



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Licenciatura en Relaciones Públicas

Tesis monográfica/Tesina

Las Relaciones Públicas como elemento organizador para gestionar la imagen
de una ciudad turística en una crisis ambiental:

Análisis de las cenizas del volcán Puyehue en la ciudad de San Carlos de
Bariloche.

Realizado por: Ana Clara Rodríguez

Director de la carrera de Relaciones Públicas: Lic Manuel Montaner

Tutor/a de la tesis monográfica/tesina: Lic. Lautaro Bustos

Asignatura: Tesina

Cátedra: Lic. Manuel Montaner

Agradecimientos

A mi familia que me acompañó en todo el proceso de formación.

Al mi tutor Lautaro Bustos por guiarme de forma correcta en esta investigación.

A todos los entrevistados entre ellos a Carlos Sánchez y Marcos Radicella por el valioso aporte de sus experiencias, por ofrecer de su tiempo para realizar las entrevistas.

Finalmente a todos los docentes de la carrera Lic en Relaciones Públicas de la Universidad del Salvador.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Abstract

Hipótesis u Objetivo: Conocer sobre cómo se comunicó a los residentes de Bariloche y a los potenciales turistas el episodio de las cenizas del volcán Puyehue sobre la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Identificar las distintas acciones de Relaciones Públicas que se llevaron a cabo por los ciudadanos y los agentes del Poder.

Indagar sobre cómo se lograron organizar para la limpieza de la ciudad entre la comunidad local.

Asimismo analizar cómo las Relaciones Públicas intervienen para atraer a los turistas nuevamente después del episodio de las cenizas.

Para llevar a cabo estos objetivos se realizaron investigaciones propias, entrevistas a habitantes de Bariloche y agentes de la comunicación.

Síntesis del contenido: La ciudad de San Carlos de Bariloche se cubrió de cenizas el 4 de Junio de 2011 cuando erosionó el volcán Puyehue en Santiago de Chile, en pleno éxodo turístico para la ciudad de Bariloche, esto ocasionó que casi ningún turista la visitara. Había perdido todo atractivo, no se realizaban vuelos, y los micros de larga distancia sólo traían a pocas personas. Incluso en el verano de ese mismo año, aunque no había cenizas a la vista en la ciudad, fue la temporada con la menor cantidad de visitas turísticas debido a la información trascendida a través de los medios de comunicación sobre el tema.

Para poder recuperarse como destino turístico se implementaron varias acciones de Relaciones Públicas, el objetivo de este trabajo fue identificarlas y determinar qué cosas se tuvieron en cuenta ante esta crisis imprevista que llegó a la ciudad, para poder nuevamente llamar la atención de los turistas.

Conclusiones: Al no optar por la pasividad y tampoco dejar que la naturaleza haga su curso con las cenizas hasta desaparecerlas, no se desmoronaron ante la crisis, ya que todo fue posible con la ayuda de los ciudadanos con diferentes planes de innovación y determinación, diálogo y consenso.

Las Relaciones Públicas ayudan a gestionar la imagen de una ciudad turística tras vivir una crisis ambiental. Se puede decir que fueron una ciudad pensante, con orgullo, que cree en sus posibilidades, una ciudad proactiva y capaz.

Palabras clave: Identidad, Imagen, Imagen de una ciudad turística, Reputación, Relaciones Públicas, Marca Ciudad, Comunicación, Públicos.



Índice general

Introducción.....	7
Capítulo 1: San Carlos de Bariloche como ciudad turística.....	9
Capítulo 2: Identidad, Imagen e Imagen de marca.....	15

2.1. Identidad	15
2. Formación de la imagen de una ciudad.....	17
2.2.1. La imagen de ciudad y su valor.....	18
2.2.2. Públicos.....	21
2.3. Imagen de un destino turístico.....	23
2.4. Imagen de marca	24
2.4.1. La imagen y su relación con la marca.....	25
2.4.2. La imagen de marca de las ciudades	27
2.5. La comunicación turística y el marketing de ciudades	29
2.5.1. Comunicación	30
2.6. La marca ciudad como activo intangible.....	32
2.7. La interrelación entre identidad, imagen y marca	32
Capítulo 3: Reputación	35
3.1. Confianza	39
3.2. Imagen y Reputación: similitudes.....	40
3.3. Reputación de una ciudad	42
3.4. Relaciones Públicas.....	45
3.4.1. Relaciones Públicas en una ciudad turística.....	48
3.4.2. Relaciones Públicas como estrategia para el desarrollo turístico	49
3.4.3. Relaciones Públicas en San Carlos de Bariloche	51
Capítulo 4 Descripción del caso: Bariloche se cubrió de cenizas, una historia gris y abrasiva inesperada.....	53
4.1. La imagen de Bariloche durante las cenizas del Puyehue.....	59
4.2. Reputación durante las cenizas del Puyehue.....	62
4.3. Relaciones Públicas durante las cenizas del Puyehue.....	63
4.4. Cómo actuar frente a una crisis	65
4.5. La Imagen después de las cenizas del Puyehue	66
4.6. Reputación después de las cenizas del Puyehue	68
4.7. Relaciones Públicas después de las cenizas del Puyehue	69
Capítulo 5: Acciones de Relaciones Públicas	71
5.1. Bariloche se renueva a través de su marca.....	77
Conclusión.....	82

Bibliografía.....86

Anexo.....I



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Introducción

Las Relaciones Públicas son un instrumento vital para la adaptación, el entendimiento y la integración de los individuos, los grupos y la sociedad, comprenden el análisis de una situación determinada entre la gente, las instituciones o los sectores del

pueblo, gestionan crisis ambientales, económicas y personales, con miras a mejorar dicha situación.

A lo largo de este trabajo de investigación se van desarrollando y estudiando todos los intangibles con los que se trabaja en Relaciones Públicas: Identidad, Imagen y Reputación. Todos en relación a una ciudad turística, ya que se analiza una crisis ambiental específica que vivió el 04 de Junio de 2011 San Carlos de Bariloche, ciudad turística de la Patagonia Argentina, tras entrar en erupción el volcán Puyehue ubicado en Santiago de Chile y cuyo país se encuentra a pocos kilómetros de Bariloche.

Por los fuertes vientos de la Patagonia las cenizas se trasladaron a Bariloche, motivo por el cual la ciudad quedó aislada por más de cinco meses. Fue una situación crítica ya que su actividad económica está centrada y depende del turismo.

Para poder recuperarse como destino turístico se implementaron varias acciones de Relaciones Públicas, el objetivo de este trabajo fue identificarlas y determinar qué cosas se tuvieron en cuenta ante esta crisis imprevista que llegó a la ciudad, para poder nuevamente llamar la atención de los turistas que es el principal público de interés. Y en donde los medios de comunicación jugaron un papel importante para cambiar la percepción que tienen los turistas del destino.

Las Relaciones Públicas son las que proporcionan todo tipo de información de manera permanente a los intermediarios, a la comunidad local y a los turistas con la finalidad particular de lograr que se genere una imagen positiva y una actitud favorable hacia la ciudad, es por eso que para recuperarse de esta crisis ambiental se impulsaron e instrumentaron acciones para seguir mejorando la imagen de Bariloche, agregándole valor diferencial a sus recursos y productos.

Con esta investigación se pretende comprobar que las Relaciones Públicas ayudan a gestionar una crisis ambiental, la comunicación y la imagen de un destino turístico, con la aplicación de correctas estrategias de comunicación, diseño y creatividad.

Por esta razón es necesario conocer todas las posibilidades que la profesión tiene para poder gestionar de manera correcta determinadas crisis. Haciendo que nuestras Relaciones Públicas puedan lograr no sólo una imagen y un crecimiento sostenible sino rescatar todos los sentidos de términos como Calidad, Servicio, Atención, Comunicación, Imagen y sumar a estas palabras acciones que las conviertan en directrices de un nuevo proyecto de ciudad.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Capítulo 1: San Carlos de Bariloche como ciudad turística

“Las ciudades son el conjunto de muchas cosas: memorias, deseos, signos de un lenguaje; son lugares de trueque como explican todos los libros de historia de la

economía, pero estos trueques no lo son sólo de mercancías, son también trueques de palabras, de deseos y de recuerdos” – Italo Calvino- Escritor

La ciudad de San Carlos de Bariloche forma parte de la provincia de Río Negro, es una de las principales ciudades turísticas de la Patagonia Argentina.

Se encuentra rodeada de numerosos lagos importantes, entre ellos, el Lago Nahuel Huapi.

La ciudad se distingue por sus diseños arquitectónicos, por la belleza de sus paisajes, conformada por montañas, lagos, ríos y bosques.

Cuenta con una gran variedad de lugares gastronómicos para poder apreciar las comidas típicas de la ciudad, como el curanto, el ciervo, chocolates, entre otras.

Sus habitantes son alrededor de 112.887.¹

En el centro se encuentran numerosos negocios comerciales en especial de artesanos, asistencia a los turistas, confiterías, restaurantes, hospitales, escuelas, bares y boliches.

Se disfruta de la ciudad en cualquier época del año, ya que en verano se pueden visitar las playas con los días cálidos que suele haber, en otoño ofrece un gran paisaje con los colores que regala su flora, en invierno se viste de blanco con la nieve y en primavera se disfruta con muchos colores de las flores.

Posee una gran cantidad de excursiones que se pueden realizar en la misma, como turismo aventura, esquí, pesca, trekking, rafting, parapente, cabalgatas, entre otras.

Al ser una ciudad turística cuenta con numerosos hoteles de 2 a 5 estrellas, hosterías, cabañas y bungalows de 2 a 4 estrellas, refugios de montaña y campings, que dan nota de las ocho décadas de trayectoria turística.

Algo muy particular de la ciudad de San Carlos de Bariloche se encuentra en la estética de los diseños estructurales en donde predomina la madera y la piedra, se pueden observar en las calles céntricas e incluso en los barrios se aprecian en las casas, estos elementos son decorativos y claramente tienen que ver con la identidad de esta ciudad. Tal como lo describe el concejal de San Carlos, Daniel González *"Intentamos que se utilice*

¹ A. Leiva, “Según el Indec Bariloche tiene 112-887 habitantes”, *Río Negro*, Mayo, 2013. Disponible en Internet en: http://www.rionegro.com.ar/diario/segun-el-indec-bariloche-tiene-112-887-habitantes-1154502-53285-nota_cordillera.aspx Consultado el: 01 de Abril de 2016.

madera y piedra, para recordarnos cómo era la aldea de montaña y no perder la imagen que siempre caracterizó a Bariloche, un componente estético acorde a la identidad de nuestra ciudad".²

La imagen de una ciudad está compuesta por atributos permanentes que la diferencia de otras ciudades. En el caso de San Carlos de Bariloche aquellos atributos diferenciales son en primer lugar el **Centro Cívico**, es un edificio público, construido con piedras de color verdoso y madera, que alberga en su interior la Biblioteca Popular Domingo Faustino Sarmiento, el Museo de la Patagonia Francisco Moreno, la Municipalidad, el Correo, y el destacamento de policía. Fue inaugurado en 1940 y declarado Monumento Histórico Nacional en 1987.

En el Centro Cívico comienza la calle Mitre, que es la principal calle comercial de la ciudad. También se puede ver la vista del lago con la construcción del puerto de San Carlos en primer plano.

También el **Parque nacional Nahuel Huapi** conforma un atributo permanente de la ciudad, una reserva natural con una superficie de 700.000 hectáreas, que se divide en tres aéreas: alto andino, bosque andino-patagónico y estepa patagónica. Hay pinturas rupestres de los mapuches, que tiene más de 10.000 años de historia. Los brazos del lago Nahuel Huapi llegan hasta el parque.

Asimismo **El Lago Nahuel Huapi**, es un lago de origen glacial, de 557 km² de superficie entre las ciudades de Bariloche y Villa la Angostura. Se destaca por su profundidad y sus siete ramificaciones o brazos: Campanario, de la Tristeza, Blest, Machete, del Rincón, Última Esperanza y Huemul. Se alimenta de los deshielos y constituye la naciente del río Limay. Sus aguas, son de un intenso color azul, sus islas y el paisaje que lo rodea lo convierten en uno de los lugares más atractivos del sur argentino.

Sus cerros son de índole diferencial con respecto a otras ciudades, el **Cerro Catedral** es el mayor centro de esquí de Sudamérica, dentro del parque nacional Nahuel Huapi. Durante la temporada invernal, ofrece una amplia y variada infraestructura de servicios para practicar ski, snowboard, disfrutar de la nieve y de sus fantásticos paisajes.

²Rodolfo, Wlasiuk "Proponen volver a una cartelería urbana de montaña", *Bariloche opina*, Febrero, 2016. Disponible en Internet en: <http://www.barilocheopina.com/noticias/2016/02/23/23333-proponen-volver-a-una-carteleria-urbana-con-identidad-de-montana>. Consultado el: 01 de Abril de 2016.

Diversos medios de elevación permiten acceder a él en distintas épocas del año y cuenta con varios hoteles, gastronomía y gran cantidad de comercios.

El **Cerro Campanario**, desde éste se puede observar una vista panorámica de toda la ciudad, cuenta con aerosillas para facilitar el ascenso y descenso del mismo o bien se puede recorrer a pie. Cuenta con una hermosa confitería en la cumbre.

Cerro Tronador, es el más alto de Bariloche con más de 3400 metros de altura. Se trata de un volcán inactivo ubicado dentro del parque nacional Nahuel Huapi. Se llama tronador porque el desprendimiento de bloques de hielo de sus glaciares produce ruidos como truenos.

Cerro Otto, es una montaña en donde se puede acceder a ella caminando o bien en un teleférico. En la cima se encuentra una confitería giratoria, galerías de arte, se puede andar en trineo y hacer caminatas en los bosques.

El **Cerro López**, es una montaña ubicada en la provincia de Río Negro, Argentina, a cuyos pies se encuentra el pueblo de Colonia Suiza hacia el este y los lagos Moreno y Nahuel Huapi hacia el norte y noroeste respectivamente, ubicado a 25 kilómetros de la ciudad de San Carlos de Bariloche. Suele ser visitado por los turistas y habitantes ya que el recorrido hasta el refugio es otro lugar maravilloso rodeado de bosques.

La **Catedral de San Carlos de Bariloche**, es una sencilla catedral de piedra rodeada de un jardín, ubicada en el centro de la ciudad y frente al lago Nahuel Huapi. La catedral es conocida como Nuestra Señora del Nahuel Huapi y fue construida a mediados de la década de 1940 por el arquitecto Alejandro Bustillo. Es considerada patrimonio arquitectónico y urbano de la ciudad.

Cascada Los Alerces, en uno de los principales paseos de la zona, está rodeada de árboles de alerces de donde proviene su nombre.

Hotel Llao Llao, el predio del Hotel se encuentra entre los lagos Nahuel Huapi y Moreno, a 25 km. de la ciudad. Tiene una gran belleza por donde se lo mire, rodeado de lagos, montañas y bosques. Es una construcción de principios del siglo XX de estilo canadiense, realizada en madera, piedra y tejas normandas. El arquitecto Alejandro Bustillo eligió el área de Puerto Pañuelo para construir el Hotel, ya que además de su magnificencia y belleza paisajística, contaba con puerto para desarrollar el potencial turístico de la zona y crear comunicaciones.

El Hotel difundió la imagen de San Carlos de Bariloche ante el mundo, atrayendo nuevos visitantes y alentando nuevas inversiones para una demanda turística que no dejaba de crecer.

El Hotel Llao Llao fue emplazado dentro del Parque Nacional Nahuel Huapi, desde sus instalaciones pueden apreciarse los cerros López, Capilla y el Tronador.

A 300 m. del hotel se alza la pintoresca capilla San Eduardo que alberga una serie de frisos donados por el artista plástico Raúl Soldi, construida únicamente con troncos. También en las cercanías se encuentra puerto Pañuelo.

Bariloche cuenta con una línea ferroviaria **el Tren Patagónico** que unen a San Carlos de Bariloche con el puerto de aguas profundas de San Antonio Este (Balneario Las Grutas) y con Viedma, Valcheta, R.Mexía, Sierra Colorada, Los Menucos, Maquinchao, Ing. Jacobacci, Clemente Onelli, Comallo, Pilcaniyeu.

También se destaca por el **Circuito Chico**, es una excursión tradicional en Bariloche, parte desde el centro de la ciudad y llega hasta Puerto Pañuelo bordeando el Nahuel Huapi. Suele realizarse por todos los turistas e incluso barilochenses ya que permite un panorama de las penínsulas San Pedro y Llao Llao, lagos, Colonia Suiza, Bahía López y punto panorámico, entre otros.

Lago Gutiérrez, Está rodeado de hermosos paisajes de bosques de coihues. El lago está ubicado en las proximidades de San Carlos de Bariloche y es un destino turístico muy popular para sus habitantes y visitantes.

Sus aguas son relativamente templadas, ya que su aporte principal no es el deshielo de nieves invernales, sino lluvias invierno-primaverales. Por esa razón, este lago es, junto con el Lago Moreno, uno de los destinos preferidos para los turistas y los residentes de Bariloche para los deportes acuáticos y la natación. Tiene varias zonas de playas, muchas de ellas accesibles por medio de caminos pavimentados.

Parque Nacional Los Arrayanes, desde 1934 el territorio se encuentra bajo protección de la Administración de Parques Nacionales, formando hasta 1971 parte del Parque Nacional Nahuel Huapi. Está conformado en exclusividad de arrayanes, un árbol de vistosa corteza color dorado y lento crecimiento.

El acceso al parque puede realizarse tanto por vía lacustre como por vía terrestre.

Desde Bariloche se puede acceder partiendo del Puerto Pañuelo, próximo a la ciudad de Bariloche, navegando a través del Lago Nahuel Huapi mediante un servicio de catamaranes.

Lago Moreno, es un lago de origen glacial, está ubicado en las proximidades de la ciudad de San Carlos de Bariloche, y es un destino turístico muy popular para sus habitantes y visitantes. Junto a sus costas se levantan dos pequeñas poblaciones eminentemente turísticas, Colonia Suiza y Llao Llao.

La mayor parte de sus costas son de propiedad privada y corresponden a viviendas turísticas. Sólo el extremo norte del lago Moreno Oeste pertenece al Parque Municipal Llao Llao, desprendido en la década de 1980 del Parque Nacional Nahuel Huapi.

Sus aguas son templadas en comparación con otros lagos de la zona, ya que su aporte principal no es el deshielo de nieves invernales, sino lluvias invierno-primaverales. Por esa razón, este lago es, junto con el Lago Gutiérrez, uno de los destinos preferidos por los turistas y los residentes de Bariloche para los deportes acuáticos y la natación.

Tiene varias zonas de playas, pero sólo algunas de ellas son fácilmente accesibles por medio de caminos pavimentados

El lago es navegable y fácilmente accesible desde el Nahuel Huapi, por lo que en sus aguas suele practicarse la navegación a motor –con lanchas con motores fuera de borda - por razones turísticas y deportivas. También es uno de los destinos preferidos por los practicantes del windsurf y de la navegación a vela.

Colonia Suiza, es el primer asentamiento de Suizos en la Patagonia, hacia fines del siglo XIX, la zona fue poblada por inmigrantes oriundos del Cantón del Valais de Suiza, Los Goye, los Mermoud, Cretton, Jackard, Fothhoff y Neu fueron las primeras familias. Toda su historia se encuentra documentada y en exposición en el Museo Los Viejos Colonos.

Colonia Suiza se encuentra a 25 km. de la ciudad, cuenta con varios restaurantes, campings y se destaca por la preparación de la comida denominada curanto, originaria del sur de Chile en la que los alimentos se cuecen en un hoyo excavado en el terreno, relleno de piedras calientes. También hay explotación de pequeños cultivos de frambuesas y frutas de climas fríos. Cuenta con una playa que da al Lago Moreno y el arroyo López.

Hasta aquí se nombra algunos principales lugares que forman parte de Bariloche y de los cuales se diferencia del resto de las ciudades de la Argentina y que en gran medida conforman lo que fue y es hoy en día la ciudad.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR