

III. Impactos de la pandemia por COVID-19 en el turismo local: perspectivas de empresarios y trabajadores marplatenses

Autoras

Daniela Castellucci

Bernarda Barbini

Yanina Corbo

La irrupción de la pandemia por COVID-19 en marzo de 2020 configuró un nuevo escenario para la humanidad. A nivel mundial, uno de los sectores económicos más afectados fue el turismo, al restringirse la movilidad de las personas. En el caso de Argentina, fueron las localidades con perfil turístico las que se vieron más perjudicadas económicamente, como es el caso de la ciudad de Mar del Plata. En este contexto, el presente informe busca dar cuenta de los impactos producidos por la pandemia por COVID-19 en el turismo local a partir de las miradas de empresarios y trabajadores del sector turístico marplatense.

El sector turístico en la prepandemia: empresas y empleo

En el año 2019 la oferta turística de la ciudad estaba conformada por 1694 prestadores de servicios, entre los cuales se destacan los establecimientos gastronómicos (802), los hoteles (486) y las agencias de viajes (150). Según la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica (AEHG) de Mar del Plata, el sector hotelero local estaba conformado antes de la pandemia en un 90% por pymes o medianas empresas, la mayoría familiares. El destino contaba con más de 57.000 plazas hoteleras y extrahoteleras distribuidas en 540 establecimientos entre hoteles de 1 a 5 estrellas, apart hoteles, bed and breakfasts y hostels. Por su parte, en el sector gastronómico de Mar del Plata más del 97% eran medianas, pequeñas y minipymes, de las cuales más del 80% pertenecían a empresas familiares. En relación a los puestos de trabajo, el empleo hotelero gastronómico en la ciudad alcanzaba antes de la pandemia unos 21.600 puestos de trabajo en temporada baja y 30.000 en temporada alta. El 90% de los establecimientos ocupaba hasta 10 personas durante todo el año, siendo el 40% de esas empresas responsable de ocupar hasta 3 trabajadores anualmente. En cuanto a las agencias de viajes, el 81,5% eran emisivas, el 14,5% eran receptoras y el 4% eran estudiantiles; y entre todas ellas ocupaban a 900 personas.

Respecto del empleo en Mar del Plata, cabe consignar que la situación laboral en la ciudad se encuentra determinada en gran medida por el lugar que ocupa el turismo dentro de su estructura productiva. La estacionalidad de esta actividad genera mayor variabilidad a lo largo del año en los niveles de ocupación, subocupación y desocupación. Hacia el primer trimestre del 2019 el empleo informal registraba niveles superiores al 56% de la población ocupada, de los cuales el 82% estaba constituido por trabajos no registrados y por cuenta propia no profesionales. En este contexto también se observan vacíos legales o normas incumplidas en ocupaciones con

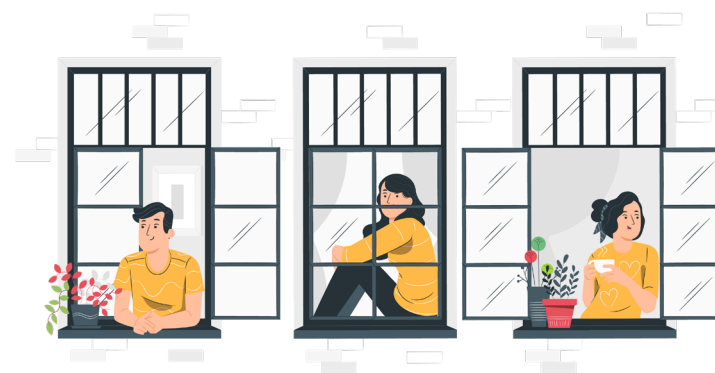
relaciones laborales difusas que se confunden entre el trabajo asalariado y el trabajo por cuenta propia. Si bien no se conoce el detalle del nivel de informalidad desagregado por ramas de actividad, se estima que una parte de la población trabajadora se encuentra en actividades productivas estacionales y que no gozan de un convenio colectivo de trabajo, entre ellas el turismo. En esta tendencia se observa en un contexto nacional donde las condiciones laborales del sector turismo en ocasiones presentan características no deseables tales como salarios bajos, escasa formación de sus trabajadores, informalidad y temporalidad contractual.

Inicio de la pandemia

En 2020 un fenómeno global irrumpe este escenario generando una serie de consecuencias y transformaciones en el sector turístico: la Pandemia por Covid 19. En marzo de ese año, frente a la alarma mundial por los efectos de un virus desconocido, el gobierno argentino dispuso la aplicación de la medida de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) en todo el territorio nacional. Ello supuso la imposibilidad, entre otras cosas, de los flujos turísticos, viéndose directamente afectados con esta decisión los centros turísticos del país.

Las medidas de cuarentena y distanciamiento establecidas fueron graduadas en cinco fases diagramadas por el Ministerio de Salud, dependiendo de la velocidad de contagio en cada lugar. Cada fase tenía como objetivo reducir la movilidad social: la fase 1, la más estricta, buscaba reducir la movilidad social en un 90 %, mientras que la fase cinco, la más flexible, contemplaba una movilidad reducida, pero siempre en un 75 % o más de la movilidad existente en tiempos sin pandemia. Las fases 1 a 3 implicaban cuarentena (aislamiento), mientras que las fases 4 y 5 distanciamiento. En la ciudad de Mar del Plata el ASPO se extendió desde el 20 de marzo de 2020 hasta el mes de noviembre de 2020 y el DISPO desde diciembre de 2020 y durante el año 2021.

En el mes de mayo de 2020, la Red Mar del Plata Entre Todos realizó un estudio que indagó acerca de la percepción de los marplatenses y el impacto de la pandemia en la realidad local. En él se observa que el principal aspecto negativo que la crisis podría ocasionar era un mayor desempleo y se da cuenta que el 73% de los encuestados consideró que su situación económica se vería personalmente afectada por el impacto que el Coronavirus tendría en la economía.



Impacto socio económico de la pandemia en empresas y trabajadores

Para obtener una primera aproximación al impacto económico de la pandemia en el sector turismo de Mar del Plata, desde la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata se realizó en abril de 2020 un estudio exploratorio descriptivo caracterizado por un sondeo de opinión aplicado a empresarios locales de los rubros agencias de viajes y turismo, alojamiento, gastronomía, recreación y transporte aéreo, complementado a su vez con la realización de encuestas a los representantes institucionales de la AEHG de Mar del Plata, la Asociación de Empresas de Viajes y Turismo Mar del Plata y Sudeste de la Provincia de Buenos Aires, la Cámara de la Recreación y Mar del Plata Convention & Visitors Bureau.

Entre los efectos registrados en el sector turístico se observa una paralización total de la actividad turística. La única actividad que registraba escasos niveles de actividad (5%) era la vinculada a los servicios de gastronomía, bajo la modalidad de delivery y/o take away. Particularmente en relación a las consecuencias sobre el empleo y las repercusiones financieras empresariales que el cese de actividades comerciales tuvo sobre el personal, se advierte que al inicio del ASPO no se incurrió en suspensiones ni despidos de trabajadores del sector. Para afrontar la situación, los empresarios acudieron a otro tipo de alternativas como la reducción de la carga horaria, el recorte de personal temporario (que representa un porcentaje significativo en una actividad de carácter estacional como es la turística) y en menor medida atrasos o recortes en los salarios.

La falta de ingresos, producto del cese de la actividad turística, también tuvo repercusiones sobre el pago de impuestos y servicios, pago a proveedores y en menor medida alquileres. Los empresarios manifestaron su preocupación por los gastos fijos, que representaban para las empresas del sector más del 50% de su operatoria. El más alarmado fue el rubro de agencias de viajes, que sostenía que su actividad sería una de las últimas en reactivarse luego del cese del ASPO. Frente a esta situación, los empresarios reclamaban al Estado una revisión de la presión impositiva, en tanto atentaba contra la estabilidad de los empleos en el mediano plazo; y una solicitud de bonificaciones en alquileres, sumado a un plan de pagos parciales y escalonados a proveedores.

De acuerdo a un informe realizado por la Academia Argentina del Turismo, hacia el mes de julio de 2020, la situación económica de los empresarios hoteleros y de agencias de viajes de Mar del Plata se tornaba aún más crítica. A la imposibilidad de facturar y la obligación de afrontar el pago de los salarios de los trabajadores y demás costos fijos, se sumaban las devoluciones de las



señas o de los totales a los pasajeros por cancelaciones en la prestación de los servicios. Frente a este escenario, las asociaciones empresariales continuaron gestionando ante los gobiernos (nacional, provincial y municipal) y los proveedores, la reducción del costo de los servicios no usados, con resultados disímiles y tardíos en algunos casos.

En el caso particular del rubro gastronómico, si bien podía mantener cierto nivel de actividad, éste era aún muy bajo, no superando el 20%. A ello se sumaba que para poder seguir facturando debieron incorporar nueva tecnología y equipamiento para realizar los delivery. A diferencia del rubro hotelero y de agencias de viajes, al mes de julio de 2020 se habían producido varios cierres de establecimientos gastronómicos, especialmente aquellos que alquilaban el local. La ayuda económica del gobierno nacional, denominado Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP), aún no había cubierto al conjunto de la gastronomía. Consecuentemente una alta proporción de empleados se enfrentaban a una pérdida parcial de sus salarios.

Desde la Asociación Empresaria Hotelera y Gastronómica local se sostenía que durante la temporada 2020/2021 los niveles de ocupación en la hotelería habían sido muy bajos y no alcanzaban para sostener la rentabilidad del negocio. Por otra parte, se estimaba que 150 de 500 alojamientos se habían mantenido cerrados durante toda la temporada estival. Hacia abril de 2021, 80 alojamientos hoteleros, situados mayoritariamente en el área céntrica de Mar del Plata, habían cerrado sus puertas. Así, el rubro hotelero estaba atravesando la peor crisis económica en su historia con la consecuente pérdida de 1.400 puestos laborales en el término de un año, a partir del inicio de la pandemia en marzo de 2020.

Ayudas del Estado

Ante este panorama extendido en todo el país, el Congreso Nacional aprobó en septiembre de 2020 la Ley de Sostenimiento y Reactivación Productiva de la Actividad Turística Nacional N° 27.563. Allí se establece una batería de medidas generales y específicas para el sector turístico con la intención de hacer frente a la situación causada por la pandemia por Covid-19, reglamentadas e instrumentadas por el Estado Nacional. Entre ellas se destacan el Programa Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP) creado para afrontar contribuciones patronales, cubriendo con fondos públicos el pago del 50% del salario de trabajadores y trabajadoras y la disponibilidad de créditos a tasa cero para monotributistas y autónomos; el Programa de Recuperación Productiva (REPRO) herramienta para sostener el empleo en sectores con dificultades económicas



Opinión de los trabajadores sobre los efectos de la pandemia

asignando una suma de dinero individual y fija a los trabajadores a cuenta del pago de remuneraciones a cargo de empleadores adheridos al programa, siendo el monto de la asistencia equivalente al 50% de la remuneración total de los trabajadores; el Plan de Auxilio, Capacitación e Infraestructura para el Turismo (PACIT) compuesto por tres fondos que se complementan para proteger al sector y prepararlo para que se convierta en uno de los motores de recuperación y reactivación económica; el Programa de PreViaje que tiene como objetivo fomentar la demanda de turismo interno y dinamizar la economía en la etapa pospandemia mediante un crédito financiado por el Estado Nacional equivalente al 50% de las compras realizadas en Turismo para gastos de consumo en el sector; y el Congelamiento de tarifas hasta fin de 2020 y exención del corte de servicios.

Para conocer la percepción y comportamiento de los trabajadores del sector frente a este contexto se realizó en el año 2021 un estudio descriptivo aplicado a empleados formales de empresas del sector turismo de la ciudad de Mar del Plata, pertenecientes a los rubros de agencia de viaje, alojamiento hotelero y gastronomía. La muestra estaba conformada por personas que pertenecían a grupos familiares compuestos por entre 1 y 5 miembros, en general mayores de edad con estudios secundarios y universitarios, en este último caso coincidentes con su formación en turismo. A partir de la investigación se observó que la condición de jefe de hogar fue variando a medida que se transcurría de una fase a otra, conservándola principalmente aquellos empleados en relación de dependencia por sobre los autónomos. Asimismo, la mayoría de los entrevistados empleados de agencia de viajes y alojamiento manifiestan no haber considerado necesario recurrir a otros trabajos durante la pandemia, aunque en algunos casos surgieron nuevas posibilidades laborales. De manera contraria, los empleados gastronómicos tuvieron necesidad de conseguir otro empleo, empero no se presentaron oportunidades dentro del mercado laboral del rubro.



Utilización y valoración de las políticas públicas aplicadas al sector

En relación a la utilización y valoración por parte de los trabajadores del sector sobre las políticas públicas aplicadas en contexto de pandemia, se observa que la mayoría de los entrevistados en los rubros agencias de viaje, gastronomía y alojamiento obtuvo ayuda del estado, siendo beneficiarios de las mismas, en un primer momento a través del ATP como medida de contingencia implementada durante la emergencia sanitaria y en un segundo momento a través del REPRO. En los casos en que no se obtuvo esta ayuda, se debió puntualmente a motivos relacionados con la discontinuidad de la relación laboral o el no cumplimiento de los requisitos solicitados. En lo que se refiere a la valoración por parte de los trabajadores sobre las políticas de asistencia del estado, se observa que la misma fue mayoritariamente positiva. En este sentido, se las consideró necesarias para el sostenimiento de las actividades vinculadas al turismo que habían sido afectadas por la pandemia y se reconocía su buen funcionamiento, impacto en los ingresos e importancia para la economía familiar.

No obstante, en algunos casos se constató una valoración negativa de las mismas, se aludiendo a que por sí solas eran insuficientes y a la necesidad de que existiera una batería de herramientas de ayuda al sector, de modo tal que no fuesen un “salvavidas” o recursos que no alcanzaran a la totalidad de las personas afectadas.

Específicamente en relación al Programa Pre-viaje, la mayoría de los trabajadores tuvo una valoración altamente positiva del mismo. En este sentido, se lo consideró necesario para las economías regionales y para la reactivación del sector turístico a través de la generación de una demanda extra de contrataciones anticipadas.

Asimismo, se lo valoró como una importante ayuda para los prestadores turísticos que de este modo lograrían captar el consumo y el sobreconsumo que el programa generaba. No obstante, en algunos casos se lo describe también como una ayuda orientada puntualmente a las empresas turísticas y a aquellas personas que de todas formas tenían la posibilidad económica de viajar.

Percepciones sobre la crisis y el futuro del turismo

En relación a las percepciones de los trabajadores sobre la crisis, se observa que coinciden en visualizarla como un problema originalmente de tipo sanitario, pero con implicancias muy importantes en aspectos laborales y económicos, y con impacto directo en el turismo como un servicio no esencial.

Respecto de las crisis que estas personas vivieron a lo largo de su trayectoria laboral, se destaca la referencia a la desatada en el año 2001, aunque a la generada por la pandemia se la consideró más compleja por el hecho de haberse suspendido totalmente la prestación de servicios turísticos. Además, se hizo referencia al carácter generalizado de la misma, la prolongación del cese de actividades y la incertidumbre respecto del futuro.

En cuanto a las posibilidades del sector turístico de adecuarse al contexto de pandemia y post pandemia, se observaron visiones tanto optimistas como pesimistas. En el primer caso, la crisis se consideraba una oportunidad para aggiornarse en el uso de TICs, mejorar cuestiones operativas de los destinos y desarrollar propuestas diferentes como es el turismo social.

En el segundo caso, se hizo referencia a que la situación de crisis dependía de distintas variables que excedían el ámbito de lo turístico. En este caso, prevalecía una visión del sector como “muy comprometido”, sosteniéndose que las posibilidades de adecuarse al nuevo contexto dependían de las normativas que se implementaran desde el estado en relación a las restricciones, ya que el flujo y movimiento turístico iban a depender de las mismas.

Respecto de la visión del futuro turístico de Mar del Plata por parte de los trabajadores del sector, en general se observó la proyección de un incremento de turistas y la búsqueda de espacios abiertos y destinos de menor escala. Esta expectativa se vinculó con la necesidad de revisar en el destino estrategias de promoción y comercialización. Las personas entrevistadas también hicieron referencia a que el turismo interno se podría ver beneficiado a largo plazo en tanto la pandemia era un fenómeno con efectos globales y en este sentido, el cierre de fronteras podría ser una oportunidad para la ciudad. Por último, se destacó la importancia otorgada al diseño de políticas públicas que ayudaran a revertir la situación.



Conclusiones

El turismo en el Partido de General Pueyrredon representa una importante fuente de ingresos y empleo, en ocasiones caracterizado por la precariedad laboral. Incluso así, sigue resultando crucial tanto para los prestadores de servicios turísticos como para las personas empleadas en el sector.

Representantes de los sectores empresarial y trabajador han dado cuenta de lo crítica que ha sido la situación económica que atravesaron durante 2020 y 2021 y de los desafíos que se plantean al turismo producto de la pandemia del COVID-19.

En este sentido, se observa la importancia que ha tenido el papel del Estado en la implementación de políticas públicas de ayuda económica que permitieran paliar en parte la situación que debieron afrontar tanto empresarios como trabajadores del sector turístico, como así también su valoración altamente positiva por parte de los mismos.

Estos sectores también coincidieron en su mayoría, en visualizar la crisis originada por la pandemia por COVID19 como un problema que va más allá de los aspectos sanitarios e involucra dimensiones económicas y sociales con fuerte impacto en el sector turístico. Sin embargo, al mismo tiempo se observó a la misma como una oportunidad de revisión en el destino, de estrategias de promoción y comercialización que vuelvan a otorgar centralidad al turismo interno considerando el valor que esté podría tener como estrategia de desarrollo en el nuevo contexto.

En este marco, continuar el trabajo intra e intersectorial para la reactivación del turismo y aprovechar la crisis para pensar y redefinir aspectos más sustentables en términos económicos y sociales se presentan como las mejores alternativas a futuro.

Ficha técnica:

Percepción y comportamiento de trabajadores del sector turístico

Enfoque metodológico	Cualitativo
Unidad de análisis	Familias que incluyen un integrante que es trabajador formal en el sector turismo de la ciudad de Mar del Plata.
Unidad de observación	Empleado formal de los rubros agencias de viaje, alojamiento hotelero y gastronomía.
Técnica de recolección de datos	Entrevista semiestructurada realizada a través de videollamada.
Categorías de análisis	Perfil sociodemográfico y ocupacional del hogar, valoración sobre políticas públicas/acción gubernamental en pandemia, comparación con otras crisis y visión acerca del futuro del sector turístico.
Muestra	Cualitativa de sujetos tipo. El tamaño en el 1º relevamiento fue de 15 sujetos (5 alojamiento hotelero, 6 agencia de viaje, 4 gastronomía) y en el 2º relevamiento fue de 11 sujetos (3 alojamiento hotelero, 6 agencia de viaje, 2 gastronomía).
Trabajo de campo	El 1º relevamiento se realizó en mayo y junio de 2021 y el 2º relevamiento se efectuó en noviembre y diciembre de 2021.



Hotel del área céntrica de Mar del Plata exhibiendo cartel "Cerrado hasta nuevo aviso".
Foto tomada en el mes de mayo de 2020.



Local gastronómico exhibiendo cartel de Take Away y Delivery.
Foto tomada en septiembre de 2020.



Local gastronómico cerrado en mayo de 2020.



Locales gastronómicos cerrados y puestos en alquiler.
Foto tomada en septiembre de 2020.

Fuente: Daniela Castellucci