



Percepciones de la comunidad de San Martín de los Andes de los impactos socio económicos del Covid en el turismo durante el año 2020 y la temporada estival 2021

Informe para la Academia Argentina de Turismo

Dra. Adriana María Otero

Introducción

En el marco del proyecto NEU 5 “Desigualdades e impactos socio-económicos del COVID-19 en la provincia de Neuquén” dirigido por la Dra. Verónica Trpin del IPEHCS/CONICET/UNCO, participan los Núcleos de Turismo y Recreación y Socio Antropológico de ese Instituto de Ciencias Sociales, analizando el campo del turismo en San Martín de los Andes, con un equipo conformado por la Dra. Adriana Otero, la Dra. Daniela Rodríguez y la Lic. Jéssica Wojtiuk.

Esta investigación es posible mediante un concurso de proyectos del Programa de articulación y Fortalecimiento Federal de las capacidades en Ciencia y Tecnología COVID-19 del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de la República Argentina.

El objetivo de este informe es interpretar las percepciones de la comunidad de San Martín de los Andes de los impactos socio económicos del Covid durante el año 2020 y la temporada estival 2021

Metodología

Determinación de la naturaleza temporal del estudio

Este estudio hace referencia a la ciudad de San Martín de los Andes durante la pandemia (periodo que abarca de junio 2020 a julio 2021)

Selección de unidad de análisis

La unidad de análisis seleccionada para la presente investigación han sido **los diversos sectores socioeconómicos** de la localidad de San Martín de los Andes vinculados directa o indirectamente al turismo e impactados de alguna manera por la pandemia. En este sentido en una ciudad o región, la actividad económica principal, en este caso el turismo, tiene influencia en la articulación del conjunto de las representaciones y relaciones sociales del espacio territorial. A partir de esto hemos considerado importante analizar la participación de los diversos sectores agrupando en cuatro tipos de organizaciones:

- Organización empresarial

- Organización institucional
- Organización comunitaria
- Organización barrial

De manera que se buscó indagar no sólo a los representantes de los prestadores de servicios o propietarios, al sector público, sino también a aquellos que se encuentran menos integrados al sistema productivo local, pero que viven en ese territorio y se ven influidos por el turismo cotidianamente.

Tipo de muestreo

Se realizó un muestreo teórico donde el número de unidades de análisis no está predeterminado, sino que lo establece la saturación de datos por la repetición de la información en la aplicación de las técnicas de recolección de datos. Los grupos seleccionados son elegidos de acuerdo con el criterio teórico. A partir de ello fue necesario contactar a representantes de una serie de asociaciones/instituciones que conjuntamente expresan la representación de los cuatro tipos de organizaciones previstas de relevar en la localidad.

La muestra aplicada fue intencional, es decir que consistió en una selección sobre el total de la población de organizaciones o colectivos que se encuentran organizados en pos de objetivos determinados y que a partir de ellos se vean vinculados directa o indirectamente con el turismo.

Criterios de selección de las unidades de relevamiento

*Área de inserción:

- Área urbana
- Área rural dispersa o aglomerada.

*Sector socioeconómico al que representa:

- Empresarial: asociaciones y cámaras
- Institucional: organismos e instituciones locales, provinciales y nacionales y ente mixto
- Comunitaria: Pertenecientes a organizaciones sociales, culturales, de producción de alimentos, de comunicación y pueblos originarios.
- Barrial: pertenecientes a barrios

*Relación con la actividad turística:

- Directa
- Indirecta

Unidades de relevamiento: 31

Unidad de análisis: sectores socioeconómicos		Área de inserción		Relación con el turismo	
		Urbana	Rural	Directa	Indirecta
Organización comunitaria (5)	UTEP Unión de trabajadores y trabajadoras de la Economía Popular	*			*
	Grupo de artesanos/as de la Feria de la Plaza principal	*			*
	Grupo de actores, actrices y titiriteros	*			*
	Comunidad mapuche Vera		*	*	
	Vecinos sin techo	*			*
Organización barrial (10)	Barrio La Cantera	*			*
	Barrio Intercultural		*		*
	Barrio Vallejos	*			*
Organización institucional (8)	Parque Nacional Lanín. APN		*	*	
	Ministerio de Turismo provincial	*	*	*	
	Hospital de SMA (Salud pública)	*	*		*
	Secretaría de Turismo municipal	*		*	
	AUSMA UNCO	*		*	
Organización empresarial (8)	Asociación de Guías de Montaña		*	*	
	Cámara de Comercio, Industria y Turismo	*		*	
	Asociación de Agencias de Viajes y Turismo	*		*	
	Asociación hotelera y gastronómica	*		*	
	Cámara de Guías y Profesionales de la Pesca Deportiva de la Provincia del Neuquén		*	*	
	Cámara Inmobiliaria	*			*

Técnica de recolección de datos

Este informe realiza un avance de los resultados de un relevamiento realizado durante los meses de mayo y junio 2021 en la localidad de San Martín de los Andes. Se aplicaron entrevistas dirigidas con bajo grado de estructuración grupales o a referentes de los cuatro tipos de organizaciones. Se diseñaron cuatro formatos de entrevistas para cada una de las submuestras seleccionadas. Los principales bloques temáticos que integraron las entrevistas, fueron: 1) conocimiento de la organización, 2) Impactos del Covid en el ámbito laboral y de la ciudad. 3) Vínculo del Covid y las políticas Públicas, 4) Impacto del Covid en su vida cotidiana y las condiciones materiales. Se aplicaron un total de 31 entrevistas, 20 de manera presencial y 11 de forma virtual.

Resultados Preliminares

Impactos del Covid en el ámbito laboral y la ciudad

Organización Empresarial

Si bien la paralización de la actividad se dio desde el 20 de marzo del 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 siguieron trabajando mientras los hoteles y el sector de la gastronomía ya estaba cerrado.

Se esperó con ansiedad la apertura de la temporada invernal para el mercado nacional, sin embargo, sólo se autorizó la apertura del cerro para las micro regiones andina y del Alto Valle, 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 llegan a la localidad con sus propios vehículos por lo que no se requerían prestadores de transporte al Cerro.

El sector gastronómico fue muy impactado, tanto por la cantidad de personal que en general tienen, porque en muchos casos ya estaban endeudados y porque la ayuda de los ATP sólo se pagó hasta el mes de octubre, 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 gusto de comer en un buen restaurant” 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 prolongó hasta el inicio de la temporada estival.

Entre las estrategias para afrontar la crisis que se manifestaron como las realizadas por la mayoría de las empresas: 1) en la medida de lo posible sacar créditos, cuyos montos resultaban insignificantes para las obligaciones a cubrir. 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, 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”.* 3) No emitir facturación hasta el mes de diciembre que fue cuando se abrieron las rutas y la gente comenzó a llegar.

El sector gastronómico percibió el verano como excelente, ya que llegó muchísima gente.” *lo que es gastronomía laburamos muy bien, el comercio en general también, sí bajo mucho la venta por promedio por cubierto, la gente gasto menos, compartió más, compartió bebidas, había menús. Pero había mucha gente..... acomodamos mucho de los quilombos impositivos generados. Porque*

la deuda más grande que se generó fue impositiva y laboral, yo termine de pagar los sueldos, yo termine en diciembre con todo lo que se trabajó pague los aguinaldos de junio y el aguinaldo de diciembre, el sueldo de noviembre y el sueldo de diciembre lo termine 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 hasta que se abrió todo en el verano no podían llevar desde San Martín gente a pescar al Limay medio, por los cierres por regiones decretados 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 los robos que padecen en sus campos y por otro lado, por el menor caudal que hace que los accesos a los ríos sean mayores a los 30 m. que plantea la Constitución, y al tener que transitar 100 o a 150 mts. 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 paso por vehículos propios, vino en auto, o sea San Martín detonado, todos en auto 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 que se 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”(UR.20)*

En relación a las ayudas del gobierno, las ayudas que se recibían del gobierno implicaban que el prestador estuviera en un nivel de formalidad alto en relación a papeles e impuestos hasta el mes de marzo para que le otorgaran dinero para el mes siguiente. Pedían cuestiones colaterales que normalmente piden los bancos tales como las ventas de los últimos 12 meses y lo referido a ganancias. Y si no lo tenían debían hacer un balance, que tiene un costo de unos \$60.000. Además, hubo que sortear la cuestión que para armar las carpetas para acceder al financiamiento muchas instituciones debieron pasar de realizar trámites presenciales a hacerlo digitalmente, como por ejemplo, las firmas del Colegio Profesional de Ciencias Económicas, necesarias para presentar un balance. Por todo esto, la presentación de las carpetas para acceder a los créditos provinciales y ayudas nacionales no fue fácil de cumplimentar por la media de las empresas del sector. Otros prestadores como los guías dijeron que los montos de los IFES eran más que insuficientes *“sí, el IFE y otras ayudas, pero a mí me parecieron una burla por los montos mínimos, ínfimos que se brindaron” (UR3)*

En cuanto a cómo el Covid 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, lográndose una mayor visibilización de la parte institucional gremial de las cámaras.

De manera que las cámaras lograron ser un lugar para sentirse representados y petitionar colectivamente, lo cual le daba mayor legitimidad a los pedidos, ante las autoridades locales, provinciales y nacionales a través de las federaciones y la CAME por ejemplo.

Respecto a 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 planteaban 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 que no se cumplieron de manera estricta en la mayoría de los alojamientos. Y además los gastronómicos y hoteleros dijeron además tener la necesidad de transmitir cierta seguridad con lo que están haciendo en el 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)

Desde la perspectiva de la cámara de comercio la cantidad y tipo de locales de San Martín de los Andes se puede sostener por la existencia del turismo .. *"si la pandemia demostró algo es que San Martín, de la gente de San Martín, los comerciantes de San Martín, de la gente de San Martín no viven, nos fundimos todos..... No hay un mercado local que te sostenga la cantidad de comercios que hay ahora."* (UR20) Otra restricción que encuentran y los ha afectado es el cierre de fronteras con Chile que por cercanía y por la relación de su divisa con el dólar lo hace un mercado con alta capacidad de gasto.

La pandemia obligó a los prestadores a incorporar tecnologías que estaban disponibles, pero no se utilizaban de manera masiva como la incorporación de los códigos QR en las cartas de la gastronomía, en la difusión de ofertas de distinto tipo de prestadores, para facilitar los pagos y la posibilidad de asistir a cursos a distancia de personal jerárquico y de contacto con el pasajero.

Respecto a cómo se tomaron las decisiones, las cámaras empresariales sintieron que a nivel nacional se tomaron las decisiones como si todo el territorio fuera homogéneo durante el primer año de la pandemia *"Acordate que se hablaba de aplanar la curva," aplanar la curva acá en San Martín ni había empezado la curva, no había curva, no había nada"* (UR20). Y desde el punto de vista local, las cámaras empresariales no han logrado ser parte del COEM, (Comité de emergencia), integrado por todos los organismos públicos, municipales, bomberos, políticas, defensor del pueblo, concejales, intendencia, ATE- zona sanitaria.

Organización Institucional

Según los responsables del Uso Público en Parques Nacionales cada COEM tomó sus propias decisiones ante directivas nacionales *"cada unidad, cada comité local de las localidades, por sus tensiones políticas y desarrollos territoriales, tomo sus propias decisiones ante una misma"*

directiva nacional y provincial, que para mí es una cosa interesante, para invitar a comparar”.(UR22)

El personal de uso público del parque 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 rurales repensaron su relación con las redes sociales.

El personal de Parques Nacionales trabajó durante la baja temporada planificando como 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 y en sus tiempos *“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).

El mundo no urbano que incluyó al parque y territorio del parque con ocupación territorial no estaban en la agenda política en la primera parte de la pandemia. Eso fue una discusión importante de las comunidades y del personal de Parques Nacionales como partícipes de los Comités de Emergencia *“Objetivamente lo urbano le gana en la agenda o anula lo rural”* (UR22). En la segunda etapa, se logró la presencia formal de la representación por ejemplo rural mapuche en los comités locales; y claramente en la tercera, aunque los controles se restringían a las rutas y no al acceso a los territorios. Y en este sentido, en la segunda etapa de la pandemia, o sea cuando se abrió el acceso de viajeros de las microrregiones andinas.. *“una de las disputas más importantes se produjo en el medio, cuando, entre el cierre total y la apertura total, los meses del medio, hubo una tensión muy fuerte en la recreación de los lugares urbanos en el parque, la discusión de hasta dónde los vecinos, que eran en muchos casos los propios parientes venían a pasar el día al campo, ahí hubo debates fuertes, contradicciones, claramente fue muy difícil de unificar, había, la cola del miedo que no venga nadie porque los contagios estaban dando vuelta, pero a su vez objetivamente había olas de gente y de parientes visitándose”*(UR22).

La emergencia del turismo en la vida cotidiana de la gente local recreándose en el parque les hizo cuestionar al personal de uso público el concepto mismo de visitante y los tipos de controles a ejercer en cada caso. Así la categoría de visitante no estuvo solo asociada a los pernoctes sino a la movilidad misma.

Respecto a la eficacia de la política de micro regiones implementada por el gobierno provincial *“la política de microrregión, finalmente no la resolvió la discusión provincial sino la termino dirimiendo las decisiones de cada una de las localidades, que fueron contradictorias y rompieron ese concepto. Si hubo una intención, las decisiones locales la terminaron rompiendo ”*(UR22).

Hubo tensiones en la articulación en la toma de decisiones entre San Martín de los Andes, sus autoridades municipales, a partir de la información de salud y de las presiones sociales con la Intendencia de Parques Nacionales que a su vez implementa decisiones provenientes del

gobierno nacional *“la cámara de comercio básicamente ejercicio lobby público, instalo el tema como se instaló a nivel nacional digamos, esa onda de economía, turismo o salud”* (UR22).

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 Huechuláquen.

Asimismo, se percibió valoración de la proximidad de los parques con las áreas urbanas, de la recreación de vínculo con la naturaleza, o sea el vínculo de la sociedad con naturaleza, se vio a pleno en la gente. *“La gente estaba como “voy a la playa por más que no me dije ir la policía”(UR22)*. Lo que generó una discusión interna en la Administración de parques respecto al cumplimiento de las normativas entre el personal de uso público *“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 y no le peguen a la esposa, 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 resultaron en 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, actores que a lo mejor no eran tan tradicionales de ser considerados en la trama del turismo fueron logrando cierto grado de visibilización. Tal es el caso de las comunidades originarias *“en la cordillera y en el parque, el actor social mapuche es el 80% de la oferta turística territorial del parque, visto por ejemplo en las políticas de pandemia de salud y las políticas económicas de subsidio, este no existía, de hecho no hubo objetivamente discriminación positiva hacia ese mundo. Las herramientas que invento 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, las comunidades 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% y hubo desborde en casas de... que alojado gente de patios digamos, de carpas....”(UR22.1)*

Por otra parte, tanto en San Martín como en Junín de los Andes ha venido mucha gente a vivir o a 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 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 primer residencia haciendo trabajo remoto y quizás conservando lo que antes era la primera residencia transformándola en segunda.....Hoy San Martín tiene turismo prácticamente todo el año, pero todos te piden lo mismo. 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 este 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 mesetar. Porque el que no se fue ahora, no es que se va a ir, porque esto se va a ir acomodando, entiendo yo..”(UR19). El perfil del inversor que compra un lote 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.

“La matriz productiva de San Martín de los Andes, otra falencia que quedó demostrada en la pandemia es que es estrictamente turística, no hay diversidad productiva, en consecuencia una crisis, genera que el sector eclosione. Este sector sigue siendo este, durante los próximos años por lo menos o hasta que, otra cosa, ¿y en consecuencia la presión sobre el parque va a ser cada vez mayor porque va a hacer mayor la cantidad de demanda que tenemos de nuevos servicios y productos no? Se está poniendo de moda los parques de nieve o de bicis por ejemplo, incluso en escenarios mapuche” (UR22.1)

“La primera gran transformación del parque, es que en los últimos cinco años muchos pobladores inclusive... de las comunidades mapuches tienen conectividad a internet, lo que le falta es la bancarización formal, pero tienen conexión a internet, muchos, la cuenca Huechulafquen hay varios puntos con wifi en prestaciones turísticas del pueblo mapuche, así como otras que no lo son, y el parque está trabajando, está intentando trabajar en una red de wifi porque también es una demanda de los visitantes” (UR22.1)

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 *“Fuerzas de seguridad, con prefectura, gendarmería y la policía en contexto institucional pandemia, incluido en territorio mapuche, en parques con el fantasma Mascardi que lo sigue teniendo parques, el mundo mapuche y... laburamos muy bien.” (UR.22).*

Entre los aspectos negativos vinculado con lo institucional fue mencionado el darse cuenta a partir de la pandemia que las 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 los visita *“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).*

Es un trabajo en proceso, y por ahora son estas las entrevistas que tenemos procesadas y los avances que podemos compartir con ustedes.

Dra. Adriana M. Otero/22.06.21