuatro millones de pesos, que fue financiada por un crédito otorgado por el B.I.D. (Banco Interamericano de Desarrollo). Su construcción estuvo a cargo del departamento de Obras e infraestructura del Parque Nacional Lanín y fue ubicada en el terreno del ICE. Aproximadamente, a fines de septiembre comenzaría a funcionar la sala de visitantes, dado que primero, bajo la dirección del departamento de Educación ambiental, se van a trasladar los muebles, equipos y accesorios relacionados con la difusión de la información. Posteriormente, se mudarán los demás sectores de la Intendencia, para que continúen sus actividades en las nuevas instalaciones. A partir de ese momento, el edificio histórico, declarado Patrimonio arquitectónico, será remodelado para ser utilizado como **centro de visitantes**. La intención es brindar interpretación, a través de maquetas y paneles que requieran utilizar los cinco sentidos, sobre los temas básicos del Parque Nacional, que son la transición entre la estepa y el bosque, la protección de las cuencas hídricas, la historia institucional del área protegida (relacionado con la

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

historia de San Martín de los Andes), las comunidades Mapuche y el Co-manejo. Asimismo, se contará con una biblioteca, con sala de lectura, para consulta de los visitantes y una sala de conferencias. Se trata de una inversión que demandará entre doscientos mil y doscientos cincuenta mil pesos y es necesario gestionar el recurso económico, porque todavía no se cuenta con él. Por esta razón, es probable que se busquen sponsors. Por ejemplo, la pinturería Pintegralco, de Neuquén Capital, donó los paneles interpretativos que se instalaron en la nueva Intendencia. Cuando se finalice la remodelación del edificio histórico, los mismos serán instalados en este centro de visitantes, para favorecer la interpretación. Además, el departamento de Educación ambiental dejará de operar en la Intendencia y se trasladará a este centro de visitantes.

Informantes turísticos

Generalmente, son los voluntarios quienes ofrecen información en las unidades de atención a visitantes que dependen del Parque Nacional Lanín. Incluso en aquellas dependencias donde hay personal especializado para esta clase de tareas, se incorporan voluntarios para la temporada alta. La permanencia de los mismos en sus funciones oscila entre los veinte días y los dos o tres meses y en algunas ocasiones se les paga una suma que ronda los \$350 en concepto de alimentación. En este caso, son denominados voluntarios rentados y si no se retribuyen sus servicios, se trata de voluntarios Ad – Honorem.

Durante la temporada estival 2004 los voluntarios (de tres a cinco personas) daban folletos, recomendaciones y explicaciones turísticas a todos los visitantes que ingresaban a la cuenca. Los mismos desarrollaban sus tareas sobre la ruta provincial N° 61, sin que los visitantes descendieran de sus vehículos, debido a la ubicación de la primera oficina de informes.

Esa temporada, los voluntarios recibieron un curso intensivo de capacitación en las instalaciones del ICE, en San Martín de los Andes. El mismo duró dos días y se explicaron temas como la prevención y extinción de incendios, manejo de equipos de radio VHF, el procedimiento correcto para comunicar a la radioestación una persona extraviada o herida, incendios, accidentes y pedir auxilios mecánicos para visitantes, manejo de especies



Imagen N° 8.
Voluntarias del Centro de visitantes del ingreso a Huechulafquen.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2006.

exóticas (caza y pesca deportiva), especies en peligro de extinción, tareas y funciones de voluntarios, entre otros. Este curso no fue sólo de carácter teórico sino que también algunos de los temas pudieron practicarse, como por ejemplo el manejo de la radio. Posteriormente, el guardaparque de la seccional Las Coloradas explicó detalladamente a su grupo de voluntarios informantes las funciones que debían cumplir, la información a brindar y la forma de hacerlo. Este último procedimiento se repitió con cada nuevo integrante que se incorporó al grupo. Posteriormente, a través del sistema de voluntariado, se incluyeron jóvenes Mapuche, a mediados de enero. Los mismos eran residentes de la cuenca y colaboraron con las tareas de información turística.

Los informantes permanecieron allí hasta comienzos de marzo y fueron cambiando a lo largo de la temporada, dado que cada vez que uno retornaba a su lugar de procedencia, se retiraban voluntarios de otras áreas y funciones, para mantener el servicio de información obligatorio en el ingreso del área Huechulafquen durante todo el verano. Posteriormente, algunos retornaron para Semana Santa a pedido del guardaparque, para atender a los visitantes que arribaran en esos días.

Para la siguiente temporada (verano 2004/05), se contrataron seis voluntarios para dar informes y cobrar el boleto de acceso al Parque en el nuevo centro de visitantes del área, en el marco del convenio entre el Parque Nacional Lanín y el En.Sa.tur. (Ente Sanmartinense de Turismo). Sin embargo, no arribaron todos al mismo tiempo, sino que lo fueron haciendo de forma escalonada. El centro de visitantes se inauguró a mediados de noviembre de 2004, pero se brindó información desde principios de diciembre hasta fines de marzo de 2005.

En esta oportunidad, no se contó con cursos ni charlas explicativas, sólo con la experiencia del año anterior de uno de los voluntarios, quien arribó al área quince días después de la apertura del centro. Es decir que, durante dos semanas los voluntarios presentes cobraron el boleto de acceso al área protegida y brindaron escasa información, dado que no conocían suficientemente el área. Sólo habían recibido un paseo por la ruta principal del área y la mención de los atractivos circundantes. La ausencia de conocimiento del área y la falta de capacitación en materia turística provocaron gran desorientación entre los integrantes

Las integrantes de las comunidades Raquithué y Lafquen-Che, que se incorporaron más tarde al grupo de informantes, fueron las únicas que recibieron un curso de capacitación al comienzo de la temporada. “Los seis informantes de esta temporada recibieron capacitación sobre cosmovisión Mapuche y sobre turismo, a cargo de Parques Nacionales y de la Confederación Mapuche.”⁹³ “Aprendimos sobre la

⁹³ Lonco de la Comunidad Lafquen-Che. Departamento de Co-manejo. PNL. San Martín de los Andes. Enero de 2005.

cultura nuestra, la cosmovisión Mapuche y algunas leyendas.”⁹⁴ “El curso fue muy bueno, porque nos enseñaron cosas que ya se están perdiendo y es bueno recuperar nuestra cultura.”⁹⁵

Cabe mencionar que estas jóvenes se incorporaron al grupo más de cuarenta y cinco días más tarde que el resto de los informantes, a causa de retrasos en el área de Co-manejo en la Administración. Este comienzo tardío de los voluntarios puede calificarse como contraproducente. En primer lugar, porque es necesario contar con mayor cantidad de gente en enero, cuando arriba la mayor cantidad de visitantes. Y en segundo lugar, porque atenta contra la integración de los participantes que se incorporan más tarde. Resulta imprescindible que todos los integrantes comiencen juntos, en especial cuando se organiza con anticipación, como fue en la primera temporada del nuevo centro de visitantes.

Un aspecto muy positivo es contar con informantes Mapuche residentes de la cuenca, dado que ya conocen toda el área y su cultura, que son los temas más solicitados por los visitantes. Esto los convierte en un recurso de mucho valor para la difusión de la información. Sin embargo, para las temporadas 2004, 2005 y 2006 los informantes Mapuche comenzaron a trabajar entre 30 y 45 días después que el resto de los informantes. Afortunadamente, para el año 2007 los voluntarios Mapuche comenzaron a dar informes al inicio de la temporada, al mismo tiempo que los restantes voluntarios.

Cabe destacar que contar con personal con diferentes experiencias y conocimiento genera sinergia y aprendizaje para todo el grupo, al mismo tiempo que eleva la calidad del servicio de información. No obstante, se requiere que el conocimiento sea relacionado con el turismo, la conservación, el área o las comunidades Mapuche.

En la segunda temporada en estudio (2004 / 05), nuevamente la recepción de la información fue obligatoria. En esta oportunidad, los visitantes fueron detenidos sobre la ruta e invitados a descender e ingresar al centro de visitantes para recibir



Imagen N° 9.
Voluntarias de la oficina de informes de Puerto Canoa. Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2006.

información y pagar el boleto de acceso. Al mismo tiempo, se estaba construyendo el futuro centro de visitantes en Puerto Canoa, donde también habría informantes para la siguiente temporada.

⁹⁴ Voluntaria / informante turística perteneciente a la Comunidad Raquithué. Área Huechulafquen. Febrero de 2005.

⁹⁵ Voluntaria/ informante turística perteneciente a la Comunidad Lafquen-Che. Área Huechulafquen. Febrero de 2005.

Para el verano 2005 / 06, esta unidad de informes entró en funcionamiento, pero no como centro de visitantes con interpretación, como había sido proyectado inicialmente, sino como oficina de informes, dado que sólo exhibía un mapa de la cuenca. A pesar de ello, se decidió hacer descender a los pasajeros del transporte público allí, en vez de hacerlo en el centro del ingreso. Esta nueva situación se considera poco funcional dado que provoca que la información sea aún más tardía que en el primer verano. Puerto Canoa se encuentra a más de 50 kilómetros de Junín de los Andes y para ese entonces ya se pasó por muchos campings y varios atractivos. Además, las recomendaciones viales resultan tardías y es importante resaltar que una parte importante de la demanda no alcanza a llegar hasta Puerto Canoa.

Asimismo, los visitantes eran recibidos en el centro de visitantes del ingreso, e invitados a entrar al mismo y se les contaba de la existencia de la oficina de Puerto Canoa, pero no era obligatorio ingresar, dado que el boleto de acceso, en su segundo año consecutivo de existencia, se comenzó a cobrar en la segunda quincena de febrero, cuando ya el volumen de visitantes es bajo. Esta situación hizo que disminuyera notablemente la proporción de visitantes completamente informados. Además, al igual que en la temporada anterior, los informantes no recibieron la capacitación necesaria en cuanto a conservación o turismo. Sólo contaron con las explicaciones sobre la información que deberían ofrecer a los visitantes, por parte del guardaparque que se responsabilizaría por ellos en el área. A esto se suma que no es común que los voluntarios retornen la siguiente temporada a la misma zona, razón por la cual no se recupera el aprendizaje que hayan realizado. No obstante, el encargado del área Huechulafquen solicitó, desde el primer año en estudio, voluntarios que fueran estudiantes de carrera turísticas para trabajar como informantes en el ingreso al área. Desde ese momento, los voluntarios con conocimiento en turismo son ubicados en las unidades de informes, a excepción del verano 2007, dado que no se contó con estudiantes de turismo. Los únicos que recibieron cursos de capacitación al comienzo de cada temporada fueron los integrantes de las comunidades Raquithué y Lafquen - Che. Sin embargo, recibieron más educación relacionada con la cultura Mapuche que relativa a la conservación, la educación ambiental o la actividad turística.

Para la temporada 2006 / 07 se contó con voluntarios en las unidades de informes turísticos desde el 1º de diciembre hasta el 31 de marzo, para abarcar la temporada estival en su totalidad con la información y con el cobro del boleto de acceso. Los voluntarios seleccionados para las unidades de informes del área Huechulafquen recibieron la capacitación correspondiente. Fueron todos reunidos en la Delegación de Junín de los Andes y allí se les explicó toda la información que deberían difundir entre los visitantes. Además, es importante destacar que una de las voluntarias pertenecía a

la comunidad Mapuche Raquithué y ya había trabajado como informante turística en el centro del ingreso durante la temporada 2004 / 05, por lo cual contaba con experiencia como informante.

En el Parque Nacional Lanín, durante las últimas cuatro temporadas estivales, la recepción e información de visitantes fue llevada a cabo por voluntarios. Sin embargo, sólo para el primer grupo se desarrolló un curso intensivo, en enero de 2004. Durante las temporadas estivales siguientes, 2005 y 2006, no se realizó curso alguno recibieron solamente la instrucción proveniente del guardaparque. Recién se desarrolló un curso para voluntarios antes de la temporada 2007, que tuvo lugar en la Delegación Junín de los Andes.

La ausencia de capacitación obstaculiza la educación ambiental y perjudica la calidad de la información que se brinda a los visitantes. Si bien el Parque Nacional Lanín tiene responsabilidad directa solamente sobre los voluntarios, las Direcciones Municipales de turismo de Junín y San Martín de los Andes (En.Sa.Tur.) también ofrecen información acerca de los atractivos del área protegida. “Los informantes que no son de Parques no conocen y dan mala información.”⁹⁶ “Por lo menos una vez por día aparece algún visitante con información equivocada gracias a los informantes que no son del Parque.”⁹⁷ “Se equivocan con las distancias y mencionan servicios que no existen.”⁹⁸ Sin embargo, a la Administración del Parque Nacional le costó mejorar esta situación. Los informantes de San Martín de los Andes no reciben capacitación proveniente de esta organización porque son todos guías universitarios y es obligatorio que sean habilitados por el Parque Nacional para ingresar a la Dirección de Turismo como informantes. “Consultamos nosotros mismos cuando nos preguntan algo que no sabemos, los atractivos, cómo llegar, actividades, etc. porque Parques no nos dio ningún curso.”⁹⁹ En Junín de los Andes, en cambio, se dictó un curso previo al comienzo de la temporada alta de 2006 para los informantes del municipio. El mismo fue completamente teórico porque no alcanzaron a visitar el área y se obligó a rendir un examen. Sin embargo, no fue necesario aprobar el mismo. “A los que no les fue bien, lo tienen que volver a hacer,”¹⁰⁰ anunció un informante que había desaprobado el examen y al finalizar la temporada tendría que rendirlo nuevamente. Mientras tanto, ofreció informes durante todo el verano en la terminal de ómnibus de Junín de los Andes. Asimismo, el curso fue considerado como muy corto por los informantes, dado que “fueron tres días de clases nomás.”¹⁰¹ El grupo de informantes cree que “se

⁹⁶ Voluntario / informante turístico. Delegación Junín de los Andes. Enero de 2006.

⁹⁷ Voluntario / informante turístico. Centro de informes del Ingreso. Área Huechulafquen. Marzo de 2005.

⁹⁸ Voluntario / informante turístico. Delegación Junín de los Andes. Enero de 2006.

⁹⁹ Informante municipal de turismo de San Martín de los Andes. Enero de 2006.

¹⁰⁰ Informante municipal de turismo de Junín de los Andes. Enero de 2006.

¹⁰¹ *Ibidem*.

necesita más tiempo”¹⁰² para hacer más efectivo el curso. Para la temporada 2006 / 07 se resolvieron estos problemas y los informantes estaban mejor capacitados para atender las demandas de los turistas.

Información difundida oralmente

Desde hace cuatro temporadas, en el área Huechulafquen, se está brindando de forma oral abundante información acerca de los servicios que se ofrecen en la cuenca, atractivos, actividades y recomendaciones varias. Esto es positivo, por cuanto se tiene la certeza de que la mayoría de los visitantes recibió la información turística. Sin embargo, el servicio depende en gran medida del informante, sus características personales, conocimiento y experiencia, entre otros.

En relación con los servicios, se mencionaban todos los campings y hosterías (luego se agregaron las cabañas), sus tarifas y las facilidades y servicios que cada uno ofrecía, para que cada visitante elija con la mayor libertad posible. También se mencionaban kioscos, proveedurías, restaurantes y pobladores que ofrecían el servicio de té, comidas preparadas, etc.

Los atractivos eran nombrados en su totalidad. En algunos casos eran para ser observados, como el Cerro de la Virgen, el Cerro el Chivo o el volcán Lanín. Otros atractivos se podían visitar fácilmente, como la playa de Puerto Canoa o la capilla de Gendarmería en La Unión. Y en otros casos, había que realizar un trekking para poder visitarlos, tales como el mirador del cerro El Chivo, la base del volcán Lanín, la cascada El Saltillo y las termas de Lahuen-Co. Para cada uno de estos senderos se indicaba su duración (en tiempo), el grado de dificultad (bajo, medio, alto), las edades o habilidades mínimas para realizarlos, el equipamiento que deberían llevar, la necesidad (o no) de registrarse y los últimos horarios en los que los visitantes podrían comenzarlos para evitar que oscureciera antes de que los terminaran. Además, se mencionaba el sendero interpretativo Del Bosque, que era el único apto para todo público y el de menor extensión. También se comentaba brevemente sobre cabalgatas y excursiones lacustres, sus horarios, tarifas y duración.

La sección de las recomendaciones era considerada ampliamente y se hacía referencia a los residuos, al fuego y a la circulación vehicular. En cuanto a los residuos, se entregaba una bolsa de nylon a cada grupo para que retornaran a la ciudad con todos los residuos generados por ellos mismos y se les explicaba la necesidad de no dejar residuos en los senderos ni en los atractivos que visitaran. Además, se aclaraba que estaba totalmente prohibido enjuagar jabones, champúes o detergentes en lagos y

¹⁰² Informante municipal de turismo de Junín de los Andes. Enero de 2006.

arroyos por su acción contaminante y que, en vez de eso, se los debía enjuagar sobre la costa, lo más lejos posible del agua, para evitar que la espuma llegara a la misma.

En relación con el fuego, se pedía que no arrojaran colillas de cigarrillos y mucho menos encendidas (como habitualmente se hace en las ciudades), que hicieran fuego sólo en las parrillas o donde ya hubiera huellas de fogatas anteriores, pero siempre en campings o áreas de uso diurno y lejos de los árboles. Asimismo, se agregaba la necesidad de apagarlos con abundante agua (no con tierra) hasta dejar las brasas frías y se explicaban las razones.

Por último, se daban las recomendaciones viales, tan importantes como todas las anteriores, dado que la gran mayoría de los visitantes estaba acostumbrada a circular por rutas pavimentadas, sin curvas y en la llanura, muy diferentes de los caminos angostos, de ripio (y muchas veces en mal estado), con ganado suelto, curvas y precipicios. Por todas estas razones se recomendaba circular siempre por la derecha, a no más de cuarenta kilómetros por hora, con las luces bajas encendidas, llevar el cinturón de seguridad puesto y siempre dar prioridad al vehículo que va en subida. Incluso, para la segunda temporada (2004) se elaboró un pequeño formulario para que completaran los visitantes en caso de necesitar un auxilio mecánico o grúa. El mismo era entregado en el ingreso y si no era utilizado debía ser devuelto en blanco. Este sistema daba mucha seguridad a los visitantes, dado que en toda la cuenca no se cuenta con señal de celular y hay un solo teléfono público (a batería solar) en Gendarmería, en La Unión. Al mismo tiempo, se agilizaba todo el trámite con la radioestación (ICE) y con el seguro del vehículo, sin necesidad de que los propietarios tuvieran que desplazarse, dado que sólo tenían que hacer llegar el formulario con todos los datos a la seccional más cercana o al centro de visitantes, con alguna persona que pasara por allí.

Toda esta información era brindada en aproximadamente diez minutos a cada grupo y la gran mayoría salía conforme por todo lo que habían aprendido y lo útil que les sería. Sin embargo, el centro de visitantes era visto como una pérdida de tiempo para la demanda, debido a la falta de importancia que los visitantes le otorgan a la información y a la gran cantidad de gente que se observa dentro del mismo o de automóviles estacionados.

Los visitantes agradecían la atención y la información recibida, a pesar de no haberla solicitado por su propia voluntad. Resulta contradictorio que los visitantes agradezcan muy conformes la información recibida siendo que inicialmente trataban de evitar el ingreso al centro de visitantes de la portada. “¿Ahí tengo que ir? Está lleno de

gente!”¹⁰³ “¿Y no me podés cobrar la entrada acá afuera y listo?”¹⁰⁴ No obstante, luego de recibida la charla muchos visitantes quedaban tan conformes que optaban por demorarse aún más para dejar asentadas sus felicitaciones y agradecimientos en el libro de quejas y sugerencias del Parque.

Señalización

La descripción de la señalización es desarrollada en función de algunas características de los mensajes que presentan estos medios para difundir la información. En primer lugar, son clasificados en función de los temas a los que hacen referencia. De esta manera, es posible diferenciar los carteles de las señales, en esta clase de soportes.^{*} Pero también se tiene en cuenta la forma en la que exponen la información, para asignarles una categoría y estimar qué función cumplen los mismos. Asimismo, es importante encontrar qué mensajes son reforzados por la Administración con esta clase de medios, cómo fueron modificándose las características de los mismos a lo largo de los últimos cuatro años y en qué nivel estos cambios son útiles para la demanda o para el área.



Imagen N° 10.
Cartel preventivo clásico del Parque Nacional Lanín.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2007.

Toda la señalización diseñada e instalada por la APN es color tabaco, lleva inscripciones en amarillo y la mayor cantidad está construida en madera. Sin embargo, a partir de 2006 se comenzaron a agregar otros metálicos, dado que tienen una mayor durabilidad e implican un menor mantenimiento que los realizados en madera.

Resulta evidente que todos, tienen la función de informar a los visitantes, pero lo hacen de diversas maneras y sobre distintos temas. Se identificaron tres grandes categorías en esta clase de medios. Entre los carteles, éstos son clasificados como restrictivos y preventivos, mientras que las señales, se consideran medios indicativos. Los dos primeros grupos, es decir los carteles restrictivos, hacen referencia principalmente a las prohibiciones, ya sea de acampar, hacer fuego, circular fuera de la senda vehicular con motocicletas, etc. En cambio, los segundos son referidos a la prevención de los incendios forestales y solicitan, con oraciones completas, que se apague bien el fuego, que no se arrojen las colillas de cigarrillos encendidas, etc. Otros, pertenecientes a esta misma categoría, son ubicados en el inicio de cada

¹⁰³ Pareja de mediana edad, proveniente de Buenos Aires. Área Huechulafquen. Enero de 2005.

¹⁰⁴ Familia proveniente de Neuquén. Área Huechulafquen. Enero de 2005.

* Ver la definición de J. Ignacio Pulido Fernández, citada en la página 21 del Marco teórico.

sendero de trekking y recuerdan al visitante algunas características útiles antes de comenzar la senda, tales como su duración y el grado de dificultad del mismo. Por último, los pertenecientes a la tercera categoría, son considerados señales, dado que advierten la presencia de puntos de interés, sean miradores, atractivos o seccionales de guardaparques. Además, para la tercer temporada se agregaron dos pequeñas señales metálicas, fuera del área protegida, que indican la distancia (en kilómetros) hacia la primera unidad de informes, donde se cobraría el boleto de acceso.



Imagen N° 11.
Señal indicativa clásica del
Parque Nacional Lanín.
Foto: Nadia Sánchez
Pascal. Año 2007.

Para la cuarta temporada en estudio fueron agregadas varias señales que mencionan la distancia hasta la oficina de informes de Puerto Canoa. A pocos metros del centro del ingreso fue ubicada la primera, que indica una distancia de 29 kilómetros. Posteriormente, cada cinco kilómetros pueden observarse otras de características similares.

La mayoría de los carteles presenta mensajes breves, en modo imperativo y utilizan íconos grandes, por lo cual son muy visibles desde lejos. Los mismos son fácilmente reconocibles, característicos de todos los Parques Nacionales argentinos. No obstante, cada gráfico es subtítuloado con una palabra en castellano que, si bien trata de mejorar la comprensión del mismo, es necesario que el receptor se encuentre cerca del cartel o que le preste mayor atención para aumentar su efectividad.

Otra clase de carteles utiliza mayor cantidad de palabras y oraciones, tales como los de prevención de incendios o los que se ubican al comienzo de cada uno de los senderos. En la mayoría de estos últimos figura el nombre de la senda, su duración (en tiempo) y el grado de dificultad (bajo, medio o alto). En algunos casos también se indica la prohibición de hacer fuego y de acampar durante el recorrido o en el atractivo al que se arriba. En la seccional de Puerto Canoa hay un cartel de grandes dimensiones que explica perfectamente todos los requisitos y sus razones para realizar el ascenso al volcán Lanín por la cara sur, travesía realizada sólo por los guías más experimentados. Se trata del único cartel verdaderamente completo, porque el resto de los carteles sólo presenta una pequeña porción de la información que necesitan los visitantes para realizar cada sendero (ver imagen N° 10). Se supone que la porción faltante será explicada por los informantes, o bien, requerida por los visitantes al guardaparque. Aquí surgen dos grandes inconvenientes. Por un lado, los informantes no recibieron capacitación en varias temporadas y en todos los casos analizados, los mismos comenzaron a dar informes antes de haber recorrido los senderos. Por otro lado, es característico de algunos segmentos no consultar con los guardaparques

antes de comenzar una actividad y menos aún cuando se trata de una senda (ver Información que necesitan los visitantes en el Análisis de demanda del Anexo). Es habitual que sigan una huella para ver hasta dónde los lleva, sin saber si se trata de un sendero habilitado y señalizado o es de propiedad privada. También es común que los visitantes no bajen a las unidades de informes, a menos que se los invite o deban pagar el boleto de acceso.

Previo al comienzo de la temporada 2006 / 07, se agregaron carteles preventivos con diversos mensajes. Uno de los principales intereses de la Administración es lograr que los visitantes no dejen sus residuos dentro del área protegida, sino que los lleven consigo a la ciudad cuando regresan. Con este fin se instalaron dos clases de carteles dentro de la cuenca. Un grupo presenta todas las características institucionales y el otro presenta un enanito con el mismo mensaje. Esta última clase fue realizada por la escuela N° 252 de Paimún, a través



Imagen N° 12.
Cartel realizado en convenio con la escuela n° 252.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2007.

de un convenio que tiene con la Administración del Parque Nacional Lanín. Esta escuela se hizo responsable del mantenimiento del Sendero El Bosque y realizaron algunos de los carteles que se exhiben en el mismo. Dado que la escuela utilizó un enanito con sombrero y bigotes grandes para el cartel que da la bienvenida a la senda (Ver imagen N° 15), su imagen fue utilizada para los pequeños carteles que se ubicaron debajo de aquellos que señalan la entrada a un área de acampe. Es importante mencionar que los voluntarios colaboraron en la realización de estos carteles a través de la pintura y de la colocación de los mismos.

Cabe destacar que el mensaje sobre los residuos fue reforzado por la Delegación de Junín de los Andes, a lo largo de los últimos cuatro años, a través la mencionada campaña de educación ambiental (ver página N° 41). También en la oficina del En.Sa.Tur. se colaboró en el refuerzo de este mensaje, durante la temporada 2007. En las oficinas de información turística del municipio se entregó, durante la temporada estival 2007, un señalador con una fotografía de la zona cordillerana y una leyenda que invita a tomar conciencia: “LA NATURALEZA NO TIENE DESPERDICIOS... Regrese con su basura”.

Otro grupo de carteles que fue modificado para la última temporada es el relacionado con las sendas peatonales. Al comienzo del sendero a la base del volcán Lanín se reemplazó el cartel que sólo mencionaba el nombre de la senda y su grado de

dificultad (como el que muestra la imagen N° 10) por otro que, además de presentar su



Imagen N° 13.
Nuevo cartel en el sendero a la base del volcán Lanín.
Foto: Nadia Sánchez Pascal.
Año 2007.

nombre, indica la obligatoriedad de registrarse previo al inicio del mismo, antes de las once horas en la oficina de Puerto Canoa; la necesidad de emprender el regreso a las dieciséis horas y la imposibilidad de acercarse a la nieve o de realizar el recorrido en días lluviosos. Esta modificación es importante en relación con la seguridad de la demanda, porque recuerda ciertos aspectos que, al ser tenidos en cuenta, disminuyen los riesgos de protagonizar un accidente por parte de los visitantes, que no siempre actúan de manera responsable en sus actividades recreativas.

Además, se agregaron señales en las sendas donde era necesario marcar su fin para los visitantes que las recorren. Las mismas fueron ubicadas en los senderos que ascienden a la cascada El Saltillo, el cerro El Chivo y la base del volcán Lanín. Estas señales son importantes porque, al igual que los carteles anteriores, pretenden garantizar la seguridad física de los visitantes y pueden ser más efectivas que la recomendación de los informantes. En primer lugar, porque la señal marca específicamente el sitio donde es preciso volver y en segundo lugar, porque en el mismo momento en que se informa sobre dónde es necesario retornar en cada senda, se está ofreciendo una gran cantidad de información acerca de toda la oferta recreativa del área, razón por la cual, los visitantes pueden olvidarlo.

Otro cartel importante para la seguridad física de los visitantes es el que alerta sobre las picaduras de la avispa Chaqueta Amarilla. El mismo, además de indicar su presencia en la zona, muestra una fotografía del insecto que permite reconocerlo fácilmente. Esta información es vital para la salud de las personas alérgicas, dado que una eventualidad de este tipo puede terminar en la muerte si no es atendida inmediatamente.

También relacionado con la seguridad de los visitantes, se agregaron dos carteles dirigidos a los conductores. Los mismos reproducen las tres recomendaciones básicas que repitieron durante los años anteriores los informantes. Las mismas son: utilizar el cinturón de seguridad, mantener las luces bajas encendidas y la velocidad máxima permitida, que es de cuarenta kilómetros por hora.



Imagen N° 14.
Cartel que previene a los visitantes sobre la presencia de la avispa carnívora.
Foto: Nadia Sánchez Pascal.
Año 2007.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

Estos carteles son importantes para lograr mayor conciencia sobre el manejo en zonas de montaña y disminuir la cantidad de accidentes y vuelcos durante la temporada alta.

Además, fueron colocados dos carteles nuevos que indican la frecuencia de radio del área protegida para casos de emergencia. La importancia de este dato reside en que una cantidad creciente de visitantes, en especial los turistas extranjeros, arriban al área con su equipo de comunicación VHF y, en caso de necesidad, pueden aprovecharlo, tanto para su propio bien como para el del Parque Nacional.

Una modificación importante en cuanto a la señalización del área es el auspicio de Movistar. (Ver imagen N° 14) Muchos de los carteles realizados por la Administración del Parque Nacional Lanín tienen, en una de sus bases, un pequeño rectángulo agregado con la letra M que identifica a esta empresa de telefonía celular y su nombre debajo, respetando todos sus colores publicitarios. La razón es que esta empresa es un sponsor que se encargará durante un año del costo de mantenimiento de los carteles existentes y de la realización de aquellos que sean necesarios.

Sendero de interpretación El Bosque



Imagen N° 15.
Cartel ubicado en el inicio del sendero El Bosque,
que invita a recorrerlo.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2007.

público, dado que su longitud es de cuatrocientos cincuenta metros y no presenta dificultades en cuanto a precipicios o pendientes importantes.

Este sendero fue reacondicionado por los alumnos de la escuela N° 252, quienes son residentes de la cuenca. Ellos realizaron algunos de los carteles que allí se presentan, tal como el que invita a recorrer el circuito (Ver imagen N° 15). En este primer cartel se evidencia la intención de dirigir el sendero a los niños, dado que un enanito da la bienvenida a la senda e invita a aprender sobre la vida en el bosque. Asimismo, en el interior del mismo, los carteles realizados

Una buena forma de llevar a cabo la interpretación ambiental es a través de los senderos interpretativos. El área Huechulafquen posee uno que enseña sobre la flora autóctona. Su nombre es Sendero Natural El Bosque y se encuentra en Puerto Canoa, sobre el camino que lleva al muelle. Se trata de la única senda que es apta para todo



Imagen N° 16.
Cartel del interior del sendero.
Foto: Nadia Sánchez Pascal.
Año 2007

por la Administración del Parque Nacional Lanín también muestran enanitos, que son quienes dan las explicaciones relativas a la flora autóctona. Una importante característica es que estos pequeños carteles fueron estratégicamente ubicados y por eso es posible observar el ejemplar vivo al lado del cartel que menciona su nombre, su imagen dibujada y sus peculiaridades. Esta relación entre los carteles y la flora no sólo permite que los visitantes aprendan sobre las especies nativas, sino que también les da la posibilidad de verlas en el bosque e identificarlas, con lo cual se tiende a una mejor interpretación del paisaje.

Página web

Desde abril de 2004, este Parque Nacional cuenta con su propia página web en la red (www.parquenacionallanin.gov.ar), la cual constituye otro medio con el que cuentan los visitantes para obtener información. Desde la organización se considera a la misma como una herramienta de acceso a la información pública y como “un espacio dinámico que puede aportar a la optimización de la gestión.”¹⁰⁵ Se trata de una página con cuatro líneas de interés definidas, con el fin de satisfacer las necesidades de un público diverso, dado que no sólo está orientada a los visitantes. En la sección *Institucional* es posible obtener información relativa a la gestión del área protegida y se incluyeron temas como autoridades, personal, características del área, planificación de la gestión, estrategias, experiencias y un área de atención al público para informar en cuanto a los “requisitos y formularios específicos para agilizar la mayoría de los trámites que se gestionan en la Intendencia del Parque Nacional Lanín.”¹⁰⁶



En la sección *Biodiversidad* se ofrece una caracterización de las especies de flora y fauna que conviven en el Parque, los ecosistemas, ambientes y pobladores, dado que se trata de un área protegida que alberga comunidades Mapuche.

En la sección *Conservación*, con un perfil más técnico, se tratan los temas relacionados al manejo de este espacio natural protegido, sus objetivos, problemas, proyectos de gestión, manejo de recursos y manejo del fuego, entre otros.

¹⁰⁵ Ignacio Ferrería. (2004): “www.parquenacionallanin.gov.ar.” Publicado en *El Árbol y el Bosque*. N° 7. Año 1. Parque Nacional Lanín. San Martín de los Andes.

¹⁰⁶ *Ibidem*.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

La última sección es la destinada al *Turismo*. Se trata de un apartado bastante amplio, donde figuran seis circuitos distintos: Zona Norte, Tromen, Huechulafquen, Lolog / Curruhue, Lacar y Zona Sur. A pesar de que se trata de una buena división, en función de la demanda, no concuerda con la que fue aplicada para realizar la nueva folletería turística del Parque. En esta sección de la página se presenta la información general, al igual que en los folletos, tal como la historia de creación del Parque, breve información sobre caza y pesca deportiva, concientización sobre el cobro del boleto de acceso, los requisitos para ascender al volcán Lanín, algunas recomendaciones relacionadas con los residuos y el uso de jabones y detergentes en cuerpos de agua, los diferentes biomas existentes en el Parque y la presencia de comunidades Mapuche en el área.

Dentro del apartado específico de Huechulafquen, se narra la historia con las comunidades Mapuche y la experiencia actual del Co-manejo, se explica cómo arribar a la cuenca y presenta información acerca de la ubicación, servicios, precios y capacidad de los campings, hosterías y áreas de uso diurno. Además, ofrece información relativa a comedores, transporte público y senderos. También se publica



Imagen N° 18.
Plano de la cuenca Huechulafquen publicado en la página web del Parque Nacional.
Fuente: www.parquenacionallanin.gov.ar.
Año 2006.

un plano de la cuenca a color, que es útil para que el turista pueda ubicarse, pero presenta las mismas dificultades que los Mapas N° 2 y 3, que se analizarán posteriormente, dado que se trata de un gráfico casi idéntico, pero a color.

A pesar de la utilidad que la organización reconoce a esta herramienta, resulta evidente que la información no ha sido

actualizada. Los datos que se presentan son de temporadas anteriores y no son útiles en el momento en que uno busca información en la página, dado que ya han sido modificados. Por ejemplo, durante los años 2005 y 2006 continuó apareciendo la publicidad del boleto de acceso al Parque Nacional, aunque el mismo no se cobró entre abril de 2005 y febrero de 2006. Además, la información relativa a los senderos es insuficiente.

El mayor beneficio que ofrece este medio es el acceso ilimitado para los potenciales usuarios del área y resulta muy útil para que los turistas obtengan información previa al viaje. Además, no se reduce sólo a la esfera turística, sino que

también incluye artículos relacionados con la conservación y la biodiversidad, que resultan útiles para concientizar a la población acerca de la importancia de las áreas protegidas en general.

Folletería

La folletería constituye otra forma que puede adquirir la comunicación entre el Parque Nacional Lanín y los visitantes. El análisis de la misma se centra en todo el material impreso diseñado por el PNL y la APN y que es distribuido en las unidades de informes bajo su dependencia. Es decir, que se incluyen folletos, periódicos y mapas, que son elaborados para los visitantes. Durante las últimas tres temporadas se distribuyó, en las diferentes unidades de información, una gran variedad de material impreso, aunque no en forma simultánea, dado que el mismo siempre resultó insuficiente y, en otras ocasiones, porque se diseñó nuevo material para reemplazar otro ya existente.

Los folletos constituyen el material más diverso y numeroso. Los mismos son clasificados en función de la clase de información que ofrecen, para inferir a qué público están dirigidos y estimar cuál es su objetivo principal. Asimismo, se consideran algunas características relativas a su distribución, en especial aquellas que influyen en la recepción de los mismos por el público objetivo identificado.

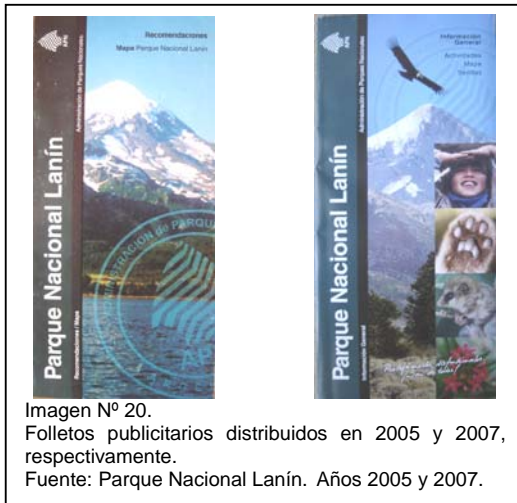
En función de algunas características que presentan, los mismos pueden clasificarse en: publicitarios, preventivos, concientizadores y turísticos. La mayoría pertenece al primer grupo. Se trata de folletos generales, que evocan al Parque Nacional Lanín como un gran destino turístico. A través de éstos se muestran bellos paisajes naturales, los atractivos principales, la realización de actividades al aire libre, pobladores Mapuche, símbolos de su cultura



y especies de la flora y la fauna más característica o amenazada. Con textos se complementan estas fotografías y se mencionan más atractivos y actividades. En algunos casos, también se explican las relaciones entre biomas, flora, fauna, clima y altitud, lo cual resulta muy educativo. En otros casos se abocan más a los atractivos culturales, como los hallazgos arqueológicos, pinturas rupestres y resaltan la presencia de comunidades Mapuche dentro del Parque. Por lo general incluyen un mapa de todo el Parque, donde se muestran los caminos y la existencia de servicios de alojamiento,

alimentación, seccionales de guardaparques, refugios, etc. También incluyen breves recomendaciones y normas a seguir, para las cuales, generalmente se utiliza el modo imperativo y las negaciones.

El folleto “Tres Parques Siete Lagos”, es producto de una integración entre los



Parques Nacionales Lanín, Los Arrayanes y Nahuel Huapi. Por esta razón, se incluye también información relativa a la fecha de creación de cada uno de ellos, sus principales atractivos y las actividades que pueden desarrollarse en los mismos.

El folleto de información general, en su versión 2007 ofrece un mapa de todo el Parque en mayor tamaño que los anteriores, por lo que pueden apreciarse mejor los detalles que en los folletos

precedentes. Además, esta nueva versión es más educativa que las anteriores, por lo cual podría ser considerado como concientizador también, dado que describe los cuatro ambientes que conforman el Parque, cuenta brevemente la historia del área protegida y se centra en el Pehuén, como especie endémica y en las comunidades Mapuche que lo habitan, entre otras singularidades que destaca.

Son ejemplos de esta clase de folletos: “Tres Parques Siete Lagos”, “PNL: Información general” (versiones 2004 y 2007) y “PNL: Recomendaciones / Mapa”. Si bien son informativos, se los considera *publicitarios* porque se considera que corresponden al nivel particular de la información al turista.* Es decir, se evidencia en ellos la intención de motivar visitas hacia el área protegida, dado que se aplican diversas tácticas para atraer la atención de los turistas que pernoctan en los centros turísticos más cercanos, tales como la exposición de imágenes atractivas y la difusión de toda la oferta recreativa. Otra de las herramientas utilizadas es la forma de uso del lenguaje: “(...) usted podrá disfrutar de la tranquilidad (...)”¹⁰⁷, “Por el camino del lago Curruhué usted recorrerá una de las zonas más vírgenes del Parque.”¹⁰⁸ “(...) disfrutar de las singulares playas oscuras de ceniza volcánica del lago Huechulafquen, (...)”¹⁰⁹ “El variado paisaje del Parque permite realizar caminatas, acampe, cabalgatas, caza y

* Ver la clasificación de la información de Roberto Boullón en la página 18 del Marco teórico.

¹⁰⁷ Folleto: “Parque Nacional Lanín / Información general”. Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental. APN. Año: 2002.

¹⁰⁸ Ibidem.

¹⁰⁹ Folleto: “Parque Nacional Lanín / Recomendaciones/Mapa”. Dirección de Educación Ambiental. APN. Año: 2004.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

pesca deportiva, andinismo, (...)"¹¹⁰ Además, se presentan las imágenes más atractivas y reconocibles como para incentivar visitas al área.

La Administración de Parques Nacionales también elabora folletos, los cuales son distribuidos en toda la Argentina. Éstos son clasificados aquí como *concientizadores*, debido a que intentan generar conciencia en la población acerca de la importancia de las áreas protegidas. Los mismos explican por qué es necesario conservar espacios naturales, mencionan los objetivos de los Parques Nacionales y en un mapa de la República Argentina señalan todos los Parques Nacionales existentes y las especies declaradas Monumento Natural.



El primero de los folletos también narra los orígenes del Sistema de Parques Nacionales y presenta fotografías de los paisajes más imponentes y de las especies más destacadas, tanto de la flora como de la fauna. No obstante fue reemplazado por uno de menor tamaño, que comenzó a ser distribuido en la temporada 2005 / 06.

Estos folletos son útiles para lograr la educación ambiental porque sirven para hacer comprender a la gente qué es un Parque Nacional, por qué existe y por qué es necesario cuidarlos. Los dos folletos analizados son "Sistema de Parques Nacionales: Información General" y su reemplazante "Parques Nacionales: Información General".

Durante las temporadas en estudio, también se distribuyeron folletos *preventivos* en las unidades de información a visitantes. Uno fue realizado por el Parque Nacional Nahuel Huapi sobre el Hantavirus ("Prevención para la salud"), otro elaborado por el departamento de Incendios, Comunicaciones y Emergencias y en la última temporada se agregaron dos más realizados por el Parque Nacional Lanín. El primero explica detalladamente la floración masiva de la caña Colihue y sus consecuencias para la salud. También da recomendaciones completas y explicaciones claras para prevenir la transmisión del Hantavirus. El otro folleto, está dedicado a la prevención de incendios y de emergencias. Pero en éste, se evidencia también un intento por concientizar a la población general sobre las funciones que desempeñan brigadistas y guardaparques, ya sea para conservar el Parque o para atender emergencias. Ambos folletos son

¹¹⁰ Folleto: "Tres Parques siete lagos" Unidos a favor del crecimiento turístico, ambiental y social." (2005). APN. Área Educación Ambiental del Parque Nacional Lanín. Buenos Aires.

breves, pero muy educativos y su principal función es minimizar los riesgos de emergencias, tanto para el área protegida como para los visitantes.



Imagen N° 22.
Ejemplos de folletos preventivos.
Fuente: Parque Nacional Lanín.
Años 2004 y 2005.

Para la última temporada en estudio se agregaron dos folletos simples, es decir sin dobleces, conformados exclusivamente por recomendaciones para los visitantes. El primero de los mismos está destinado a garantizar el cuidado del ambiente y la seguridad de los visitantes. Para ello presenta veintiséis ítems que ofrecen recomendaciones para caminar y recorrer senderos, para acampar, hacer fuego y algunas

de carácter general, donde se pide no alimentar a la fauna, no extraer objetos naturales y culturales y regresar con los residuos a la ciudad. Estas recomendaciones son apropiadas para educar a los visitantes y prevenir malos tratos a la naturaleza y riesgos en la salud de los visitantes.

El otro folleto está orientado a la prevención de incendios forestales. El mismo es resultado de la integración entre la Administración de Parques Nacionales, la coordinación Lucha Contra Incendios Forestales y el Plan Nacional de Manejo del Fuego. En la parte frontal se presenta la imagen de un fósforo y en letras poco perceptibles se nombran situaciones y adjetivos relacionados con el fuego, tanto positivos (abrigo, magia, encuentro), como negativos (pérdida, desolación, furia). En la parte posterior enuncia trece recomendaciones relacionadas con la correcta realización de fogatas, la forma más adecuada de apagarlas y a la prevención de incendios en general. Por último, se mencionan los puntos de contacto con el Parque Nacional Lanín, tales como la dirección del departamento ICE, la frecuencia de radio VHF, los números de teléfono y de fax, para comunicarse en caso de emergencias o denuncias.



Imagen N° 23.
Ejemplos de folletos preventivos.
Fuente: Parque Nacional Lanín. Año 2007.

Por último, hay folletería *turística*, diseñada para los visitantes. Sirven de ejemplo el folleto del volcán Lanín y el de la Zona Norte, como así también los mapas de áreas y senderos a pequeña escala. En el primer caso se trata de un excelente folleto para quienes desean ascender a la cumbre del volcán Lanín por la cara norte, porque contiene toda la información necesaria, recomendaciones y hasta un dibujo del

sendero con los tramos diferenciados. Es un folleto que se adapta a las necesidades del andinista, pero para que sea realmente útil, debe ser entregado mientras el visitante se encuentra todavía en la ciudad.

El segundo folleto (“Zona Norte: Información Turística”) forma parte de un nuevo



proyecto del Parque que consiste en diseñar folletos por zonas. Esto es realmente bueno porque permite mayor especificidad en las explicaciones. Dado que se hace un recorte del extenso Parque, es posible ahondar en detalles y características propias de esa zona. El folleto de la Zona Norte fue el primero de los cuatro en imprimirse (falta Zona Centro, Zona Sur y Lácar). El mismo ofrece la información según cada área (Rucachoroi, Quillén y Ñorquinco) y muestra en un mapa los

servicios, caminos y senderos de trekking. Sin embargo, no ofrece información relacionada con la realización de actividades (tal como lo hace el del volcán Lanín). Este folleto sólo menciona la existencia de las mismas y es en este punto donde se reduce su utilidad. No obstante, el folleto también es educativo, en cuanto a la flora y la fauna de la zona, dado que presenta imágenes y explicaciones útiles para entender e interpretar el paisaje y sus habitantes. Esta segunda sección es más completa que la sección turística.

Cabe destacar que el folleto analizado no contiene los datos específicos como para poder considerarlo un medio de información del nivel particular.** Por ejemplo, no se incluyeron las precauciones que se deben tomar para visitar cada lugar ni para la realización de las actividades, tales como los requisitos para recorrer los senderos que menciona. Por esta razón, se pierde la utilidad que podría generar el diseño de folletos por zonas, porque su aplicación se limitaría a las unidades de información de las ciudades que cumplen el rol de portales de acceso. Esto ocurre porque sirven para informar a los visitantes sobre las alternativas que ofrece la zona, pero no son lo suficientemente detallados y completos como para ser entregados dentro de cada área, donde se encuentra el visitante real.

** Ver en la página 18 del Marco teórico, la clasificación de Roberto Boullón.

En el verano de 2004, el Parque Nacional Lanín comenzó a distribuir un periódico llamado “El Árbol y el Bosque”^{***}, que continúa realizándose hasta la fecha. Este material no puede clasificarse como los folletos porque, debido a su mayor extensión, abarca las cuatro categorías. Se trata de un material muy completo, dado que contiene información turística, recomendaciones y trata temas tales como la conservación, las especies en extinción, principales atractivos, actividades recreativas, comunidades Mapuche que viven dentro del Parque, proyectos, congresos y eventos de la APN. En líneas generales, se trata de un material turístico, pero también busca generar conciencia en los visitantes acerca de la importancia de las áreas protegidas. En suma, resulta muy educativo para la gente y útil para que se planifiquen las visitas a las diferentes áreas. Lamentablemente, su distribución nunca fue constante, dado que se imprimía en pocas cantidades a lo largo de cada temporada y habitualmente resultaban insuficientes.

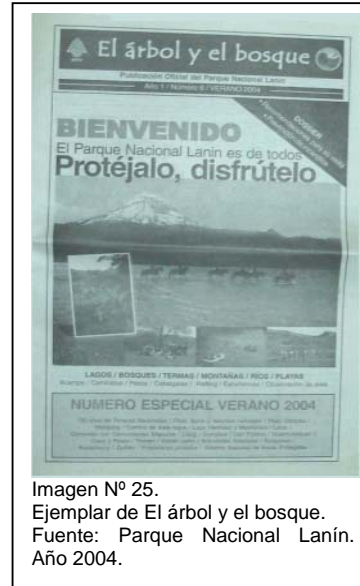


Imagen Nº 25.
Ejemplar de El árbol y el bosque.
Fuente: Parque Nacional Lanín.
Año 2004.

La última clase de medios que se elabora en la Administración del Parque Nacional Lanín son planos y mapas, que son realizados para lograr que el visitante se ubique en el espacio geográfico, una vez que ingresó al área protegida. Por esta razón, los mismos son evaluados en cuanto a su funcionalidad en el momento que los informantes brindan la información a los visitantes y la utilidad que prestan los mismos, dado que corresponden al nivel particular de la información. Además, es posible compararlos, dado que fueron modificados a lo largo de las temporadas en estudio. El principal elemento del que depende la utilidad de éstos, para los visitantes y los informantes, es la información que los mismos presentan. Por ello son analizados en función de la misma.

Entre los diferentes planos que se diseñaron, algunos reproducen senderos (Circuito Malleo y Sendero al cerro Mallo), otros son de cuencas (Lácar, Paimún – Huechulafquen – Epulafquen), y otros muestran áreas de mayor extensión, como los mapas de las Zonas Centro (desde el lago Tromen al Lolog) y Norte (desde Ñorquinco a Tromen). A los fines de este trabajo, sólo se analizarán los tres mapas donde aparece la cuenca del Huechulafquen. El primero fue diseñado para la temporada

^{***} Este periódico era un documento de circulación interna de la Administración del Parque Nacional Lanín. Sin embargo, en enero de 2004 se comenzó a distribuir entre los visitantes. Se edita un ejemplar cada tres o cuatro meses.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

2004/05 (ver Mapa N° 2 al final de la sección), el segundo, para la temporada 2005/06, que reemplazó al anterior (ver Mapa N° 3). El tercero, utilizado en la temporada 2006/07 es similar al anterior, pero presenta algunas diferencias importantes que mejoran su calidad como mapa informativo (ver Mapa N° 4 al final de esta sección).

Durante la primer temporada en estudio (2003/04), los informantes no contaron con planos de la cuenca como sucedió en los siguientes veranos. Para dar la información turística utilizaban un pequeño mapa que figuraba en el interior del folleto "PNL: Información General" (Ver imagen N° 19). El mismo era diminuto y su escala era 1:652.000, aproximadamente, lo cual dificultaba tanto la ubicación de los visitantes como la explicación de los atractivos y servicios. Además, el mismo sólo mostraba la ruta hasta la seccional de Puerto Canoa, por lo que los informantes dibujaban a un lado cómo continuaba el camino para evitar que los visitantes se perdieran en la bifurcación que se abre más adelante.

Cuando este material se agotaba y no era repuesto por la demora de la imprenta, los informantes utilizaban los folletos de prestadores de servicios turísticos porque

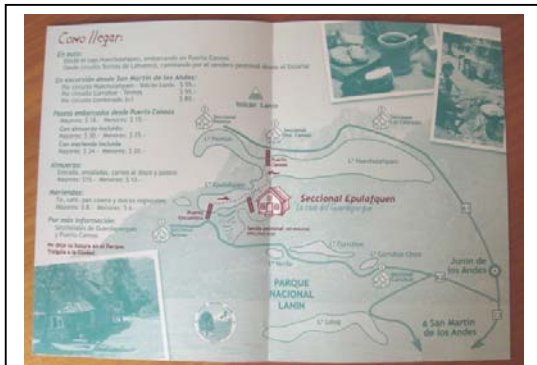


Imagen N° 26.
Folleto de excursiones utilizado en ausencia del institucional durante la temporada 2003 / 04.
Fuente: Empresa ICI Viajes. Año 2004.

contenían un mapa del área que utilizaban para marcar los atractivos y ubicar a los visitantes. Incluso, este último plano era de mayor tamaño que el institucional, aproximadamente, tres veces más grande. Aunque los informantes sabían que no se debía entregar en mano la publicidad perteneciente al sector privado, en ocasiones era el único folleto con mapa

que podían ofrecer a los visitantes para que los visitantes ubicaran los puntos de interés.

Resulta muy útil contar con un plano de la cuenca, porque sirve de apoyo a los informantes cuando se explican los atractivos, senderos y servicios. Sin embargo, hasta la actualidad, los planos son incompletos y esto hace que el informante demore más con cada grupo, al tener que dibujar senderos y escribir nombres, horarios y demás requisitos. Además, esta demora provoca que los demás visitantes deban esperar más, en especial entre las 11 y las 14 horas en enero, cuando se registran los horarios de mayor afluencia.

El primero de los mapas analizados (Ver mapa N° 2) muestra los lagos Paimún, Huechulafquen, Epulafquen, algunas lagunas (del Toro, Escorial, Verde) y parte del lago Curruhué Grande. Es un mapa de tamaño adecuado, dado que permite ver el

sector completo, sin perder detalles. Sin embargo, no se aprovechó este tamaño para representar fidedignamente la realidad. Otro aspecto negativo es que los íconos que representan los servicios, seccionales y atractivos son muy grandes para la zona de La Unión, donde se superponen al camino, ocultándolo, justo a la altura de la bifurcación, que es un sector que desorienta a la mayoría de los visitantes.

Además, no se muestra el recorrido de ningún sendero de trekking y mucho menos explicaciones, restricciones, ni recomendaciones acerca de los mismos, para prevenir a los visitantes. No obstante, tiene aspectos positivos, tales como la escala apropiada, los nombres de los cuerpos de agua más importantes, la frecuencia de radio VHF y las direcciones de la Intendencia del Parque en San Martín de los Andes, de la Delegación de Junín de los Andes y de la página web. Otro aspecto importante es la nitidez adecuada del mapa, dado que se lo reprodujo en imprenta, en escala de grises.

El segundo mapa distribuido, en cambio, fue reproducido a través de fotocopias de un mapa a color, por lo que su calidad es inferior en cuanto a nitidez y varios íconos son difíciles de identificar (Ver mapa N° 3). Aunque es parecido al anterior, presenta varias diferencias. La más notable es su mayor escala, porque abarca la zona Centro en su totalidad (desde el paso Mamuil Malal hasta parte del lago Lolog). Esta modificación hace que se pierdan detalles y se dificulte el agregado de senderos y explicaciones. En relación con esto, se incluyeron en este mapa sólo dos sendas. Una es la que une la seccional Epulafquen con el Escorial (atractivo que no se menciona ni figura su dibujo) y que continúa hasta las termas de Lahuen – Co (de las que figura un ícono). La otra senda es la que parte de la laguna Verde y llega hasta el lago Lolog. Sin embargo, no aparece ninguno de los existentes en Huechulafquen y Paimún. En algunos casos sólo figura el ícono del senderista por donde iría la senda. Aunque, tomando por ejemplo los planos de los senderos del área Tromen, se supone que realizarán un plano de cada uno de los que pueden recorrerse en esta zona también, lo cual resultará bastante costoso, dado que desde el área Huechulafquen – Paimún parten siete senderos que requieren un plano: al mirador del Cerro Chivo, al área Tromen por el valle de Nayalthué, a la base del volcán Lanín, a la cascada El Saltillo, a la seccional Paimún, a las termas de Lahuen – Co y al sector El Contra, bordeando la margen sur del lago Huechulafquen.

Un aspecto positivo de este mapa es que muestra la ubicación de Junín de los Andes e indica las rutas a tomar para llegar a Aluminé, Zapala y San Martín de los Andes. Sin embargo, se obviaron todas las direcciones, teléfonos y la frecuencia de radio VHF que servían como medios de comunicación con el personal del Parque y las fuentes de información. La única dirección que se mantuvo fue la de la página web.

En este mapa se agregaron algunos íconos importantes, tales como “comidas para llevar”, “proveeduría”, “excursiones lacustres”, “área de uso diurno”, “venta de artesanías”, “aduana” y “trekking”. Sin embargo, un detalle no debe pasarse por alto: en las referencias no figuran los significados de varios íconos que aparecen en el mapa. Los ausentes son: la bandera Mapuche, los campings (con su clasificación en libres, agrestes y organizados), las cabalgatas, las aguas termales, el senderista que indica la actividad y los diferentes trazados de ruta provincial, camino de ripio y senderos de trekking. Además, se marcó el territorio perteneciente a cada comunidad con diferentes entramados, pero su significado tampoco es mencionado en las referencias ni en el mapa, como se hizo con la Reserva Natural Estricta en el lago Curruhué Grande. Por último, se agregaron más banderas Mapuche que en el mapa anterior, para indicar la presencia de las comunidades en casi toda la cuenca. Sin embargo, esto no es así comprendido por los turistas, dado que los mismos suponen que cada bandera representa una comunidad o un asentamiento específico.

En síntesis, este nuevo mapa avanza en ciertos aspectos, pero olvida otros y, al igual que la mayor parte de la folletería, es tan general que pierde utilidad para los visitantes. Además, tampoco tiene en cuenta recomendaciones ni explicaciones.

El último mapa analizado, que se distribuyó en la cuenca durante la temporada 2005 / 06, era una fotocopia de otro bien impreso. Por esta razón, una importante porción de la información faltante se debió a que la fotocopia se realizó en hojas A4 mientras que el plano original era de tamaño oficio. Para la temporada 2006 / 07 el mapa fue realizado en imprenta y en tamaño oficio, por lo que su calidad mejoró ampliamente en cuanto a la definición de las imágenes y se recuperó toda la información que se había perdido el año anterior. En primer lugar, el cuadro de referencias aparece completo, lo cual permite identificar el significado de cada imagen que aparece en el mapa. Y en segundo lugar, se agregó una serie de datos debajo de este recuadro, que es importante tanto para el personal del Parque Nacional como para los visitantes, en especial para los que van por primera vez. Se mencionan recomendaciones relacionadas con la pesca, el fuego, los residuos y el sendero a la base del volcán Lanín. Este agregado, que en la fotocopia del año anterior no existía, es importante porque refuerza la información brindada por los informantes turísticos. Se hizo hincapié en estos temas específicos, porque son las actitudes de los visitantes que la Administración del Parque Nacional pretende mejorar para garantizar tanto la conservación del área protegida como la seguridad de los visitantes.

Debajo de las recomendaciones se agregaron los puntos de contacto con la Administración del Parque Nacional. En mayor tamaño figura la frecuencia de radio VHF y posteriormente las direcciones postales y los teléfonos de la Intendencia y de la

Delegación de Junín de los Andes. Estos últimos datos son importantes para ofrecer a los visitantes la posibilidad de comunicarse con el personal del Parque Nacional.

A pesar de las mejoras logradas en este tercer mapa turístico, su gran escala hace que se pierdan detalles importantes y precisión en la ubicación de los íconos que representan sitios de interés para el turista. Esto se debe a que el mapa, al igual que el anterior muestra toda la zona centro, a diferencia del primero, que sólo mostraba el Área Huechulafquen – Paimún. Por esta razón, comparte las mismas debilidades que el mapa N° 3, distribuido en la temporada 2005 / 06.

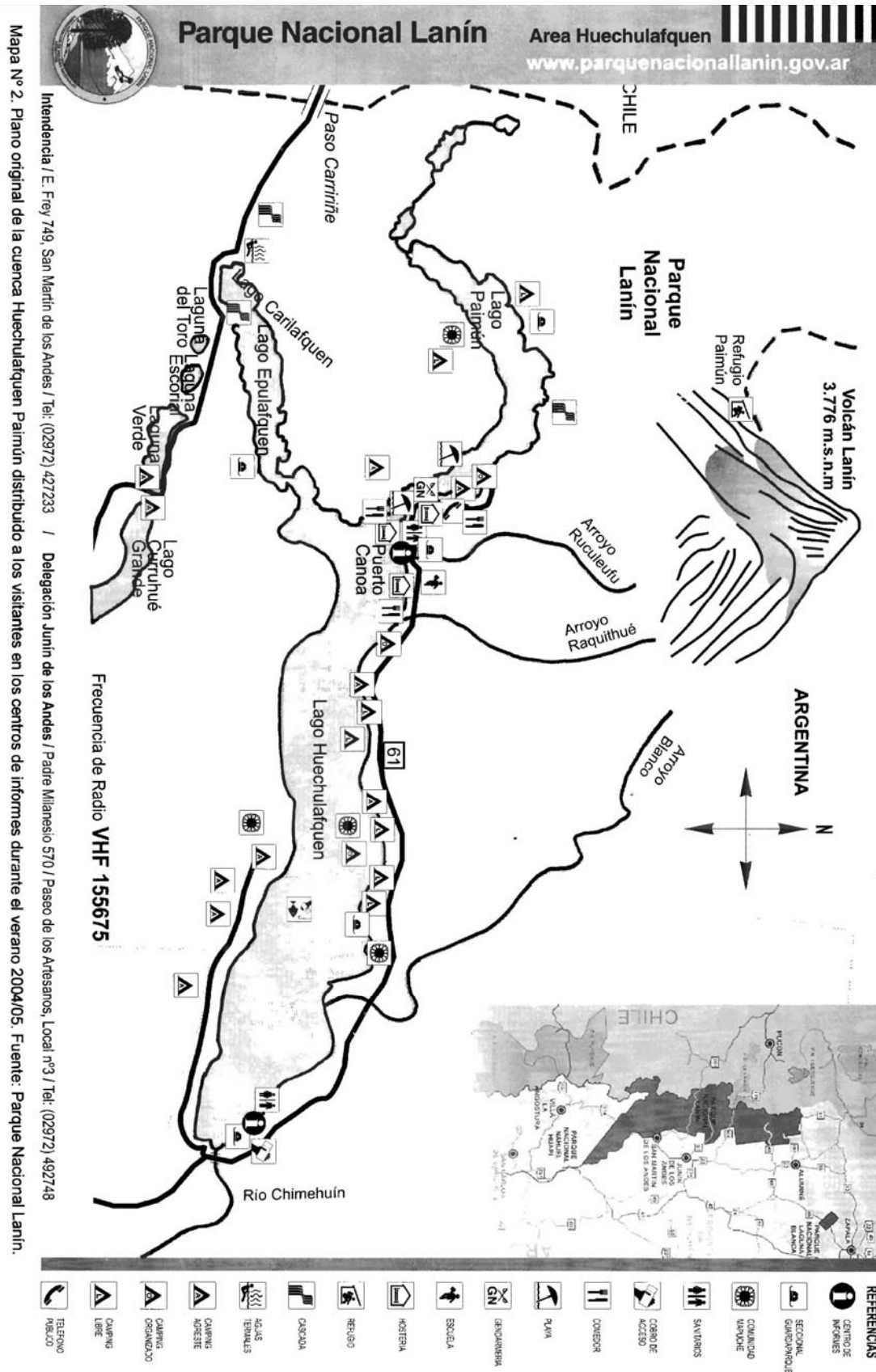
Un aspecto negativo relacionado con la folletería en general, es que la misma fue entregada indiscriminadamente, durante las cuatro temporadas en estudio, en todas las unidades de información a visitantes, sin considerar su contenido, ni tener en cuenta para qué había sido diseñada. Esto generaba que, en lugar de entregar folletos con información turística, es decir, del nivel particular, se distribuyeran otros, más bien publicitarios a visitantes que ya se encontraban en el Parque Nacional. Esta información no era útil para ellos en ese momento y al mismo tiempo, se estaban desperdiciando recursos que seguramente serían más útiles en ferias de turismo y de áreas protegidas o en las unidades de turismo de Neuquén Capital, Zapala o Buenos Aires, donde sirvieran folletos del nivel general de información.

Además, la falta de previsión en cuanto a folletería provocó, a lo largo de las cuatro temporadas en estudio, que las oficinas y centros de visitantes del área quedaran desabastecidos de material impreso en reiteradas ocasiones. En varias oportunidades la causa fue la demora en la imprenta, dado que el pedido a la empresa se efectuaba cuando ya no había folletos en la Intendencia o en la Delegación de Junín de los Andes para reponer. En esas circunstancias, los informantes resolvían el problema por sus propios medios. La mayoría de las veces se aprovechaban los mapas de la cuenca que figuraban en folletos similares al presentado en la imagen N° 26. El problema de esta opción era que los mismos no pertenecían a la APN, sino a prestadores de servicios de la cuenca del sector privado y no estaba permitido entregar esos folletos directamente a los visitantes. En otras ocasiones, como en la temporada 2005 / 06, los voluntarios de la oficina de informes de Puerto Canoas, optaron por dibujar croquis a mano alzada del área Huechulafquen – Paimún, para entregarles a los visitantes, con los atractivos, puntos de interés y el recorrido de los senderos señalados en el mismo. “Varias veces en la temporada nos quedamos sin planos del área y eso nos complicaba mucho para dar bien la información porque la gente no se ubicaba y se perdía. Por eso, con la propina que nos dejaban compramos hojas, lapiceras y marcadores para hacer mapas

a mano y poder entregarle algo a los visitantes, especialmente a los turistas para que se ubicaran bien.”¹¹¹

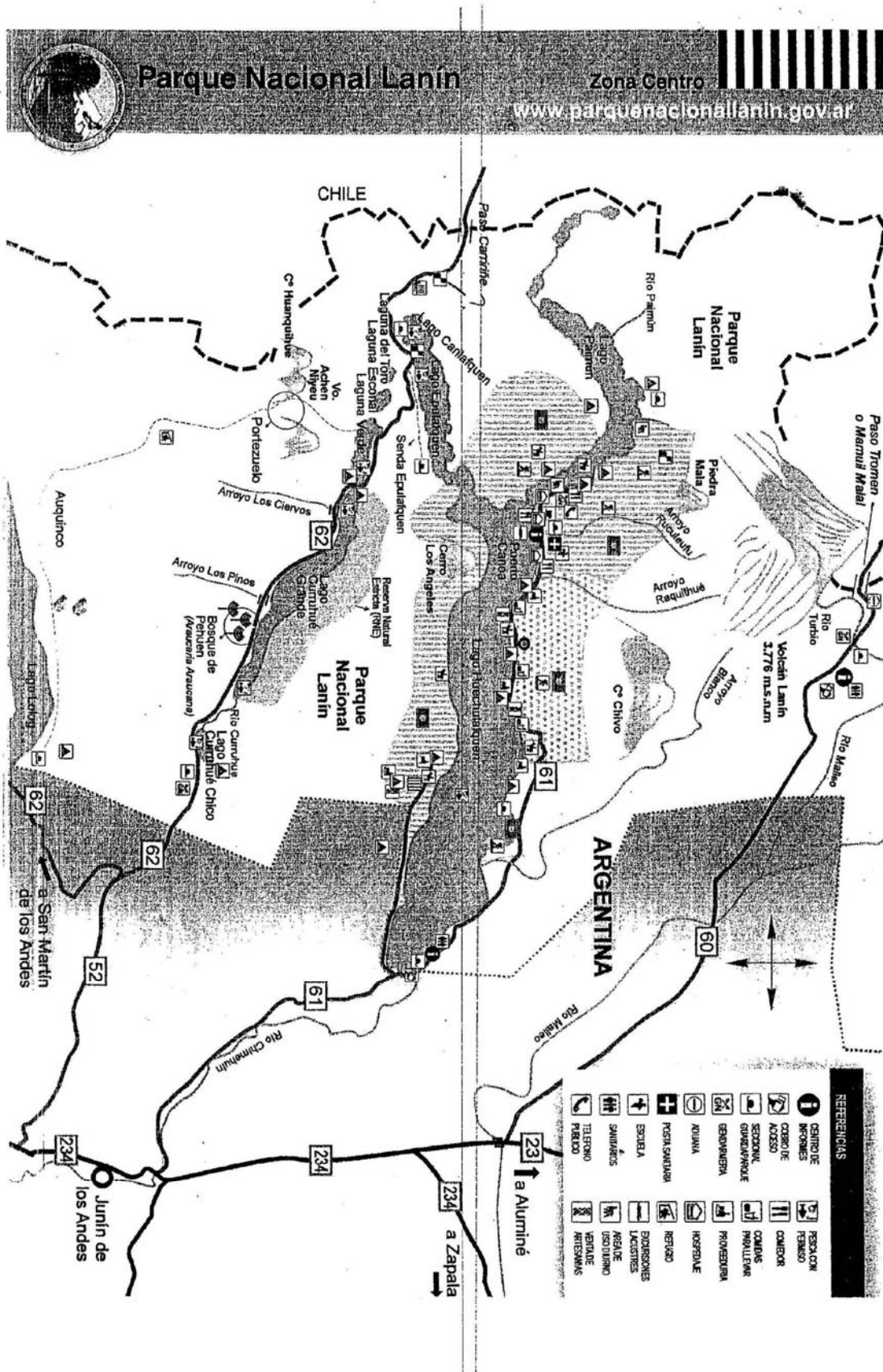
El desabastecimiento de folletos es perjudicial para la difusión de la información, dado que los visitantes no reciben el folleto institucional del área protegida, especialmente preparado para ellos y su estadía. Esta situación atenta contra la consecución de algunos objetivos de los Parques Nacionales, tales como la educación ambiental, la concientización y la conservación, dado que los informantes se dedican específicamente a reproducir sólo la información turística en el folleto que toman o que dibujan. De esta manera, dejan ausentes todas las recomendaciones y limitaciones que se observan en los folletos correspondientes y que son dirigidas a prevenir situaciones negativas para la conservación del área o la salud de los visitantes

¹¹¹ Voluntaria / informante del PNL. Puerto Canoa. Área Huechulafquen. Enero de 2006.



Mapa Nº 2. Plano original de la cuenca Huechulafquen Paimún distribuido a los visitantes en los centros de informes durante el verano 2004/05. Fuente: Parque Nacional Lanín.

Intendencia / E. Frey 749, San Martín de los Andes / Tel: (02972) 427233 / Delegación Junín de los Andes / Padre Milanesio 570 / Paso de los Artesanos, Local nº3 / Tel: (02972) 492748



Mapa Nº 3. Plano original de la cuenca Huechulafquen Paimún distribuido a los visitantes en los centros de informes durante el Verano 2005/06. Fuente: Parque Nacional Lanín.

LA INFORMACIÓN QUE NECESITAN LOS VISITANTES

Año a año aumenta la cantidad de personas que visitan la cuenca de los lagos Huechulafquen - Paimún. Durante el verano de 2004 ingresaron más de 23.500 visitantes y en la siguiente temporada alta, este total ascendió a 44.522, aproximadamente. En los últimos dos veranos estudiados (2006 y 2007) la cantidad de visitantes en la cuenca fue todavía mayor a la de años anteriores, pero en la Administración del Parque no se cuenta con datos precisos acerca de su cantidad.

Esta creciente demanda necesita ser recibida y requiere información sobre el área para desarrollar sus actividades turístico – recreativas. Aunque es útil brindar toda la información de la cuenca, según el tipo de grupo resulta oportuno hacer hincapié en algunos aspectos de la información y ofrecer mayor nivel de detalle. La razón de ello reside en que cada grupo presenta distintas características y arriba a la cuenca con diversas expectativas y motivaciones. Esta situación hace que sus necesidades e intereses en cuanto a información no sean homogéneas y generales.

Para distinguir las necesidades informacionales de los visitantes que arriban al área, se aplica una segmentación que se aproxima a la sociodemográfica (ver página Nº 11 del Marco Teórico). Las variables utilizadas son el medio de transporte utilizado, el tipo de grupo, su edad estimativa y el lugar de residencia habitual. De esta manera, es posible excluir a quienes visitan el área a través de una excursión, dado que son acompañados por un guía que les brinda toda la información que necesitan. Del resto de los visitantes, se diferencian las familias, los grupos de amigos, las parejas y las personas solas. Estos grupos son, a su vez, clasificados en “jóvenes” (de quince a treinta años), “de mediana edad” (de treinta y uno a cincuenta y nueve años) y “grandes” (mayores de sesenta años de edad). Por último, se diferenció a los que se hallaban de vacaciones (visitantes turistas) de los residentes de Junín y San Martín de los Andes (visitantes locales).

En el siguiente cuadro se ofrece una síntesis de las actividades e intereses de los diferentes segmentos, dado que, junto con las características de cada grupo, influyen en la clase de información que necesitan los visitantes para satisfacer sus necesidades durante su estadía en el área Huechulafquen. (La segmentación completa se encuentra en el Anexo, bajo el título “Análisis de demanda: información que necesitan los visitantes”).

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

Cuadro N° 1: Información que necesitan los grupos de visitantes en función de sus intereses. Área Huechulafquen – Paimún, Parque Nacional Lanín. Año 2005.

Segmento	Características	Actividades e intereses	Información que necesitan
Familias	<p>El área es visitada por primera vez por el 62,04% de los visitantes turistas y por el 8,42% de los locales. El 19,5% de los visitantes pernocta en el área.</p> <p>Por lo general, arriban en automóviles y provienen de Buenos Aires, Neuquén, Río Negro, Santa Fe, Córdoba y del exterior.</p> <p>Generalmente están compuestas por cuatro integrantes, aunque en marzo abundan las de tres.</p>	<p>Realizan actividades muy variadas. La mayoría elige el trekking, aunque no todos los miembros cuentan con las habilidades mínimas necesarias para realizarlos.</p> <p>Otro grupo importante se aboca a la pesca. Suelen solicitar información sobre las comunidades Mapuche, flora y fauna.</p>	<p>Alojamiento y alimentación: proveedurías, restaurantes, casas de té y de comidas para llevar.</p> <p>Senderos: Características de las sendas y requisitos para realizar los trekkings.</p> <p>Pesca: especies que es posible extraer y cantidad por persona. Sitios donde está prohibido pescar.</p>
Parejas y amigos jóvenes	<p>El área es visitada por primera vez por el 64,31% de los amigos y por el 75,13% de las parejas. En promedio, el 44,2% pernocta dentro del Parque Nacional.</p> <p>Principalmente, estos grupos provienen de Buenos Aires, Neuquén, del exterior, Santa Fe, Río Negro y Córdoba.</p> <p>El tamaño típico del grupo de amigos es de 3 y 4 integrantes. La proporción entre amigos turistas y amigos locales es de 17 a 2, mientras que ese valor en las parejas es de 9,4 a 1.</p>	<p>Constituyen el grupo más numeroso de acampantes. Buscan senderos de mayor duración y grado de dificultad que los demás grupos. Suelen buscar información por sus propios medios, con anterioridad a su arribo. Pero una vez en el área, piden mapas y guías de viajero con información sobre los senderos de trekking.</p>	<p>Campings: precios y su distancia a los atractivos.</p> <p>Alimentación: proveedurías, restaurantes, casas de té y de comidas para llevar.</p> <p>Senderos: Características de las sendas y requisitos necesarios para realizar los trekkings.</p>

^{*} En el gráfico N° 3 de la página 108 del Anexo se muestran los principales países de procedencia de los visitantes extranjeros.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

Segmento	Características	Actividades e intereses	Información que necesitan
Parejas y amigos de mediana edad	<p>El área es visitada por primera vez por el 51,4% de los amigos turistas y por el 14,40% de los visitantes locales.</p> <p>En de las parejas este valor es del 68,29% para los turistas y del 16% para los locales.</p> <p>En promedio, el 25% pernocta en el área.</p> <p>En general proceden de Buenos Aires, Neuquén, del exterior, Córdoba, Santa Fe y Río Negro.</p> <p>Para los amigos, el porcentaje de turistas asciende al 91,30% en febrero, mientras que para las parejas, los turistas representan el 93,64% del grupo.</p>	<p>Buscan actividades menos dinámicas o de menor duración que los más jóvenes, tales como la pesca, caminatas cortas, excursiones lacustres o visitas a atractivos y contemplar la naturaleza.</p> <p>También les interesa conocer a las comunidades Mapuche y su cultura presente y pasada.</p> <p>Es reducido el porcentaje de estos grupos que ingresan voluntariamente a las unidades de información para asesorarse. Pero solicitan material sobre flora, fauna y procesos naturales.</p>	<p>Alojamiento:</p> <p>Pesca: especies que es posible extraer y cantidad por persona. Sitios donde está prohibido pescar.</p> <p>Comunidades Mapuche: Cultura e historia.</p>
Parejas y amigos grandes	<p>El área es visitada por primera vez por el 60,87% de las parejas turistas y por el 10% de los locales.</p> <p>Para los amigos, el área era desconocida en un 48,34% de los visitantes turistas, a diferencia de los locales, dado que todos la conocían.</p> <p>El 27,04 % de las parejas pernocta en el área y el 8,32% de los amigos.</p> <p>Residen en Buenos Aires, Neuquén, el extranjero y en menor proporción, en Santa Fe, Río Negro, Mendoza y Córdoba.</p> <p>Las parejas turistas representan el 94,64% de su grupo y los amigos turistas, el 91,53%.</p>	<p>Eligen actividades de baja o nula dificultad, como caminatas por la costa o visitas a la Capilla "María Auxiliadora del Paimún". También toman sol en la playa de La Unión o Puerto Canoa, o bien, llegan con la exclusiva intención de realizar un pic-nic al aire libre o solamente recorrer el área sin bajarse del vehículo.</p> <p>Constituyen el grupo más interesado en solicitar información. Les interesa recibir folletería en general y los principales atractivos para conocer.</p>	<p>Atractivos: todos los que se puedan observar desde los vehículos, o que no demanden un esfuerzo importante.</p> <p>Alimentación: proveedurías, restaurantes, casas de té y de comidas para llevar.</p>

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

Segmento	Características	Actividades e intereses	Información que necesitan
Personas Solas	<p>El 56,43% visita el área por primera vez y más del 30% pernocta dentro del área.</p> <p>En su mayoría, provienen de Buenos Aires, Neuquén y del extranjero.</p> <p>Las actividades que eligen dependen de la edad de cada uno. Si se trata de personas jóvenes, suelen unirse a otros grupos, mientras que los otros dos grupos etarios continúan su viaje en soledad.</p>	<p>En muchos casos, les interesa saber sobre la pesca en el área, los atractivos más importantes para visitar, senderos para recorrer y dónde es posible comprar alimentos.</p>	<p>Campings: precios y su distancia a los atractivos.</p> <p>Alimentación.</p> <p>Pesca.</p> <p>Atractivos más importantes para visitar.</p> <p>Senderos: Características de las sendas y requisitos necesarios para realizarlas.</p>
Excursionistas	<p>Por lo general son familias, parejas grandes y de mediana edad. La mayoría proviene de Buenos Aires, del extranjero y la provincia del Neuquén.</p> <p>El tamaño de los grupos oscila entre las 13 y 25 personas y van acompañados por un guía habilitado por la APN.</p>	<p>Aunque el guía les brinda todos los datos que necesitan, solicitan información general acerca de las actividades recreativas y del alojamiento. Les interesa obtener folletos en los que se mencionen las comunidades Mapuche, flora, fauna y servicios.</p>	<p>Oferta recreativa: actividades que pueden realizarse en el área.</p> <p>Alojamiento.</p> <p>Comunidades Mapuche: Historia y cultura de las comunidades</p>
Transporte Público	<p>En temporada alta, los grupos que más utilizan este medio de transporte son las parejas y los amigos jóvenes.</p> <p>Principalmente llegan desde Buenos Aires, Córdoba y del extranjero. Para la mayoría se trata de su primera visita al área.</p>	<p>Se muestran interesados en realizar senderos de trekking, en las modalidades de pesca del área y en recibir información sobre las comunidades Mapuche. Se trata del mayor grupo de acampantes.</p> <p>Buscan mapas y guías de viajero con información sobre senderos de trekking.</p>	<p>Campings.</p> <p>Pesca.</p> <p>Comunidades Mapuche.</p> <p>Alimentación.</p> <p>Senderos: Características de las sendas y requisitos necesarios para realizarlas.</p>

Fuente: Elaboración propia.

LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DIFUNDIR EL PARQUE

Además de la información turística que requieren los visitantes, la Administración del Parque Nacional Lanín necesita difundir más información, para lograr, al menos en parte, sus objetivos de conservación del área, interpretación del patrimonio y de educación ambiental, dado que, aunque algunos segmentos sean más responsables, la mayoría de los visitantes pertenece a los grupos del tipo “de naturaleza ocasional” o “de naturaleza vocacional”, según la clasificación de visitantes en áreas protegidas de Juan Ignacio Pulido Fernández (Ver página 12 del marco teórico). En menor proporción pueden encontrarse “turistas de naturaleza bien informados”, pero raramente se trata de “ecoturistas”. Por esta razón, es importante brindar información relativa a la prevención de incendios forestales y sobre los residuos, dado que constituyen las amenazas más importantes para la conservación del área.

Asimismo, también es preciso que se ofrezcan recomendaciones relativas a la seguridad de la demanda, debido al alto porcentaje de visitantes que ingresan por primera vez al área. Además, la mayor cantidad de emergencias (personas extraviadas, incendios, heridos, etc.) se debe a la desinformación de los visitantes. Por ello es importante difundir información útil para prevenir situaciones riesgosas en senderos de trekking, mientras conducen sus vehículos y por la presencia de insectos peligrosos en el área.

En el cuadro N° 2 se expone la información que el Parque Nacional Lanín necesita difundir, con el fin de garantizar la seguridad física de los visitantes y la conservación del área protegida durante la estadía de los mismos en el área.

Cuadro N° 2: Información que necesita difundir el Parque Nacional Lanín.

Motivo	Información	
Seguridad física de los visitantes	Chaqueta Amarilla	Dado que para las personas alérgicas las picaduras de este insecto pueden ser fatales, es necesario dar a conocer a los visitantes sobre su presencia en la cuenca. Al mismo tiempo, es importante hacer hincapié en las precauciones que deben tomar para evitar ser atacados, cómo actuar en caso de ser picados, dónde recurrir y mencionar que su población aumenta considerablemente en febrero, lo cual provoca que durante este mes aumenten los riesgos.
	Senderos	Es necesario mencionar que no todos los senderos son aptos para todos los visitantes. Hay algunos que son de dificultad media – alta, otros que demandan varios días de caminata y otros que fueron clausurados. Además, es común que no todos los integrantes de un grupo de viaje (niños pequeños, abuelos, embarazadas) cuenten con las habilidades necesarias para realizar algunos de los senderos de manera segura. En este sentido, es necesario informarles sobre los riesgos que corren y cuáles se ajustan a las características del grupo antes de que comiencen la actividad. Las características físicas de las sendas (ancho de trocha, precipicios, altitud, presencia de roca suelta, etc.), así como también su estado de conservación y señalización, convierten al senderismo en una actividad no adecuada para cualquier visitante. Mínimamente, el Parque Nacional Lanín necesita ofrecer información o datos relativos al grado de dificultad de los senderos, duración, longitud, edades o habilidades mínimas requeridas, equipo y vestimenta adecuada, horarios en los que es posible realizar la actividad, si el mismo está o no habilitado por la administración y si es necesario registrarse, dónde hacerlo.
	Educación vial	Esta clase de información es muy importante en el área, dado que la mayoría de los visitantes proviene de grandes ciudades y particularmente de las zonas llanas de la Argentina. Esto implica que los mismos están acostumbrados a circular por rutas pavimentadas, sin curvas abruptas y en la llanura, muy diferentes a los caminos angostos, de ripio (y muchas veces en mal estado), con ganado suelto e infinidad de curvas y precipicios. La falta de experiencia de los visitantes en cuanto a manejo sobre ripio y en áreas montañosas hace que la circulación vial sea peligrosa si no se toman los recaudos necesarios. Por todas estas razones, es preciso recomendar a los visitantes que circulen siempre por la derecha, a no más de cuarenta kilómetros por hora y con las luces bajas encendidas. Además, es necesario recordarles normas viales muy usadas en la ciudad, como llevar el cinturón de seguridad puesto y dar prioridad siempre al vehículo que va en ascenso, dado que parecen olvidarlas cuando están de vacaciones.

Motivo	Información	
Conservación del área protegida	Incendios forestales	<p>Se trata de uno de los mayores peligros en verano. Por esta razón, resulta oportuno recordar a los visitantes que no deben arrojar las colillas de cigarrillos encendidas, ni latas o vidrios, porque es muy probable que se inicie un foco de incendio.</p> <p>Además, la mayoría de los visitantes, especialmente quienes acampan, acostumbra a hacer fogatas. Por esta razón, es necesario explicarles que las mismas deben realizarse sólo en las áreas permitidas, donde se cuenta con parrillas de cemento, cuya base aísla el fuego de la tierra. Esta limitación se fundamenta en el riesgo de provocar un incendio subterráneo o aéreo.</p> <p>Asimismo, es importante recordarles que las brasas deben quedar frías, porque de lo contrario el fuego puede reavivarse, que nunca deben descuidar su fogata y que no utilicen troncos grandes para alimentarlo ni extraigan toda la leña de un mismo lugar. Por último, es preciso recomendarles que el tamaño de la fogata sea el menor posible y que si observan que no pueden controlarlo solos, pidan ayuda cuanto antes a guardaparques, pobladores o demás visitantes.</p>
	Residuos	<p>Muchos desconocen que dentro del área no hay servicio de recolección. Por ello que resulta imprescindible proporcionarles información sobre cómo deben proceder con sus desperdicios.</p> <p>Es necesario recordarles que deben llevar consigo una bolsa cuando salen a caminar, especialmente a los grupos jóvenes y a las familias, porque suelen arrojar sus desperdicios en el camino o en los atractivos.</p> <p>Asimismo, es oportuno difundir que en estos ambientes debe considerarse residuo a todo elemento que no pertenezca al área, por más biodegradable o pequeño que sea. De esta forma, se incluyen papeles, cáscaras de fruta, yerba, semillas, etc. Los visitantes no son conscientes de que estos residuos, al no pertenecer al ambiente, demoran mucho más tiempo en descomponerse. Esto provoca que generen impactos en los hábitos alimenticios de la fauna silvestre, además de agregar acidez al suelo y posibilitar la germinación de especies exóticas.</p> <p>Por último, al quedar a la vista por períodos prolongados, fomentan que los demás visitantes imiten la acción y continúen arrojando residuos, dado que el área no estaba limpia.</p>

Fuente: Elaboración propia.

También relacionado con la conservación directa en el área, es posible agregar algunos mensajes de acuerdo al grupo de viaje, para modificar algunas conductas específicas que se consideran incorrectas para un área protegida. El cuadro N° 3 sintetiza la información que es necesario brindar a cada grupo de viaje.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

Cuadro N° 3: Información relativa a la conservación que es preciso agregar según grupos de viajes.

Grupos	Información
Familias, parejas y amigos de mediana edad y a los excursionistas	Es preciso recordarles que no está permitido extraer rocas, plantas, flores o arena volcánica para llevarse de recuerdo a casa. Una característica común a todos los grupos, pero particularmente más acentuada en aquellos de edades medias, es el deseo de llevarse recuerdos autóctonos . Por eso, si no consiguen artesanías Mapuche o merchandising del Parque Nacional, suelen optar por llevarse una planta, una flor, una roca, arena volcánica o algún otro recuerdo natural. Por esta razón resulta oportuno hacerles conocer el valor que dichos elementos tienen para el ecosistema, porque ellos no lo saben y recordarles que no está permitido extraer esta clase de elementos en un Parque Nacional.
Parejas y amigos jóvenes	Es necesario explicarles que deben acampar sólo en los lugares autorizados y que el aseo personal, de ropa y de vajilla no puede hacerse dentro del lago o los arroyos, para no contaminarlos con la espuma de detergentes, champúes y jabones. Además, una conducta inapropiada que se repite en la mayoría de los segmentos jóvenes es la costumbre de hacer graffitis en rocas, troncos de árboles, laderas de montañas y sobre musgos, para indicar su presencia allí o dejar mensajes románticos. Es importante explicarles que esa actividad está prohibida porque estas marcas tardan mucho tiempo en desaparecer y no sólo impactan visualmente, sino también ecológicamente e incitan al resto de los visitantes a copiar la actitud.
Familias, parejas y amigos de mediana y tercera edad	Se reconoce la necesidad de informarlos sobre las modalidades de pesca permitidas y las especies que pueden extraerse por día, por persona. Además, es necesario mencionar los sitios donde no está permitida la pesca. Si bien esta información figura en el reglamento de pesca que se entrega junto con el permiso, es común que no le presten atención al cambio de jurisdicción. Por esta razón, no advierten la modificación en las reglas.
Quienes pasean con sus mascotas	Es necesario recordarles que deben mantener sus mascotas atadas, tanto por las demás personas como por el ambiente y la fauna autóctona. De esta manera se trata de evitar molestias y riesgos a otros visitantes y al ambiente.
Familias, amigos y parejas jóvenes	Es preciso mencionarles la necesidad de evitar los ruidos y el alto volumen de la música en áreas de camping y sendas de trekking. Esta mención es importante porque, de lo contrario, la contaminación sonora puede llegar a alcanzar niveles muy altos para un área protegida.
Parejas y amigos de mediana edad	Es fundamental recomendarles a estos grupos que disminuyan la velocidad de sus automotores cuando se cruzan con peatones en la ruta.

Fuente: Elaboración propia.

IMPORTANCIA DE DIFUNDIR INFORMACIÓN EN ÁREAS PROTEGIDAS

Consecuencias generadas por la ausencia de información en los visitantes

En un área protegida, el comportamiento de los visitantes es clave en la conservación del área. La mayoría de la gente desconoce cuáles son las actitudes apropiadas en un espacio natural de estas características.

Está demostrado que la falta de conocimiento de los visitantes atenta contra la conservación del área, dado que éstos dañan la naturaleza al reproducir sus conductas ciudadanas. “La mayor amenaza para la conservación es la basura.”¹¹² Al respecto, es posible encontrar envases de alimentos, botellas de plástico, colillas de cigarrillos, papeles y bolsas de nylon en los senderos y atractivos más visitados del área. “Es normal que los visitantes que acampan varios días dejen los residuos en una bolsa colgada de un árbol, como si fuera a pasar el camión recolector.”¹¹³ No obstante, a través de la información brindada, de recomendaciones y de la entrega de una bolsa para los residuos se logró reducir notablemente la cantidad de desperdicios arrojados en el área. “Después de la primer temporada que se contó con informantes, se tuvo que llamar una sola vez al camión para cargar los residuos arrojados por los turistas. Años anteriores se lo llamaba hasta doce veces por temporada.”¹¹⁴

Es decir que, la información que se difunde es útil para lograr la conservación del área por parte de los visitantes. Esta utilidad reside en el desconocimiento de los mismos sobre las consecuencias que generan sus actos y lo perjudicial que puede resultar para el ambiente. Asimismo, no saben cómo deben comportarse en un área protegida o qué actividades deben restringirse. “Ah, no sabía que no se pueden cortar flores. Te las dejo acá si querés.”¹¹⁵ “No entiendo por qué no se puede hacer jet – ski en el lago por estar dentro de un Parque Nacional”¹¹⁶ “¿Por qué no me puedo llevar una plantita? Yo la voy a cuidar en mi casa.”¹¹⁷ De todas formas, cuando son informados, a la mayoría le interesa aprender sobre la contaminación y sobre las medidas que hay que tomar para evitarla.

Además, la gente no comprende de antemano por qué está prohibido hacer fuego fuera de las parrillitas. En los primeros años en estudio fue común observar durante la temporada alta algunos grupos que encendían fuego fuera de los fogones previstos para tal fin. El desconocimiento sobre el manejo del fuego, causa principal de

¹¹² Departamento de Uso Público. Parque Nacional Lanín. San Martín de los Andes. Enero de 2006.

¹¹³ Voluntario / informante turístico. Centro de informes de Puerto Canoas. Área Huechulafquen. Enero de 2006.

¹¹⁴ Guardaparque Coordinador de la Zona Centro. Huechulafquen. Enero de 2005.

¹¹⁵ Mujer de pareja de mediana edad, proveniente de Buenos Aires. Área Huechulafquen. Enero de 2005.

¹¹⁶ Familia proveniente de Buenos Aires. Área Huechulafquen. Febrero de 2005.

¹¹⁷ Familia proveniente de Neuquén. Área Huechulafquen. Enero de 2004.

incendios forestales, hace que la información sea la herramienta más importante para prevenir los mismos.

Otro inconveniente generado por la inexperiencia de los visitantes en áreas protegidas, es que los mismos acampan en lugares no permitidos. Muchas veces esto ocurre porque desconocen que sólo está permitido acampar en campings y en otros casos se debe a que no desean pagar un camping o no desean compartir su estadía con otros visitantes y prefieren la tranquilidad de un lugar más solitario. Esta situación genera varias consecuencias problemáticas. En primer lugar, el visitante hará fuego en un espacio no permitido, provocando un importante riesgo de incendios. En segundo lugar, todos los residuos que genere durante su estadía no serán manejados como si estuviera en un camping, donde serían separados y extraídos del área. En tercer lugar, al no contar con sanitarios ni duchas contaminará el ambiente y al bañarse en el lago o en un arroyo, lo ensuciará con jabones y champúes, lo cual está totalmente prohibido en el área. Por último, al situarse en un lugar solitario, el visitante estará más próximo a toparse con animales salvajes, como un chancho jabalí, zorro o puma.

Otra situación negativa para el área, también causada por la falta de información en la demanda, se da en la pesca. “Pescan sin permiso”¹¹⁸, “No saben qué especies tienen que ser devueltas ni cuáles se pueden capturar”¹¹⁹. En relación con esta actividad, suele ocurrir que los visitantes sólo consulten si está permitido pescar o si hay áreas donde no lo está. Sin embargo, las reglas de pesca cambian según la jurisdicción correspondiente y son pocos los grupos que leen correctamente el reglamento o, mejor dicho, que lo respetan. En el ámbito de la provincia del Neuquén se encuentra prohibido extraer ejemplares de alto valor deportivo, como por ejemplo la trucha. Lo contrario ocurre en el territorio que pertenece al Parque Nacional Lanín, dado que allí las especies autóctonas son las que se conservan, y por lo tanto, es posible capturar las especies introducidas, como la trucha. Al mismo tiempo, las especies que son posibles de extraer en el territorio de la provincia, son las protegidas en el ámbito del Parque Nacional, por tratarse de especies nativas, como es el caso de la perca, entre otros.

Otro problema, relacionado con la seguridad de los visitantes, se observa con la circulación vehicular. Las razones son varias, pero el desconocimiento aumenta la posibilidad de ocurrencia de un accidente automovilístico. En primer lugar, al provenir la mayoría de los visitantes, de las zonas más llanas del país, ignoran cómo se debe manejar en zonas montañosas, donde abundan las curvas, contracurvas y precipicios. Además, la ruta provincial N° 61 es de ripio y al ser muy transitada durante la

¹¹⁸ Guardaparque de la Seccional Puerto Canoas. Área Huechulafquen. Enero de 2005.

¹¹⁹ *Ibidem*.

temporada alta, el mismo se suelta, haciendo peligroso el tránsito a velocidad alta. Por esta razón, es común observar ocho o nueve vehículos volcados entre enero y febrero. Ocurre que, por las condiciones que presenta la ruta, la máxima velocidad permitida es de cuarenta kilómetros por hora, considerada como muy baja por los turistas, quienes desean arribar lo antes posible a cada atractivo. “No, están locos. Si andás a cuarenta no llegás a ningún lado.”¹²⁰ “Ya que cobran entrada mejoren la ruta que está horrible.”¹²¹

Además, es imprescindible que los visitantes mantengan las luces bajas encendidas, para ser visibles ante los visitantes que circulan de frente a ellos. La razón de esta necesidad surge por la presencia de grandes cantidades de polvo en suspensión, a causa del importante número de automotores que transita el área, lo cual empeora al tener de frente al sol. Asimismo, la situación se agrava cuando los pasajeros no utilizan el cinturón de seguridad o transportan gente, generalmente mochileros, en la caja de las camionetas.

Otra característica muy generalizada es que “la gente subestima a la naturaleza, porque genera una confianza desmedida sobre la misma”¹²², que provoca, entre otras consecuencias, que no sientan la necesidad de buscar información y por ello lo más común es que no consulten al guardaparque antes de comenzar un sendero. “Los turistas toman otros caminos y subestiman los carteles en los senderos”¹²³ “Lo que hacen muchos es caminar por la huella que encuentren, sin saber si es un sendero o si es propiedad privada y si está habilitado o no.”¹²⁴ “Es muy común que no avisen al guardaparque antes de empezar sus caminatas.”¹²⁵ Esta obviedad provoca que los visitantes recorran algunos senderos sin tener presente si cuentan con las habilidades o el equipamiento necesarios. Además, al desconocer los horarios límite para retornar, es posible que anochezca antes de que los mismos hayan finalizado el sendero, lo cual incrementa notablemente los riesgos.

¹²⁰ Pareja joven de Neuquén. Área Huechulafquen. Enero de 2004.

¹²¹ Familia de Buenos Aires. Área Huechulafquen. Enero de 2005.

¹²² Encargada de información turística. Delegación Junín de los Andes. Enero de 2006.

¹²³ Voluntario / informante turístico. Centro de informes de Puerto Canoá. Área Huechulafquen. Enero de 2006.

¹²⁴ Voluntario / informante turístico. Centro de informes del Ingreso. Área Huechulafquen. Marzo de 2005.

¹²⁵ Brigadista de incendios. Departamento ICE. San Martín de los Andes. Enero de 2006.

Beneficios derivados de la correcta difusión de la información

En un área protegida, la importancia de la información reside en la utilidad que ésta reporta, tanto a los visitantes como al área en sí misma y a sus administradores.

En cuanto a los visitantes, la información les brinda la posibilidad de saber entre qué atractivos pueden elegir para visitar o entre qué actividades pueden optar para realizar. Al respecto, la información sirve “para que el turista se ubique bien, que sepa qué servicios hay y se vuelva conforme.”¹²⁶ “Además, se logra que disfruten las vacaciones y que conozcan el lugar con mayor seguridad.”¹²⁷

En primer lugar, la información relativa a la seguridad (grado de dificultad del sendero, equipos necesarios, últimos horarios para comenzar senderos, edades mínimas, registro ante el guardaparque, etc.) permite que los visitantes disfruten su estadía en el Parque sin correr riesgos de sufrir accidentes. Gracias a la tarea de los informantes y los brigadistas dentro del Parque, en las últimas cuatro temporadas se redujo notablemente la cantidad de visitantes heridos y extraviados en senderos. “Con el trabajo preventivo que venimos haciendo los brigadistas y con la ayuda de los informantes, cada año hay menos personas heridas o extraviadas en los senderos.”¹²⁸ “Es importante hablar sobre los senderos porque si no los visitantes no se informan con los guardaparques y salen sin los elementos de trekking necesarios.”¹²⁹ La disminución de emergencias en senderos es un logro importante para el grupo del ICE, los brigadistas y rescatistas, que se arriesgan para ayudar a los visitantes cada vez que hay una contingencia. Cabe mencionar que por una sola persona extraviada o herida se traslada al área un grupo de doce personas para socorrerla, sin mencionar los costos económicos que genera la búsqueda.

Al mismo tiempo, la información que se da a los visitantes es beneficiosa para el área y para todo el personal que se encarga de la misma. Sin lugar a dudas, la información es la herramienta más importante para prevenir incendios forestales, dado que la principal causa de los mismos es el desconocimiento general sobre manejo del fuego. Los visitantes no saben cómo proceder para encender o apagar bien una fogata en un área protegida. Por esta razón, durante los últimos años, el grupo de brigadistas del ICE (Departamento de Incendios, Comunicaciones y Emergencias) estuvo desarrollando un programa de educación ambiental en Filo Hua Hum, con material impreso, donde se le explicaba a las personas cómo deben hacerse las fogatas, dónde, por qué, cómo apagarlas, etc. También se brindó información relativa a emergencias, rescates y comunicaciones. Con todo esto, se ha logrado reducir la tasa

¹²⁶ Informante municipal de la terminal de ómnibus de Junín de los Andes. Enero de 2006.

¹²⁷ Voluntario / informante. Delegación Junín de los Andes. Enero de 2006.

¹²⁸ Brigadista de Incendios. Departamento ICE. San Martín de los Andes. Enero de 2006.

¹²⁹ *Ibidem*.

de incendios generados por causas humanas y la cantidad de personas extraviadas o heridas en senderos. “Bajó muchísimo la cantidad de incendios por causas humanas, gracias a la información sobre manejo del fuego e incendios forestales.”¹³⁰

Esta información debe difundirse a todos los grupos que arriban a la cuenca, por la importancia de modificar conductas irresponsables en el manejo del fuego. En relación con esta temática, son numerosas las actividades de prevención desarrolladas por los brigadistas: realizan charlas en escuelas de las ciudades más próximas al Parque Nacional Lanín, en radios locales y también informan a los visitantes, durante la temporada estival, en distintas áreas de acampe. Al respecto, cabe destacar que los visitantes se muestran interesados en aprender sobre los incendios y colaborar con la prevención. “¿Por qué hay que apagar el fuego solamente con agua? ¿No se apaga mejor con tierra?”¹³¹ “Mirá vos, yo soy boy scout y siempre nos enseñaron a apagar el fuego con tierra. Qué bueno aprender esto.”¹³² “Con la prevención y las charlas la gente entiende el riesgo de manejar mal el fuego. Así se disminuyó muchísimo la cantidad de incendios por causas humanas”¹³³

Por otra parte, en la actualidad mucha gente, en especial los turistas, quieren aprender sobre los lugares que recorren y se interesan por las comunidades Mapuche (de las que habitualmente piden mayor información), por la flora, fauna y procesos naturales. Por lo tanto, la información es una herramienta útil para satisfacer su necesidad de conocimiento. “Sería interesante tener la posibilidad de comprar aunque sea un folleto con información de las comunidades. Aunque tengas que pagarlo. ¿Me entendés? Yo lo pago.”¹³⁴ “¿Por qué no hacen un folleto que explique cómo vivían antes los Mapuche y cómo viven ahora?”¹³⁵ “A mí me interesa por ejemplo saber cómo se llama ese árbol o aquél, o cuál es el coihue y no hay nadie que me sepa decir, o un folleto que lo explique. Tendrían que tener folletos de flora y fauna.”¹³⁶

También, la información se convierte en una herramienta de conservación, dado que los visitantes no prestan atención a su comportamiento porque no saben cómo proceder en un área protegida. En cambio, al ser prevenidos antes de ingresar a la misma, tienen mayor cuidado e intentan no comprometer la conservación del área. Además, los visitantes buscan aprender sobre algunos temas y se muestran interesados en consultar sobre la información que reciben. Es decir, preguntan las razones de las restricciones y les interesa conocer más detalles sobre la

¹³⁰ Brigadista de incendios. Departamento ICE. San Martín de los Andes. Enero de 2006.

¹³¹ Familia de turistas, provenientes de Santa Fe. Área Huechulafquen. Febrero de 2005.

¹³² Familia de turistas, provenientes de Santa Fe. Febrero de 2005. La reflexión de este hombre surgió luego de haber preguntado por qué el fuego debía apagarse sólo con agua. También comentó que era la primera vez que lo escuchaba.

¹³³ Brigadista de incendios. Departamento ICE. San Martín de los Andes. Enero de 2006.

¹³⁴ Familia de visitantes, provenientes de Buenos Aires. Área Huechulafquen. Marzo de 2005.

¹³⁵ Pareja de mediana edad, proveniente de Buenos Aires. Área Huechulafquen. Febrero de 2004.

¹³⁶ Amigas de mediana edad, provenientes de Córdoba. Área Huechulafquen. Enero de 2005.

contaminación y cómo evitarla. “Ah, no sabía que los jabones biodegradables también afectaban el agua. Qué bueno que lo digan!”¹³⁷ Durante la primer charla de información suelen interrumpir para preguntar las dudas que van ocurriendo a medida que van obteniendo mayor conocimiento. “¿Por qué hay que empezar el sendero antes de las 12 a.m.?”¹³⁸ “¿Hay que acampar sí o sí en un camping?”¹³⁹

A través de la información se intenta incorporar nuevas pautas de comportamiento en los visitantes, más acordes a un área protegida, relacionadas principalmente a los residuos que generan durante su estadía. Pero también se pretenden avances en relación con los ruidos molestos, el correcto aprovechamiento del agua, a no cortar flores, ni arrancar plantas, entre otras actitudes perjudiciales para la naturaleza. Se trata de una herramienta muy útil para lograr concientizar a la población en relación con la necesidad de conservar las áreas naturales o las formas de comportamiento más acordes a las mismas. “Con la información que se da se trata que los turistas agredan lo menos posible y que lleven el mensaje a su casa, a su vida cotidiana.”¹⁴⁰

La información es útil, además, para cumplir uno de los objetivos de los Parques Nacionales: la educación ambiental. En este sentido, sirve para generar conciencia sobre los Parques Nacionales entre la población. Sirve para explicar por qué es necesario conservar estos espacios naturales, cuáles son sus objetivos, cuáles son los beneficios y utilidad, los valores de los mismos, etc. “La información es buena para la conservación, para educar al visitante y para enseñar realmente para qué están los Parques, cuáles son sus objetivos.”¹⁴¹ “El Parque Nacional ofrece la oportunidad de apreciar el entorno natural en las mejores condiciones posibles.”¹⁴² “La información sirve para concientizar a los visitantes.”¹⁴³

¹³⁷ Pareja joven proveniente de Santa Fe. Febrero de 2005.

¹³⁸ Familia proveniente de Buenos Aires. Enero de 2005.

¹³⁹ Grupo de amigos proveniente de Río Negro. Febrero de 2005.

¹⁴⁰ Encargado del centro de visitantes del ingreso. Área Huechulafquen. Enero de 2006.

¹⁴¹ *Ibidem.*

¹⁴² Guardaparque de la Seccional Puerto Canoá. Área Huechulafquen. Enero de 2006.

¹⁴³ Departamento de Uso Público. Intendencia del Parque Nacional Lanín. San Martín de los Andes. Enero de 2006.

RECOMENDACIONES

Después de analizar el sistema de información a visitantes del área Huechulafquen, es posible reconocer que las debilidades del mismo surgen, principalmente, por la ausencia de planificación y gestión. La mayoría de las dificultades halladas serían evitadas a través de la planificación participativa y la gestión asociativa de este sistema. Esta es la recomendación más importante, dado que involucra todas sugerencias necesarias para perfeccionar el sistema de información. Al prever la clase de información que se brindará a la demanda es posible proporcionar a cada grupo los datos que más necesitarán durante su estadía. Además, al contar con todos los medios de difusión previstos y con objetivos claramente establecidos, se ofrecerá a todos la oportunidad de conocer el área y disfrutar los atractivos, en el marco de la zonificación de uso público, de una manera más segura y educativa de lo que sería si no se les proporcionara la información completa. De este modo, a los visitantes no se le limitaría la oferta recreativa y, al mismo tiempo, no se estaría comprometiendo la conservación del área, al contar con la colaboración de los mismos. Esto se debe a que ellos están dispuestos a aprender sobre la contaminación y a respetar las normas que contribuyan a la conservación del espacio.

Si se planifica el sistema de información a visitantes y se lo revisa con suficiente anticipación a la temporada alta, es posible seleccionar la información que se brindará en función de los diversos objetivos que se definan. Esto permite aprovechar al máximo los beneficios que reporta la información, de acuerdo a las necesidades que presente el área protegida y la demanda. De esta forma, se puede diferenciar entre la información que es imprescindible brindar a los visitantes y aquella que puede ser omitida sin causar inconvenientes a los mismos o al área. Esta clasificación también es útil para la posterior **capacitación de los informantes**. Es imprescindible brindarles una preparación antes de que comiencen a ofrecer la información. La importancia de ello reside en que los visitantes cuestionan las restricciones que les son mencionadas, porque quieren saber las razones de las normas. Estas inquietudes en los turistas obligan a los informantes a conocer el área y a estar completamente informados sobre las decisiones institucionales para poder responderles de manera convincente. Esta oportunidad es fundamental para concretar, al menos, el inicio de la educación ambiental. Porque es en este momento cuando los visitantes aprenden y deciden respetar las normas o las rechazan, si la explicación no alcanzó a convencerlos. Es por ello que resulta indispensable contar con personal de información capacitado para que puedan responder de forma convincente las dudas de los visitantes. No obstante, la escasez de personal hace que los informantes sean voluntarios, muchas veces sin experiencia en la difusión de información turística.

A través de la planificación, es posible **prever** la clase de **información** a incluir para satisfacer las necesidades de los visitantes, de acuerdo al tipo de grupo, duración de su estadía, objetivos recreacionales, etc. Es preciso decidir con anterioridad a qué público se dirige cada mensaje, para exponerlo de forma que sea comprensible y utilizar los medios que mayor efectividad presente en ese público objetivo en particular. Por todo esto, es necesario definir a qué **segmento** se dirige la comunicación y conocer el comportamiento del mismo, en cuanto a la recepción de la información, sus intereses, expectativas y necesidades. Es preciso desarrollar un importante trabajo previo de segmentación de los visitantes. Es indispensable **investigar las necesidades informacionales** de los visitantes y qué mensajes y medios resultan más oportunos según cada grupo para lograr la interpretación de acuerdo a sus intereses y su comportamiento dentro del Parque Nacional. A través de este estudio será posible **adecuar la información** y su difusión a los intereses y necesidades, tanto de los visitantes como de la Administración del Parque Nacional. Asimismo, al conocer las características del segmento, será posible agregar al mensaje, de la manera más conveniente, toda la información que necesita ofrecer el Parque Nacional, relativa a conservación, seguridad, recomendaciones, etc. De esta manera, es posible ofrecer a cada grupo la información que necesita y no una información general que no le reporte beneficios ni al grupo, ni al Parque Nacional Lanín.

Si se cuenta con un sistema de información a visitantes es necesario **evaluarlo periódicamente** para detectar las posibles fallas o problemáticas, tanto en los medios de difusión (folletería, mapas, señalización, paneles, informantes, etc.) como en la clase de información que se brinda. A través de la evaluación es posible ajustar el sistema de información a las necesidades específicas del área. De esta forma, es posible mejorar la calidad del sistema y aprovecharlo para la consecución de los objetivos institucionales de los Parques Nacionales.

Esta evaluación periódica permitiría **calcular la cantidad de material informativo** que se utilizará en la temporada. De esta forma, es posible inferir cuántos folletos son necesarios y evitar el desabastecimiento de los mismos en las unidades de información. Esto es importante porque la demora de la imprenta, una vez hecho el pedido, es de 10 días como mínimo. El mayor inconveniente que genera el desabastecimiento es que los visitantes no reciben el folleto institucional y se omite la información relativa a la educación ambiental, la seguridad y concientización de la población, que forman parte de los folletos que son diseñados para informarlos.

Por otra parte, la correcta distribución de la folletería es viable al planificar el sistema de información a visitantes. De esta manera, es posible diferenciar entre

folletos turísticos para entregar dentro de cada área a los visitantes reales y los folletos publicitarios para entregar fuera del Parque Nacional a los potenciales visitantes. Al **definir objetivos específicos** para cada clase de folleto según su mensaje, es posible distribuirlos en el lugar apropiado, es decir, en el ámbito donde se encuentra realmente el público objetivo de ese mensaje. Esta tarea no sólo permite que la folletería informe realmente a quien lo necesita, sino que también es posible evitar el desabastecimiento de la misma en las unidades de informes.

En síntesis, se puede afirmar que la adecuada planificación del sistema de información a visitantes constituye una herramienta muy útil para la consecución de diversos objetivos de los Parques Nacionales y para generar el verdadero ecoturismo. Sin embargo, es necesario trabajar intensamente en la planificación del sistema y en el estudio continuo de los resultados para producir las mejoras necesarias que contribuyan al óptimo desarrollo de actividades dentro de un área protegida. Asimismo, es oportuno que el sistema de información a visitantes sea planificado y auditado por un grupo estable, constituido por miembros de diversos departamentos del Parque Nacional, tales como Uso Público, Educación Ambiental, Co-manejo, ICE, la Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental, etc. Además, para conocer las características del público objetivo al que se dirige el mensaje es oportuno incluir en la planificación del sistema al personal de las distintas unidades de información, dado que puede aportar un valioso conocimiento sobre cada segmento.

En resumen, el mayor desafío consiste en elaborar un mensaje que incluya la información que necesita la demanda para desarrollar sus actividades turístico – recreativas y la que precisa dar a conocer la Administración, para asegurar la conservación del área, la educación ambiental y la seguridad de los visitantes.

CONCLUSIÓN

El cierre de esta investigación se plantea desde dos abordajes. Primero, como cierre del estudio de caso, se desarrolla una conclusión particular del sistema de información a visitantes del área Huechulafquen, del Parque Nacional Lanín. Y posteriormente, se expone otra, más general, debido a que se trata de conocimientos generalizables a otras áreas protegidas. Los mismos pueden servir de base en cuanto a la aplicación del sistema, teniendo presente las modificaciones oportunas en función del área y su demanda.

Con la presente investigación fue posible demostrar cuán importante es el sistema de información a visitantes para el área protegida, en cuanto a su contribución al logro de los objetivos del Parque Nacional Lanín. En el caso del área Huechulafquen – Paimún esta importancia se incrementa por diversas razones. En primer lugar, por las características físicas de la zona, que tornan peligrosa cualquier actividad que no se realice adecuadamente, dado que la topografía es montañosa y abundan curvas y precipicios, tanto en caminos de ripio como en los senderos de trekking. Además, por la presencia de productores ganaderos, es muy común encontrar caballos, bueyes, vacas y ovejas sobre la ruta de circulación vehicular. Y también hay animales salvajes, como pumas, zorros y jabalíes, que viven en el área y es posible toparse con ellos, especialmente durante la temporada media o baja y en lugares alejados del gentío.

En segundo lugar, a causa de las características propias de la demanda se incrementa el valor de la información. En este sentido, cabe destacar que, para aproximadamente el 60 % de los grupos, se trata de su primer viaje al área y, por lo tanto, no conocen las precauciones a tomar. Además, la gran mayoría de los visitantes proviene de grandes centros urbanos, donde la conducta es muy diferente a la correcta en un área protegida y es necesario esforzarse para hacerles notar la diferencia de entorno. Además, un gran porcentaje de los turistas proviene de las zonas más llanas del país y por eso suelen desconocer la forma correcta de circular en caminos montañosos y de ripio. Por esta razón es fundamental la información relativa a la prevención de accidentes viales. Otra característica muy generalizada es que los visitantes subestiman a la naturaleza, lo cual provoca, entre otras consecuencias, que no sientan la necesidad de buscar información y por ello es habitual que no consulten al guardaparque antes de comenzar un sendero.

En tercer y último lugar, la cuenca de los lagos Huechulafquen – Paimún es, según los distintos informantes claves y registros propios, el área del Parque Nacional Lanín que más cantidad de gente atrae, ya sea para pasar el día o acampar. De manera directa, la gran afluencia de vehículos deteriora la ruta principal, dado que se

suelta el ripio, aumentando el riesgo durante la circulación. Además, el camino tiene que ser arreglado por la máquina de Vialidad, que constituye otro obstáculo que pueden encontrarse los conductores. Es preciso recordar que durante la temporada 2004 / 05 ingresaron a la cuenca más de 44.500 visitantes y es usual que al incrementarse la cantidad de usuarios, aumenten también los riesgos, en especial los que son generados por ellos.

Por todas las razones enunciadas, resulta imprescindible brindar un servicio de información adecuado. Luego de haber analizado minuciosamente la información que se difunde sobre el área Huechulafquen, es posible afirmar que es necesario mejorar su planificación y gestión para elevar la calidad del mismo, con el fin de lograr que el sistema sea más eficiente y eficaz. La importancia de elevar su eficacia radica en el objetivo de satisfacer, de la manera más completa, la creciente necesidad de conocimiento que se observa en la demanda. Los visitantes, en especial aquellos que provienen de las zonas más lejanas, hacen manifiesta su intención de obtener información que no es considerada en las publicaciones del Parque Nacional. Al respecto, solicitan revistas, libros o folletos en los que se desarrolle la historia y la cultura de las comunidades Raquithué y Lafquen-Che, la flora y fauna del área, que se expliquen los procesos naturales cuyas huellas observan, como el vulcanismo y guías para viajeros donde se detallen los atractivos, se grafiquen los recorridos de los senderos o se presenten planos y fotografías de los mismos. Además, al elevar la eficacia del sistema será posible ofrecer el mensaje oportuno al grupo que lo necesita para su estadía o al grupo que la Administración necesita educar o prevenir. De esta forma, el sistema colaborará con diversos objetivos de creación de los Parques Nacionales.

Además, la importancia de mejorar la eficiencia del sistema de información, es decir cómo se desarrolla cada tarea específica, reside en la necesidad de gestionar de la mejor manera posible la producción de los medios (soporte, mensaje, ubicación, etc.) que son oportunos para distribuir la información. De esta manera, se aprovecharán mejor los recursos, en especial los económicos y los humanos, que generalmente son escasos. Así, será posible evitar que se distribuyan folletos publicitarios a los visitantes que ya se encuentran en el área y que las unidades de informes queden desabastecidas de material impreso en temporada alta. Se trata de dos situaciones que se reiteraron numerosas veces y entorpecen la adecuada difusión de la información. Por último, la gestión de un sistema de información a visitantes no debe concebirse como un proceso aislado, correspondiente a un departamento particular. Por el contrario, el mismo debe ser desarrollado a través de la articulación

de los diferentes departamentos del área protegida y se debe incluir al personal en contacto con los visitantes, dado que sus aportes son muy valiosos.

Es posible reconocerle numerosos beneficios a la gestión de un sistema de información a visitantes en un área protegida. En primer lugar, permite ofrecer a los visitantes la oportunidad de satisfacer sus necesidades recreativas y adquirir mayor conocimiento, al mismo tiempo, sobre los temas que les interese a los mismos. La demanda busca aprender más sobre los atractivos principales que se les menciona. También preguntan sobre la contaminación y las formas de evitarla, las causas de algunas restricciones que le son comunicadas o las razones de algunas recomendaciones. Se trata de una oportunidad excelente para lograr los objetivos de educación ambiental y de interpretación del patrimonio.

Como se pudo apreciar, la ausencia de conocimiento en la demanda es la causa fundamental de accidentes, personas extraviadas, incendios forestales y comportamientos inapropiados en un área protegida que perjudican la conservación del ambiente. La mayoría de las conductas inapropiadas de los visitantes se debe al desconocimiento sobre las consecuencias que las mismas conllevan, y en otros casos, porque no prestan atención a los comportamientos que son perjudiciales para el ambiente, porque repiten las conductas ciudadanas a las que están acostumbrados, sin darse cuenta de que han cambiado por completo de entorno. Es decir que, las acciones de los visitantes son determinantes en la conservación y la información puede cooperar ampliamente. Este es un beneficio muy importante para áreas con creciente uso público. Al explicarles a los visitantes las actividades que deben restringirse para no dañar la naturaleza y sus razones, los mismos procuran colaborar con el cuidado del ambiente y se interesan por aprender más sobre la dinámica del mismo. A través de la información se logra mayor responsabilidad en los actos de las personas, debido a que se consigue su compromiso en pos de la conservación del ambiente. En otras palabras, la información sirve a la educación ambiental y a la interpretación del patrimonio, objetivos actuales del Sistema de Parques Nacionales de Argentina y de cualquier área protegida. Cabe destacar que, uno de los mayores obstáculos para la conservación son los incendios forestales, los cuales pueden prevenirse a través de la información a los visitantes, al igual que los residuos arrojados en los atractivos.

Por otra parte, toda la información relativa a la seguridad es útil para prevenir emergencias en senderos de trekking y caminos de circulación vehicular. Esto posibilita que los visitantes disfruten sus vacaciones de una manera segura, sin poner en riesgo su salud física, ya sea a través de la prevención de accidentes

automovilísticos o de extravíos en las sendas. Al incluir esta clase de información, es posible reducir el porcentaje de personas heridas, al hacerles tomar conciencia sobre las precauciones que deben considerar y la correcta manera de desarrollar cada actividad. Es importante destacar que este beneficio es compartido entre los visitantes y los brigadistas que tiene cada área protegida para auxiliarlos en los casos necesarios.

En síntesis, es posible afirmar que la información adecuada a visitantes es útil para la consecución de varios objetivos de los Parques Nacionales. Si bien la primera impresión puede ser que sólo es útil para la recreación y el turismo, también contribuye a la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas, a resguardar los hábitats de especies en peligro de extinción, a la educación ambiental y a la interpretación del patrimonio. Todos estos objetivos son más factibles de ser logrados al concientizar a los visitantes. De esta forma, los mismos se comportarán de manera apropiada en el área y colaborarán en vez de entorpecer la conservación. La información permite también generar conciencia entre la población (residentes y turistas) acerca de la importancia de los Parques Nacionales, dado que la misma es útil para dar a conocer cuáles son sus objetivos, cuáles son los beneficios y utilidad, los valores de los mismos, etc. En síntesis, por qué es necesario conservar estos espacios naturales. Además, con una planificación adecuada del sistema será más factible lograr que los visitantes se comporten de una forma más acorde a un espacio natural protegido, y con ello se cumplirá con el objetivo de conservación del ambiente de los Parques Nacionales.

Por lo anteriormente mencionado, resulta imprescindible otorgarle la importancia que merece el sistema de información a visitantes y aprovecharlo como herramienta de prevención, de educación ambiental e interpretación del patrimonio, de concientización y de conservación.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Administración de Parques Nacionales (2001): “Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales.” Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental. Buenos Aires.
- ❖ Alfaro, L. (1995). “El Aporte del SINANPE al desarrollo nacional y el turismo.” En taller: Formulación de la estrategia para la elaboración del plan de manejo de uso turístico en la Zona Reservada y Parque Nacional Manú. Instituto Nacional de recursos Naturales. Perú.
- ❖ Barrionuevo, Raúl. (2004). “Alergia a las picaduras de la Chaqueta Amarilla.” Revista “Paimún 2004”. Año 1. Nº2. Director: Raúl Anatoly Sidders. Arzobispado de La Plata. Editorial: Universidad Católica de La Plata.
- ❖ Bergallo, Encabo, Sánchez, Martínez y Torres. (2000). “Estudio Ambiental de un área protegida para el uso turístico sustentable. Cuenca Lácar. Parque Nacional Lanín.” Publicado en: *Realidad, Enigmas y Soluciones en Turismo. CONDET*. Año 1. Volumen 1. Neuquén.
- ❖ Boullón, Roberto. (1994). “Planificación del Espacio Turístico.” Capítulo 4. Editorial Trillas. México. Segunda edición. Segunda reimpresión.
- ❖ Cole, David. (1989). “Prácticas de bajo impacto para actividades recreativas en áreas silvestres.” United States Department of Agriculture, Forest Service. Intermountain Research Station. USA. Traducción: Claudio Chechébar.
- ❖ Coppin, Lieve. (1992). “Ecoturismo y América Latina: una aproximación al tema.” DKV Asociados. Venezuela. En revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Volumen I. Número I.
- ❖ Cornella, Alfons. (1997). “Información digital para la empresa. Una introducción a los servicios de información electrónica.” ESADE. Barcelona. Edición en castellano Alfaomega S.A. México.
- ❖ Drumm, A., Moore, A. (2004). “Desarrollo del Ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación.” The Nature Conservancy. Arlington, Estados Unidos. Volumen II.
- ❖ Encabo Matilde (2001): “El Guía de Turismo y la Conservación.” publicado en Las Áreas Naturales y la Gente. Departamento de recursos turísticos. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Imprenta Malvinas Argentinas. Neuquén, Argentina.
- ❖ Escribano, María del Milagro – De Frutos, Mercedes y otros: (s/f) “El Paisaje.” Cátedra de Planificación y proyectos. ETSI Montes. Madrid.
- ❖ García Artavia, Eugenia – Morales Rodríguez, Maribel. (s/f) “Guía de señalización, comunicación e información para áreas protegidas.” Consejo de la Tierra. Proyecto de accesibilidad de personas con discapacidad a Parques Nacionales y áreas protegidas.
- ❖ Ghislaine de Hartingh-Boca. (2005): “El Turismo en las zonas protegidas de Francia.” Depósito de documentos de la FAO. Producido por Departamento de

Montes. Publicado en: www.fao.org. sección: "Parques y zonas protegidas." Junio de 2006.

- ❖ Guía Busch. Turismo y comercio. (2004). "Plano Rutas Argentina – Chile." Edición N° 41. Verano 2004 / 05. Hernán Büsch Frers. San Carlos de Bariloche.
- ❖ Instituto de Turismo Responsable. (2005): "Turismo sostenible." Madrid, España. Publicado en: www.biospherehotels.org. Junio de 2006.
- ❖ Lambin, Jean-Jacques (1995): "Marketing Estratégico." Universidad Católica de Lovaina. Traducción: Miquel, Salvador y Cuenca Antonio. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España.
- ❖ Leff, Enrique (2002): "Saber ambiental. Sustentabilidad, racionalidad, complejidad, poder." Siglo XXI Editores. Tercera edición. México.
- ❖ Morales Miranda, Jorge. (1992). "Manual para la interpretación ambiental en áreas silvestres protegidas." Proyecto FAO/PNUMA: Manejo de áreas silvestres, áreas protegidas y vida silvestre en América Latina y el Caribe.
- ❖ Morales Miranda, Jorge. (2001). "Guía práctica para la interpretación del patrimonio." Junta de Andalucía. Consejería de Cultura. Andalucía, España.
- ❖ Organización Mundial de Turismo y Secretaria de Turismo de la Nación. (2000). "Taller de Indicadores de Sostenibilidad en Turismo para los países de Sudamérica." Villa Gesell. Argentina.
- ❖ Oviedo C. (1994). "Pobladores rurales y áreas protegidas en América Latina." En Simposio Nacional de Áreas Protegidas. Fundación Natura. Quito, Perú. Citado en www.areas-protegidas.org - Áreas Realmente Protegidas. Título: Ecoturismo: El Turismo en Áreas Protegidas. Junio de 2006.
- ❖ Otero, Adriana – Lonac, Alicia y otros (2007): "SUITA Diagnóstico y Propuesta." Secretaría de Turismo de la Nación – Fundación de la Universidad Nacional del Comahue para el Desarrollo Regional. Neuquén, Argentina.
- ❖ Pacheco Muñoz, Miguel Fernando. (s/f) "Educación Ambiental y Ecoturismo." Gabinete de Educación Ambiental y Divulgación de la Ciencia. Taller Primavera. Citado en www.anea.org.mx. Junio de 2006.
- ❖ Página web del Parque Nacional Galápagos: www.galapagos.org. Títulos: "Modalidades de turismo." "Algunos resultados del manejo turístico." "Sistema de guías." "Reglas del Parque." Marzo de 2007.
- ❖ Página web del Parque Nacional Lanín: www.parquenacionallanin.gov.ar. Título: "Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales." Diciembre de 2006.
- ❖ Parks Canada Agency. (s/f). "Corporate Plan 2005/06 – 2009/10." Publicado en www.parkscanada.ca. Junio de 2006. Traducido por: Nadia Sánchez Pascal.
- ❖ Pulido Fernández, Juan Ignacio. (s/f). "La importancia del uso público en la planificación y gestión sostenible del ecoturismo en los espacios naturales protegidos." Universidad de Jaén. Jaén, España.

- ❖ Rizzuto, Susana. (2004). “La avispa Chaqueta Amarilla.” Revista “Paimún 2004”. Arzobispado de La Plata. Año 1. Número 2. Gendarmería Nacional. Parque Nacional Lanín. Neuquén.
- ❖ Russell Staiff and Robyn Bushell (s/f): “Interpretation in National Parks: Some Critical Questions.” Minnumurra Rainforest Centre, Buddaroo National Park, Australia. Escuela de Medioambiente y Agricultura, Universidad de Sidney, Australia. Publicado en www.nationalparks.nsw.gov.au. Año 2007. Traducción: Nadia Sánchez Pascal.
- ❖ Sabino, Carlos (1992): “El proceso de investigación.” Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina.
- ❖ Sánchez Pascal, Nadia Soledad (2006): “Pautas para el diseño de un sistema de información turística a visitantes.” Planificación y Gestión del Espacio Turístico Natural. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén.
- ❖ Tamagni, Lucía y Donoso, Gabriela (2000): “Algunos conceptos importantes para cuantificar y pronosticar la demanda de mercado.” Publicado en: Tus apuntes de marketing. Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue. Malvinas Argentinas. Neuquén, Argentina.
- ❖ Declaración de la UNESCO. (1970): “Educación Ambiental.” París. Publicado en: www.parquenacionallanin.gov.ar.
- ❖ Unión Internacional de Asociaciones Alpinas (2001): “El Código de montaña.” Citado por Cintia Gutiérrez (2005) en “La organización de la seguridad en la práctica del montañismo. Caso acceso norte del volcán Lanín.” Tesina de grado en Licenciatura en Turismo. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina.

FOLLETERÍA Y PUBLICACIONES del PARQUE NACIONAL LANÍN

- ❖ “Sistema de Parques Nacionales: Información General.” (s/f). APN. Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental. Buenos Aires.
- ❖ “Parque Nacional Lanín: Información General.” (2002). APN. Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental. Buenos Aires.
- ❖ “Prevención para la Salud: Floración masiva de la caña colihue y sus consecuencias.” (s/f). .APN. Área de Educación Ambiental y Difusión Institucional del Parque Nacional Nahuel Huapi.
- ❖ “Parque Nacional Lanín: Recomendaciones / Mapa.” (2004). APN. Área Educación Ambiental del Parque Nacional Lanín. San Martín de los Andes.
- ❖ “Parque Nacional Lanín: ICE / Información preventiva.” (2004). APN. Área Educación Ambiental del Parque Nacional Lanín. Buenos Aires.
- ❖ “Parque Nacional Lanín: Información Turística / Zona Norte.” (2005). APN. Área Educación Ambiental del Parque Nacional Lanín. San Martín de los Andes.
- ❖ “Parques Nacionales: Información General.” (2005). APN. Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental. Buenos Aires.
- ❖ “Tres Parques Siete Lagos: Unidos a favor del crecimiento turístico, ambiental y social.” (2005). APN. Área Educación Ambiental del Parque Nacional Lanín. Buenos Aires.
- ❖ “Fuego.” (2006). APN / Coordinación Lucha contra Incendios Forestales / Plan Nacional de Manejo del Fuego. Buenos Aires.
- ❖ “Parque Nacional Lanín: Información general.” (2006). APN. Área de Educación Ambiental del Parque Nacional Lanín. Buenos Aires.
- ❖ “Patagonia. Parque Nacional Lanín: Recomendaciones.” (2006). APN. Educación Ambiental del Parque Nacional Lanín. San Martín de los Andes.
- ❖ “El Árbol y el bosque.” Números: 6, 7, 8 y s/n. Años: 2004, 2005 y 2006. Parque Nacional Lanín. San Martín de los Andes, Argentina.



DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DEL ÀREA HUECHULAFQUEN

El Parque Nacional Lanín ocupa una superficie de 412.000 hectáreas en el sudoeste de la provincia de Neuquén. Al Norte limita con el lago Ñorquinco, al Sur, con el Parque Nacional Nahuel Huapi y al Oeste con Chile, mientras que el límite del Este es irregular, dado que se trata de una franja cuyo ancho oscila entre los veinte y los sesenta kilómetros hacia el Este, desde el límite internacional. El lago Huechulafquen se encuentra en la zona centro del parque y es uno de los más reconocidos turísticamente por la presencia del volcán que le da el nombre al parque.

La cuenca de los lagos Huechulafquen – Paimún comienza a 25 kilómetros de Junín de los Andes, luego del nacimiento del río Chimehuín. Desde allí, los primeros 20 km. pertenecen a la Reserva Nacional Lanín y a partir de la seccional Las Coloradas comienza el Parque Nacional, propiamente dicho. La ruta provincial Nº 61 bordea los lagos Huechulafquen y Paimún. A lo largo de este camino, dentro del sector del Parque Nacional, hay una sucesión de campings libres, agrestes y organizados, hosterías, casas de té y restaurantes.

Reseña Histórica del área

En la actualidad viven en la cuenca del Huechulafquen dos comunidades Mapuche y varios estancieros. Los primeros en cruzar la cordillera fueron los miembros de la familia Cañicul, posteriormente seguidos por otras familias, también de orígenes Mapuche, que se asentaron sobre las costas de este lago luego de ser desalojados por las autoridades nacionales de las cercanías del cerro de la Virgen. Al llegar, a finales del Siglo XIX, no encontraron en esas tierras a ningún otro poblador y comenzaron a desarrollar allí sus actividades ganaderas, por lo cual pagaban una tasa a Nación, en concepto de pastoreo.

Por otra parte, en esa misma época, comenzaron a llegar familias a la cuenca que, por su apoyo a Roca en la denominada “Campaña al Desierto”, fueron retribuidas con amplios terrenos en la zona.

Varias décadas después, la Administración de Parques Nacionales decidió conservar los cuerpos de agua de la región y creó el Parque Nacional Lanín en 1937. Fue en ese momento cuando comenzaron serios enfrentamientos entre las familias mapuche y el personal de Parques. Con el fin de desalojar a estos pobladores, se utilizaron todos los medios, llegando incluso al extremo de quemar sus casas. “Los avances del conocimiento impulsaron a mantener, entre 1940 y 1950, a los Parques Nacionales como islas prístinas en las que se conservaba la rica flora y fauna nativas.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

Esta visión implicó restricciones al uso, desplazamiento y expulsión de pobladores que ocupaban estas tierras previamente a la creación del Parque Nacional Lanín.”¹

En la década del '90, las familias se constituyeron como comunidad Mapuche, pese a las amenazas de ser completamente desalojados. A partir de ese momento, comenzó a intervenir la Confederación Mapuche y la comunidad comenzó a verse favorecida.

Unos años más tarde, por diferencias internas, la comunidad se dividió en dos: la comunidad Raquithué y la Lafquen-Che. Con algunas limitaciones, el Parque les permitió continuar con sus actividades ganaderas y lentamente fueron estableciendo los límites entre los terrenos de cada familia. Para aquel momento ya habían empezado a retornar muchos que habían sido desalojados y otros cedieron sus derechos a familiares.

Hace pocos años atrás, en el año 2000, hubo un cambio de actitud desde el Parque Nacional y se intentó mejorar la relación con las comunidades. Se creó la comisión de “Co-manejo” para incorporarlas a la toma de decisiones, compartir responsabilidades y también se les reconoció la tenencia de sus tierras. Además, para compensar económicamente los perjuicios por la limitación en las cantidades y especies de animales que cada uno puede criar, se trató de inclinarlos a la actividad turística a través de la administración de todos los campings libres y algunos agrestes y organizados y a través de la prestación de otros servicios, tales como cabalgatas o caminatas guiadas y la venta de alimentos y artesanías. Recientemente, la administración del parque realizó un curso de capacitación para los miembros de las comunidades y se los habilitó como guías de sitio, tanto para cabalgatas como para caminatas.

Características naturales

El clima de la cuenca de los lagos Huechulafquen y Paimún es del tipo frío - húmedo. Se caracteriza por inviernos fríos (con una temperatura promedio de 4°C) y veranos cálidos (con una temperatura promedio de 20°C) y por una gran amplitud térmica entre el día y la noche. Las lluvias son más frecuentes en invierno y, al igual que las nevadas, disminuyen notablemente



Imagen N° 27.

En esta fotografía se aprecia el paisaje de la estepa, donde sobresalen los neneos.

Fuente: Nadia Sánchez Pascal. Año: 2006.

¹ “Los desencuentros de una historia”. Publicado en página web del Parque Nacional Lanín: www.parquenacionallanin.gov.ar. Título: Área Huechulafquen Marzo de 2006.

de Oeste a Este: desde los 3.800 m.m. anuales registrados en Paimún, hasta poco más de los 800 m.m. anuales de Junín de los Andes. Los vientos son más fuertes y

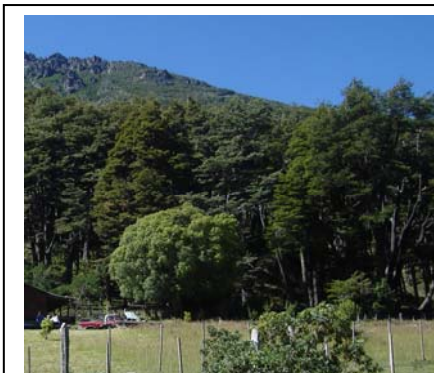


Imagen N° 28.
Flora típica del bosque subantártico.
Fuente: Nadia Sánchez Pascal. Año: 2006.

frecuentes en las cercanías de La Boca del Chimehuín. Generalmente provienen del Sudoeste y son fríos, pero también sopla el viento Puelche, del Norderste, que es más cálido.

Estas diferencias climáticas y las variaciones en altitud logran que, en pocos kilómetros, el paisaje cambie por completo. Se trata de una zona de ecotono, es decir, el paso de la estepa al bosque subantártico. La primera parte, de menor extensión, se caracteriza por poseer una

vegetación baja, principalmente herbácea tal como el coirón, neneo, cortadera, hualo, algunos pehuenes y sauces mimbre en las cercanías de los cursos de agua. En cambio, en la segunda zona, la vegetación es abundante y se destacan el ñire, coihue, lenga, radial, maitén, caña colihue calafate, amancay, menihuén, notro, frutilla silvestre, parrilla, michay y pastos blandos.

La fauna está compuesta por zorros grises y colorados, puma, piche, ratones, coloridas lagartijas, monito del monte, liebre patagónica y europea, conejo, jabalí y ciervo colorado. Existe también una gran variedad de aves, tales como pato, huala, zorzal patagónico, halcones, chimangos, cuervos, murciélagos, lechuzas, diucas, cauquenes y bandurrias. Además habitan diversos arácnidos e insectos multicolores. En los lagos, ríos y arroyos nadan percas, carpas y truchas marrones y arco iris.

Cabe destacar que la liebre europea, el conejo, el jabalí, el ciervo colorado y la trucha fueron introducidos por los españoles con anterioridad a la creación del Parque Nacional Lanín y, debido a su buena adaptación y reproducción, se convirtieron en una importante amenaza para la flora y la fauna autóctona.

ANÁLISIS TURÍSTICO DEL ÁREA

Atractivos y Actividades

Son varios los factores que hacen de Huechulafquen - Paimún un lugar único. Allí se conjugan atractivos naturales, culturales y una gran diversidad de actividades para realizar. Por esta razón, el destino es muy recordado y recomendado por los visitantes que ya lo visitaron.

Transitando la ruta provincial N° 61 se bordea la cuenca y se accede a los atractivos, que serán mencionados según su orden de aparición, esto es, de Este a Oeste.

- ✓ Cerro de la Virgen: Es también llamado “Manto de la Virgen”, a causa del parecido que los primeros pobladores le encontraron con la figura de la virgen María. Este cerro es llamativo dado que en su cumbre aflora una gran roca puntiaguda, producto de la acción de las glaciaciones. Existe un sendero hasta su cumbre, pero para realizarlo es necesario pedir permiso a los dueños de las cuatro

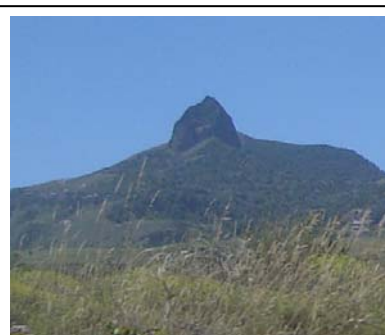


Imagen N° 29.
Cerro de la Virgen.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2006.

estancias que lo comparten. Además, algunas de las mismas, se dedican a la caza. Por lo tanto, durante el período de brama de los ciervos colorados (marzo / mayo), es imposible realizar el mencionado sendero.

- ✓ Cerro el Chivo: Este cerro, de 2060 metros sobre el nivel del mar (m.s.n.m.),



Imagen N° 30.
Cerro el Chivo.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2006.

está ubicado frente a la bahía Cañicul. Se puede realizar un trekking de siete horas, entre ida y vuelta (i / v), hasta su cumbre. Sin embargo, actualmente está permitido llegar sólo hasta el mirador, 500 metros antes, debido a la peligrosidad del último tramo y a la falta de señalización. Desde este mirador puede observarse El Contra

(paraje ubicado en la margen Sur del lago Huechulafquen), los cerros “de la Virgen”, “Mesa”, “Muela”, “Cantala” y “Los Ángeles”. Como así también, la unión

entre los lagos Huechulafquen y Epulafquen. Desde su cumbre es posible observar además, los volcanes Lanín y Villarrica.

Las condiciones para ascender son: llevar agua, comida y abrigo y registrarse, antes de las 11 horas, en el camping Bahía Cañicul, que se encuentra enfrente,



Imagen N° 31.
Vista desde el mirador del cerro El Chivo.
Foto: María Emilia Sabbatini. Año 2004.

- ✓ Playa Puerto Canoa: A 500 metros de la ruta N° 61 y de la seccional Puerto Canoa, se arriba a una playa de arena volcánica. Se trata de un espacio de uso recreativo diurno del que disfrutan todos los turistas que visitan el área. Desde el muelle puede obtenerse una de las mejores imágenes del volcán Lanín.
- ✓ Sendero El Bosque: A metros de la seccional Puerto Canoa, se encuentra este circuito de 450 metros de longitud. Es un sendero interpretativo, orientado principalmente a los niños que, a través de carteles, explica la vida en el bosque. Su duración es de treinta minutos y es de baja complejidad.
- ✓ Volcán Lanín: El volcán Lanín, de 3776 m.s.n.m., es el atractivo de mayor jerarquía en el circuito Huechulafquen – Paimún, dado que muestra su cara más nevada hacia el sur, en la que tiene siete de sus diez glaciares. Hay varios



Imagen N° 32.
Volcán Lanín desde el arroyo Rucu Leufú.
Foto: Nadia Sánchez Pascal. Año 2005.

miradores para observarlo y puede realizarse un trekking de 8 hs. (i / v) hasta su base. Este trekking es de dificultad media y para realizarlo es necesario registrarse con el guardaparque de

Puerto Canoa, quien controla que el grupo lleve consigo la indumentaria y elementos necesarios, tales como agua, protector solar, abrigo, etc. Esta senda es la que también se utiliza para realizar la ascensión por la cara sur, siempre con autorización del guardaparque y mucha experiencia, porque se trata de “escalada técnica” y es apta sólo para expertos.

- ✓ Escuela N° 252 “Paimún”: Antes de llegar a Puerto Canoa, se encuentra una escuela primaria donde asisten los niños que viven en la cuenca. Dado que se trata de una escuela rural, el ciclo lectivo es de septiembre a mayo y coincide con la temporada alta. Por esta razón y porque es concurrida mayoritariamente por niños Mapuche, se ha convertido en un atractivo a visitar, especialmente por docentes.

- ✓ Termas de Lahuen – Cò: En la cuenca del lago Epulafquen brotan aguas termales que forman pozos y piletones, donde la gente puede bañarse y

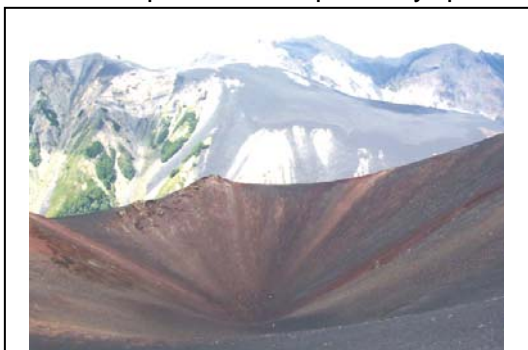


Imagen N° 33.
Volcán Achén Niyeu
Foto: Tromen AVyT. Año 2002.

aprovechar sus propiedades curativas. Además del acceso en vehículo por la ruta provincial N° 62, existe una senda peatonal que parte desde Paimún. Su duración es de 10 hs., es decir, dos días, porque a mitad del recorrido se acampa en lo de Don Aila, un antiguo poblador

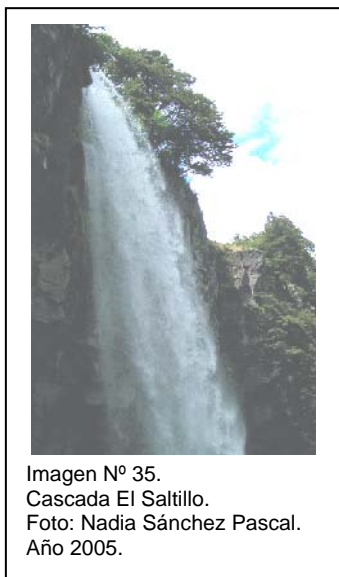
Mapuche que es visitado por muchos turistas a causa de su conocimiento sobre el área y su cultura. A 200 metros de los pozos termales hay un camping libre y también existe la posibilidad de realizar, hacia el Este, algunos senderos más. Luego de una hora de caminata se llega al Escorial, un río de lava solidificada, producto de la actividad volcánica del Achén Niyeu, donde hay un bosque de bonsais. Caminando una hora más en la misma dirección, se puede conocer la Primer Seccional que tuvo el Parque Nacional, construida en 1938. Además, hay un trekking al cráter del volcán Achén Niyeu, que es de dificultad media y su duración es de 7 horas, entre ida y vuelta.

- ✓ Capilla María Auxiliadora del Paimún: En la unión entre el lago Huechulafquen y el Paimún se encuentra el primer templo de Gendarmería Nacional en el país. En él se conjugaron diferentes estilos arquitectónicos y decorativos, enmarcados en un bellissimo paisaje. En el interior de la capilla se observan bajorrelieves religiosos que incorporan elementos naturales



Imagen N° 34.
Capilla María Auxiliadora del Paimún.
Foto: Nadia Sánchez Pascal.
Año 2005.

y culturales patagónicos, fundiendo el cristianismo con la cultura Mapuche.



- ✓ Cascada El Saltillo: Ubicado hacia el final del recorrido, se encuentra un salto de más de siete metros de altura. A él se accede por una senda que parte por la derecha del último camping organizado (Piedra Mala). Su duración es de 2 horas., entre ida y vuelta y se lo clasifica como de dificultad baja. El sendero atraviesa una concavidad de la roca, por lo cual uno podía caminar por detrás de la cascada, a la altura media de la misma. El problema es que esta parte solía estar mojada a causa del viento, lo cual podía provocar resbalones en los senderistas. Con el fin de disminuir los riesgos de sufrir un accidente, fue acortado para la temporada 2007 y se instaló un cartel que indica el fin de la senda, antes de caminar por detrás de la cascada.

- ✓ Seccional Paimún: La última seccional de guardaparque del circuito se encuentra inmersa en el bosque, en las proximidades del río Paimún. Al tratarse de un ambiente muy tranquilo, dado que puede arribarse solamente por vía lacustre o caminando, es un lugar óptimo para la observación de aves. La senda que permite arribar a este lugar es de dificultad media y la duración del recorrido es de tres horas de ida y tres de vuelta.

- ✓ Comunidades Mapuche: En la cuenca del Huechulafquen - Paimún viven dos comunidades Mapuche: Lafquen-Che y Raquithué. En la actualidad, la mayoría de sus miembros complementa la tradicional actividad ganadera con la prestación de servicios turísticos. Por esta razón, es muy probable que el turista entre en contacto con ellos. Pero además, hay algunos que aprovechan su cultura como elemento diferenciador de sus servicios. Por lo tanto, en los carteles que indican el servicio que prestan es común leer también: "Lof Mapuche", "Comunidad Mapuche", "Restaurante Mapuche", entre otros. Quienes eligen darse a conocer como Mapuche, generalmente están interesados en establecer un contacto más estrecho con el turista que el implicado en la prestación del servicio y satisfacen el deseo de conocimiento que manifiestan los visitantes sobre esta cultura.

- ✓ Pesca: Esta actividad puede practicarse en los lagos Huechulafquen y Paimún (no en algunos arroyos tales como el A° Blanco), bajo las modalidades Fly Cast, Spinning y Trolling. Dado que Parques Nacionales y la Provincia poseen distintas políticas de conservación, existe la posibilidad de conservar la pieza, si se trata de una trucha marrón o arco iris, mientras que, en los otros sitios de pesca, de jurisdicción provincial, sólo puede conservarse la perca.

Servicios

* Alojamiento:

◆ Campings: En la cuenca hay más de veinte áreas de acampe. En función de los servicios que brindan se clasifican en:

- Libres: (8) A diferencia de lo usual, estos campings poseen mesas, bancos, fogones y letrinas. Una vez al día los miembros de las comunidades Mapuche recolectan los residuos y cobran entre \$2 y \$3 por grupo.

- Agrestes: (10) En esta categoría se incluyen campings con diversos niveles de servicio. Algunos ofrecen exactamente las mismas facilidades que los libres y otros son más próximos a los organizados, dado que poseen duchas con agua caliente, proveedurías, sanitarios y luz en los edificios. Los precios oscilan entre \$2 y \$5

- Organizados: (3) Estos campings ofrecen todos los servicios antes mencionados y dos de ellos tienen, además, comedor a la carta. Los precios varían entre los \$5 y \$7.

◆ Hosterías: (4) Se hallan ubicadas en las cercanías de Puerto Canoa y en Paimún. Aunque todas poseen restaurante, sólo una atiende turistas que no se alojen en ella. La oferta también comprende cancha de golf y excursiones lacustres de pesca. Los precios incluyen media pensión o pensión completa y oscilan entre \$ 130 y \$ 200 por persona. Además, una cuarta hostería está pronta a finalizarse en la población Barriga.

◆ Cabañas: (2) Ubicadas en la zona del arroyo Raquithué, se construyeron dos cabañas, con capacidad para cuatro personas cada una y su precio es de \$60 en temporada alta. También se estaba construyendo una tercera en Bahía Cañicul.

* Recreación:

◆ Excursiones lacustres: Desde el muelle de Puerto Canoa parte el catamarán José Julián, que recorre los lagos Huechulafquen y Epulafquen. Durante la excursión de una hora y media de duración, pueden observarse los volcanes Lanín y Achén

Niyeu, el Escorial, la Isla de los Chivos y algunos cerros de Chile. En temporada alta hay varias frecuencias diarias y el precio de la misma es de \$20 por persona.

- ◆ Cabalgatas: Los pobladores Mapuche alquilan caballos por hora y ofrecen también, excursiones guiadas a caballo cuya duración oscila entre algunas horas a 3 ó 4 días para que los turistas visiten los principales atractivos o recorran sendas ecuestres. Miembros de las dos comunidades recibieron capacitación por parte de la APN y la Confederación Mapuche para ser habilitados como guías de sitio.

- ◆ Trekkings guiados: En los casos en los que los atractivos se encuentran en terrenos de los pobladores Mapuche, ellos permiten que los turistas realicen los trekkings, pero con el acompañamiento de un guía de sitio de trekking habilitado por la APN y las comunidades Mapuche, quien los guía durante el recorrido.

* Alimentación:

- ◆ Restaurantes: (5) Además de los dos restaurantes de los campings organizados (Bahía Cañicul y Piedra Mala) y el de la hostería Huechulafquen, en la cuenca hay dos más. Uno es Mapuche y se encuentra en Puerto Canoa y el otro (Mawizache), se dedica a las comidas típicas (trucha, ciervo). En todos ellos se encuentra, a precios razonables, empanadas, pizzas, milanesas, asados, ensaladas y otras guarniciones. El precio promedio de un almuerzo o cena es de \$15.

- ◆ Comidas caseras: A lo largo del recorrido varios pobladores ofrecen a los turistas empanadas, milanesas, pan casero, tortas fritas y otras viandas, al estilo rotisería. Lógicamente, esta opción es más barata que los restaurantes. También, en la mayoría de los campings agrestes sus dueños hacen similares ofertas a los acampantes, dado que no cuentan con un edificio destinado a restaurante.

- ◆ Proveedurías: En todos los campings organizados y en varios de los agrestes, los turistas pueden adquirir alimentos, bebidas y artículos de camping. También hay pequeños almacenes y kioscos a lo largo del camino, donde los visitantes pueden adquirir productos no perecederos y productos frescos, tales como quesos, pan, frutas y verduras.

- ◆ Servicio de Té: Todos los restaurantes ofrecen por la tarde el servicio de té, café o mate cocido con tortas fritas y pan casero con mermeladas elaboradas artesanalmente. Además de los establecimientos ya mencionados, cabe destacar la casa de Doña Argentina, una pobladora Mapuche que toda su vida vivió a orillas del Huechulafquen y disfruta mucho charlar con los turistas y contarles como transcurrió su vida y la de su comunidad en este lugar. En el último año se abrió una nueva casa de té al comienzo de la cuenca, cercana a la seccional Las Coloradas.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

* Transporte: Durante los primeros años en estudio, este servicio fue brindado por la Cooperativa Litrán, que hacía la línea Junín de los Andes - Lago Paimún. En el último verano, la línea fue adjudicada al transporte Castelli. Esta empresa realizó cuatro salidas diarias durante la temporada alta y en la temporada baja reducirá sus viajes al 50%.

* Otros Servicios:

◆ Comunicaciones: En Gendarmería Nacional (en la Unión) se encuentra el único teléfono público de toda la cuenca, que es utilizado tanto por turistas, como por pobladores. Además, en las cuatro seccionales de parques nacionales y varios de los campings hay radio VHF, con comunicación directa a la oficina de parques de Junín de los Andes y a la radioestación de San Martín de los Andes, la cual tiene operadores las 24 hs. Esta frecuencia es: 155675.

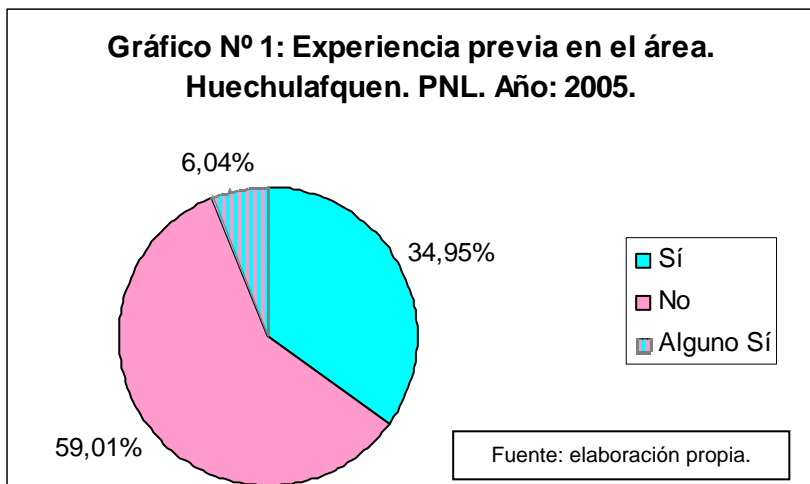
◆ Posta Sanitaria: Ubicada a metros del arroyo Rucu Leufú, se encuentra una posta sanitaria con un enfermero permanente para atención de urgencias. Además, en forma regular médicos y odontólogos atienden a los pobladores.

ANÁLISIS DE DEMANDA: Información que necesitan los visitantes

Año a año aumenta la cantidad de personas que visitan la cuenca de los lagos Huechulafquen - Paimún. Durante el verano de 2004 ingresaron más de 23.500 visitantes. La mayor afluencia se registró el 18 de enero, con 709 personas. En la temporada alta 2004 / 05, el total ascendió a 44.522, aproximadamente. También la mayor concurrencia se registró en enero, el día 16, con 1.171 personas. En los últimos dos veranos estudiados (2005 / 06 y 2006 / 07) la cantidad de visitantes en la cuenca fue todavía mayor a la de años anteriores, pero en la Administración del Parque no se cuenta con datos precisos acerca de su cantidad.

Experiencia previa

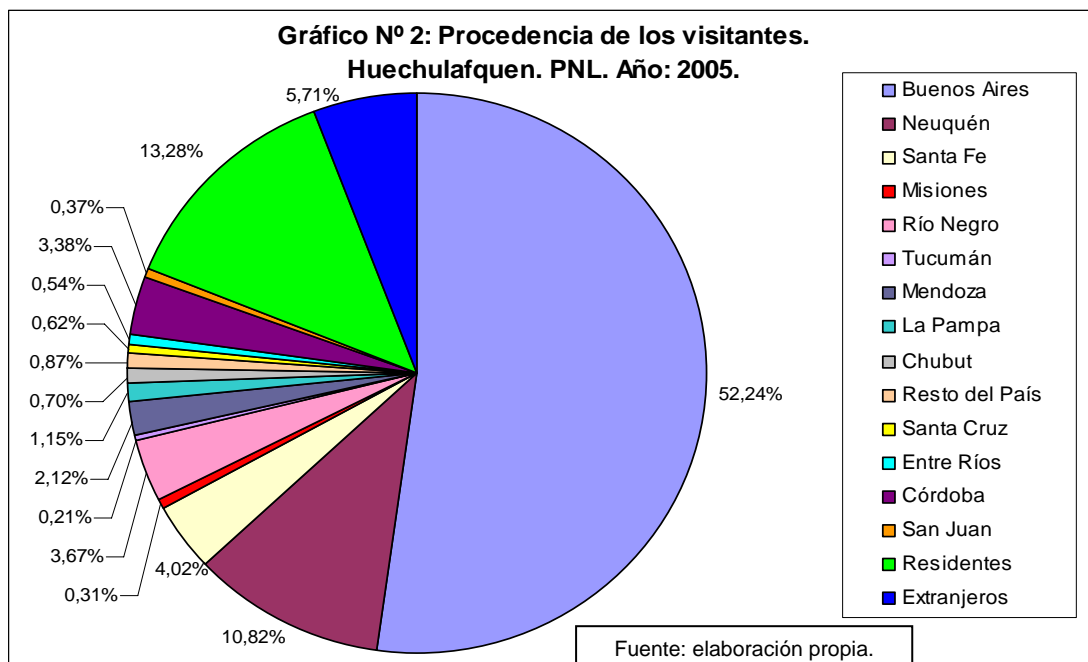
Es importante destacar que sólo el 34,95% de los grupos ya estuvieron con anterioridad en el área Huechulafquen. Un 6,04 % ingresa con alguien que ya había estado y el restante 59,01% nunca antes había visitado el área, por lo cual se trata de su primera visita. Esta situación implica que



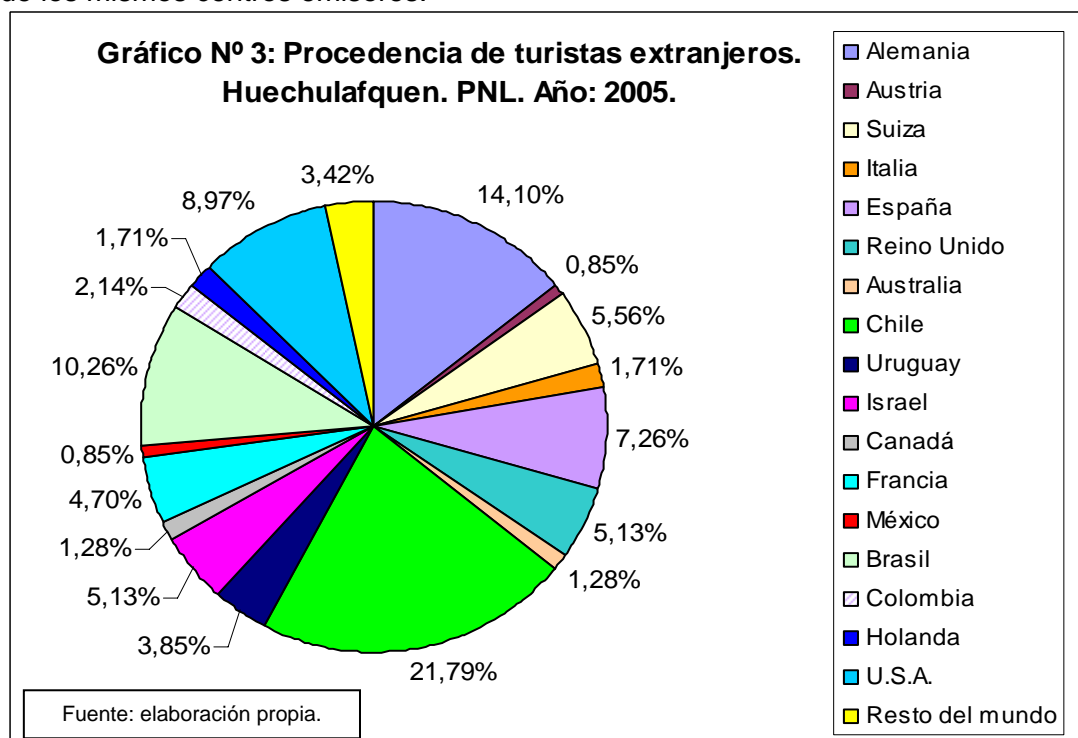
necesitan mucha información, porque no conocen el área. Por ello es preciso indicarles toda la oferta del área y las precauciones que deben tomar.

Procedencia

Prácticamente todos los visitantes provienen de grandes centros urbanos. Las principales provincias emisoras son Buenos Aires, Neuquén, Santa Fe, Río Negro, Córdoba y Mendoza. Cabe destacar, que la cantidad de residentes de Junín y San Martín de los Andes, que visitan el área, es escasa en comparación con los turistas. Además, los visitantes de San Martín superan ampliamente a los de Junín y generalmente, ingresan los fines de semana, en especial los domingos.



Es importante la afluencia de turistas extranjeros y la tendencia indica que su número continuará aumentando. La gran mayoría proviene de Chile, pero su presencia comienza a observarse a partir de febrero. El resto viaja desde Alemania, Brasil, U.S.A., España, Suiza, Israel, Reino Unido y Francia. Resulta oportuno agregar que los visitantes que ingresan a través de excursiones o del transporte público provienen de los mismos centros emisores.



*Nota: en la categoría resto del mundo se incluye: Bélgica, Suecia, Portugal, Turquía, Nueva Zelanda, Ucrania y Bolivia.

La creciente demanda que recibe el área Huechulafquen necesita ser recibida y requiere información para desarrollar sus actividades turístico – recreativas. Aunque es útil brindar toda la información de la cuenca, según el tipo de grupo resulta oportuno hacer hincapié en algunos aspectos de la información y ofrecer mayor nivel de detalle. La razón de ello reside en que cada segmento presenta ciertas características que implican diferentes requerimientos informacionales. Los distintos grupos arriban a la cuenca con diversas expectativas y motivaciones. Esta situación hace que sus necesidades e intereses en cuanto a información no sean homogéneas y generales.

Para distinguir las diferencias informacionales de los visitantes que arriban al área, se aplica una segmentación sociodemográfica (ver página N° 11 del Marco Teórico). Es decir, que la clasificación será realizada en función de varias características que presentan los grupos. En primer lugar, se emplea el medio de transporte que utilizan para movilizarse. Con este primer aspecto es posible diferenciar tres grandes grupos: quienes se trasladan en vehículos particulares (autos, camionetas, motorhomes), quienes lo hacen a través del transporte público de pasajeros y quienes eligen empresas de excursiones de día completo para acceder al área. Las siguientes variables son aplicadas sólo a los visitantes que se transportaban en vehículos particulares. En segundo lugar, fueron clasificados según el tipo de grupo, con lo cual pueden distinguirse las familias, las parejas (novios o matrimonios) y los grupos de amigos. En tercer lugar, los grupos ya establecidos fueron separados por su edad estimativa. Así, es posible diferenciar en tres grupos etarios: joven, medio y grande. Los “jóvenes” incluyen adolescentes y adultos jóvenes, es decir que se trata de individuos de quince a treinta años. Los grupos que se indican como de “mediana edad” son aquellos conformados por personas de treinta y uno a cincuenta y nueve años. Y quienes son comúnmente clasificados como la tercera edad, es decir, visitantes mayores de sesenta años de edad, en este trabajo son mencionados como “grandes.” Por último, todos los grupos de viaje fueron separados en función de su lugar de residencia habitual. De esta manera, se logra diferenciar a los visitantes turistas de los visitantes locales, es decir, de los residentes de Junín y San Martín de los Andes.

Familias

Las familias representan el tipo de grupo más numeroso a lo largo de las temporadas y su experiencia previa en el área es escasa. De este grupo, el área es visitada por primera vez por el 62,04%. Incluso, el área era desconocida para el 8,42% de los visitantes locales.

Generalmente están compuestas por cuatro integrantes, aunque en marzo abundan las de tres miembros. Mayoritariamente se desplazan en automóviles. Principalmente proceden de Buenos Aires (46,91%), Neuquén (13,07%), Río Negro (4,35%), Santa Fe (3,65%), Córdoba (2,84%) y del exterior (2,64%).

Dado que el 19,5% de los visitantes pernocta en el área, es preciso que reciban información sobre la oferta de **alojamiento**. Cabe aclarar, que muchos turistas desconocen que en la cuenca hay escasez de cabañas y arriban sin reservas ni equipo de camping, esperando encontrar cabañas u hoteles. Por esta razón, resulta útil que sean informados con anterioridad o, como mínimo, en el ingreso al área.

Además, pernocten o no dentro del área, comúnmente necesitan saber dónde pueden comprar alimentos. Por ello, resulta oportuno comentarles sobre la presencia de proovedurías, restaurantes, casas de té y de comidas para llevar.

Suelen solicitar información sobre las **comunidades Mapuche**, la **flora** y la **fauna** del área. Generalmente, las familias arriban buscando un ambiente tranquilo y realizan actividades dinámicas, en especial, trekking. Sin embargo, es común que no todos los integrantes (niños pequeños, abuelos, embarazadas) cuenten con las habilidades para realizar algunos de los **senderos**, aunque sean de corta duración. En este sentido, necesitan conocer cuáles se ajustan a las características del grupo antes de comenzar la actividad, para no convertir el paseo en una situación riesgosa. Por ello es importante explicarles qué habilidades o edades mínimas es necesario poseer para poder realizar cada uno de los senderos o qué requerimientos son precisos cumplir antes de comenzarlos, tales como la provisión de agua y alimento o el registro ante el guardaparque correspondiente.

Otra actividad muy atractiva para este segmento es la **pesca**. Con esa motivación arriban muchas familias al área. La Boca del Chimehuín, a un kilómetro del ingreso al Parque Nacional Lanín, es un reconocido espacio de pesca a nivel internacional. Si bien el reglamento de pesca incluye las especificaciones para cada zona, es necesario recordar a los visitantes que, dentro del área protegida, hay otras reglas en cuanto a las especies que el pescador puede conservar, la cantidad de piezas que es posible extraer por persona, la imposibilidad de pescar con carnada, el tipo de anzuelo, etc. Por ejemplo, en la Boca del Chimehuín, la pesca de la trucha es con devolución obligatoria, mientras que dentro del Parque Nacional, se puede conservar la pieza de esta especie. Lo contrario ocurre con las especies autóctonas, como la perca, que dentro del Parque deben devolverse y en las zonas bajo jurisdicción provincial pueden conservarse los ejemplares.

Parejas y amigos jóvenes

Los grupos etarios más jóvenes constituyen el grupo más numeroso de acampantes. Por ello necesitan información sobre los servicios que ofrecen los **campings** de la cuenca, los precios y la distancia de los mismos en relación con los atractivos. Éstas son las tres características que consideran en el momento de elegir dónde acampar.

El tamaño del grupo de amigos oscila entre los tres y cuatro integrantes y arriban a la zona en automóviles, mayoritariamente. En promedio, el 55,8% pernocta fuera del área y los que se alojan dentro de la misma lo hacen en campings.

En promedio, la proporción entre grupos de amigos turistas y grupos de amigos locales (de Junín o San Martín de los Andes) es de 17 a 2. Generalmente, estos grupos proceden de Buenos Aires (48,08%) y en menor medida de Neuquén (7,87%), del exterior (7,87%), de Córdoba (7,23%) y Santa Fe (5,96%). En promedio, el 64,31% visita el área por primera vez y la mayor afluencia de turistas que no tienen experiencia previa en el lugar coincide con la Semana Santa, cuando su número asciende al 73,68%. En cambio, para la mayoría de los visitantes locales el área ya es conocida con anterioridad, aunque en diciembre se registró un 20% que la desconocía.

El 67,70% de las parejas jóvenes pernocta fuera del área y quienes lo hacen dentro de la misma prefieren los campings. En el 93,62% de los casos se trata de parejas turistas y proceden principalmente de Buenos Aires (63,36%), Neuquén (9,05%), del extranjero (6,31%), Santa Fe (4,40%), Río Negro (3,21%) y Córdoba (2,50%). Para el 75,13% de estas parejas se trata de su primer viaje al área, mientras que para las parejas locales ese valor es del 14,24% en promedio.

Las parejas jóvenes mantienen un comportamiento muy similar al de los amigos jóvenes, aunque muchas veces son un poco más conscientes de las consecuencias que conllevan sus actos dentro de un área protegida, por lo que su comportamiento es más adecuado para el Parque Nacional.

Aunque ambos grupos, tanto parejas como amigos jóvenes, suelen viajar con algunas provisiones, necesitan saber acerca de la existencia y ubicación de **proveedurías**, restaurantes y casas de comidas para llevar con el fin de adquirir productos frescos.

Es característico que los grupos conformados por integrantes más jóvenes arriben a la cuenca en búsqueda de aventuras y desafíos. Por esta razón, se muestran interesados en realizar **senderos** de mayor duración y grado de dificultad que el resto de los grupos. En este segmento, el riesgo no se relaciona tanto con las condiciones físicas de los integrantes, sino más bien con ciertas actitudes, tales como no llevar la indumentaria y el equipo adecuados, no respetar los horarios de salida y retorno, o no

dar aviso al guardaparque antes de iniciar el sendero. Para prevenir estas situaciones es importante que conozcan todos los requisitos para cada actividad, dado que pocos son los que cuentan con experiencia previa en el área. Por esta razón, requieren información completa y detallada de los requisitos necesarios para realizar cada uno de los senderos. Es muy importante que conozcan con anterioridad a qué hora deben registrarse, si es obligatorio y cuáles son los requisitos. Para la realización de algunos senderos es imprescindible llevar agua y comida, entre otros elementos, al momento de registrarse. De lo contrario, el grupo no es autorizado para recorrer el sendero. Lo mismo ocurre cuando ya finalizó el horario límite para comenzar, establecido a las once de la mañana en este último verano (2007), dado que en los tres anteriores era a las doce del mediodía para el sendero de la base del volcán Lanín y a las trece para el del cerro El Chivo. Asimismo, resulta oportuno informarles la clase de equipo y la vestimenta adecuada que es necesario llevar.

Estos grupos suelen recabar información por sus propios medios y generalmente arriban al área con recomendaciones de familiares o amigos que ya estuvieron en este sector del Parque Nacional. Pero una vez en el área, piden **mapas y guías de viajero** con información sobre los **senderos** de trekking.

Parejas y amigos de mediana edad

Los amigos de mediana edad son frecuentes durante toda la temporada, pero aumentan notablemente durante el mes de Marzo. El tamaño de grupo más típico es de cuatro personas y muchos de los grupos están conformados por dos parejas que viajan en un mismo vehículo y comparten juntos toda la estadía, que en el 75% de los casos, no alcanza las 24 horas.

En el caso de los amigos de mediana edad, el porcentaje de turistas varía entre el 91,30% en febrero y el 70%, registrado en Semana Santa. En general proceden de Buenos Aires (47,92%), Neuquén (9,67%), del exterior (8,75%), Córdoba (5,07%) y Santa Fe (4,15%). El área es visitada por primera vez por el 51,4% de ellos, mientras que para los visitantes locales lo es en un 14,40% de los casos.

Las Parejas de Mediana Edad conducen principalmente automóviles y viajan desde Buenos Aires (58,85%), del extranjero (12,11%), de Neuquén (6,35%), Córdoba (4,23%) y Río Negro (3,27%). El grupo de turistas representa el 93,64% de los visitantes en esta categoría y para el 68,29% de ellos el área era desconocida. En cambio, para los residentes lo era en el 16% de los casos.

Aproximadamente el 25% de los amigos y parejas de mediana edad pernocta dentro del área y por ello resulta apropiado brindar información sobre **alojamiento**, dado que muchos esperan encontrar cabañas u hoteles a precios bajos. Asimismo,

resulta oportuno informarles sobre la inexistencia de estaciones de servicios, supermercados y restaurantes de comidas rápidas.

Los grupos de mediana edad (tanto amigos como parejas) buscan actividades menos dinámicas o de menor duración que los más jóvenes, tales como la **pesca**, caminatas cortas, excursiones lacustres o visitas a **atractivos** a los que se pueda arribar en vehículo. Muchos también se muestran interesados en establecer un contacto más estrecho con las **comunidades Mapuche** y generalmente prefieren la contemplación de la naturaleza. Es importante mencionar que es reducido el porcentaje de estos grupos que ingresa voluntariamente a las unidades de información y atención a visitantes, pero suelen solicitar material sobre **flora, fauna y procesos naturales**.

Parejas y amigos grandes

Las parejas grandes son un grupo pequeño pero constante a lo largo de toda la temporada. Generalmente viajan en automóviles y su estadía es menor a un día en el 72,96% de los casos. Los turistas representan el 94,64% del grupo y generalmente residen en Buenos Aires (64,73%), el extranjero (9,82%) y en menor proporción, en Santa Fe (4,02%), Neuquén (3,57%), Mendoza (3,12%) y Córdoba (2,23%). Para el 60,87% de ellos el área es visitada por primera vez, mientras que para los visitantes locales lo es en un 10% de los casos.

Los amigos grandes son el grupo menos frecuente de esta categoría y su mayor afluencia se observa en diciembre. El tamaño del grupo típico oscila entre tres y cuatro personas y el principal medio de transporte es el automóvil. En el 91,68% de los casos la permanencia es menor a un día y los visitantes provienen generalmente de Buenos Aires (61,02%), Neuquén (8,47%) y, en menor medida, con igual porcentaje (3,39%), del extranjero, Mendoza, Río Negro, Santa Fe y Córdoba. El área resulta desconocida para el 48,34% de los visitantes turistas, mientras que para los visitantes locales (8,47%) ya fue visitada con anterioridad en el 100% de los casos.

Los grupos grandes se caracterizan por elegir **actividades recreativas** de baja o nula dificultad. Prefieren movilizarse en sus vehículos en vez de caminar y no suelen realizar senderos. En lugar de ello, dan una caminata por la costa o visitan la Capilla “María Auxiliadora del Paimún” en la Unión (Gendarmería Nacional), toman sol en la playa de La Unión o Puerto Canoa, o bien, llegan con la exclusiva intención de realizar un pic-nic al aire libre o solamente recorrer el área sin bajarse del vehículo. Constituyen el grupo más interesado en recibir, e incluso solicitar, **información general** y folletería sobre los **atractivos** para visitar y se trata del grupo más numeroso en ingresar voluntariamente a las unidades de información turística.

Personas Solas

También en automóviles particulares y, en menor medida a dedo, arriban a la cuenca personas solas que, en el 86,86% de los casos, son turistas. Generalmente provienen de Buenos Aires (39,19%), Neuquén (28,37%) y del extranjero (21,62%). El 56,43% visita el área por primera vez y la estadía no alcanza el día completo en un 67,59% de los casos.

El comportamiento de las personas solas depende principalmente de su edad. Cuando se trata de personas jóvenes suelen unirse a otros, mientras que los otros dos grupos etarios (de mediana edad y grandes) continúan su viaje en soledad. Las actividades que realizan y los **senderos** que eligen están muy relacionados con la edad de cada uno. Debido a que más del 30% de este segmento pernocta dentro del área y eligen **campings** en la mayoría de los casos, es preciso ofrecerles información relativa a las posibilidades en cuanto a alojamiento.

La información que requieren estos visitantes depende de las actividades que deseen realizar. En muchos casos, les interesa saber acerca de la **pesca** en el área, los **atractivos** más importantes para visitar y dónde es posible comprar **alimentos**.

Excursionistas

Gran cantidad de gente contrata agencias de viajes receptoras en San Martín de los Andes para visitar Huechulafquen. Para la última temporada en estudio, también pudieron contratarse estas excursiones en una empresa de Junín de los Andes. Por lo general se trata de familias, parejas grandes y de mediana edad provenientes, en su mayoría, de Buenos Aires y en menor medida del extranjero y la provincia del Neuquén. Es común que no conozcan el área y por eso eligen excursiones de día completo para visitarla por primera vez. Otras razones importantes para contratar una agencia resultan ser el estado de los caminos, el deseo de no manejar y la falta de vehículos propios, en los casos en que los turistas se desplazan en avión u ómnibus.

El tamaño de estos grupos oscila entre las 13 y 25 personas, dependiendo de la capacidad del vehículo que los transporta y son acompañados, en todos los casos, por un guía universitario de turismo, habilitado por la APN. El Guía acompaña, informa, educa y supervisa a los visitantes durante todo el recorrido.

Es raro que estos grupos ingresen al centro de visitantes del ingreso a la cuenca, dado que al mismo entran sólo los guías, donde abonan el boleto de acceso de cada pasajero y retiran folletos para repartir entre ellos. No obstante, es común que algunos grupos ingresen a la oficina de información turística de Puerto Canoa, luego de realizar la excursión lacustre o al no hacerla, mientras esperan que el resto del grupo retorne.

Por último, cabe destacar que este gran grupo** constituye la demanda potencial de las próximas temporadas. Se trata del primer contacto con el área y es probable que retornen un tiempo más tarde, de forma particular, para poder desarrollar todas las actividades que quedaron pendientes en su anterior excursión. Por esta razón, solicitan información general acerca de las **actividades recreativas** y del **alojamiento**. Asimismo, les interesa obtener folletos en los que se mencione la **flora** y la **fauna**, como así también la historia de las **comunidades Mapuche** que habitan el área en la actualidad.

Transporte Público

Un importante medio para acceder al área es el transporte público de pasajeros, que es utilizado tanto por los visitantes, como por los pobladores del área. En temporada alta, los grupos más numerosos son las parejas jóvenes y los amigos jóvenes, que generalmente viajan en grupos de tres o cuatro personas. Se trata de los comúnmente denominados mochileros que, en su mayoría, provienen de Buenos Aires, Córdoba y del extranjero. Arriban a Junín de los Andes en ómnibus y desde la misma terminal parten hacia Huechulafquen, casi sin recorrer la ciudad.

Dado que para la mayoría se trata de su primer viaje al área, buscan información sobre la cuenca en el stand de Informes Turísticos del Municipio, ubicado en la terminal de ómnibus de Junín de los Andes. Sin embargo, a menos que permanezcan en esta ciudad por algunos días, no suelen acercarse a la Delegación de Junín de los Andes del Parque Nacional Lanín. Esta situación provoca que, en la mayoría de los casos, arriben al área con información errónea. No obstante, presentan una buena predisposición a recibir la información en las unidades de informes del Parque Nacional.

Debido a la gran cantidad de integrantes jóvenes, tanto amigos como parejas, los visitantes que arriban en el transporte público presentan las mismas necesidades informacionales que aquellos grupos que acceden en sus vehículos. Es decir, se muestran interesados en realizar **senderos** de trekking, en las modalidades de **pesca** del área y en recibir datos acerca de las **comunidades Mapuche**. Además, se trata del mayor grupo de acampantes, en especial durante la temporada alta, y por ello, necesitan información acerca de las **áreas de acampe**, de las que averiguan el precio, los servicios y la distancia hacia los atractivos que desean visitar o senderos que pretenden recorrer.

** Durante el verano 2004/05 ingresaron 6.000 personas a través de excursiones contratadas en San Martín de los Andes. Fuente: Registros propios.

LA INFORMACIÓN QUE NECESITA DIFUNDIR EL PARQUE

Además de la información turística que necesitan los visitantes, la Administración del Parque Nacional Lanín precisa difundir más conocimiento a los mismos, para lograr, al menos en parte, sus objetivos de conservación del área y de educación ambiental. Asimismo, también es preciso que se ofrezcan recomendaciones relativas a la seguridad de la demanda, debido a que el 59,01 % de las personas ingresan por primera vez al área. Además, hay que considerar que del 34,95 % de los visitantes que ya han visitado este ambiente con anterioridad, hay grupos que lo hicieron hace más de diez años, razón por la cual ya han olvidado gran parte de la información que se les ofreció en esa oportunidad, situación reconocida por la mayoría de estos visitantes.

Por otra parte, aunque algunos segmentos tiendan a ser más responsables y haya también algún porcentaje de ecoturistas en cada grupo, la gran mayoría de los visitantes pertenece a los grupos del tipo “de naturaleza ocasional” o “de naturaleza vocacional”, según la clasificación de visitantes en áreas protegidas de Juan Ignacio Pulido Fernández (Ver página 12 del marco teórico). En menor proporción se trata de “turistas de naturaleza bien informados”, pero raramente de “ecoturistas”. Por esta razón, la información relativa a la conservación del ambiente y a la seguridad debe ser ofrecida a todos los visitantes para disminuir al máximo los riesgos, tanto para el ambiente como para las personas que disfrutan de su tiempo libre.

Se sabe que la mayor proporción de emergencias (personas extraviadas, incendios, heridos, etc.) se debe a la desinformación de los visitantes. Por ello resulta imprescindible difundir toda la información que pueda resultar útil a la hora de prevenir emergencias. Por lo general esta clase de conocimiento se brinda a través de recomendaciones poco elaboradas, de manera imperativa y sin explicar las razones de implementación de esa restricción o las consecuencias que acarrearían si no se las tomara en cuenta, tanto para el área como para los visitantes.

Seguridad física de los visitantes

En relación con la seguridad de los visitantes, la información más importante a ofrecer se relaciona con la avispa Chaqueta Amarilla, la prevención del Hanta Virus, los cuidados a tener en los senderos de trekking y las recomendaciones viales para mejorar la circulación vehicular en el área.

La **Chaqueta Amarilla**, como se la conoce comúnmente, es una avispa, cuyo nombre científico es “Véspula Germánica” y es originaria de Europa. Sin embargo, se ha expandido muy rápidamente por toda la región altoandina patagónica generando

daños en diversas actividades. En turismo, “estas avispas constituyen una molestia de consideración durante las actividades al aire libre (...) ya que pueden ocasionar serias picaduras, que en el caso de las personas alérgicas pueden concluir en la hospitalización.”² Dado que para las personas alérgicas las picaduras de este insecto pueden ser fatales, es necesario dar a conocer a los visitantes sobre su presencia en la cuenca. Al mismo tiempo, es importante hacer hincapié en las precauciones que deben tomar para evitar ser atacados, cómo actuar en caso de ser picados, dónde recurrir y mencionar que su población aumenta considerablemente en febrero, lo cual provoca que durante este mes aumenten los riesgos.



Imagen N° 36.
Avispa Chaqueta Amarilla.
Fuente: Revista Paimún 2004.
Arzobispado de La Plata. Año 1.
N° 2. Gendarmería Nacional.
PNL. Neuquén. 2004

La cuenca del Huechulafquen ofrece una gran diversidad de **senderos** para recorrer y esta constituye una de las principales actividades recreativas. Sin embargo, no todos los senderos son aptos para todos los visitantes. Por un lado, hay algunos de dificultad media – alta (por ejemplo el que lleva al mirador del cerro El Chivo o el que lleva a la base del volcán Lanín); otros, de varios días de duración (como el que llega a las termas de Lahuén – Có) y otros que fueron clausurados (como el que llevaba al refugio sobre la cara Sur del volcán Lanín o el que asciende por el cerro El Chivo hasta su cumbre). Por otro lado, es común que no todos los integrantes de un grupo de viaje (niños pequeños, abuelos, embarazadas) cuenten con las habilidades necesarias para realizar algunos de los senderos de manera segura. En este sentido, es necesario informarles sobre los riesgos que corren y cuáles se ajustan a las características del grupo antes de que comiencen la actividad.

Las características físicas de las sendas (ancho de trocha, precipicios, altitud, presencia de roca suelta, etc.), así como también su estado de conservación y señalización, convierten al senderismo en una actividad no adecuada para cualquier visitante. Por esta razón, resulta imprescindible comunicar a los visitantes que deberán informarse antes de comenzar la actividad acerca de diferentes aspectos que pueden ser decisivos al momento de elegir un sendero de trekking. Por lo menos, el Parque Nacional Lanín debe ofrecer información o datos relativos al grado de dificultad de los senderos, duración, longitud, edades o habilidades mínimas requeridas, equipo y vestimenta adecuada, horarios en los que es posible realizar la actividad, si el mismo está o no habilitado por la administración y si es necesario registrarse, dónde hacerlo.

² Rizzutto, Susana. (2004). “La avispa Chaqueta Amarilla.” Revista Paimún 2004. Arzobispado de La Plata. Año 1. N° 2. Gendarmería Nacional. Parque Nacional Lanín. Neuquén.

La **educación vial** es muy importante en el área, dado que la mayoría de los visitantes proviene de grandes ciudades y particularmente de las zonas llanas de la Argentina. Esto implica que los mismos están acostumbrados a circular por rutas pavimentadas, sin curvas abruptas y en la llanura, muy diferentes a los caminos angostos, de ripio (y muchas veces en mal estado), con ganado suelto e infinidad de curvas y precipicios. La falta de experiencia en cuanto a manejo sobre ripio y en áreas montañosas hace que la circulación vial sea peligrosa si no se toman los recaudos necesarios.

Por todas estas razones, es preciso recomendar a los visitantes que circulen siempre por la derecha, a no más de cuarenta kilómetros por hora y con las luces bajas encendidas. Además, es necesario recordarle normas viales muy usadas en la ciudad, como llevar el cinturón de seguridad puesto y dar prioridad siempre al vehículo que va en ascenso, dado que parecen olvidarlas cuando están de vacaciones.

Información relativa a la conservación

En relación con la conservación del ambiente, resulta oportuno ofrecer información que eduque a los visitantes, a fin de evitar comportamientos negativos hacia el área natural. Dado que la mayoría de los visitantes proviene de las ciudades, en general, desconocen el funcionamiento de los ecosistemas y su fragilidad. Esta ausencia de conocimiento hace que repitan sus conductas cotidianas en vez de adaptarlas, de acuerdo al nuevo ambiente en el que se encuentran temporalmente. Desde esta perspectiva, es necesario brindar información sobre las formas de comportamiento adecuadas, según los problemas más comunes que se observan en el área protegida. No debe pasarse por alto que la educación ambiental es uno de los objetivos de los Parques Nacionales y que a través de la misma se pretende inculcar nuevos patrones de comportamiento en los visitantes. Esto no sólo es para evitar el deterioro del área, sino también para que lo reproduzcan en sus prácticas cotidianas, una vez que se hallen en sus lugares de origen.

Uno de los mayores peligros en verano son los **incendios forestales**. Por esta razón, resulta oportuno recordar a todos los visitantes que no deben arrojar las colillas de cigarrillos encendidas, ni latas o vidrios, porque es muy probable que se inicie un foco de incendio que puede arrasarse con todo un bosque nativo.

Además, la mayoría de los visitantes, especialmente quienes acampan, acostumbran a hacer fogatas. Por esta razón, es necesario explicarle que las mismas deben realizarse sólo en las áreas permitidas, donde se cuenta con parrillas de cemento, cuya base aísla el fuego de la tierra. Al mismo tiempo, debe agregarse que

esta limitación se fundamenta en el riesgo de provocar un incendio subterráneo o aéreo, dependiendo de la distancia que tomen de las ramas de los árboles, para el último caso. Los incendios subterráneos se generan por la gran cantidad de elementos inflamables (hojas, ramas y raíces secas) que hay debajo del suelo y en la superficie. Además, la tierra en el área es muy aireada porque posee una importante cantidad de oxígeno, lo cual posibilita la combustión bajo la misma. Por esto mismo, es difícil que la tierra apague correctamente el fuego y por ello se recomienda hacerlo con agua. Esta singularidad es novedosa para muchos visitantes, en especial para quienes viven en zonas con tierras no arenosas, donde predomina el humus y por ello es imprescindible ofrecer información al respecto.

Por último, es importante recordarles que las brasas deben quedar frías, porque de lo contrario el fuego puede reavivarse, que nunca debe descuidar su fogata y que no utilice troncos grandes para alimentarlo ni extraiga toda la leña de un mismo lugar. Esto se debe a que la madera nutre el suelo y constituye el hábitat de diversas especies de insectos. Por último, es preciso recomendarle que el tamaño de la fogata sea el menor posible y que si observa que no puede controlarlo solo pida ayuda cuanto antes a guardaparques, pobladores o demás visitantes.

En relación con los **residuos**, muchos desconocen que, a diferencia de las ciudades, dentro del área no hay servicio de recolección. Los visitantes “dejan la bolsa con basura colgada de un árbol como si fuera a pasar el camión recolector.”³ Es por ello que resulta imprescindible proporcionarles información sobre cómo deben proceder con sus desperdicios.

Durante las temporadas en estudio, la Administración del Parque Nacional Lanín estuvo desarrollando una campaña de educación ambiental relacionada con este tema. A los visitantes se les entregaba una bolsa de nylon para que depositen los residuos y un pequeño folleto que buscaba cambiar este mal comportamiento de los visitantes, explicándoles cuáles son los elementos más perjudiciales para la naturaleza y pidiendo que retornaran a la ciudad con los mismos para depositarlos en un lugar más adecuado.

No obstante esto, es necesario recordarles que deben llevar consigo una bolsa cuando salen a caminar o a realizar senderos, especialmente a los grupos jóvenes y a las familias, porque suelen arrojarlos por el camino.

Además, es preciso que los administradores de las áreas de acampe colaboren también con la campaña, a través de la limpieza de sus espacios, porque de lo contrario se ofrece un mensaje poco claro y los turistas lo mencionan. “Como turista

³ Encargada de información turística. Delegación Junín de los Andes. Enero de 2006.

cansa que te repitan tanto lo de los residuos y después vas a un camping y te encontrás con toda la basura tirada. Me parece que el Parque pone demasiado énfasis en los turistas y muy poco en los dueños de los campings y faltan tachos además.”⁴ “Están bien los carteles, porque el que viene en auto puede llevarse sus residuos, pero al que anda sin vehículo se le complica.”⁵

Asimismo, es oportuno difundir a la población en general que en estos ambientes debe considerarse residuo a todo elemento que no pertenezca al área, por más biodegradable o pequeño que sea. De esta forma, se incluyen papeles, cáscaras de fruta, yerba, semillas, etc. Esto es necesario porque los visitantes no son conscientes de que estos residuos, al no pertenecer al ambiente, demoran mucho más tiempo en descomponerse. Esto provoca que generen impactos en los hábitos alimenticios de la fauna silvestre, además de agregar acidez al suelo y posibilitar la germinación de especies exóticas. Además, al quedar a la vista por períodos prolongados, fomentan que los demás visitantes imiten la acción y continúen arrojando residuos, dado que el área no estaba limpia.

También relacionado con la **conservación** directa en el área, es posible agregar algunos mensajes de acuerdo al grupo de viaje. A las familias, parejas y amigos de mediana edad y a los excursionistas es preciso recordarles que no está permitido extraer rocas, plantas, flores o arena volcánica para llevarse de recuerdo a casa. Una característica común a todos los grupos, pero particularmente más acentuada en aquellos de edades medias, es el deseo de llevarse **recuerdos autóctonos**. Por eso, si no consiguen artesanías Mapuche o merchandising del Parque Nacional, suelen optar por llevarse una planta, una flor, una roca, arena volcánica o algún otro recuerdo natural. Por esta razón resulta oportuno hacerles conocer el valor que dichos elementos tienen para el ecosistema, porque ellos lo desconocen y recordarles que no está permitido extraer esta clase de elementos en un Parque Nacional.

A las parejas y amigos más jóvenes es necesario explicarles que deben **acampar** sólo en los lugares autorizados y que el **aseo** personal, de ropa y de vajilla no puede hacerse dentro del lago o los arroyos, para no contaminarlos con la espuma de detergentes, champúes y jabones. En caso de no contar con todas las comodidades en el camping, el enjuague de la espuma debe hacerse separado de los cuerpos de agua. Además, una conducta inapropiada que se repite en todos los segmentos jóvenes es la costumbre de hacer **graffitis** en rocas, troncos de árboles, laderas de montañas y sobre musgos, para indicar su presencia allí o dejar mensajes románticos.

⁴ Grupo de amigos jóvenes, provenientes de Neuquén. Área Huechulafquen. Febrero de 2007.

⁵ *Ibidem*.

Es importante explicarles que esa actividad está prohibida porque estas marcas tardan mucho tiempo en desaparecer y no sólo impactan visualmente, sino también ecológicamente e incitan al resto de los visitantes a copiar la actitud. Dado que esta situación es cada vez más observada, se considera apropiado informar a los visitantes más jóvenes acerca de los perjuicios de esta conducta.

En cuanto a las familias, las parejas y amigos de mediana y tercera edad se reconoce la necesidad de informarlos sobre las modalidades de **pesca** permitidas las especies que pueden extraerse por día, por persona y los sitios donde esta actividad no está permitida.

Por último, para evitar molestias a otros visitantes, es necesario incluir algunas recomendaciones más. Es preciso recordar a quienes viajan con sus **mascotas**, que deben mantenerlas atadas, tanto por las demás personas como por el ambiente y la fauna autóctona. A las familias y los amigos o parejas jóvenes hay que mencionarles la necesidad de evitar los **ruidos** y el alto volumen de la música en áreas de camping y sendas de trekking. Por último, en cuanto a las parejas y amigos de mediana edad, es fundamental recomendarles que disminuyan la **velocidad** de sus automotores cuando se cruzan con peatones en la ruta.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE
Facultad de turismo

Plan de Tesina

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

Carrera: Licenciatura en Turismo.
Estudiante: Nadia Soledad Sánchez Pascal.
Directora: MSc. Alicia Lonac.
Fecha de presentación: Diciembre de 2006.

INTRODUCCIÓN

El presente plan de tesina se realiza para ser presentado al Departamento de Servicios Turísticos, según la resolución C.D.F.T. N° 98/05, con el objeto de presentar la investigación a desarrollar como requisito para la obtención del título de grado de la carrera “Licenciatura en Turismo” en la Facultad de Turismo, Universidad Nacional del Comahue.

La temática a desarrollar se basa en el funcionamiento del sistema de información a visitantes (SIV) en un área protegida con intenso uso público y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El interés por abarcar tal temática surge a partir del trabajo final “Pautas para el Diseño de un Sistema de Información a Visitantes” que fue desarrollado como requisito de la cátedra Planificación y Gestión del Espacio Turístico Natural, con el objeto de integrar los conocimientos adquiridos durante la carrera. Esta experiencia y el anterior trabajo en el área de la recepción e información de visitantes como voluntaria del Parque Nacional Lanín, generaron el interés por la temática, el cual fue incrementándose al descubrir el gran vacío teórico respecto del mismo.

Por lo expresado, se considera pertinente comenzar a investigar qué funciones cumple un sistema de información a visitantes, haciendo hincapié en los beneficios que produciría su implementación. De esta manera, se pretende incrementar el conocimiento teórico sobre este sistema y colaborar con el desarrollo del uso público en áreas protegidas.

DEFINICIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Se identifica como problema central de la presente investigación **la ausencia de conocimiento relacionado al funcionamiento del sistema de información a visitantes (SIV) en un área protegida con intenso uso público y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.**

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo "alternativo", que tiene como destino la naturaleza, es el segmento turístico que en la actualidad experimenta el más acelerado crecimiento. Este nuevo grupo surge a partir de cambios en los valores y hábitos de las poblaciones de países desarrollados, como respuesta a diversas transformaciones socio – económicas acontecidas en ellos, tales como el incremento del nivel de instrucción, de los ingresos, del tiempo libre y el sometimiento a las tensiones de las ciudades, entre otras. Aunque existen diversas clasificaciones, denominaciones y variantes del turismo orientado a la naturaleza, en general se trata de personas más conscientes de los impactos sobre el medio natural y se muestran interesados en la protección del patrimonio natural y cultural. Se ha producido una vuelta a lo natural, el turista actual busca aislarse del gentío, de los ruidos de las grandes ciudades, disfrutar y aprender del contacto con la naturaleza. Al mismo tiempo, nuevas actividades son incorporadas a sus vacaciones, tales como el trekking, el senderismo, la observación de aves y la búsqueda de conocimiento de las especies y de las poblaciones humanas que habitan el área.

La calidad ambiental del paisaje es uno de los aspectos más valorados al momento de elegir el destino, razón por la cual, la mayoría se dirige a espacios protegidos. Ante la creciente demanda de espacios naturales para la práctica de actividades recreativas y turísticas, las áreas protegidas cobran un mayor protagonismo frente a otros destinos turísticos tradicionales, en especial, los Parques Nacionales. Cada año reciben una mayor cantidad de visitantes, quienes necesitan ser recibidos y requieren información para desarrollar sus actividades.

Uno de los objetivos de los Parques Nacionales argentinos es “promover la educación y recreación (...)”^{*}. Atento a ello, se construyen instalaciones, equipamiento e infraestructura para facilitar la permanencia de los visitantes y se desarrollan campañas de comunicación, de educación ambiental, se diseñan diversos folletos y se instalan carteles, etc. para informar a los turistas. Sin embargo, es común que no se consideren las características del público al que se dirigen todos estos esfuerzos, ni la clase de información que se quiere o se debe brindar. Al no tener presentes los intereses y necesidades de la demanda se ofrece una información general para un público que no es homogéneo. Y esta situación, en general provoca una notable reducción en la eficacia y utilidad de la información brindada.

Por otra parte, los visitantes no siempre son ecoturistas, es decir, que suelen desconocer el valor de las áreas protegidas, como así también las formas adecuadas de comportamiento. Esto pone en riesgo el cumplimiento de los objetivos de conservación de los Parques Nacionales y generalmente, para dar solución a esta problemática, se aumenta el control, la vigilancia y la cantidad de reglamentaciones, restricciones y prohibiciones. No obstante, frente a la ineficacia de estas tácticas, en los últimos años se está incorporando la educación y la información como herramienta de conservación. Sin embargo, la mayor cantidad de programas educativos es comúnmente orientada a los residentes más cercanos (comunidad local, escuelas, operadores turísticos, etc.) mientras que los turistas quedan ajenos y reciben escasa información.

Gran cantidad de profesionales de la temática ambiental argumentan que el desconocimiento y la ausencia de información adecuada en la demanda influyen en

^{*} Folleto “Parques Nacionales: Información general”. Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental. Administración de Parques Nacionales. Buenos Aires, 2005.

sus malos comportamientos y actitudes hacia el medio natural. A pesar de ello, son escasos los estudios referidos a **sistemas de información a visitantes** en áreas protegidas. Es grande el desconocimiento y la confusión acerca de este tema, dado que existe un importante vacío teórico al respecto. Además, cuando se mencionan los sistemas de información, generalmente son “de visitantes”, y en realidad apuntan a obtener datos acerca de las características de éstos. En este caso, en cambio, el **sistema de información a visitantes**, hace referencia a la información que se brinda a los mismos con el fin de que éstos desarrollen actividades turístico – recreativas.

Esta ausencia de conocimiento se considera perjudicial para el desarrollo sustentable del turismo orientado a la naturaleza, porque las acciones relativas a la información y educación de visitantes no se organizan en torno a la consecución de objetivos claros. Esto provoca que, en muchos casos, la información resulte insuficiente para la demanda, dado que a partir de los cambios en sus intereses y expectativas, no les alcanza con saber dónde se encuentran los principales atractivos o cómo llegar a ellos. Quieren más información y esa necesidad de conocimiento no se está satisfaciendo de manera eficiente.

Sin embargo, este problema puede ser considerado como una potencialidad: la oportunidad de implementar un sistema de información a visitantes. Resulta pertinente destacar que numerosos autores atribuyen gran parte de los malos hábitos de los visitantes a la falta de información adecuada, lo cual convierte al conocimiento en una importante táctica de conservación.

Por último, es de público conocimiento que las partidas presupuestarias que reciben los Parques Nacionales en Argentina son reducidas y que los recursos humanos son escasos en número y que, generalmente, se encuentran sobrepasados por la cantidad de funciones que deben cumplir. En este marco, resulta de vital importancia optimizar la administración de los recursos. La implementación de un **sistema de información a visitantes** planificado de manera integral, permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos con los que cuentan las administraciones de las áreas protegidas. Y al mismo tiempo, ofrece la posibilidad de hacer frente a la información de una afluencia de visitantes creciente.

Teniendo en cuenta que en el actual contexto internacional Argentina está emergiendo como destino receptor y debido al continuo incremento de visitantes en las áreas protegidas, se considera fundamental estudiar el **sistema de información a visitantes** para poder aprovechar los beneficios que genere su implementación. Para ello resulta imprescindible comprender las características del mismo. Es necesario conocer qué ventajas brinda al área o a las comunidades locales y cómo influye en la calidad de la experiencia de los visitantes. Para ello, se requiere saber qué clase de información necesita recibir la demanda, qué métodos de difusión son más oportunos y cómo puede ser aplicado para favorecer la educación y la interpretación ambiental.

En síntesis, la importancia de estudiar el funcionamiento del **sistema de información a visitantes** radica en la influencia que el mismo puede ejercer en el cumplimiento de los objetivos de los Parques Nacionales de recreación, turismo, educación y conservación.

MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL (preliminar)

Turismo sustentable

El turismo es de carácter ambivalente. Por un lado, puede ser un importante motor de desarrollo y causar beneficios económicos, sociales y culturales. Pero por otro lado, puede destruir el medio ambiente y agredir a las culturas y economías locales. El Instituto de Turismo Responsable de España, entiende que la sustentabilidad en el turismo se basa en que el mismo sea soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativa y socialmente para las comunidades locales. Por esta razón, se considera imprescindible que la actividad se integre en el entorno natural, cultural y humano y respete el equilibrio frágil que es característico de muchos destinos.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), “el desarrollo sostenible del turismo 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. (...) Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.”¹

Bajo este paradigma el, ecoturismo, es visto por “los promotores de la conservación y el desarrollo como una actividad altamente recomendable para un manejo sostenido, productivo y mejorado de las áreas protegidas”² a causa de los beneficios generados por esta actividad.

Lieve Coppin asegura que el ecoturismo es un fenómeno muy reciente y complejo, y que por esta razón, aún no existe consenso para caracterizarlo. Sin embargo, menciona que “el ecoturista visita áreas relativamente poco desarrolladas con un espíritu de apreciación, participación y sensibilidad. Los ecoturistas practican un uso no consumidor de la vida silvestre y los recursos naturales, contribuyen mediante la generación de empleo, de financiamiento directo para la conservación del sitio y el mejoramiento de la economía de las comunidades locales.”³

Formas de turismo en áreas naturales protegidas

Por definición, el ecoturismo sólo generaría impactos positivos en el entorno. Sin embargo, se reconoce que el ecoturismo no es la única forma de turismo que se da en las áreas protegidas y por ello, las actividades turístico - recreativas pueden provocar daños, muchas veces irreversibles, en el ambiente.

Pulido Fernández clasifica las formas de turismo en el medio natural según la conducta de los turistas, sus preferencias, motivaciones, expectativas y su grado de satisfacción.

1. Turista de naturaleza casual: Se trata de turistas que visitan un área protegida por casualidad, muchas veces sin saber que se trata de un espacio protegido. Generalmente poseen una escasa sensibilidad ambiental y su principal motivación no se relaciona con el valor ecológico del área o su calidad ambiental.

2. Turista de naturaleza ocasional: Se trata de turistas “que disfrutan de la naturaleza como una pequeña parte de un viaje más amplio cuya motivación es otra, a los que se ofrecen paquetes opcionales por un día (en ocasiones, incluso, apenas unas horas) para visitar un espacio natural protegido con un atractivo reconocido (...).

¹ Organización Mundial de Turismo y Secretaría de Turismo de la Nación. (2000) “Taller de Indicadores de Sostenibilidad en Turismo para los países de Sudamérica”. Villa Gesell. Argentina.

² Oviedo C. (1994) “Pobladores rurales y áreas protegidas en América Latina” En Simposio Nacional de Áreas Protegidas. Fundación Natura, Quito, Perú. Citado en www.areas-protégidas.org - Áreas Realmente Protegidas Título: Ecoturismo: El Turismo en Áreas Protegidas.

³ Coppin, Lieve. (1992) “Ecoturismo y América Latina: una aproximación al tema”. DKV Asociados. Venezuela. En revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Volumen I. Número I.

Habitualmente, apenas disponen de información del área que visitan, aunque tampoco les importa demasiado porque su estancia en esta zona suele ser muy breve y, además, no forma parte del grupo principal de actividades que le llevaron a decidir realizar ese viaje.”⁴

3. Turista de naturaleza vocacional: Se trata de un grupo con diversos intereses para acercarse a la naturaleza, pero en general valora la diversidad y belleza del paisaje, la ausencia de contaminación, la existencia de información acerca de lugares de interés y actividades para realizar (generalmente deportes) y la posibilidad de relacionarse con la población local, entre otros. Sin embargo, la principal motivación es la búsqueda de ocio en la naturaleza. Se trata de un turista urbano que, aunque modifique temporalmente sus hábitos incentivado por la “autenticidad” de la experiencia, por lo general mantiene los estándares de calidad a los que está acostumbrado.

4. Turista de naturaleza bien informado: Se trata de turistas que viajan especialmente para visitar espacios naturales protegidos y les interesa entender y participar de la historia natural y cultural del área. Presentan una acentuada sensibilidad sobre el entorno y la percepción ambiental. Este grupo valora la ausencia de masificación, la calidad paisajística, el tratamiento adecuado de residuos líquidos y sólidos y la información sobre la situación ambiental del lugar. Por todo esto, exigen la presencia de iniciativas en protección ambiental y de facilidades para poder intervenir de manera responsable como turistas, desde la perspectiva ecológica. Es un grupo que antes de realizar la visita se prepara y se informa correctamente sobre las características del área.

5. Turista de naturaleza especializado: Son grupos interesados en “conocer o desarrollar aspectos específicos en los espacios protegidos (observación de aves, espeleólogos, aficionados a la flora y fauna silvestre, buceadores, etc.).”⁵ En realidad, este tipo de turismo puede considerarse como una subclase del turismo bien informado o del turismo científico. Sin embargo, del primero se diferencia en que los visitantes tienen una motivación especial por un valor concreto del área. Además, no son necesariamente profesionales, lo cual los diferencia del turismo científico.

6. Turista de naturaleza científico: Se trata de un grupo conformado por científicos, investigadores y estudiantes que se interesan en conocer aspectos ecológicos y ambientales de los espacios naturales protegidos. La motivación de su visita no es de tipo vacacional, ni de ocio, sino principalmente es el tema de investigación.

7. Ecoturista: Este turista viaja principalmente por un impulso ético que lo lleva a participar en tareas de rehabilitación de zonas degradadas o ayudar a la población local. “El ecoturismo no es sólo una forma de viajar, es, sobre todo, un compromiso ético con la comprensión de los valores medioambientales y culturales de las zonas visitadas y con su conservación (...). Hay que entender el ecoturismo como algo más que una mera forma de ocio (...). La diferencia del ecoturista con los demás grupos es que no se satisface con el mero disfrute del viaje, sino que “busca experiencias de viaje razonables desde el punto de vista ecológico y que, además, aporten beneficios para los entornos natural, económico, social y cultural de las áreas visitadas.”⁶

Educación ambiental

David Cole sostiene que el manejo en las áreas protegidas se ha tornado autoritario a causa del aumento permanente de las regulaciones, pero en la actualidad se está comenzando a trabajar con un enfoque alternativo, que enfatiza la información y la educación. Considera que “si los usuarios informados se comportaran

⁴ Pulido Fernández, Juan Ignacio. (s/d) “La importancia del uso público en la planificación y gestión sostenible del ecoturismo en los espacios naturales protegidos”. Universidad de Jaén. Jaén, España.

⁵ *Ibidem*.

⁶ *Ibidem*.

voluntariamente de manera de minimizar los problemas, entonces las regulaciones podrían ser menos omnipresentes.”⁷

María del Milagro Escribano sostiene que “los problemas de conservación de la naturaleza y de regulación y control de las acciones del hombre no se solucionan únicamente mediante disposiciones legales, sino que son cuestión de educación,”⁸ lo cual es reconocido por todos los organismos internacionales.

La UNESCO describe a la Educación ambiental como aquel proceso que “consiste en reconocer valores y aclarar conceptos con el objeto de fomentar destrezas y actitudes necesarias para comprender y apreciar las interrelaciones entre el hombre y su cultura, con el resto de los seres vivos y el ambiente.”⁹

Escribano define a la educación ambiental como la “formación, concienciación, sensibilización e interpretación del ambiente con el fin de promover actitudes y cambios de comportamientos de las personas, buscando favorecer un uso responsable de los recursos y una preocupación por los sistemas ecológicos frágiles y a la vez necesarios para el bienestar del hombre.”¹⁰ Asimismo, sostiene que el método más eficaz de educación ambiental es el que busca el contacto con la realidad concreta, permitiendo la interpretación del territorio. Y plantea que el paisaje, al ser una imagen perceptiva, puede ser asimilado rápidamente por el hombre y sin esfuerzos.

En la Dirección de Paisajes Naturales del Ministerio de Medioambiente de Francia se considera que “el turismo ofrece una oportunidad para fomentar el interés del público por la conservación de la naturaleza mediante guías, senderos, conferencias, video-juegos, etc. También contribuye a que los visitantes comprendan mejor la importancia de salvaguardar el medio ambiente fuera de las zonas protegidas.”¹¹

Aunque mayoritariamente las personas visiten un área protegida principalmente con objetivos de recreación y esparcimiento, Pacheco Muñoz sostiene que, en cierto sentido, es “la obligación y sobre todo la oportunidad de la institución proporcionar una experiencia educativa”.¹²

“Desafortunadamente, no todos los visitantes de los sitios ecoturísticos saben cómo comportarse en un escenario natural y cultural sensible”.¹³ “Los programas de educación ambiental son importantes, tanto para el visitante como para el local. Muchos de los turistas actúan de determinada manera porque desconocen el ambiente que visitan y en consecuencia el impacto de su accionar. Todo lo referente a la “interpretación del paisaje” cobra trascendencia ante el desconocimiento de los sistemas naturales, por lo que a partir de actividades recreativas puede contribuirse al objetivo central del área protegida: la CONSERVACIÓN”.¹⁴

Interpretación ambiental

Pulido Fernández considera que la planificación y gestión sostenible del desarrollo turístico de un área natural protegida debe “intentar influir en un cambio motivacional

⁷ Cole, David (1989) “Prácticas de bajo impacto para actividades recreativas en áreas silvestres.” United States Department of Agriculture, Forest Service. Intermountain Research Station. USA. Traducción: Claudio Chechébar.

⁸ Escribano, María del Milagro – De Frutos, Mercedes y otros. (s/d) “El Paisaje”. Cátedra de Planificación y proyectos. ETSI Montes. Madrid.

⁹ UNESCO, París. (1970) Citado en “Educación Ambiental” www.parquenacionallanin.gov.ar.

¹⁰ Escribano, María del Milagro – De Frutos, Mercedes y otros. *Op. Cit.*

¹¹ Ghislaine de Hartingh-Boca. (2006) “El Turismo en las zonas protegidas de Francia”. Depósito de documentos de la FAO. Producido por Departamento de Montes. Publicado en: www.fao.org. sección: Parques y zonas protegidas.

¹² Pacheco Muñoz, Miguel Fernando. (s/d) “Educación Ambiental y Ecoturismo”. Gabinete de Educación Ambiental y Divulgación de la Ciencia. Taller Primavera. Citado en www.anea.org.mx.

¹³ Drumm, A., Moore, A. (2004) “Desarrollo del Ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación”. The Nature Conservancy. Arlington, USA. Volumen II.

¹⁴ Bergallo, Encabo, Sánchez, Martínez y Torres. (2000) “Estudio Ambiental de un área protegida para el uso turístico sustentable. Cuenca Lácar. Parque Nacional Lanín”. Publicado en: *Realidad, Enigmas y Soluciones en Turismo. CONDET*. Año 1. Volumen 1. Neuquén.

de los visitantes, haciéndolos cada vez más responsables y sensibilizándolos sobre el entorno, en particular, y sobre los valores medioambientales, en general.”¹⁵

La interpretación ambiental es una modalidad de educación que contribuye en la formación de conciencia conservacionista. Según Jorge Morales Miranda, “es un modo de educar sin que el público sienta que es objeto de una actividad educativa y debe ser lo suficientemente sugestiva para estimular al individuo a cambiar la actitud o a adoptar una postura determinada.”¹⁶ La principal diferencia entre la educación ambiental y la interpretación es que la primera se orienta a grupos estructurados, mientras que la segunda se dirige a visitantes fortuitos y voluntarios. Además, poseen filosofías, metodologías y técnicas distintas. Sin embargo, el mayor objetivo de ambas es la formación de conciencia en lo referido al medio ambiente y su conservación.

“La interpretación ambiental realizada ‘in situ’ ofrece el conocimiento y la información necesarios para incrementar el disfrute; mejor aún, se basa en el conocimiento y la información y los traduce, los ‘interpreta’ para hacerlos llegar al público en forma amena, original y creativa.”¹⁷

Generalmente los medios interpretativos son clasificados en “personales” y “no personales”, aunque el debate sobre la consideración de las personas como medios aún no ha concluido. Jorge Morales Miranda resume y adapta la clasificación de Lillian Stewart (1981) y ofrece un amplio abanico de posibilidades. Los medios “no personales” abarcan señales y marcas; publicaciones (libros, folletos, guías, mapas, etc.); medios de comunicación de masas (radio, televisión, revistas, diarios); senderos autoguiados; audiovisuales automáticos; exhibiciones y exposiciones. Mientras tanto, en los medios “personales” se incluyen los tours (paseos guiados y tours en vehículos motorizados y no motorizados); audiovisuales atendidos por personal; demostraciones a cargo de personal especializado; desarrollo de actividades; conferencias y animaciones (animación pasiva, activa y servicios casuales). Es esta última categoría la que corresponde a la información, recepción y asistencia espontánea, en cualquier lugar y momento.

Proceso de información

Durante años, la información se abordó como objeto, bajo el paradigma de la ‘cesta vacía’. El mismo considera a una persona con necesidad de información como un recipiente vacío que puede llenarse con información. En la actualidad, en cambio, existe una nueva visión que se centra en el proceso de la información. Bajo este nuevo paradigma se define la información como “el proceso mediante el cual alguien resulta informado; un proceso en el que la emoción, el estado de ánimo, la predisposición, las expectativas o la química entre el *informador* (quien informa) y el *informando* (quien es informado) son decisivas en la respuesta cognitiva de este último.”¹⁸

Ahora, existen dos grandes enfoques que explican la información. El primero de ellos se centra en trabajos de matemáticos e ingenieros en telecomunicaciones. Éste, concibe a la información como un “conjunto de señales que viajan de un emisor a un receptor a través de algún medio.” Se trata de la concepción tradicional que se basa en el trabajo de Shannon (1948): ‘The Mathematical Theory of Communication’.

El segundo enfoque, en cambio, utiliza instrumentos menos cuantitativos e introduce los modelos mentales. El estudio “Understanding Information”, desarrollado por el Center for Management Research en Londres, presenta una nueva concepción sobre la información. (Ver Figura N° 1).

¹⁵ Pulido Fernández, Juan Ignacio. (s/d). *Op. Cit.*

¹⁶ Morales Miranda, Jorge. (1992) “Manual para la interpretación ambiental en áreas silvestres protegidas.” Proyecto FAO/PNUMA: Manejo de áreas silvestres, áreas protegidas y vida silvestre en América Latina y el Caribe.

¹⁷ *Ibidem.*

¹⁸ Cornella, Alfons. (1997) “Información digital para la empresa. Una introducción a los servicios de información electrónica.” ESADE. Barcelona. Edición en castellano Alfaomega S.A. México.

En primer lugar, este nuevo modelo diferencia entre dos mundos: el físico y el mental. En el mundo físico ocurren acciones y acontecimientos que son traducidos en datos. Pero para convertirse en información estos datos deben ser estructurados, en el mundo mental humano, y también deben definirse las variables e indicadores que se utilizaron para interpretarlos.

Esta información con sentido general sólo sirve a quien espera utilizarla, que tiene una determinada expectativa porque necesita esa información. Pero además, para que la información se convierta en conocimientos es imprescindible que quien la utilice tenga criterio para saber interpretarla y comprenderla.

“El proceso de informarse es básicamente un proceso subjetivo, en el que la participación del informando es fundamental (...). Lo importante no es la tecnología que nos facilita el manejo y el acceso a la información, sino el proceso mental que

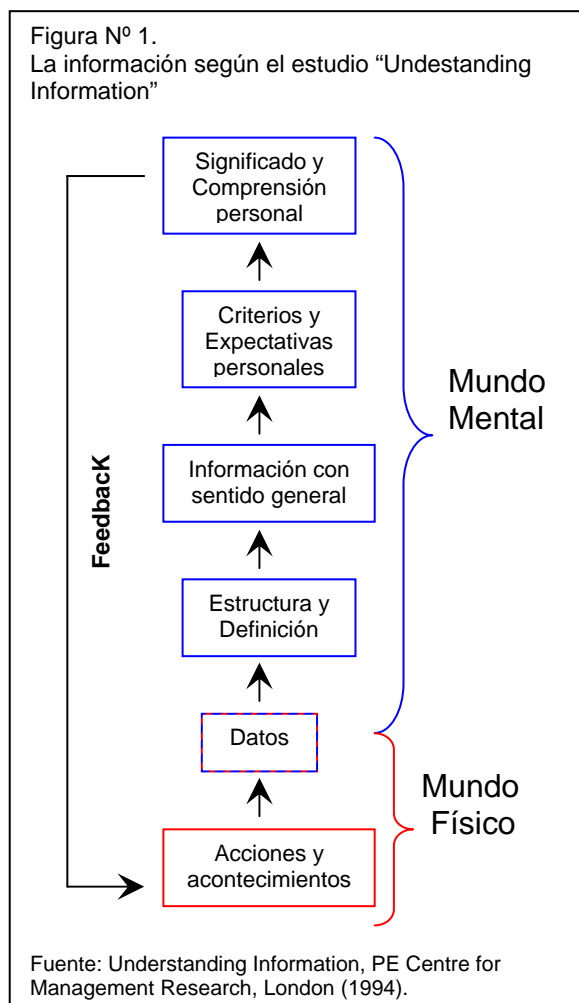
convierte unos datos o una información en un conocimiento albergado en nuestras mentes.”¹⁹

“La transmisión de información entre el ‘productor’ y el consumidor de la información no se lleva a cabo directamente sino que hay una *cadena de valor* entre la materia prima y el producto final, una cadena a través de la que se va añadiendo valor a la información bruta inicial hasta que dispone de un sentido y utilidad para el consumidor que la adquirirá.”²⁰

Según Cornella, existen diversos agentes implicados en la cadena de valor de la información porque la oferta es muy general y la demanda siempre es muy particular. Es decir, hay mucha información producida mientras que cada necesidad de información suele ser diferente. Por esta razón, “se requieren distintos intermediarios que faciliten el proceso de localización, transmisión y aplicación de la información.”²¹

Uno de los principales retos en la intermediación en información consiste en comprender que el proceso de ‘informar’ es complejo. Al respecto, Cornella señala: “que alguien resulte ‘informado’ como resultado de un

proceso de información depende fuertemente de factores como su motivación, capacidad y voluntad de absorber, conocimiento previo, estado de ánimo, la ‘química’ entre el informador y el informando, etc. Ello implica que la utilidad del intermediario no depende sólo de su habilidad técnica como navegante por las fuentes, sino de su capacidad para hacer del proceso de información un proceso constructivo en el que participe activamente el informando (...). El intermediario de información es, hoy por hoy, una pieza clave de la cadena de valor de la información, posiblemente quien le da sentido y utilidad”²²



¹⁹ Cornella, Alfons. (1997). *Op. Cit.*

²⁰ *Ibidem.*

²¹ *Ibidem.*

²² *Ibidem.*

Información turística

Roberto Boullón indica que “el resultado de un viaje es un cúmulo de experiencias y recuerdos de los lugares por los que pasó el turista,”²³ dado que éste se desplaza percibiendo e interpretando el paisaje.

Según este mismo autor, “el turista real (...) requiere información precisa para que en todos los momentos de su viaje tenga oportunidad de elegir donde ir y qué consumir”²⁴. Es decir, que debe proveerse a los visitantes de información turística, tanto de servicios básicos y complementarios, como de actividades para realizar en un destino turístico. Y también agrega que hay “serias deficiencias en cuanto al tipo y contenido de los mensajes referentes a los atractivos naturales.”²⁵ Para corregir esas deficiencias, los mensajes relativos al espacio natural deberían basarse en el conocimiento técnico del mismo y utilizar códigos que permitan una lectura rápida y, de esta forma, incentiven la participación del receptor y faciliten la comprensión de lo que ve, indicándole las principales partes del ambiente y las características morfológicas más sobresalientes del mismo.

En turismo, brindar información consiste en transmitir “conocimientos que permiten ampliar o precisar las características de un lugar, una actividad, un objeto o una persona, y las relaciones que, a partir de estos conocimientos, puedan darse para ofrecer una interacción participativa con el entorno.”²⁶

Roberto Boullón sostiene que, si bien es posible dejar que el viajero descubra por sí mismo los lugares de mayor belleza paisajística, esto es válido sólo para quienes se internen en el paisaje, permanezcan varios días en cada sitio y se desplacen por su cuenta. En cambio, no se puede actuar de la misma forma con el turismo masivo. Esta clase de turistas presenta otras necesidades, dado que “no saben cómo comportarse ni dónde ir si no cuentan con ayuda externa.”²⁷

“La información al turista debe resolverse en dos niveles: uno general y otro particular.”²⁸ El nivel general ocurre mediante la promoción turística. Se trata de la publicidad que se realiza en el mercado emisor y que tiene por objetivo motivar el viaje de los turistas potenciales. La información que se brinda en este momento “deberá referirse a las características más relevantes del paisaje, ilustrándolas con fotografías a colores y otros datos acerca del clima y la situación geográfica del lugar.”²⁹

El nivel particular se realiza en el destino, donde encuentra el turista real. En este caso, la información debe ser mucho más específica y se debe explicar la forma de llegar a cada lugar, “los datos técnicos sobre sus características, todo lo que se puede ver y hacer, características del clima en cada estación, precauciones que deben tomarse para visitar el lugar y qué facilidades hay para recorrer el sitio. Dicha literatura deberá contener mapas generales que indiquen la forma de llegar y otros detallados en los que describa el ambiente del lugar, sus senderos y circuitos peatonales y vehiculares, así como la ubicación de los miradores y de los elementos de la planta turística en cuanto a su equipamiento e instalaciones.”³⁰

Por último, se considera que la señalización vial es fundamental para orientar al turista, tanto en corredores como en el lugar preciso donde se encuentran emplazados miradores, atractivos, etc.

²³ Boullón, Roberto. (1994) “Planificación del Espacio Turístico”. Cap. 4. Editorial Trillas. México

²⁴ *Ibidem.*

²⁵ *Ibidem.*

²⁶ García Artavia, Eugenia – Morales Rodríguez, Maribel. (s/d) “Guía de señalización, comunicación e información para áreas protegidas”. Consejo de la Tierra. Proyecto de accesibilidad de personas con discapacidad a Parques Nacionales y áreas protegidas.

²⁷ Boullón, Roberto. (1994) “Planificación del Espacio Turístico”. *Op. Cit.*

²⁸ *Ibidem.*

²⁹ *Ibidem.*

³⁰ *Ibidem.*

MARCO REFERENCIAL (preliminar)

En las áreas protegidas, la información se brinda a través de diversos métodos de comunicación. La Guía de señalización, comunicación e información para áreas protegidas enuncia los centros de información al visitante, guardaparques, la señalización, los mapas y los senderos interpretativos.

En Parks Canada se considera que “La experiencia del visitante es única y personal. Y resulta de los propósitos personales de las conexiones con los recursos; las interacciones con los guías, guardaparques y *storytellers**; y la provisión de información, facilidades, infraestructura, servicios y programas diseñados para responder a las necesidades y expectativas de los visitantes.”³¹ Además, se considera que “la experiencia del visitante comienza antes de arribar al Parque Nacional (...). La provisión de información que ayude a influenciar las expectativas del visitante ayudará a facilitar una experiencia memorable de alta calidad.”³² Parks Canada ofrece “información previa a la visita a través de su servicio telefónico gratuito, sus socios de la industria turística** y su sitio web.”³³ Sin embargo, consideran que “el componente clave de la provisión de información es la orientación y bienvenida en el lugar. Proveer a los visitantes con la información correcta en esta etapa de la visita mejorará sus oportunidades de experiencias seguras, memorables y placenteras.”³⁴

“Es probable que el visitante del espacio natural desconozca totalmente el entorno en el que se mueve, por lo que no basta con que disponga de una buena información sobre la oferta existente en ese espacio natural protegido. Es absolutamente necesaria la existencia de una **señalización** adecuada que permita guiar su visita, facilitar la localización de los principales puntos de interés, recordarle ciertas normas de comportamiento en el interior del área protegida o facilitarle determinado tipo de información.”³⁵ La señalización en las áreas protegidas se sustenta sobre dos elementos fundamentales: señales, que son orientativas y carteles, que son informativos. No obstante, Pulido Fernández, considera imprescindible la presencia de **guías oficiales** del área natural con los conocimientos y la formación necesaria.

Según Pulido Fernández, “la función más inmediata del **centro de visitantes** es la de orientar al usuario desde distintos puntos de vista: significado e importancia del espacio natural protegido, los motivos que justifican su protección, principales centros de interés (naturales, físicos, históricos, etnológicos, etc.) y posibilidades de visita, infraestructuras disponibles en el interior de dicho espacio, flora, fauna, etc. En esa labor de facilitar el conocimiento, uso y disfrute de los valores del espacio natural también son muy importantes los **puntos de información**”³⁶, los cuales pueden estar localizados en distintas zonas del área protegida, en vías de comunicación o en zonas urbanas. Éstos se convierten en una especie de ramificación del centro de recepción y satisfacen las necesidades de información de los visitantes sobre las posibilidades de visita, senderos, miradores, oferta de alojamiento, etc. Pulido Fernández menciona, que el **centro de visitantes** debe convertirse en el primer contacto entre los visitantes y el espacio protegido, dado que también cumple otras funciones. En relación con la conservación permite “informar y sensibilizar al visitante de su corresponsabilidad en la preservación del medio natural.”³⁷ Además, considera al centro de visitantes como un

* N. del T.: *Storyteller* hace referencia a las personas que narran historias e interpretan el paisaje para los visitantes en de las áreas protegidas en Canadá.

³¹ Parks Canada Agency. (2004). “Corporate Plan 2005/06 – 2009/10”. Publicado en www.parkscanada.ca. Traducido por: Nadia Sánchez Pascal.

³² *Ibidem*.

** N. del T.: Por “socios de la industria turística” se entiende que se hace referencia a las agencias turísticas y oficinas de informes municipales.

³³ Parks Canada Agency. (2004). “Corporate Plan 2005/06 – 2009/10”. Publicado en www.parkscanada.ca. Traducido por: Nadia Sánchez Pascal.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ Pulido Fernández, Juan Ignacio. (1997). *Op. Cit.*

³⁶ *Ibidem*.

³⁷ *Ibidem*.

instrumento básico para canalizar los flujos turísticos y distribuirlos en el interior del área. Pero al mismo tiempo, puede cumplir el papel de dinamizador socioeconómico, dado que en torno al centro de recepción pueden desarrollarse diversas actividades que generen ingresos al área o a la comunidad local. Por último, señala que el centro de visitantes también se puede utilizar como instrumento para conocer el perfil de la demanda, sus necesidades y registrar el número de visitas al área.

Los **centros de interpretación** son aquellos espacios en los cuales “la información de las características del medio es presentada con el orden preciso y con el soporte conceptual adecuado para que el visitante pueda aprovechar su estancia en el centro desde una perspectiva pedagógica, de formación personal y de vinculación con el medio.”³⁸ Se considera a ésta como una de las ofertas fundamentales del área protegida, dado que además, resulta un ámbito inmejorable para difundir los mensajes por parte de la Administración.

Además, Pulido Fernández señala la necesidad de editar y distribuir **publicaciones** informativas e interpretativas para facilitar la promoción externa de estos espacios y su área de influencia, difundir su riqueza natural, cultural y antropológica y sensibilizar tanto a la población como a los emprendedores locales.

El Parque Nacional Lanín ocupa una superficie de 412.000 hectáreas en el sudoeste de la provincia de Neuquén. Al Norte limita con el lago Ñorquinco, al Sur, con el Parque Nacional Nahuel Huapi y al Oeste con Chile, mientras que el límite del Este es irregular, dado que ocupa una franja paralela al límite internacional, que oscila entre los 20 y los 65 kilómetros aproximadamente. El lago Huechulafquen se encuentra en la zona centro del parque y es uno de los más reconocidos turísticamente por la presencia del volcán que le da el nombre al Parque.

La cuenca de los lagos Huechulafquen – Paimún comienza a 25 kilómetros de Junín de los Andes, luego del nacimiento del río Chimehuín. Desde allí, los primeros 20 km. pertenecen a la Reserva Nacional Lanín y a partir de la seccional Las Coloradas comienza el Parque Nacional, propiamente dicho. La ruta provincial Nº 61 bordea los lagos Huechulafquen y Paimún.

Desde hace algunos años se están observando importantes cambios en turismo y los más relevantes se asocian al “turismo verde”. Se ha producido una vuelta a lo natural. El turista actual se interesa no sólo por bellos espacios naturales, sino que busca aislarse del gentío, de los ruidos de las grandes ciudades y disfrutar del contacto con la naturaleza, a la vez que nuevas actividades son incorporadas a sus vacaciones, tales como el trekking, el senderismo, la observación de aves y la búsqueda de conocimiento de las especies y poblaciones humanas que habitan el área.

Esta situación ya fue reconocida por la Administración de Parques Nacionales y considerada en el Plan de Gestión Institucional, donde se asegura que los Parques Nacionales constituyen “un atractivo cada vez máspreciado por la industria turística nacional e internacional”³⁹

Según la Administración de Parques Nacionales, el turismo bien planificado “genera beneficios económicos, tanto para el parque, como para los operadores turísticos regionales y extrarregionales. Además, posibilita la interacción con la naturaleza y a través de sus programas de educación ambiental, es formador de conciencia acerca del valor de las áreas protegidas y del turista como agente activo en pro de la conservación de los recursos del área”.⁴⁰

Asimismo, en la página web del Parque se difunde que “la actitud institucional respecto a la atención y servicios al visitante, se manifestará ofreciendo un trato cordial al público, calidad, seguridad y eficiencia en la prestación de servicios, para lo

³⁸ Pulido Fernández, Juan Ignacio. (1997). *Op. Cit.*

⁴⁰ “Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales”. Dirección de Interpretación y Extensión Ambiental. APN. Buenos Aires, Diciembre de 2001.

⁴⁰ *Ibidem.*

cual los empleados de cualquier nivel y de cualquier puesto de trabajo, deberán asumir esta actitud en el trato diario con el público y serán capacitados al efecto. "⁴¹

Debido a la gran afluencia de visitantes, la APN hizo construir durante 2004 y 2005 tres centros de atención a visitantes, dos en el área Huechulafquen (en la Portada y en Puerto Canoa) y otro en Tromen. El principal objetivo de esta acción es "brindar un servicio público que satisfaga las expectativas del visitante y que sea compatible con los objetivos de conservación del Parque."⁴² Por esta razón, se realizaron cinco talleres durante el año 2004 con el objetivo de definir los mensajes a difundir en los paneles de los centros de informes. Estos talleres formaron parte de un proceso participativo, en el que también se incorporó a otros actores sociales, tales como los Municipios de Aluminé, San Martín y Junín de los Andes, entes de turismo, guías, operadores de turismo, empresas gráficas, propietarios privados, comerciantes, la Universidad Nacional del Comahue y fuerzas de seguridad, además de las comunidades Mapuche y el personal de Parques, co-administradores de este Parque.

Se trata de una experiencia novedosa para la Administración de este Parque, la cual asegura que "Este abordaje, al contemplar las expectativas de los visitantes acerca de cómo, dónde y cuándo realizar las actividades, transforma a los centros de información en el espacio de transición entre el medio urbano (lugar de origen de los visitantes) y el Parque"⁴³

Como se mencionó anteriormente, dos de estos centros de informes se construyeron en el área Huechulafquen. Esto se debe, en parte, a la gran afluencia turística que se ha observado en los últimos tiempos. Durante la temporada 2004 / 05, ingresaron más de 44.500 visitantes.

Sin embargo, a pesar de la importancia que la Administración le otorga a la actividad y de mencionar las necesidades y expectativas de los visitantes, aún no se cuenta con cifras fiables, desde la Administración, acerca de la cantidad de gente que ingresa diariamente a la cuenca, ni de las características de la demanda de los últimos años. Si bien se mencionan las expectativas de los visitantes, éstas no han sido contempladas en la planificación del sistema de información a visitantes.

⁴¹ "Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales". Op. Cit.

⁴² Panel publicitario "Centros de informes, una visión cultural" expuesto actualmente en el aula del ICE. San Martín de los Andes. 2006.

⁴³ *Ibidem*.

OBJETIVO GENERAL:

- ❖ Analizar las funciones que cumple un sistema de información a visitantes en un área protegida y su incidencia en los objetivos institucionales de recreación, turismo, educación y conservación.

Objetivos Específicos:

- ❖ Identificar la clase de información que necesitan los visitantes que concurren al área Huechulafquen y en qué momento de su recorrido.
- ❖ Analizar el sistema de información de la cuenca Huechulafquen de las últimas tres temporadas estivales. (2003/04, 2004/05 y 2005/06.)
- ❖ Identificar los distintos métodos posibles de ser utilizados para difundir información a los visitantes.
- ❖ Reconocer las consecuencias que genera la falta de información pertinente en los turistas.
- ❖ Indagar los beneficios que genera para el Parque Nacional Lanín la presencia de visitantes correctamente informados.

METODOLOGÍA

Considerando la naturaleza del tema seleccionado para la presente investigación y la apertura del mismo, resulta oportuno abordar este estudio desde una perspectiva cualitativa. Asimismo, se realizará un estudio descriptivo, debido al limitado conocimiento teórico que existe en la actualidad sobre sistemas de información a visitantes. La investigación se basará en un estudio de caso, en el área Huechulafquen del Parque Nacional Lanín. De esta manera se logrará estudiar el sistema de forma integral y en toda su complejidad. Por esta razón, se aplicarán diversas técnicas de recolección de datos, las cuales son detalladas en la grilla a continuación.

Cuadro N° 1: Técnicas de recolección de datos que serán utilizadas.

Técnicas de recolección de datos	Observación Participante	Esta técnica permitirá: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estudiar el proceso de difusión de la información “in situ”. ❖ Observar la reacción de la demanda frente a la difusión de la información turística. ❖ Hallar las principales necesidades de conocimiento manifestadas por los visitantes que concurren al área. ❖ Analizar el trabajo de los informantes turísticos. ❖ Evaluar la información que se ofrece y los métodos implicados.
	Análisis de datos de fuentes secundarias:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Encuesta realizada con anterioridad: La misma permitirá realizar una caracterización de la demanda. UAAA: grupos de viaje que ingresan en vehículos particulares al área Huechulafquen con fines turístico – recreativos. ❖ Recopilación bibliográfica
	Entrevistas dirigidas	Informantes clave: Personal de la APN - Personal del ICE - voluntarios del PNL - Miembros de las comunidades Mapuche - Empresa de transporte público de pasajeros - Agencias de excursiones.
	Análisis de contenido	Se analizarán los métodos impersonales de difusión de información y los mensajes que ofrecen.

Fuente: Elaboración propia.

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

La temática de la recepción e información a visitantes en el área Huechulafquen, del Parque Nacional Lanín fue anteriormente utilizada para realizar trabajos prácticos integrales de distintas materias de la carrera, dado que se tuvo la posibilidad de trabajar en este ámbito durante dos temporadas estivales. A causa de ello, se cuenta con conocimiento sobre la temática y con valiosa información que se ha generado a los fines de la presente investigación.

Calendario de actividades a desarrollar:

Actividades	Meses	Octubre Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Recopilación bibliográfica					
Diseño de la investigación					
Desarrollo del marco teórico					
Diseño de los instrumentos de recolección de datos.					
Recolección de datos					
Análisis y presentación de datos					
Elaboración del informe final					

Fuente: Elaboración propia.

BIBLIOGRAFÍA (preliminar)

- ❖ Coppin, Lieve. (1992). "Ecoturismo y América Latina: una aproximación al tema". DKV Asociados. Venezuela. En revista Estudios y Perspectivas en Turismo. Volumen I. Número I.
- ❖ Bergallo, Encabo, Sánchez, Martínez y Torres. (2000). "Estudio Ambiental de un área protegida para el uso turístico sustentable. Cuenca Lácar. Parque Nacional Lanín". Publicado en: *Realidad, Enigmas y Soluciones en Turismo*. CONDET. Año 1. Volumen 1. Neuquén.
- ❖ Boullón, Roberto. (1994). "Planificación del Espacio Turístico". Cap. 4. Editorial Trillas. México.
- ❖ Cornella, Alfons. (1997). "Información digital para la empresa. Una introducción a los servicios de información electrónica." ESADE. Barcelona. Edición en castellano Alfaomega S.A. México.
- ❖ Drumm, A., Moore, A. (2004). "Desarrollo del Ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación". The Nature Conservancy. Arlington, Estados Unidos. Volumen II.
- ❖ Escribano, María del Milagro – De Frutos, Mercedes y otros. (s/d) "El Paisaje". Cátedra de Planificación y proyectos. ETSI Montes. Madrid.
- ❖ García Artavia, Eugenia – Morales Rodríguez, Maribel. (s/d) "Guía de señalización, comunicación e información para áreas protegidas". Consejo de la Tierra. Proyecto de accesibilidad de personas con discapacidad a Parques Nacionales y áreas protegidas.
- ❖ Ghislaine de Hartingh-Boca. (2006). "El Turismo en las zonas protegidas de Francia". Depósito de documentos de la FAO. Producido por Departamento de Montes. Publicado en: www.fao.org. sección: Parques y zonas protegidas.
- ❖ Instituto de Turismo Responsable. (2006). España. Citado en www.biosphere.org.
- ❖ Morales Miranda, Jorge. (1992). "Manual para la interpretación ambiental en áreas silvestres protegidas." Proyecto FAO/PNUMA: Manejo de áreas silvestres, áreas protegidas y vida silvestre en América Latina y el Caribe.
- ❖ Organización Mundial de Turismo y Secretaria de Turismo de la Nación. (2000). "Taller de Indicadores de Sostenibilidad en Turismo para los países de Sudamérica". Villa Gesell. Argentina.
- ❖ Oviedo C. (1994). "Pobladores rurales y áreas protegidas en América Latina" En Simposio Nacional de Áreas Protegidas. Fundación Natura, Quito, Perú. Citado en www.areas-protegidas.org - Áreas Realmente Protegidas Título: Ecoturismo: El Turismo en Áreas Protegidas.
- ❖ Pacheco Muñoz, Miguel Fernando. (s/d) "Educación Ambiental y Ecoturismo". Gabinete de Educación Ambiental y Divulgación de la Ciencia. Taller Primavera. Citado en www.anea.org.mx.
- ❖ Parks Canada Agency. (2004). "Corporate Plan 2005/06 – 2009/10". Publicado en www.parkscanada.ca. Traducido por: Nadia Sánchez Pascal.

Importancia del Sistema de Información a Visitantes en Áreas Protegidas

❖ Pulido Fernández, Juan Ignacio. (s/d) “La importancia del uso público en la planificación y gestión sostenible del ecoturismo en los espacios naturales protegidos”. Universidad de Jaén. Jaén, España.

❖ UNESCO. (1970). París. Citado en “Educación Ambiental” www.parquenacionallanin.gov.ar.

FICHAS DE

RECOLECCIÓN

DE DATOS

Comunidades Raquithué – Lafquen Che – Área de Co - manejo.

¿Cuál es la utilidad de informar a los turistas? ¿Qué consecuencias puede acarrear la falta de información en los visitantes? ¿Cuáles son los errores más comunes de los visitantes que podrían llegar a comprometer su seguridad o la conservación del área? ¿La información produce cambios en el comportamiento de los visitantes? ¿Cuáles son los beneficios de informar a los visitantes? ¿Qué información se debe brindar a los visitantes?

¿Cuáles son las limitaciones que causan mayor rechazo en los visitantes? ¿Cómo podría mejorarse esta situación? ¿Nota algún cambio en el comportamiento de los visitantes cuando comprenden las razones de las restricciones? ¿Por qué no es habitual explicar las causas o las razones de las restricciones? ¿Qué opinión le merece el actual sistema de información para visitantes? ¿Cómo se puede mejorar?

¿Hay informantes Mapuches esta temporada? ¿En qué %? ¿Recibieron capacitación? ¿Duración? ¿Contenidos? ¿Quiénes estuvieron a cargo? ¿Tenían conocimientos en turismo, conservación y atención a visitantes?

¿Qué información cree que es necesario resaltar a los visitantes? ¿Por qué? ¿Cómo evalúa la información que se está brindando en la actualidad? (A través de informantes, paneles, folletos, periódicos, etc.) ¿Cómo califica el funcionamiento del centro de informes del ingreso a Huechulafquen? ¿Y el de Puerto Canoa? ¿Por qué no hay un folleto específico de cada área que de información detallada sobre atractivos, senderos, horarios, elementos necesarios, etc.? ¿Qué opinión le merece la realización de un folleto propio de cada área? ¿Y de un video - documental? (sobre comunidades: pasado y presente – rasgos excepcionales del parque – actividades recreativas – servicios turísticos – comportamientos deseados – etc.)

Como Comunidad Mapuche, ¿qué atractivos quieren mostrar? (Naturales / Culturales)

¿Cómo lo harían? (cobro, con guiados, libre acceso, etc.)

¿Tienen folletos de los servicios que ustedes ofrecen? ¿Creen que es posible hacerlos?

¿Ven al turismo como una actividad rentable para ustedes?

Si se hiciera un folleto de Huechulafquen Paimún y Epulafquen, con el plano del área, ¿qué información creen que hay que incluir? Ya sea mediante gráficos, texto, fotos, etc.

Repaso de listados de campings y otros servicios.

Informantes turísticos – ICE – Áreas Uso Público y Educación Ambiental

¿Cuál es la utilidad de informar a los turistas? ¿Qué consecuencias puede acarrear la falta de información en los visitantes? ¿Cuáles son los errores más comunes de los visitantes que podrían llegar a comprometer su seguridad o la conservación del área? ¿La información produce cambios en el comportamiento de los visitantes? ¿Cuáles son los beneficios de informar a los visitantes? ¿Qué información se da a los turistas?

¿Cuáles son las limitaciones que causan mayor rechazo en los visitantes? ¿Cómo podría mejorarse esta situación? ¿Nota algún cambio en el comportamiento de los visitantes cuando comprenden las razones de las restricciones? ¿Por qué no es habitual explicar las causas o las razones de las restricciones? ¿Qué opinión le merece el actual sistema de información para visitantes? ¿Cómo se puede mejorar?

¿Hay informantes Mapuches esta temporada? ¿En qué %? ¿De dónde proceden los demás informantes? ¿Recibieron capacitación? ¿Duración? ¿Contenidos? ¿Quiénes estuvieron a cargo? ¿Tenían conocimientos en turismo, conservación y atención a visitantes?

¿Qué información cree que es necesario resaltar a los visitantes? ¿Por qué? ¿Cómo evalúa la información que se está brindando en la actualidad? (A través de informantes, paneles, folletos, periódicos, etc.) ¿Por qué no hay un folleto específico de cada área que de información detallada sobre atractivos, senderos, horarios, elementos necesarios, etc.? ¿Qué opinión le merece la realización de un folleto propio de cada área? ¿Y de un video - documental? (sobre comunidades: pasado y presente – rasgos excepcionales del parque – actividades recreativas – servicios turísticos – comportamientos deseados – etc.)

FICHA DE EVALUACIÓN FUNCIONAL DE CENTROS DE ATENCIÓN A VISITANTES

Tipología de edificio: _____

Objetivos: _____

Ubicación: _____

Accesibilidad: _____

Dimensiones:

Ancho: _____

Largo: _____

Superficie útil para visitantes: _____

Tiempo de permanencia x grupo: _____

Empleados:

Cantidad: _____

Organigrama: _____

Nivel de estudios:

Primario	Completo	Nº
	Incompleto	
Secundario	Completo	
	Incompleto	
Terciario / Universitario	Completo	
	Incompleto	
Post grado		

Relación con el turismo	Alta %	Media %	Baja %	Nula %
Relación con la conservación	Alta %	Media %	Baja %	Nula %

Roles que desempeñan: _____

Distribución de las tareas: _____

Capacitación:

Duración: _____

Contenidos: _____

Equipamiento

Funciones: (informativa – interpretativa – restrictiva - explicativa)

Paneles: _____

Fotografías: _____

Textos: _____

Mapas: _____

Otros: _____

Equipamiento Complementario:

Asientos: _____

Otros: _____

Sanitarios: _____

Existencia de necesidades insatisfechas en la demanda: _____

Proyectos para solucionarlos: _____

Entorno:

Contaminación atmosférica: _____

Contaminación visual: _____

Contaminación sonora: _____

Otros impactos ambientales: _____

Agencias receptoras – Transporte público de pasajeros

¿Con qué frecuencia viajan a Huechulafquen en temporada alta? ¿Y el resto del año? ¿Cómo es el itinerario de las excursiones? ¿En que horario se encuentran dentro del parque? ¿Tienen registros de su demanda? ¿Cuáles son los centros emisores más freq? ¿Cómo son los grupos que contratan esta excursión? (Familias - Parejas) ¿grupos etarios? ¿Estos visitantes viajan por primera vez al área? ¿Qué información brinda el guía? ¿Y el parque?

¿Cuál es la utilidad de informar a los turistas? ¿Qué consecuencias puede acarrear la falta de información en los visitantes? ¿Cuáles son los errores más comunes de los visitantes que podrían llegar a comprometer su seguridad o la conservación del área? ¿La información produce cambios en el comportamiento de los visitantes? ¿Cuáles son los beneficios de informar a los visitantes? ¿Qué información se debe brindar a los visitantes?

¿Cuáles son las limitaciones que causan mayor rechazo en los visitantes? ¿Cómo podría mejorarse esta situación? ¿Nota algún cambio en el comportamiento de los visitantes cuando comprenden las razones de las restricciones? ¿Por qué no es habitual explicar las causas o las razones de las restricciones? ¿Qué opinión le merece el actual sistema de información para visitantes? ¿Cómo se puede mejorar?

¿Qué información cree que es necesario resaltar a los visitantes? ¿Por qué? ¿Cómo evalúa la información que se está brindando en la actualidad? (A través de informantes, paneles, folletos, periódicos, etc.) ¿Cómo califica el funcionamiento del centro de informes del ingreso a Huechulafquen? ¿Y el de Puerto Canoa? ¿Por qué no hay un folleto específico de cada área que de información detallada sobre atractivos, senderos, horarios, elementos necesarios, etc.? ¿Qué opinión le merece la realización de un folleto propio de cada área? ¿Y de un video - documental? (sobre comunidades: pasado y presente – rasgos excepcionales del parque – actividades recreativas – servicios turísticos – comportamientos deseados – etc.)