

Impactos de la crisis sanitaria del COVID-19 en un destino postturístico de la norpatagonia andina. Caso: San Martín de los Andes, Provincia de Neuquén, Argentina

Impacts of the COVID-19 health crisis in a post-tourism destination in the Andean Northern Patagonia. Case study: San Martín de los Andes, Province of Neuquén, Argentina

Adriana María Otero^{*}, a, b, María Daniela Rodríguez^{a, c} y Jessica Wojtiuk^{b, c}

a. Universidad Nacional del Comahue y CONICET. Instituto Patagónico de Estudios de Humanidades y Ciencias Sociales, Argentina.

b. Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Turismo. Centro de Estudios para la Planificación y el Desarrollo Turístico Sustentable, Argentina.

c. Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Turismo, Argentina.

Resumen

En el norte de la Patagonia, los efectos socio-económicos de la política de aislamiento debido a la pandemia del COVID-19 han tenido un impacto inmediato en los territorios. En una provincia caracterizada por una matriz de desarrollo extractivista, las implicancias geopolíticas y económicas del aislamiento ponen en relieve el rol del Estado y habilitan el debate sobre las nuevas realidades que se han generado y sobre los alcances de las políticas de compensación económica. El objetivo de este estudio es reconocer e interpretar la generación de impactos y desigualdades visibilizadas por la pandemia en San Martín de los Andes, como territorio de movilidad turística, de migración de amenidad y de migración por estilo de vida.

Palabras clave: postturismo, pandemia, impactos, desigualdad, San Martín de los Andes.

Abstract

In northern Patagonia, the socio-economic effects of the isolation policies adopted due to the COVID-19 pandemic have had an immediate impact on the territory. In a province characterized by an extraction development matrix, the geopolitical and economic implications of isolation highlight the role played by the State and give rise to extensive debate on the new realities that have emerged as well as on the scope of the economic compensation policies in place. This study aims to recognize and interpret the range of impacts and inequalities that the pandemic laid bare in San Martín de los Andes, a region of tourist mobility, and amenity and lifestyle migration.

* ✉ oteroadrianamaria@gmail.com

Keywords: *post-tourism, pandemic, impacts, inequality, San Martín de los Andes.*

Recibido 7 agosto 2021 / Revisado 28 septiembre 2021 / Aceptado 30 septiembre 2021

1. Introducción

Este trabajo reflexiona sobre la relación entre el turismo y el COVID-19 a partir de la participación del proyecto de investigación NEU 5 en curso, denominado “Desigualdades e impactos socioeconómicos del COVID-19 en la provincia de Neuquén”, del Instituto Patagónico de Estudios de Humanidades y Ciencias Sociales¹ del CONICET y la Universidad Nacional del Comahue y financiado por el Programa de Articulación y Fortalecimiento Federal de las capacidades en Ciencias Tecnología COVID-19, del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de la República Argentina.

En el norte de la Patagonia en general, y en la provincia de Neuquén en particular, los efectos socioeconómicos de la política de aislamiento han tenido un impacto inmediato en los territorios. La provincia se caracteriza por una matriz de desarrollo extractivista, centrada en la explotación de gas y petróleo, a lo que se suma la promoción de proyectos turísticos y el negocio inmobiliario. Las implicancias geopolíticas y económicas del COVID-19 ponen en discusión el papel del Estado y habilitan el debate sobre las nuevas realidades que se han generado a partir de la pandemia y los alcances de las políticas de compensación económica (Trpin, 2020).

En el marco del mencionado proyecto, el objetivo de este estudio es reconocer e interpretar la producción de impactos y desigualdades visibilizadas por la pandemia en San Martín de los Andes como territorio de movilidades turísticas, de migración de amenidad y por estilos de vida. Para ello, se focalizó en los impactos desiguales de la pandemia, acontecidos desde el inicio del COVID-19, en los aspectos socioeconómicos de los sectores turístico e inmobiliario local y en las estrategias de acompañamiento de las instituciones que intervienen en el desarrollo territorial de esa localidad cordillerana.

2. Un abordaje teórico para la comprensión del problema

Un abordaje multidimensional de los impactos del COVID-19 en destinos turísticos implica una operativización a partir del estudio de configuraciones territoriales que, como bien indica Machado Aráoz (2010), contemplan “las formaciones sociales que las habitan, sus formas culturales, económicas y, decisivamente, políticas, esto es, las posiciones y relaciones de poder que vinculan a actores y sectores en la dinámica conflictual de la reproducción social” (p 4).

El turismo surge en el marco de un modo capitalista de producción y su desarrollo ha seguido hasta la actualidad su misma lógica, de aquí que se lo

¹ Instituto Patagónico de Estudios de Humanidades y Ciencias Sociales de bipertenencia entre el CONICET y la Universidad Nacional del Comahue. Directora: Dra. Verónica Trpin.

asocia "al modelo de industrialización" o al "crecimiento sin límites" de los destinos turísticos. La oferta turística se compone por bienes y servicios integrados para satisfacer las necesidades de los turistas. Esta definición supone la presencia de actores económicos diversos, que tienen a su cargo la producción de bienes materiales e inmateriales asociados a los servicios turísticos. Estos actores participan de distintos procesos productivos relacionados con el turismo y sus necesidades derivadas, de manera heterogénea. Son estas circunstancias socioeconómicas, que son tangibles y directas, unidas a la visión del turismo como vertebrador de una economía que basa su desarrollo desde hace más de 40 años en las prácticas turísticas, y la migración derivada, las que explican no solo la velocidad, sino también la extensión territorial que han adquirido los pueblos de montaña del norte de la Patagonia. Una visión que se cristaliza en diversos agentes y organismos desde la gestión del territorio y constituye una creación, recreación y reproducción de un discurso vinculado al turismo.

Tras décadas de conformación de un imaginario social desarrollista basado en el turismo se ha generado un contexto que explica sus implicancias y efectos. En destinos turísticos consolidados, como las localidades andinas de la provincia de Neuquén, no se puede abordar el turismo simplemente como un agente exógeno, sino como escenario para posibilitar otras territorialidades, producto de movilidades recientes.

Cuando agrupamos todas las diferentes prácticas turísticas bajo una misma denominación (=turismo) es más fácil extrañarlas, es decir, alejarlas de su propio contexto de producción y analizarlas como provocadas por una suerte de agente externo, que entenderlas como la proyección en el espacio y el tiempo de los ideales y valores de nuestra sociedad. La creación y repetición mediática de ese imaginario colectivo y la atractividad del turismo en términos de amenidades para desarrollar nuevos estilos de vida, ha dado lugar a un movimiento migratorio continuo en los últimos 30 años a las localidades cordilleranas. Esta migración inversa de las grandes ciudades a pueblos de montaña, como San Martín de los Andes ha significado un crecimiento acelerado de la ciudad, producto de los procesos de especulación inmobiliaria. Las movilidades del postturismo han creado un campo fértil para la hibridación entre la función turística y residencial, y, por ende, entre desarrollo turístico y negocio inmobiliario, en los destinos turísticos de montaña del Corredor de los Lagos, en el norte de la Patagonia argentina. En un planteamiento crítico, se dio en llamar a este proceso como la "sombra del turismo" (Otero y González, 2012), donde ya que no se trata de desarrollo turístico en sí mismo, sino de la sombra que el imaginario del turismo proyecta, bajo la cual opera muchas veces a su libre antojo la lógica especulativa. Interesa ponderar la importancia de esta migración asociada al consumo de amenidades, dado que esta ha actuado como facilitadora de procesos regresivos en términos de desarrollo local en la región andino patagónica (Otero, Rodríguez y Wojtiuk, 2020).

Por otra parte, el COVID-19 ha resaltado aún más las diferencias entre el aquí y el allá y ha difuminado todo lo que le daba sentido en categorías que, parecía, permanecerían siempre separadas, tales como trabajo versus ocio, la ciudad versus la montaña, el centro versus la periferia. Esto nos lleva, de nuevo, a insistir en que abordar el turismo como una única realidad y no estudiarlo desde

las condiciones de la existencia social de la sociedad, ni en toda la diversidad de prácticas turísticas que existen, no suele llevar a conclusiones ni sólidas, ni demasiado certeras. Lo cierto es que cada vez es más difícil diferenciar entre lo turístico y lo no turístico en clave espacial, así como el ocio y el trabajo en clave temporal.

Lo relevante de aproximarse al turismo como constructor de sentido no es su peso en el PBI regional o su incidencia en el mercado laboral, sino la lógica que impregna el razonamiento -si es que se puede utilizar este término para hablar de la toma de decisiones- del entramado técnico-político-empresarial. Según se desprende de la comparación de ciudades con una lógica territorial similar a la de estos “territorios turísticos”, la discusión giraba, gira y girará sobre una dicotomía que enfrenta la salud y la economía. Una dicotomía que, en cierto modo, recuerda a esa disyuntiva tan del gusto del pensamiento liberal: libertad vs seguridad (Nogués Pedregal, 2021). Por ello, la actividad turística contemporánea necesita de un análisis acorde a su realidad. El posturismo involucra nuevas formas de turismo contemporáneas que son resultado del cambio cultural y desarrollo tecnológico derivados del proceso de globalización. Hiernaux (2002) plantea que el espacio turístico es cada vez menos un espacio exclusivamente marcado por el turismo, del mismo modo que las actividades de ocio y turismo trastocan cada vez más los espacios supuestamente relacionados exclusivamente con el mundo de la producción. Entre las formas esenciales del fenómeno del posturismo pueden enumerarse la búsqueda de continuidades entre las prácticas recreativas, sociales, culturales, espaciales de las vacaciones y de la vida cotidiana, la mencionada “turistificación de los lugares comunes”, el turismo experiencial, los tipos de prácticas híbridas que mezclan cuestiones profesionales, humanitarias y viajes, entre otras (González, 2017).

Según Pérez (2000), los actores económicos integran la categoría de los actores sociales. Para este autor, los actores económicos se configuran como unidades de acción, como tomadores y ejecutores de decisiones que inciden y condicionan el contexto de la sociedad local. Son aquellos sujetos individuales y/o colectivos que generan estrategias de poder con el propósito de construir y consolidar el campo de pertenencia a través de la rentabilidad económica de las empresas dentro del territorio en que se desenvuelven. Es decir, son aquellos que realizan procesos orientados por una lógica de obtención de rentabilidad de las actividades que llevan a cabo, siendo estos actores unidades económicas -pequeñas y medianas empresas, microemprendimientos, conjuntos de empresas y/o corporaciones- de acuerdo con las características y localización de cada destino (Bosch et al., 2013). Estos actores pueden tener su base territorial local y también pertenecer a otras territorialidades, como son las provinciales, las nacionales y las supranacionales.

3. Estrategia metodológica

Para abordar el análisis de los impactos y desigualdades que visibiliza el COVID-19 en el campo del turismo en la provincia de Neuquén, se ha seleccionado la localidad de San Martín de los Andes, dado que, considerando tanto datos de

oferta disponible como de demanda reciente, constituye el destino turístico más importante de la provincia.

San Martín de los Andes es un pueblo de montaña con una población aproximada de 29.400 habitantes (INDEC, 2010) que significa un aumento del 31,06% en una década frente a los 22.432 habitantes (INDEC, 2001) del año 2001. Se encuentra en la margen norte del lago Lácar, en el suroeste de la provincia de Neuquén, 420 km al suroeste de la capital provincial. La ciudad está a 640 metros sobre el nivel del mar, se encuentra rodeada por la Cordillera de los Andes y funciona como puerta de entrada al Parque Nacional Lanín.

La situación geográfica relativa de San Martín de los Andes a escala país la ubica en un lugar marginal respecto de las áreas metropolitanas nacionales y de la provincia de Neuquén. La cercanía a la cordillera y su latitud dan por resultado una configuración particular en términos geográficos, demográficos y sociales. En el inicio de la pandemia, la lejanía respecto de las grandes zonas urbanas del país mantuvo a la localidad libre del virus, o con muy pocos casos, situación que cambió rotundamente en la temporada de verano, cuando fue una de las ciudades más afectadas a escala provincial, dado que fue el segundo destino del país más visitado de la temporada, según la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) publicada en abril de 2021 por el Instituto de Estadística y Censos (INDEC). La atraktividad que generó como producto de viajes para el turismo interno da cuenta de que resulta un caso representativo para indagar los impactos del COVID-19 en una ciudad.

La matriz productiva de San Martín de los Andes se ha sustentado a lo largo del tiempo en actividades ganaderas, forestales, turísticas e inmobiliarias y de la construcción, sin perder de vista la dependencia que tiene la localidad con respecto a organismos públicos de diversa escala territorial como generadores de empleo. A partir del análisis de la información, se visualiza una heterogeneidad de actores económicos según el sector de la economía, el rubro de actividad, el tamaño de los emprendimientos y la diversidad de servicios y temporadas.

Este estudio hace referencia al sector turístico de la ciudad de San Martín de los Andes durante la pandemia, tomando como período desde el inicio del ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio) el día 20 de marzo del año 2020, hasta el mes de junio del año 2021. Se centra en el agrupamiento de servicios turísticos que dinamizan un mercado de trabajo con una marcada estacionalidad, concentrada en las temporadas invernal y estival.

La unidad de análisis seleccionada es el sector turístico de la localidad de San Martín de los Andes. Interesó indagar sobre los prestadores de servicios y aquellos comerciantes que se encuentran integrados al sistema productivo local. Se realizó un muestreo teórico, donde el número de unidades de relevamiento no estaba predeterminado, sino que lo estableció la saturación de datos, por la repetición de la información en la aplicación de las entrevistas. Los grupos seleccionados fueron elegidos de acuerdo con el criterio teórico.

Los criterios de selección de las unidades de relevamiento fueron: según área de inserción (área urbana, área rural dispersa o aglomerada) y según sector socioeconómico al que representa (empresarial: asociaciones y cámaras; institucional: organismos e instituciones locales, provinciales y nacionales; y ente mixto).

La muestra utilizada fue intencional, y consistió en una selección sobre el total de organizaciones que pertenecen al sector mencionado. Para ello, se trabajó en la localización de asociaciones y cámaras representativas de los rubros alojamiento, gastronomía y transporte.

La recolección de datos, bajo las modalidades virtual y presencial, y la construcción de la información se realizaron posteriormente a la temporada invernal del año 2020 y durante los meses de mayo y junio del año 2021. Se diseñaron y aplicaron entrevistas dirigidas, con bajo grado de estructuración, de carácter grupal o a referentes de las distintas organizaciones e instituciones.

Los principales bloques temáticos que atravesaron las indagaciones fueron: 1) el reconocimiento de la organización y su vínculo y/o rol en el desarrollo del turismo; 2) los impactos del COVID-19 en el ámbito laboral y de la ciudad; 3) el vínculo del COVID-19 con las políticas públicas desplegadas en este período; 4) los impactos del COVID-19 en la vida cotidiana y las condiciones materiales de los referentes de dichas organizaciones.

Se realizaron un total de 31 entrevistas, de manera virtual y presencial. En la Tabla 1 Unidades de relevamiento seleccionadas según unidades de análisis identificadas, se detallan .

Tabla 1. Unidades de relevamiento relevadas seleccionadas según unidades de análisis identificadas

Unidad de análisis según organizaciones	Unidades de relevamiento
Organizaciones empresariales	Cámara de Comercio, Industria y Turismo
	Asociación de Agencias de Viajes y Turismo
	Cámara de Guías y Profesionales de la Pesca Deportiva de la Provincia de Neuquén
	Cámara Inmobiliaria
	Asociación de Guías de Montaña
Organizaciones institucionales	Prestadores de servicios en el Volcán Lanín
	Parque Nacional Lanín. APN
	Ministerio de Turismo de la Provincia de Neuquén
	Secretaría de Turismo Municipal
	Hospital de SMA
	AUSMA UNCO

Fuente: elaboración propia sobre la base de la estrategia metodológica desarrollada en del proyecto.

Por otro lado, también se analizó información secundaria proveniente de informes de cámaras y asociaciones, prensa escrita, documentos de alcance internacional, nacional, regional y local. Además se consultaron declaraciones realizadas en emisoras de radio y blogs locales, como también diferentes redes sociales. El objetivo de esta triangulación ha sido seguir el proceso que fue viviendo este destino turístico a medida que avanzaba la pandemia y las condiciones de aislamiento por las medidas impuestas por los gobiernos nacional, provincial y local.

Este estudio se enfocó en dar respuesta a los siguientes interrogantes: ¿cuáles fueron las principales problemáticas e impactos que enfrentaron las empresas del sector turístico a partir de las medidas encuadradas en el “Aislamiento social, preventivo y obligatorio”? ¿qué estrategias fueron implementando los prestadores turísticos para permanecer en el mercado? ¿cuáles fueron las dinámicas territoriales que operaron en la localidad, derivadas del confinamiento? A partir del reconocimiento de una desigualdad y heterogeneidad preexistentes de los actores del sector turístico, ¿cómo ha acompañado el Estado en este escenario de emergencia pandémica?

4. El sector turístico: incertidumbre y crisis en tiempos de pandemia

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró como pandemia el brote causado por COVID-19, después de que el número de personas con este virus alcanzara los 118.554 infectados a nivel mundial, el número de fallecidos llegara a 4.281 personas y afectara hasta ese momento a 110 países (Decreto 297/2020).

Debido al agravamiento de esta crisis sanitaria a nivel internacional, el Gobierno Nacional, junto con los distintos gobiernos provinciales, implementaron diversas medidas de distanciamiento social, hasta anunciar el aislamiento social obligatorio el 20 de marzo de 2020, con la finalidad de mitigar la propagación del virus, y preparar y fortalecer el sistema de salud para enfrentar el impacto de la pandemia.

Tanto el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) como el Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (DISPO) y, por consecuencia, la paralización de la actividad económica en el país, han causado un impacto económico y social en todos los empleos sectoriales, viéndose algunos de ellos más perjudicados que otros, como es el caso de los sectores turístico, gastronómico y hotelero, el sector comercial, el transporte, las excursiones, y diversas actividades, como por ejemplo las culturales, artísticas, entre otras.

Según datos compartidos por la Cámara Argentina de Turismo (CAT), en 2020 se han perdido 202.000 puestos laborales, lo cual representa un 3,4% en el universo de 5,8 millones de trabajadores registrados en el sector privado. Sin embargo, la crisis por COVID-19 no impactó de igual manera a todos los sectores. El sector hotelero gastronómico fue uno de los más desfavorecidos, puesto que, de los 268.000 empleados registrados en diciembre de 2019, 52.000 quedaron desempleados. Este sector perdió un 19,5% de sus puestos laborales. Dentro del rubro, hubo una reducción mayor en las empresas de alojamiento, ya que, desde el comienzo de la pandemia, tres de cada cuatro empleados de estas firmas perdieron su puesto de trabajo, mientras que en los restaurantes la caída fue menor. Otros sectores que sufrieron el impacto sanitario en el 2020 fueron: el de la construcción (donde se perdieron 15,6% de los puestos de trabajo); el sector comercial, el cual registra mayor número de puestos laborales, sufrió una caída del 2,2%, lo que equivale a 25.000 asalariados desempleados; el transporte tuvo una pérdida de 21.000 puestos de trabajo, y la enseñanza privada perdió 17.000 empleos (Cámara Argentina de Turismo, 2021).

Sin embargo, hubo cuatro sectores que registraron un incremento en el número de empleos respecto de 2019. Estos fueron: la pesca, con un incremento del 2%; la industria (incrementó un 0,7%) y la actividad inmobiliaria (con un crecimiento del 0,5%). Por último, los servicios sociales y de salud registraron un incremento del 0,4% respecto al año anterior (Cámara Argentina de Turismo, 2021).

En lo que respecta al sector turístico, cabe destacar que el turismo ha experimentado un crecimiento permanente a lo largo de las décadas, alcanzando una diversificación cada vez mayor hasta convertirse en uno de los sectores económicos de crecimiento más acelerado a nivel mundial.

La situación epidemiológica por COVID-19 ha generado consecuencias impensables en el turismo y en los puestos laborales que este genera, encontrándose entre los sectores más afectados con cierre de hoteles, restricciones de viajes y quiebra de empresas. Se calculan pérdidas de miles de millones de dólares, debido a que fue uno de los primeros sectores en detener su actividad y será uno de los últimos en volver a funcionar con completa normalidad (COPADE², 2020).

Teniendo en cuenta los datos reflejados por la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) en el informe realizado junto con Invecq Consultora Económica, donde se expone arduamente la situación que atraviesa el sector, se refleja que tanto la actividad hotelera como gastronómica retrocedieron a valores equivalentes a los de hace 4 décadas, debido a que los datos demuestran que la actividad agregada se hundió a niveles comparables a los de 1980. Si solo se considera el período abril-diciembre 2020, la caída en la actividad del sector fue del 62,3%. En enero del 2021, dicha actividad sectorial continuaba estando un 39% por debajo del número de enero del año anterior, lo cual revela que la medida de flexibilización parcial de la actividad llevada a cabo desde septiembre de 2020 no ha logrado alcanzar un nivel de actividad normal (FEHGRA, 2021).

Según las estimaciones de FEHGRA, previamente a la implementación de las nuevas medidas de flexibilización, había cerrado el 10% de las empresas del sector hotelero gastronómico, lo cual implicó la quiebra de más de 8.000 empresas en todo el país. Según Invecq³, tomando como base los números proporcionados por el INDEC y el Ministerio de Trabajo, este sector representa el 3% del Valor Bruto de Producción. El 4% de los puestos de trabajo totales del sector privado a nivel nacional es generado por el sector hotelero gastronómico, ya que representa más de 650.000 empleos. A partir de esta información, las estimaciones oficiales del INDEC acerca de los impactos generados sobre el empleo reflejan que, de estos 650.000 empleos, se ha alcanzado la pérdida de aproximadamente 225.000 puestos de trabajo totales en el sector, correspondientes al segundo trimestre del año 2020, lo cual representa una caída del 35% (20% en el sector privado) (FEHGRA, 2020).

Desagregando los sectores de hotelería y gastronomía, se identifica que la hotelería tuvo una caída del 68% interanual durante todo el año 2020 y de 95%

² Secretaría de Acción y Planificación para el Desarrollo de la provincia de Neuquén.

³ Consultora económica argentina, <<http://www.invecq.com>>.

para el período abril-diciembre 2020. Durante el mes de enero de 2021, volvió a caer un 54% interanual. El sector gastronómico tuvo una caída del 45% interanual durante todo el año 2020 y del 54% para el período abril-diciembre 2020. Durante el mes de enero de 2021, volvió a caer un 36% interanual (FEHGRA, 2021).

Asimismo, en la actualización del informe “Seguimiento de Coyuntura del Sector Hotelero Gastronómico” de FEHGRA, elaborado por Invecq Consultora Económica, hasta el mes de mayo 2021 inclusive, se refleja que tras 14 meses de restricciones por la crisis epidemiológica, quebraron 11.800 hoteles y restaurantes. Estos números conforman un escenario más desfavorable del que se proyectaba, debido a que han cerrado 3.800 establecimientos más que el año anterior (Onorato, 2021).

En la provincia de Neuquén, el turismo es la segunda actividad económica en importancia, después del petróleo y el gas. En 2019, la provincia tuvo el arribo de 100 mil turistas mensualmente, lo cual generó un total por ingresos turísticos de 14.000 millones de pesos, duplicando los registros de años anteriores. A raíz de estos valores, se estima un gran número de empleos vinculados al sector turístico, por lo cual, los impactos por la situación sanitaria durante 2020 y 2021 generarán efectos altamente desfavorables para el tejido socioeconómico del sector (COPADEF, 2020).

Debido a la pandemia, la provincia ha perdido un poco más de la mitad de los turistas en el mes de abril de 2021, respecto al mismo mes de hace 2 años. Estos datos se reflejan en la Encuesta de Ocupación Hotelera del Instituto de Estadística y Censos (INDEC), la cual abarca los destinos más visitados, siendo algunos de estos San Martín de los Andes, Villa la Angostura y Neuquén capital. El documento releva el número de pernотaciones, número de viajeros hospedados, estadía promedio, número de plazas ocupadas y disponibles, plazas ocupadas y disponibles, tasas de ocupación y tasas de ocupación de fines de semana. Dichas cifras se comparan con 2019, por no poder compararse con 2020 por estar en situación de cuarentena estricta, durante la cual ha sido prácticamente nula la actividad turística en el país. Según esto, si se comparan los valores con la demanda previa a la crisis sanitaria por COVID-19, se evidencia una caída del 50% en la cantidad de visitantes. La estadía promedio no tuvo mucha variación y hubo una repercusión menor en el número de pernотaciones. Entre los 3 destinos encuestados de la provincia, en abril de 2019 llegaron 42.191 visitantes, con una estadía promedio de 2 a 3 días. De este número, aproximadamente 5.000 eran extranjeros. Comparando estas cifras con el mes de abril de 2021, llegaron a la provincia 20.635 visitantes, de los cuales solo 38 tenían residencia en el exterior, siendo los demás argentinos (INDEC, 2019, 2021).

En cuanto a las camas disponibles, según el INDEC, en 2019, entre San Martín de los Andes, Villa la Angostura y Neuquén Capital se contaba con más de 100.000 habitaciones o inmuebles individuales en oferta, con una capacidad para 308.624 huéspedes. En abril se ocupó alrededor del 40% de esas vacantes. Sin embargo, dos años después, en abril de 2021, los mismos destinos ofrecieron 68.938 habitaciones, con un total de 229.448 plazas. Es decir, que las camas disponibles disminuyeron un 26%. Aunque hubo una oferta menor, el nivel de

ocupación llegó solo al 30%. Cabe destacar que la Encuesta de Ocupación Hotelera no incluye a los establecimientos que cierran de forma temporal y no trabajaron en el mes en que se realizó la encuesta (INDEC, 2019, 2021).

En función de los datos ofrecidos por el INDEC sobre la Encuesta de Ocupación Hotelera, la localidad de San Martín de los Andes fue la ciudad en donde menor impacto tuvo la crisis sanitaria por COVID-19. Entre el mes de abril de 2019 y abril de 2021, tuvo una baja de 5.000 visitantes, lo cual representa una caída del 31%, ya que en dicho mes, hace dos años, contó con 14.296 visitantes, mientras que el mismo mes del presente año, llegaron 9.533. De esta forma, quedó como el destino preferido por los turistas frente a las otras localidades de la provincia.

En cuanto a la oferta, la baja fue aproximadamente de un 25%. En abril de 2019, San Martín de los Andes contaba con 40.705 pernотaciones, con 134.454 plazas y, en igual mes de 2021, eran 31.830 pernотaciones, con 111.136 plazas (INDEC, 2019, 2021). Según Lucas Mántaras, presidente de la Cámara de Comercio de San Martín de los Andes, para junio de 2020 habían cerrado las puertas 21 comercios locales debido a la pandemia. Muchos de estos comercios decidieron cerrar al comienzo de la cuarentena, otros siguieron y no pudieron soportarlo, y hay locales que no han cerrado, pero se encuentran en una situación crítica. Cabe destacar que la mayoría de estos negocios llegaron al cierre definitivo (Radio FM de la Montaña, 2020).

Según Agustín Roca, presidente de la Asociación Hotelera Gastronómica de San Martín de los Andes (AHGSMA), el sector hotelero gastronómico ha sido uno de los más perjudicados como consecuencia de la pandemia.

5. Impactos del COVID-19 en los principales marcadores turísticos de San Martín de los Andes

Según la información brindada por la Municipalidad de San Martín de los Andes, se presentan en las Figuras 1 y 2, los datos finales de ocupación en alojamientos turísticos registrados correspondientes a la temporada estival 2019, 2020 y 2021 e invernal 2019 y 2020. En dichos gráficos se refleja la evolución de las plazas ofrecidas, las pernотaciones y la cantidad de turistas por año, en temporada alta.

En cuanto a la oferta, la variación interanual de las plazas ofrecidas en los alojamientos turísticos de San Martín de los Andes, teniendo en cuenta la temporada estival, en 2020, respecto de 2019, tuvo un decrecimiento del 0,53% y en 2021, respecto de 2019 (año previo a la pandemia), tuvo un decrecimiento del 16,42%. En la temporada invernal, la variación interanual de las plazas ofrecidas en los alojamientos turísticos de 2020 tuvo un decrecimiento del 95,52% respecto a 2019. En cuanto a las pernотaciones, la variación interanual de estas plazas ocupadas durante la temporada estival de 2020, respecto de 2019, marca un crecimiento del 11,12%. Sin embargo, en 2021, respecto de 2019, hubo un decrecimiento del 20,77%. En temporada invernal, en 2020, respecto de 2019 hubo un decrecimiento del 99,8%, casi la totalidad de las pernотaciones en función del año anterior.



Figura 1. Evolución de cantidad de turistas, pernoctaciones es y plazas ofrecidas en San Martín de los Andes durante la temporada estival, según año
Fuente: elaboración propia sobre la base de datos de la Municipalidad de San Martín de los Andes.

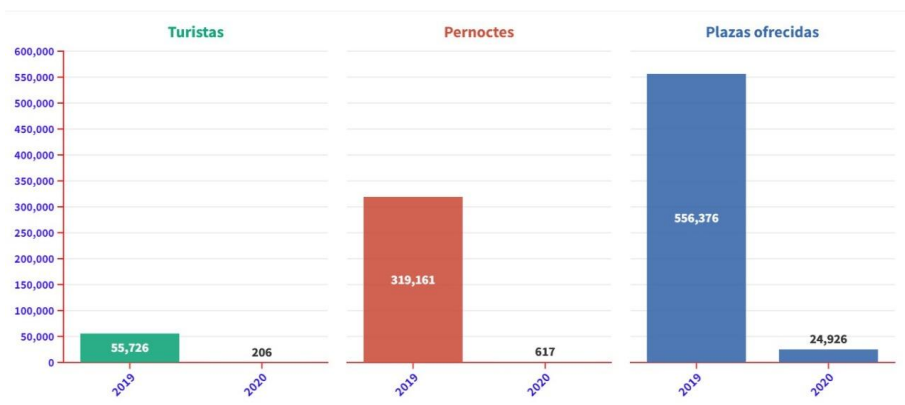


Figura 2. Evolución de cantidad de turistas, pernoctaciones es y plazas ofrecidas en San Martín de los Andes durante la temporada invernal, años 2019-2020
Fuente: elaboración propia sobre la base de datos otorgados por la Municipalidad de San Martín de los Andes.

Respecto de la demanda, la variación interanual de la demanda turística de San Martín de los Andes en la temporada estival en 2020, en comparación con 2019, implicó un crecimiento del 27,92%. En cambio, en 2021, respecto de 2019, hubo un decrecimiento del 26%. En temporada invernal, la variación interanual de la cantidad de turistas que llegan a la localidad, en 2020, respecto de 2019, mostró un decrecimiento del 99,6%.

En la Figura 3 se presenta la estadía anual promedio, el porcentaje de ocupación y el gasto promedio en San Martín de los Andes como destino turístico para los años 2019, 2020 y 2021. Cabe aclarar que, a la fecha de este trabajo, faltan datos oficiales respecto a la temporada invernal sobre el gasto promedio del año 2020 y el gasto promedio del 2021.



Figura 3. Dimensiones de análisis del mercado turístico de San Martín de los Andes por temporada. Años 2019-2021

Fuente: elaboración propia sobre la base de datos de la Municipalidad de San Martín de los Andes.

Respecto al porcentaje de ocupación, si bien hubo un decrecimiento importante en la variación interanual de las plazas ofrecidas, mencionado anteriormente, se puede observar que en la temporada estival no hubo grandes variaciones en el porcentaje de ocupación en el período considerado. Sí, en cambio, cayó drásticamente este porcentaje en la temporada invernal de 2020, ya que alcanzó solo el 2%. Lo mismo ocurre con la estadía promedio, donde no hay grandes variaciones en temporada estival, pero sí un importante descenso de la estadía promedio en temporada de invierno de 2020.

Respecto al gasto promedio, se observan cifras similares entre 2020 y 2021 en las temporadas estivales, pero, si consideramos una inflación interanual en la temporada estival del 52,3% (dato calculado en base a informes del INDEC) en 2020 respecto de 2019, podemos decir que el gasto tuvo una disminución del 13%. En la temporada de verano de 2021, si asumimos una inflación interanual del 34,6% respecto de 2020, el gasto tuvo una disminución de aproximadamente el 35%. Para la temporada invernal, no se cuentan aún con datos oficiales por lo que solo se realizó la comparación sobre los meses de verano en la localidad.

6. Impactos del COVID en el ámbito empresarial e institucional del sector turístico de San Martín de los Andes

Desde la organización empresarial se reconoce que, si bien la paralización de la actividad se dio desde el 20 de marzo de 2020, hasta prácticamente la primera semana de diciembre de ese mismo año, según el rubro dentro del sector turístico, los impactos fueron diferenciados. En la primera etapa, los transportistas tuvieron bastante actividad realizando los traslados al aeropuerto de Bariloche y viajes a otras localidades, llevando la gente que había quedado varada en la localidad, por lo que los hoteles continuaron abiertos mientras el sector gastronómico ya estaba cerrado.

Se esperó con ansiedad la apertura de la temporada invernal del año 2020 para el mercado nacional. Sin embargo, solo se autorizó la apertura del Centro de esquí "Cerro Chapelco" para las micro regiones andina y del Alto Valle de Río Negro y Neuquén, lo cual no remedió la situación de acumulación de deudas que ya tenían los prestadores. Los transportistas prácticamente no realizaron traslados, porque los segmentos regionales, en general, llegaron a la localidad con sus propios vehículos, por lo que no se requerían prestadores de transporte al Cerro Chapelco.

El sector gastronómico fue muy impactado, no solo por la cantidad de personal que en general ocupan, sino también porque, en muchos casos, ya estaban endeudados y la ayuda de los ATP (Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción) solo se pagó hasta el mes de octubre. Los entrevistados indicaron que, si bien fueron declarados sector crítico, los ATP no siguieron llegando. Quedó claro que su demanda es fundamentalmente turística porque, si bien existe un sector de la población con capacidad de gasto, la pandemia demostró que "esos gustos de comer en un buen restaurante" en general no se los dan en la localidad. De todas maneras, y como una forma de que el personal estuviera ocupado producto de una reunión de la Cámara que los agrupa en junio 2020, organizaron un menú económico para los días miércoles, para incentivar a la población local de San Martín de los Andes a salir a comer afuera, que se trabajó con reservas y fue una iniciativa que se prolongó hasta el inicio de la temporada estival.

Entre las estrategias utilizadas por el sector empresarial para afrontar la crisis se destacan: 1) Solicitud de créditos, cuyos montos resultaban insignificantes para las obligaciones a cubrir. Vale aclarar que las tasas de los préstamos al momento de sacarlos prácticamente duplicaban la anunciada por el gobernador en reportajes radiales. 2) Hacer acuerdos con empleados y con propietarios de los locales para reducir salarios y pagar salarios, aguinaldos y alquileres de manera diferida. "Sí, los acuerdos sí, a ver, yo hice acuerdos con mis empleados, la mayoría hizo lo mismo, o sea, sentó a todos y ...muchachos cómo salimos de esta" (UR3). 4) No emitir facturación hasta el mes de diciembre, que fue cuando se abrieron las rutas y la gente comenzó a llegar.

Transcurrida la pandemia y la temporada estival del año 2021, el sector gastronómico percibió una excelente temporada dada por el aumento exponencial de turistas.

"Lo que es gastronomía, laburamos muy bien; el comercio en general también. Sí bajó mucho la venta promedio por cubierto, la gente gastó menos, compartió más, compartió bebidas, había menúes. Pero había mucha gente... acomodamos muchos de los quilombos impositivos generados. Porque la deuda más grande que se generó fue impositiva y laboral, yo terminé de pagar los sueldos, yo terminé en diciembre con todo lo que se trabajó pagué los aguinaldos de junio y el aguinaldo de diciembre, el sueldo de noviembre y el sueldo de diciembre lo terminé de pagar en enero... Pero, o sea, fue abismal la cantidad de gente que llegó, fue una cosa alevosa, el 4 de diciembre abrieron, el 5 empezó a entrar gente, el 6, 7, 8 cada vez más gente y se trabajó como temporada alta

desde diciembre, que normalmente era siempre desde el 4 o 5 de enero...”
(UR20).

Sin embargo, los guías de pesca, acostumbrados a recibir extranjeros, que no llegaron, no tuvieron la misma percepción: “trabajamos el 30% de lo que normalmente veníamos trabajando” (UR3). Los guías de pesca también vieron alterado su trabajo por una limitación de la oferta, ya que sectores estratégicos para esta actividad estaban prohibidos por la política de cierres por regiones aplicada por el gobierno provincial. A todas estas limitaciones hay que sumar la disminución de accesos libres de pesca que se están registrando, por parte de propietarios privados que no desean que se sigan usando accesos que han sido de uso histórico, por un lado por los robos que padecen en sus campos, y por otro lado, por el menor caudal del río, que hace que los accesos sean mayores a los 30 metros. Esto último refiere que la Constitución platea como acceso público 30 metros y al tener que transitar 100 o 150 metros, quedan fuera del alcance de uso público.

Tampoco resultó una buena temporada para los agentes de viajes:

“Los otros complicados fueron los transportistas porque casi todo el turismo pasó por vehículos propios, vino en auto, o sea, San Martín detonado, todos en autos propios, la gente eligió no viajar en transporte público. En avión, porque había poco, caro y la verdad que sí, si tenías un poco de miedo a contagiarte, qué sé yo, venías en tu vehículo. Entonces, en San Martín hubo muchísimo turismo, obviamente todo de cabotaje, como le decimos, pero mayormente en vehículo particular y ahí es donde las agencias quedan relegadas, porque si vas a hacer una excursión la haces en tu auto” (UR20).

En cuanto a cómo el COVID-19 modificó las relaciones entre las empresas turísticas y las instituciones, los dirigentes de las cámaras empresarias registraron un mayor interés de participación de las empresas, lo cual logró una mayor visibilización de la parte institucional gremial de las cámaras. De manera que las cámaras lograron ser un lugar para que los empresarios se sintieran representados y peticionar colectivamente, lo cual les daba mayor legitimidad a los pedidos, ante las autoridades locales, provinciales y nacionales, a través de las federaciones y la CAME, por ejemplo.

Desde las organizaciones institucionales se rescata la importancia del rol del Parque Nacional Lanín. Según los responsables del uso público en Parques Nacionales cada comité de emergencia local tomó sus propias decisiones ante directivas nacionales: “cada unidad, cada comité local de las distintas localidades, por sus tensiones políticas y desarrollos territoriales, tomó sus propias decisiones ante una misma directiva nacional y provincial” (UR22).

El personal de uso público del Parque Nacional Lanín tuvo que repensar la forma de vincularse con el territorio y las comunidades, que tuvieron que acercarse progresivamente a formas de comunicación mediadas por la tecnología para organizarse para la apertura de la temporada. Fue así que los grupos de *WhatsApp* cumplieron una función importante y los prestadores turísticos rurales repensaron su relación con las redes sociales. El personal del parque trabajó

durante la baja temporada planificando cómo sería la apertura de la temporada estival. Sin embargo, varias comunidades no estaban convencidas de abrir sus territorios al uso turístico, de manera que el personal técnico las fue acompañando en su toma de decisiones, “hubo muchos vaivenes y dependiendo cada comunidad y cada servicio, empezaron en diferentes tiempos, después de evaluarlo internamente en cada comunidad. Entonces nosotros también acompañamos todo ese proceso.” (UR22). Asimismo, los entrevistados manifestaron que existió una buena articulación institucional entre la Administración de Parques Nacionales y las fuerzas de seguridad durante los operativos a lo largo de la pandemia.

7. Percepciones de una “nueva” vida cotidiana en residentes y turistas

Respecto de la adaptación de los turistas a los protocolos de seguridad sanitaria impuestos, las conductas fueron diversas según el tipo de servicio. En gastronomía, en general, la gente respetó las medidas y aforos impuestos, pero no fue tan fácil para los servicios de alojamiento, que encontraron el enojo y hasta la ira de los turistas cuando se plantearon restricciones al uso de los espacios comunes, como quinchos, playrooms, o respecto a la imposibilidad de invitar a otras personas no alojadas a sus departamentos o unidades funcionales. Los aforos y restricciones de no utilización de las habitaciones por 24 hs. entre reserva y reserva no se cumplieron de manera estricta en la mayoría de los alojamientos. Y, además, los gastronómicos y hoteleros dijeron tener la necesidad de transmitir cierta seguridad con relación al protocolo, para que la gente se sienta cómoda, segura y disfrute: “Estemos atentos a los protocolos, no solo porque nos cuidemos nosotros, sino porque la gente está atenta” (UR18).

Respecto al cambio de conducta de los turistas, se observó que la gente comenzó a avanzar sobre sectores que antes no tenían uso, en busca de separarse con su grupo. Se comenzaron a usar, entonces, nuevos sectores sin servicios, como áreas balnearias en la costa del lago Huechulafquen, por ejemplo.

Asimismo, se percibió una valoración de la proximidad de los parques con las áreas urbanas, de la recreación en la naturaleza, o sea, se potenció el vínculo de la sociedad con la naturaleza. La gente expresaba “voy a la playa por más que no me deje ir la policía” (UR22), lo que generó un debate al interior de la Administración de parques respecto al cumplimiento de las normativas. Entre el personal de Uso Público, un integrante expresa: “‘Che, compañero, aflojemos; pandemia mata galán; contradicción secundaria, los reglamentos de parque; contradicción primaria, sociedad saliendo a abrazar árboles.’. Así los discutíamos, con lo cual, mientras que no prendan fuego el parque...lo demás tranqui (...). La gente estaba eufórica.” (UR22).

Respecto a la implementación de protocolos, aforos y sistemas de reservas para la visita de ciertos atractivos de uso intensivo, como el ascenso al Volcán Lanín, uno de los puntos más importantes de la zona, se observaron mejoras en la calidad de la prestación y un uso más racional del atractivo a lo largo de toda la temporada, según la opinión del personal técnico de la Administración de Parques Nacionales.

A medida que fue avanzando la pandemia, algunos actores no considerados en la trama del turismo lograron cierto grado de visibilización. Tal es el caso de las comunidades del pueblo mapuce⁴, en la cordillera y en el parque. Este actor social representa el 80% de la oferta turística territorial del parque, a pesar de que las políticas públicas de salud y de ayuda económica durante la pandemia no consideraron sus condiciones de existencia: “de hecho no hubo objetivamente discriminación positiva hacia ese mundo. Las herramientas que inventó el gobierno, ni por mala ni por buena intención, fueron claramente a la lógica hotel, fábrica...” (UR22).

Dado que la cantidad de gente en campings superó todo tipo de expectativas durante la temporada estival 2021, las comunidades mapuces que administran servicios turísticos implementaron protocolos trabajados con parques, establecieron límites en sus capacidades, de manera que hubo protección territorial en su vínculo con el turismo: “Nosotros tuvimos los camping en mayoría con una ocupación desbordada. En Ruca Choroi, por primera vez, los camping de Ruca Choroi estuvieron con la ocupación al 100%...” (UR22.1). Esta acción demuestra iniciativas que surgen desde “abajo” y focalizadas para paliar la nueva realidad en una gestión compartida de territorios turísticos.

Por otra parte, tanto San Martín de los Andes como Junín de los Andes han sido lugares elegidos para vivir o pasar la pandemia:

“Ese imaginario, el mismo imaginario que yo vivía, ese imaginario de la persona que... me viene a construir ese nuevo paraíso, ese paraíso familiar en donde la pandemia puede ser vivida de otra manera, puede ser vivida con un escenario cuasi country, digamos, si uno tiene la posibilidad.” (UR22).

“Notamos la necesidad de la gente de irse de las ciudades grandes a toda costa... Yo creo que la pandemia lo que le generó es un montón de gente que estaba ahí, que no se decidía, que no sabía definitivamente buscar otros horizontes y a su vez... Volviendo a lo del trabajo remoto, un montón de gente se dio cuenta que puede vivir, que quizás esta no va a ser la segunda residencia, quizás esta es la primera residencia haciendo trabajo remoto y quizás conservando lo que antes era la primera residencia transformándola en segunda... Hoy vos no podrías tener una cabaña de alquiler que no tenga conexión de internet buena, porque la gente hoy se va y sigue trabajando, aunque esté en vacaciones... Entonces yo creo que esto es un *boom* más de los que vivieron, antes tuvieron otros nombres, yo creo que esto va a ser un tiempo y después se va a amesetar...” (UR19).

El perfil del inversor que compra un lote está configurado por una persona que tiene más de 45 años y desarma algo en otro lugar para comprar en San Martín de los Andes, mientras las parejas de menos de 40 años con niños pequeños buscan alquilar. El fenómeno marcado impacta directamente en la presión que ejerce el sector inmobiliario por el suelo en esta localidad, lo cual no es nuevo pero sí lo es, tal vez, la velocidad con la que se desenvuelve, como

⁴ En este artículo se hace uso del término mapuce, sin h intermedia y en singular, según el grafemario de Raguileo.

impacto indirecto de las consecuencias de la pandemia. También ejerce, según informantes del Parque Nacional Lanín, una presión sobre el territorio lindero al ejido urbano, porque se amplía la cantidad de demanda de nuevos servicios y productos. Esta aceleración del proceso de residencialización es otra de las manifestaciones del postturismo en la localidad, donde ciertas camas no turísticas pueden, eventualmente, ser ofertadas en el mercado turístico, lo cual resulta una amenaza para los sectores de servicios que componen la cadena de valor del turismo.

Entre los aspectos negativos vinculados con lo institucional, está la visibilización de que ciudades turísticas como San Martín de los Andes tenían servicios de salud y otros servicios públicos muy frágiles para el volumen de gente que habita y visita. Uno de los entrevistados expresa: “lo negativo es darnos cuenta de la fragilidad del sistema en el que vivimos, porque también nosotros, los que vivimos acá, muchas veces nos confundimos y creemos que alcanza con lo lindo del lugar y no siempre alcanza con lo lindo del lugar.” (UR19). Esto nos remite a reconocer las asimetrías entre el volumen de inversión privada, fundamentalmente asociada al turismo y el desarrollo inmobiliario, y la falta de inversión pública que acompañe las necesidades de los habitantes y turistas a medida que la ciudad crece.

Desde la perspectiva de la cámara de comercio, la cantidad y tipo de locales de San Martín de los Andes solo se puede sostener por la existencia del turismo: “Si la pandemia demostró algo, es que en San Martín no hay un mercado local que te sostenga la cantidad de comercios que hay ahora.” (UR20). Otra restricción que encuentran los comerciantes, y que afectó de sobremanera, es el cierre de fronteras con Chile, ya que, por cercanía y por la relación de su divisa con el dólar, lo hace un mercado con alta capacidad de gasto, que no estuvo durante el aislamiento.

La pandemia obligó a los prestadores a contar con tecnologías, que estaban disponibles, pero no se utilizaban de manera masiva, como la incorporación de los códigos QR ya sea en las cartas de la gastronomía como en la difusión de ofertas de distinto tipo de prestadores, aplicaciones para facilitar los pagos y la posibilidad de asistir a cursos a distancia de personal jerárquico y de contacto con el pasajero. Asimismo, el desarrollo de la tecnología y la necesidad de conectividad se observa en el espacio rural y en poblaciones que antes no los requerían. Los informantes del organismo nacional comentan el avance tecnológico en territorio del parque, donde una importante transformación fue la conexión a internet de familias del pueblo mapuce y criollas, en los últimos cinco años. Una de las áreas más visitadas es la Cuenca Huechulafquen, acceso al volcán Lanín, territorio de las comunidades Raquithue y Lafquenche, donde varias familias ofrecen servicios y productos turísticos. Esta cuenca cuenta con varios puntos wifi, lo cual suma mejoras al servicio o producto ofrecido. En la actualidad se está trabajando en una red que provea de internet a toda la cuenca. Esta es considerada una ventaja relativa de esta población que trabaja con turismo, en tiempos de pandemia.

Por otro lado, las articulaciones interinstitucionales en torno a la toma de decisiones respecto de cierres y aperturas, producto del estado sanitario en la localidad, se desarrollaron no sin conflictos. Hubo tensiones entre las

autoridades municipales y diversos sectores del turismo de la localidad. Por ejemplo, la cámara de comercio instaló localmente el tema en términos del debate en los medios de comunicación nacionales, construyendo de manera dicotómica un enfrentamiento entre turismo y salud. Otras tensiones se manifestaron a partir de la información de salud y de las presiones sociales hacia la Intendencia de Parques Nacionales, que implementa decisiones provenientes del gobierno nacional.

8. Reflexiones finales: a la desigualdad más desigualdad

Este trabajo ha indagado en las problemáticas e impactos desiguales que enfrentó el turismo como sector productivo a partir de las medidas del “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio”, en uno de los destinos de montaña más importantes de la provincia de Neuquén, desde el inicio de la pandemia hasta junio de 2021. La paralización total del turismo mostró una creciente demanda de acciones para la reactivación económica desde diversos sectores, que se vio agudizada en los destinos de cordillera al inicio de la temporada invernal (julio 2020).

Los datos proporcionados por la Municipalidad dan cuenta de un decrecimiento de pernoctaciones del 16,42% en San Martín de los Andes, entre los años 2019 y 2021, aunque visiblemente se observa un repunte en la temporada estival 2021, en relación con la temporada invernal, que fue prácticamente nula. Los datos también exponen las diferencias entre las temporadas invernal y estival con pandemia. En el verano 2021, si bien el porcentaje de ocupación decreció en relación con los veranos 2020 y 2019, no fue de modo tan abrupto, considerando el escenario impuesto por las restricciones sanitarias. Por otro lado, en la temporada estival 2021 aumentó la cantidad de días de estadía promedio, en relación con las dos temporadas estivales anteriores, lo cual reafirma lo manifestado por los informantes del Parque Nacional Lanín acerca de la masividad de turistas y visitantes en las áreas de este parque el último verano. No fue el mismo caso para la temporada invernal 2020, que se vio afectada casi en su totalidad. A partir de esto quedó claro que las medidas impuestas por el gobierno provincial para promover el turismo de micro regiones no tuvieron los resultados esperados. En términos generales, los datos del gobierno local dan cuenta de un decrecimiento del gasto promedio anual, aunque se observan cifras con valores similares entre 2020 y 2021 en la temporada estival de la localidad. Al considerar una inflación interanual en esta temporada del 52,3% respecto al año anterior, la disminución del gasto fue del 13%. En 2021, la inflación interanual en temporada de verano fue del 34,6% respecto del 2020, lo cual representa una disminución del gasto del 35% en el destino.

En términos del sector turístico y su heterogeneidad hacia el interior, los testimonios dan cuenta de que los desafíos y estrategias de adaptación para permanecer en el mercado han sido muy diferentes, de acuerdo con el rubro, el tamaño y el tipo de empresa. Asimismo, parte de la crisis que ha desplegado la pandemia expone el grado de informalidad en la cantidad y tipo de empleos permanentes y estacionales que reúne el sector, motivo por el cual quienes

ocupan estos puestos de trabajo no han podido ser absorbidos en el esquema presentado como política de emergencia por parte del Estado.

Asimismo, las medidas de aislamiento social decretadas por el gobierno nacional de manera homogénea para todo el país, cuando los primeros casos de COVID-19 en la localidad de San Martín de los Andes ocurrieron cuatro meses después de iniciado el aislamiento social, preventivo y obligatorio, fueron percibidas por la población del lugar como inadecuadas. El cierre de la frontera con Chile, por una parte, y la imposibilidad de flujo vehicular con Junín de los Andes y con el Parque Nacional Lanín, dejaron a la localidad privada de conexión con el resto de la provincia y el país, lo que trajo aparejados muchos problemas en la cotidianeidad de los habitantes y también del propio sector turístico. Es decir que cierto centralismo a la hora de tomar decisiones que restringen la movilidad de las personas repercutió en políticas descompasadas de la realidad sanitaria local. Si se conecta esta situación (que podría diferenciarse en tres momentos: cierre total con las políticas de ASPO y DISPO, cierre parcial con la política provincial de microrregiones y gradualismo restrictivo tendiente a la apertura total con aforo) con las temporadas invernal del año 2020 y estival del año 2021, da como resultado una temporada invernal sin turismo, con escasos números de positividad y una temporada estival con una apertura del turismo, una importante cantidad de turistas y una suba de casos de contagio.

En el escenario crítico vivido, se pudieron avizorar experiencias que demostraron indicios de estrategias de cooperación y gestión autónoma para fortalecer la economía local, lo que da cuenta de procesos de reconocimiento de lo comunitario en sociedades turísticas, como el caso de San Martín de los Andes, con una importante fragmentación y segregación social. Desde la perspectiva de los entrevistados, el aprendizaje de lo vivido respecto a cómo impactaron las decisiones nacionales en una localidad tan alejada de los centros de poder, les ha sido de gran utilidad para empoderarse y reposicionarse ante nuevas medidas en el futuro cercano.

Es dable destacar lo difícil que fue transcurrir el invierno de 2020 en la localidad (a pesar de que la mayoría de nosotros imaginemos desde lejos lo contrario), por la gran cantidad de despidos, fundamentalmente del personal con contratos informales de alojamientos y restaurantes, y a su vez por la falta de otras oportunidades de empleo en otros sectores. Todo ello, sumado a las disputas territoriales por el cierre durante aproximadamente nueve meses, impuesto por la crisis sanitaria, dejó ver diferencias en cómo los grupos sociales perciben el territorio. Aquellos sectores que hacen del turismo su modo de vida conciben al territorio desde una mirada más funcional, o sea, como recurso, y los sectores más asociados al sector público, en sus distintas dependencias, con un salario seguro, lo sienten de una manera simbólica, más como un lugar de abrigo, un lugar que debe ser cuidado y preservado de usos que lo pongan en peligro. Estas diferencias de percepción acrecentaron la fragmentación social.

La Administración de Parques Nacionales y sus formas de territorialización ejercieron controles y restricciones sobre la jurisdicción del Parque Nacional Lanín que, por una parte, significaron el impedir por muchos meses a la población urbana de la localidad ejercer sus derechos de recreación en

sus espacios de proximidad y, por otra, burocratizaron con controles diarios el acceso del pueblo mapuce a sus territorios dentro del Parque.

Asimismo, quedó claramente visibilizado que el turismo es el motor del desarrollo de la localidad, que no solo actúa como sector productivo, sino como constructor de imaginarios “del último paraíso” en los habitantes de las grandes ciudades. Esto una vez más ha generado una nueva ola migratoria, de gente que huye de las grandes ciudades en busca de mejores condiciones de vida. A propósito de esa percepción, el sector inmobiliario ha sido el verdadero ganador en esta ciudad en este período, a considerar por el número de transacciones realizadas durante el año 2020, aun de manera virtual. La literatura da cuenta de cómo los procesos de migración de amenidad y por estilos de vida transforman la localidad desde hace muchos años, pero con estos picos de demanda de productos urbanos (lotes, casas, departamentos), lo que se genera es que el suelo sea en este destino turístico cada vez más inaccesible para la gente de a pie. Y, por otra parte, otro impacto derivado es que la ciudad se consolide cada vez más como un destino postturístico, donde la transeuntidad (Quaglieri Domínguez et al., 2010) sea una característica emergente de la morfología social de la localidad. Donde, en lugar de una visión binaria de las poblaciones urbanas, sea posible, por lo tanto, considerar un continuum ideal, cuyos extremos estén representados por el turista “tradicional” y el residente “típico”, mientras que en medio se vaya situando una serie de figuras intermedias o intersticiales.

Finalmente, se puede afirmar que las desigualdades manifiestas en una perspectiva diacrónica en este territorio se multiplicaron con la llegada del COVID-19, a partir de una combinación entre la aceleración de condiciones materiales irresueltas y el surgimiento de nuevos problemas e inconvenientes. El artículo indaga las primeras reflexiones de los impactos del COVID-19 en un destino de montaña, aunque seguramente, con el paso de los años, se manifestarán otros impactos de largo alcance en diversas esferas de la vida cotidiana y la forma de hacer turismo en este destino.

Bibliografía

- Berkhout, E. (2021). *El virus de la desigualdad*. Oxfam. <https://doi.org/10.21201/2020.6409>
- Bosch, J. L., Rodríguez, M. D. y Suárez, S. (2013). Actores económicos y desarrollo local en destinos norpatagónicos. *Revista Electrónica CECIET*, 3(5), 1-14.
- Cámara Argentina de Turismo. (2021). *Hoteles y restaurantes: uno de cada cinco trabajadores perdió el empleo durante el 2020*. CAT. <https://www.camaradeturismo.org.ar/section/noticias/hoteles-y-restaurantes-uno-de-cada-cinco-trabajadores-perdio-el-empleo-durante-el-2020>
- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. (2021). *Récord en desaparición de empresas y destrucción de puestos de trabajo*. FEHGRA. <https://www.fehgra.org.ar/archivos/10240>

- Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. (2020). *La caída de la hotelería y gastronomía es 8 veces peor que la del resto de la economía*. FEHGRA. <https://www.fehgra.org.ar/archivos/9895>
- González Burgos, R. (2017). Negocio inmobiliario y condicionantes para el desarrollo competitivo sustentable en San Martín de los Andes y Villa La Angostura, Neuquén. *Divulgatio. Perfiles Académicos de Posgrado*, 1(3), 1-26. <https://doi.org/10.48160/25913530di03.25>
- Hiernaux, N. (2002). ¿Cómo definir al turismo? Un repaso disciplinario. *Aportes y Transferencias*, 6(2), 11-27. <http://nulan.mdp.edu.ar/258/1/Apo2002a6v2pp11-27.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). Encuesta de ocupación hotelera. *Informes Técnicos INDEC. Turismo*, 3(12). https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/eoh_06_1950E8C2111D.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2001). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001*. INDEC. <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-41-134>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010*. INDEC. <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-Tema-2-41-135>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2021). Encuesta de ocupación hotelera. *Informes Técnicos INDEC. Turismo*, 5(12). https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/eoh_06_217439033F66.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2021). Índices y variaciones porcentuales mensuales e interanuales según divisiones de la canasta, bienes y servicios, clasificación de grupos, diciembre de 2016-junio de 2021. INDEC. <https://www.indec.gov.ar/indec/web/Nivel4-Tema-3-5-31>
- Machado Araoz, H. (2010). La naturaleza como objeto colonial. Una mirada desde la condición eco-bio-política del colonialismo contemporáneo. *Boletín Onteaiken*, (10). <http://onteaiken.com.ar/ver/boletin10.htm>
- Nogués Pedregal, A. (2021). La capacidad de camuflaje y adaptación a cualquier circunstancia, hace del turismo la creación más perfecta y sofisticada del sistema de valores capitalista. En S. Yanes Torrado. *La cuestión turística. Trece entrevistas para repensar el turismo* (pp. 153-182). Alba Sud Editorial.
- Onorato, M. (2021, 27 de mayo). FEHGRA: Quebraron 11.800 hoteles y restaurantes. *La Agencia de Viajes Argentina*. <https://argentina.ladevi.info/fehgra/fehgra-quebraron-11800-hoteles-y-restaurantes-n31022>
- Organización Mundial de Turismo. (2020). *¿Por qué el turismo?* OMT. <https://www.unwto.org/es/turismo>
- Otero, A. y González, R. (Eds.) (2012). *La sombra del turismo. Movilidades y desafíos de los destinos turísticos con migración de amenidad*. Educo.
- Otero, A., Rodríguez, D. y Wojtiuk, J. (2020). *Desigualdades e impactos socio-económicos del COVID-19 en la provincia de Neuquén. Proyecto NEU 5. Informe de Avance Territorialidad del Turismo*.
- Pirez, P. (2000). *La gestión urbana en ciudades intermedias de América Latina. Seminario: Gestión local*. Universidad Nacional de Comahue. Facultad de Ingeniería.

- Decreto 297/2020. *Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio*. Publicado en *Boletín Oficial de la República Argentina*, 19 de marzo de 2020. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>
- Quaglieri Domínguez, A., Russo, A. (2010). Paisajes urbanos en la época post-turística. Propuesta de un marco analítico. *Scripta Nova Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 14(323). <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-323.htm>
- Radio FM de la Montaña 105.1. (2020). *Crece el cierre de comercios: ya son 21 los locales que cerraron sus puertas*. San Martín de los Andes. <https://fmdelamontana.com.ar/2020/06/23/crece-el-cierre-de-comercios-ya-son-21-los-locales-que-cerraron-sus-puertas/>
- COPADE. Secretaría de Planificación y Acción para el Desarrollo. (2020). *Política de fomento al turismo social interno COVID19. Empleo Público*. <https://www.copade.gob.ar/wp-content/uploads/2021/01/Politica-para-el-Fomento-del-Turismo-COPADE.pdf>
- Trpin, V. et al. (2020). *Desigualdades e impactos socio-económicos del COVID-19 en la provincia de Neuquén Proyecto NEU 5. Programa de Articulación y Fortalecimiento Federal de las Capacidades en COVID-19*. Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, Argentina.