

III Congreso Nacional de Desarrollo Territorial

“Turismo y Desarrollo territorial en San Carlos de Bariloche, desde una visión sustentable”

Savarese, Mariana

CIETES – UNRN Centro Interdisciplinario de Estudios sobre Territorio, Economía y Sociedad, Universidad Nacional de Río Negro. Mitre 265 4ª A. San Carlos de Bariloche (8400).
msavarese@unrn.edu.ar

Colino, Evelyn del Valle

CIETES – UNRN. CONICET. Centro Interdisciplinario de Estudios sobre Territorio, Economía y Sociedad, Universidad Nacional de Río Negro. Mitre 265 4ª A- San Carlos de Bariloche (8400).
ecolino@unrn.edu.ar

Eje: 9- Turismo y Desarrollo Territorial

“Trabajo preparado para su presentación en el III Congreso Nacional de Desarrollo Territorial, organizado por el Departamento de Economía y Administración, el CDT de la UNQ y la Red de Universidades en Desarrollo Territorial de Argentina. Quilmes, 26 y 27 de Mayo de 2022.”

Palabras Clave: Turismo, índices de sustentabilidad, Bariloche.

Resumen

La ponencia busca compartir los avances de mi tesis doctoral sobre el caso del destino turístico San Carlos de Bariloche y la posibilidad de reconvertirse en un destino sustentable en diálogo con el desarrollo territorial.

Como consecuencia de la declaración de la pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud, por la propagación en el mundo del virus SARS- Cov-2, se paraliza la movilidad de pasajeros a nivel mundial, y por ende la demanda de productos y servicios turísticos. Este fenómeno mundial disruptivo que frenó al turismo y con él al desplazamiento de personas, ha cambiado el fundamento natural del mismo, por lo que pensar cómo nuestra ciudad puede recuperarse en forma sustentable, es el gran desafío que se plantea, teniendo en cuenta que el turismo en el mundo y en San Carlos de Bariloche, en particular, es un gran generador de empleo e ingresos (Pantano, Savarese, 2015; Kozulj, 2016).

Desde ese lugar, se estudiarán los indicadores de sustentabilidad propuestos por la Organización Mundial de Turismo, entendiendo que los indicadores pueden tener una influencia determinante en el desarrollo del turismo sustentable de la actividad a partir de 3 formas principales: la información que generan, las movilizaciones que crean y las acciones que promueven.

A su vez, se explorarán estos indicadores en concordancia con el enfoque de desarrollo territorial, esto es, adaptados y contextualizados a la realidad de cada destino, sus recursos y capacidades físicas y humanas y consensuados con los actores locales. Esta necesidad se ha evidenciado en ciudades como Bariloche que han sido fuertemente impactadas social y económicamente por la pandemia (Niembro et al., 2021). La perspectiva del desarrollo territorial, vincula iniciativas y sectores a fin de lograr mejores resultados en los diferentes ámbitos territoriales, recogiendo aprendizajes para la mejora de otros procesos (Costamagna, Perez Rossi, 2015).

Se propone una investigación de tipo exploratoria y descriptiva. En la misma se combinarán el método cuantitativo y el cualitativo, en un diseño multimodal en fases, pudiendo de esta forma estudiar la complejidad del objeto de estudio y los actores involucrados en el mismo.

La relevancia e impacto de esta investigación se centra en la búsqueda de construir conocimiento sobre una problemática que afecta a gran parte de la sociedad barilochense. Al analizar y comprender la capacidad de reconversión que posee Bariloche como destino turístico, permitirá exponer líneas de acción para la sustentabilidad y el desarrollo territorial. El estudio busca impactar en las políticas públicas del sistema turístico local.

Descripción del Problema

La pandemia trajo transformaciones sociales y económicas que impactaron e impactarán en las diferentes modalidades de gestionar y de hacer turismo y, por ende, en la forma de pensar la sustentabilidad del mismo. De hecho, ya se están produciendo cambios, en la demanda, en la oferta de servicios o en la infraestructura y planta turística.

El área espacial de estudio se encuentra en el destino turístico de San Carlos de Bariloche, ubicado en el parque nacional Nahuel Huapi, y en la ciudad de San Carlos de Bariloche cita en el suroeste de la provincia de Rio Negro.

El municipio de San Carlos de Bariloche, limita en toda su superficie con el Parque Nacional Nahuel Huapi otorgándole desde su creación (1934), la impronta de ciudad turística, por dos factores: el paisaje y la Infraestructura. En cuanto al paisaje, según Cosgrove se basa en una preocupación por la preservación de la flora y fauna, y su delimitación, surge de su apariencia visual como paisaje, que es lo que mantiene su atractivo público. Por otra parte, la utilización de la palabra “parque” denota la apropiación estética de un espacio natural para ciertas actividades (generalmente de elites, como la caza) y que en muchos casos estos “parques” son conocidos a través de sus imágenes y no por que fueron experimentados (Cosgrove, D.; 2002, p.73). En el caso de la infraestructura, la administración de parques nacionales proveyó de la infraestructura necesaria, para que las elites de Buenos Aires y europeas vacacionaran en el territorio, conformándose en el imaginario la llamada “Suiza Argentina” (Kropff, 2018), encontramos que, Massey (2008) critica esas representaciones como imaginarios geográficos dominantes, ya que el espacio es entendido como la esfera misma de la representación, asumiendo que son planos, estables, cerrados y muertos, remarcando que el paisaje tiene significados, simbolismos sociales y culturales. El paisaje será la expresión de cómo queremos ver al mundo, existiendo distintas formas de mirar y esa mirada forma el paisaje.

A su vez con el crecimiento de la ciudad turística y las diferentes migraciones (amenity migration) se dio un encarecimiento del suelo, encontrándonos hoy con un crecimiento urbano y demográfico desordenado y con grandes desigualdades socioeconómicas (Niembro, A. et al., 2019.). En este marco se debe entender el enfoque del desarrollo territorial como una construcción de entornos territoriales favorables al desarrollo y por ende a la inclusión.

Tanto el PN Nahuel Huapi, como la ciudad de Bariloche están junto a la cordillera de los Andes y en la ribera sur del lago Nahuel Huapi. Si bien tanto la cordillera como el lago son fronteras determinadas por elementos naturales, estas a pesar de ser definidas por el poder del estado, pueden ser el centro de un nuevo territorio, dinamizando el espacio como en el llamado “corredor de los lagos”, que agrupa tanto a la provincia de Neuquén como a la de Rio Negro. Por otra parte A. Nuñez (2013) analiza como la cordillera de los Andes perdió presencia cultural cuando paso a ser frontera política, donde la cordillera se interpreta como un espacio físico que sirve para separar a

“unos” de “otros” y así invisibilizando el valor sociocultural que la cordillera ha tenido históricamente. Henri Lefebvre (1974) menciona que una de las industrias más potentes es la industria del ocio, donde el capitalismo se apropia de espacios que quedaban vacantes como el mar, la playa y la montaña. Mientras que Roberto Boullón desarrolla el concepto de “espacio turístico” concepto que...”abarca las partes del territorio donde se verifica o podría verificarse la práctica de actividades turísticas” (Boullón, 2006). Por lo que este “espacio turístico” tiene un acceso controlado, y desde el momento que controla tanto espacial como materialmente el acceso en este caso de personas, ese flujo está transformando el espacio en ese territorio (Sack, R, 1986).

El espacio turístico a analizar, es un destino turístico de montaña, que poseen una mayor fragilidad ambiental que otros espacios geográficos, y son fuertemente afectados por el cambio climático, por eso es prioritario estudiar indicadores de sustentabilidad, que protejan el espacio ya que como menciona Lefebvre, no es posible separar el tiempo del espacio porque el movimiento siempre está involucrado en los objetos que construimos. Esta temporalidad nos interpela, ante la fragilidad de los procesos desterritorializantes.

En nuestra ciudad se pudo comprobar la fuerte incidencia que tiene la actividad turística, cuando se experimento 9 meses sin su actividad. A partir de distintos informes como la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) realizada por el INDEC, como el sistema de Información Económica Local (SIEL) perteneciente a la Municipalidad de San Carlos de Bariloche, y el informe de CEPXXI (2020)¹, quedó expuesto la vulnerabilidad que posee el destino al no recibir turistas. En el reporte CEPXXI (2020) que analiza 82 ciudades del país a partir del porcentaje de empresas con facturación nula o mínima en el periodo abril-agosto 2020, Bariloche se ubicó en la última posición, alternando con Villa Gesell, por la caída en su facturación superior al 90% real, declarada en la AFIP. (Niembro et al., 2021) Esta abrupta caída de la actividad, impacto en forma diferencial en los distintos subsectores turísticos, tantos directos como indirectos, que conforman la trama turística de Bariloche. Más allá de alojamientos y restaurantes, el subsector de prestadores independientes, generalmente monotributistas, como guías de turismo, de pesca, instructores de esquí, sufrieron mayormente el impacto al no recibir turismo extranjero, desfinanciándose, vendiendo sus activos, o dejaron la actividad turística, mientras que para otros trabajadores de otros subsectores turísticos, se les redujo el salario pero continuaron con sus puestos de trabajo.

Para la estimulación de la actividad turística el gobierno argentino promovió distintos programas que favorecieron el turismo interno en el verano 2020/2021, teniendo una fuerte recuperación del mismo en ese periodo y una incipiente recuperación del turismo extranjero en el periodo 2021/2022. Esto significó un activación en la actividad, siendo la oportunidad de reconvertir el turismo en un turismo sustentable que respete el medio ambiente y contemple la huella de carbono de los visitantes.

¹ Informe de panorama productivo – Octubre 2020. Centro de Estudios para la producción (CEPXXI), Buenos Aires.

La sustentabilidad del turismo debe garantizar la optimización del uso de los recursos ambientales, entendiendo por eso la preservación de la biodiversidad, la utilización racional y conservación de los recursos naturales. Así también debe respetar la autenticidad sociocultural, siendo que la experiencia turística puede ser entendida como un encuentro sociocultural entre turistas y residentes, esta diversidad multicultural debe ser auténtica ya que contribuye a enriquecer la experiencia del viaje (Gama Garduño; Favila Cisneros, 2018). Además debe respetar las tradiciones de las comunidades receptoras: calidad de vida, trabajo decente, respeto por los valores, participación pública. Asimismo, un turismo sustentable debe promover la eficiencia económica, de manera de garantizar la viabilidad de las empresas del sector y la satisfacción de la demanda. A su vez, conservar el patrimonio arquitectónico, cultural e inmaterial del destino. Desde una visión antropológica el patrimonio hace referencia de un modo de vida, una herencia viva que confiere sentido de continuidad, dado que vincula las generaciones pasadas con las actuales. Por otra parte el patrimonio intangible es un patrimonio vivo, que es la base de la identidad, la creatividad y la diversidad cultural. El patrimonio como factor generador de identidad es compatible con su valor en términos de recurso turístico (Arévalo, 2010). En palabras de Cruces (1998), “el patrimonio es un modo entre muchos de reflexividad de la cultura, es decir, de autorreferencia o auto contemplación” (pp. 75-84).

En cuanto al desarrollo territorial, su enfoque permitirá el fortalecimiento del sistema turístico local. Teniendo como dimensiones: el desarrollo sustentable, en la valoración del medio natural y a su patrimonio cultural, como elementos fundamentales de diferenciación e identidad territorial. Otras dimensiones son: el desarrollo social y humano, el desarrollo institucional y el desarrollo económico. Destacando la importancia que tiene en la perspectiva del desarrollo territorial los diversos actores locales, que son, en definitiva, quienes conocen la problemática de su territorio. Por lo tanto, el desarrollo territorial es un proceso social de alta complejidad, pero permite ser intervenido para provocarlo o acelerarlo (Boisier, 1999)

Al referirnos a turismo sustentable, se debe reducir la subjetividad del tema, por lo que se necesita medir de forma objetiva las actividades en el destino y analizar los cambios ocasionados por el desarrollo y la gestión de las mismas. La Organización Mundial del Turismo (2005) afirma que los indicadores pueden tener una influencia determinante en el desarrollo del turismo sustentable a partir de 3 formas principales: la información que generan, las movilizaciones que crean y las acciones que promueven.

En este marco, la idea guía contenida en la tesis es aplicar los indicadores de la OMT al destino turístico de San Carlos de Bariloche. Según recomendación de ese organismo, la elección de los indicadores de sustentabilidad deben ser trabajados acorde a los temas prioritarios de cada destino turístico. Si bien se han estudiado e identificado cientos de ellos, la OMT recomienda 12 indicadores principales para evaluar la sustentabilidad del turismo. Una vez propuestos los indicadores para el destino, deben dialogar con el enfoque del desarrollo territorial para evaluar desde los actores del sistema, y de la comunidad su aplicación. Analizar como se articulan con las

políticas turísticas, qué efectos han tenido en la pandemia tanto a nivel global como en nuestro país y Bariloche (Velasco, 2019, 2020). Entender como fue el impacto de la pandemia en el sector turístico local, analizar las políticas públicas realizadas en torno de la asistencia al sector y su repercusión. Además se estudiarán cuáles son los actores territoriales y su impacto en esas políticas turísticas, teniendo en cuenta la importancia que tiene la práctica social en el turismo, y en la reconfiguración del territorio (Moscoso, 2013). Así como también deben ser contrastados con el Plan Estratégico de Turismo Sustentable de San Carlos de Bariloche, a fin de orientar y dinamizar el destino hacia la sustentabilidad.

Objetivos

A partir de la crisis provocada por la pandemia generada por la enfermedad COVID 19 en la actividad turística del destino Bariloche, el objetivo general de la tesis es:

Analizar sus posibilidades e imposibilidades de reconvertirse en un destino turístico sustentable, en diálogo con el desarrollo territorial y en concordancia con el Plan Estratégico de Turismo Sustentable de la ciudad.

Siendo los objetivos específicos los siguientes:

1. Comprender y analizar los efectos directos de la retracción del turismo como consecuencia de la pandemia en San Carlos de Bariloche.
2. Identificar y estudiar los indicadores de sustentabilidad del turismo y seleccionar aquellos que dialoguen con las dimensiones del enfoque del desarrollo territorial.
3. Analizar el Plan Estratégico de Turismo sustentable de S.C. de Bariloche desde la óptica de los indicadores de turismo sustentable.
4. Definir los actores del sistema territorial turístico de S. C. de Bariloche y sus fuerzas de acción y poder.

Marco Teórico

El 31 de enero del 2020 la Organización Mundial del Turismo (OMT) realiza la primera declaración sobre el nuevo brote de coronavirus registrado en China y que avanzaba en el mundo. En unos de sus párrafos sostiene:

“El turismo es vulnerable a los efectos de las emergencias de salud pública y ya está viéndose afectado por este brote. No obstante, es demasiado pronto para estimar los impactos que tendrá” (OMT 2020a)

Después de declarada la pandemia, la OMT lanza un llamamiento para la mitigación del impacto de la COVID-19 en el turismo y la recuperación del Sector (1 de abril 2020), reconociendo que el turismo y el transporte se encuentran entre los sectores más golpeados y habla de una emergencia

social y económica sin precedentes (OMT 2020b). A partir de ese momento las reflexiones e investigaciones que se suscitaron sobre el impacto en el sector han sido incontables. A pocos meses de la crisis sanitaria, Simancas Cruz et al. (2020) en una publicación de la Universidad de La Laguna (España), ofrecen al sector y a la sociedad una visión reflexiva y objetiva sobre el tema. Por otro lado, varios autores han analizado el impacto sobre el sistema turístico (Kumudumali, 2020.; McCartney, 2020; Skare et al., 2020), mientras que otros se centraron en su incidencia en regiones, países y/o ciudades de América Latina (*BID Latam y El Caribe 2020.Pdf*, 2020). Se destaca en ese sentido el Índice de dependencia del Turismo (IDT) desarrollado por Mooney y Zegarra para el BID, donde se expresa la dependencia de los países en relación a 3 indicadores: ingreso de exportaciones, PBI y empleo. De los países de América del Sur, Argentina ocupa junto a Perú el segundo lugar (Uruguay se encuentra en 1a lugar) donde el turismo posee una fuerte incidencia en su balanza de pagos. En Asia, Foo et al., (2020) y Jaipuria et al., (2021), estudian los impactos en sus ciudades turísticas. Así también en Europa, Medová et al., (2021); Sánchez-Rivero et al., (2021) y Walas & Kruczek, (2021), analizan con diferentes indicadores y proyecciones el impacto de la pandemia en sus respectivos destinos turísticos. Podemos encontrar en nuestro país varios estudios que completan este vasto panorama (Amilivia, 2020.; Castellucci, 2020.; Cruz et al., 2021; Falcón, 2021; Izquierdo, 2020; Lantelme, 2020; Niembro et al., 2021). En todos los casos, se refleja la interdependencia entre el turismo y los sistemas económicos regionales, y cómo estas economías sufren el impacto de la crisis.

Dado que el sistema turístico es uno de los mayores generadores de empleo, a raíz de la pandemia la OMT estima que se perderán entre 100 y 120 millones de empleos directos a nivel mundial. Por ello, el empleo ha sido otra línea importante de investigación, no solo para conocer su real impacto sino para re pensar nuevos escenarios (Corzo, 2021; Duro et al., 2021; Félix Mendoza & García Reinoso, 2020; D. B. Herrera, 2021; Lopes et al., 2021), al igual que varios autores profundizaron el impacto económico que implicó la pandemia en el sistema (Becerra- Astudillo et al., 2021, 2021; Félix Mendoza & García Reinoso, 2020; D. B. Herrera, 2021; Khalid et al., 2021; Thams et al., 2020). Los autores citados, con diferentes metodologías, miden el impacto en el empleo turístico en los distintos subsectores, y analizan las distintas estrategias para reconvertir los destinos, fundamentalmente al observar que estos subsectores se vieron impedidos de afrontar sus deudas. Por otra parte (Khalid et al., 2021) investiga la relación del tamaño del sector turístico con el estímulo recibido por los estados para paliar la crisis.

El sistema turístico se compone entre otros elementos de la planta turística, donde se encuentra: los alojamientos, la gastronomía y los comercios directamente relacionados al turismo. En este sentido algunos autores han evaluado el impacto en cada uno de los sectores señalados (Gambino, 2021; Jaipuria et al., 2021; Liang et al., 2021; Sánchez-Rivero et al., 2021), encontrando caídas significativas en la demanda de pequeños hoteles, casas de alquiler vacacional, en los accionistas de grandes cadenas hoteleras, restaurantes y servicios culturales. Como se mencionó anteriormente el turismo es una actividad de movilidad, y así como fue devastador el impacto para los sub sectores mencionados, lo fue para el transporte, las líneas aéreas y los cruceros. Estos últimos,

tuvieron un crecimiento anual del 7% a nivel mundial en 2019, empleando 1.2 millones de personas; con la suspensión de las operaciones a raíz de la crisis, se perdieron 518.000 puestos de trabajo y 77 mil millones de dólares de facturación (Pan et al., 2021; Santiago et al., 2020).

Los aportes mencionados, nos hacen reflexionar sobre los niveles de vulnerabilidad existentes entorno al sistema turístico a nivel global y las nuevas oportunidades que se presentan para su dinamización. Todo esto, acercándonos al concepto de sustentabilidad, fundamentalmente analizando los dilemas socio-ambientales que se observan ante el turismo masivo (Purcell et al., 2021), como así también las consecuencias que conlleva el turismo sobre los procesos de desigualdades sociales, económicas crecientes (Corbisier, 2020).

Como señala Torres Delgado: “la actividad turística debe ser una práctica sostenible que contribuya al desarrollo económico, la equidad social, la revalorización cultural y la preservación del entorno” (2013, p 163). En consecuencia se estudiará la Guía de Indicadores de Desarrollo Sostenible para los destinos turísticos, (WTO, 2005), profundizando los mismos en los artículos teóricos basados en una investigación bibliográfica que proponen un conjunto de criterios para el monitoreo de la sustentabilidad en la actividad turística. Por ejemplo: los indicadores de sustentabilidad discutidos en los estudios de Klein-Vielhauer (2009), cuyo objetivo es proponer un conjunto de criterios de análisis para monitorear la sustentabilidad de la actividad turística, aplicable a diferentes destinos (Herrera, 2021; Maffioni & Testa, 2019; Torres Delgado, 2013). También desde un enfoque desde la planificación turística (OMT-DesSostTuris, 2005.; Torres Delgado, 2013; World Tourism Organization, 2005). Torres Delgado, propone un sistema de indicadores en dos niveles incluyendo la sostenibilidad social, económica y ambiental en casos comparados en Cataluña, y otro nivel con la construcción de un índice de Sostenibilidad Turística (ISOST) elaborado a partir del análisis empírico (Torres Delgado, 2013).

Los indicadores de sustentabilidad deben estar en concordancia con el enfoque de desarrollo territorial, fundamentalmente en una ciudad como Bariloche que ha sido fuertemente impactada por la pandemia, como se mencionó anteriormente. Por lo que es necesario hacer ciertas distinciones entre desarrollo local, planificación estratégica y participación local (Toselli, 2015). En ese sentido el desarrollo local es un proceso que promueve el crecimiento y el desarrollo de la actividad en un territorio, su capacidad de decisión, gestión, consenso y participación de los actores locales, entre otros aspectos. Por otra parte es fundamental el papel que ejercen los actores territoriales en la definición y configuración de modelos de desarrollo turístico (Moscoso, 2013). Una gestión territorial sustentable debe incorporar a los actores mencionados, en su planeamiento estratégico, para la toma de decisiones en lo que respecta al uso sustentable de recursos naturales. Como así también profundizar el estudio de las dinámicas relacionales entre los actores y la configuración del territorio turístico a partir de sus roles y lógicas de funcionamiento, las cuales dan lugar, al mismo tiempo, a un modelo de desarrollo determinado (Rodríguez, R. M., & Fernández, J. I. P, 2009).

A partir de la evolución y expansión del turismo, y de centrar su actividad en lo económico, las voces críticas hacia ese desarrollo se comenzaron a sentir, sobretodo centrados en los daños causados al ambiente. Por este motivo en la década del ochenta a partir de una propuesta de la Organización de las Naciones Unidas, se crea una comisión de expertos ambientales liderada por la Dra. G.H. Brundtland, para dar una respuesta definitiva sobre el desarrollo y el ambiente. El tratado conocido como “Nuestro futuro Común” es publicado en 1987, y es en él donde se utiliza por primera vez el término “desarrollo sostenible”. El concepto implica un cambio muy importante para el crecimiento y el desarrollo del planeta, ya que se basa sobre 3 conceptos de desarrollo: ambiental, económico y social. Desde el informe Brundtland, muchos tratados y comisiones se han constituido para abordar cómo proteger y preservar el ambiente en la actividad turística (Larrouyet, 2015.).

Uno de los pilares a la crítica del turismo es el libro de Mowforth y Munt “*Tourism and Sustainability: New Tourism in the Third World*” (Mowforth, Munt, 1998) donde se correlacionan el turismo, la sustentabilidad (que debería solucionar las consecuencias negativas del mismo), con el nuevo turismo, o la estrategia para alcanzar la sustentabilidad. Este nuevo turismo, va en contra del turismo fondista con sus efectos nocivos, y pone foco en el tercer mundo, donde las políticas internacionales del sector impulsan un desarrollo poco sustentable. El libro se inscribe en lo que se ha denominado Giro Crítico sobre trabajos con perspectivas que contrarían el pensamiento hegemónico del turismo (Gascón Gutiérrez, 2016). Hoy ese debate también se traslada al término *turismofobia*, que plantea movimientos de crítica en torno al desarrollo y crecimiento turístico en los últimos años. Estos movimientos se registran alrededor del mundo y dan cuenta que es un fenómeno global (Milano, 2018). El turismo regenerativo, por ejemplo surge como una respuesta al turismo de masas. Busca la regeneración y revitalización del entorno viajando en forma sustentable, en experiencias no masificadas que estén en armonía con la naturaleza, la comunidad anfitriona y la actividad turística (Cave & Dredge, 2020).

La elaboración y utilización de los indicadores de sustentabilidad turísticos, son instrumentos fundamentales para la planificación y gestión de los destinos. Los indicadores deben responder a los riesgos principales respecto a la sustentabilidad que afrontan los destinos, como facilitar información que aporte a circunscribir problemas, evaluar acciones e identificar tendencias.

Estos indicadores tendrán que dialogar con el “espacio turístico” que se da en un territorio, cuyo desarrollo tiene que ser sistémico ya que debe abarcar todas las dimensiones que supone el Desarrollo Territorial, aspectos institucionales, políticos, culturales, sociales y humanos, como así también la dimensión del desarrollo económico, tecnológico y financiero y el desarrollo sustentable ambiental. Cabe destacar que el desarrollo territorial es una actividad sistémica, que debe observar las vinculaciones existentes del territorio con las dinámicas del país y del mundo (Albuquerque, 2015). La construcción de los indicadores es para un espacio territorial específico como es la Argentina y en particular San Carlos de Bariloche. Dentro de estos conceptos se pondrá énfasis en la resiliencia que pueden tener las ciudades ante fenómenos adversos ya sea naturales,

sociales y/ o epidemias como lo es el caso que nos convoca (Civitaresi, 2019.; G. Herrera & Rodríguez, 2016)

En el caso de Bariloche, es importante observar lo que Acerenza (2008) llamó “municipalización del turismo”, donde varias ciudades han formularon sus propios planes de desarrollo (Wallingre, 2014). Estas municipalizaciones, son uno de los efectos de la globalización, donde los Estados cedían responsabilidades políticas a favor de otros espacios territoriales. Esta nueva territorialidad permitió ir delegando parte de los roles y obligaciones del Estado a los gobiernos municipales, que en muchos casos comenzaron a ocuparse de la actividad turística, sin tener los recursos del estado Nacional.

Proceso metodológico

Como diseño de la investigación, se propone un estudio de tipo exploratorio y descriptivo. Exploratorio porque estamos frente a un tema que necesita ser indagado en profundidad por no contar con antecedentes en el destino Bariloche, y descriptivo para conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes en el territorio (Gutiérrez-Cillán, Rodríguez Escudero, 2013 ps. 47-66). En el mismo se combinarán el método cuantitativo y el cualitativo, en un diseño multimodal en fases. “El enfoque o modelo multimodal (triangulación) es la convergencia o fusión de los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo. Ambos enfoques, utilizados en conjunto enriquecen la investigación, no se excluyen ni se sustituyen, ambos son valiosos y han realizado notables aportaciones al avance del conocimiento...”(Flores, 2004). Por otra parte Morse define la triangulación metodológica como el uso de al menos dos métodos, generalmente cualitativo y cuantitativo, para profundizar el mismo problema de investigación (Arias Valencia, M.M., 2000) Esta decisión se toma a partir de la complejidad que conlleva analizar el objeto de estudio, y por los distintos actores involucrados en el sistema turístico a estudiar.

El estudio de los indicadores de sustentabilidad en el turismo supone el análisis de 3 dimensiones (de Oliveira, 2013):

- Garantizar la existencia humana: El desarrollo turístico debe enfocar al individuo como principal beneficiario de sus actividades.
- Mantener el potencial productivo de la Sociedad: Promover las actividades sociales y productivas de la comunidad.
- Preservar el desarrollo y opciones de vida: El desarrollo turístico debe asegurar la igualdad de oportunidades de todos los miembros de la sociedad.

Cada una de las dimensiones será conceptualizada según la bibliografía existente para poder definir los indicadores que se deberán utilizar, teniendo en consideración fuentes primarias y secundarias. Cabe destacar que la primera dimensión está enfocada en el individuo como principal destinatario de la actividad turística. Variables que comprenden este indicador son el grado de satisfacción del

turista en relación al destino, incorporación del turista a la cultura local, interacción del turista con el recurso natural, etc.

La unidad de análisis (UA) serán los turistas que arriben a San Carlos de Bariloche. La unidad de observación (UO) será los turistas que hayan pernoctado por lo menos 2 noches en la ciudad, durante el tiempo que se realice el trabajo de campo. En este sentido se propone una muestra probabilística estratificada, ya que la división de la población por estratos es útil cuando los estratos son internamente homogéneos y externamente heterogéneos, en cuanto a las variables a estudiar (Baranger,2009)

Se propone trabajar con dos estratos, uno el de turistas nacionales y el otro de turistas no residentes o extranjeros. Otros estratos que se deberían construir son los establecidos por las distintas temporadas (verano / invierno) ya que están caracterizadas por diferentes actividades. Los estratos se construirán a partir del flujo turístico de años previos a la pandemia y de los nuevos registros de afluencia turística que se dispongan.

Como método de recolección de datos, se considera la técnica de la entrevista personal, teniendo en cuenta que los turistas serán abordados en puntos estratégicos de la ciudad, respetando los estratos y demás variables para no sesgar la muestra. El relevamiento se realizará a través de un formulario de encuesta estructurado, en su mayoría con preguntas cerradas, para que la respuesta sea rápida, y así no detener al turista en sus actividades. También se contemplará que los formularios de encuesta estén traducidos al inglés y al portugués brasileño.

Para la segunda y tercera dimensión del objeto de estudio, que se centra en la comunidad, se propone una investigación cuantitativa, midiendo variables de satisfacción al residente con respecto a la actividad turística, empleo en turismo, efectos del turismo en la comunidad, entre otras. Se aborda este diseño metodológico por la necesidad de proyectar los datos a la población, correlacionar datos y de esta manera poder construir los índices de sustentabilidad que se aplicaran al destino. Siendo su unidad de análisis (UA) los residentes de la ciudad de San Carlos de Bariloche, mientras que la unidad de observación (UO) es la persona que habita un hogar seleccionado, mayor de 16 años. En este diseño se propone una muestra por conglomerados, proporcional a la población de Bariloche. La selección del hogar se realizará con rastreo sistemático de hogares (intervalo de 2 hogares por cada hogar positivo). Definiéndose a posteriori si el muestreo será multiétapico. El instrumento de recolección de datos será una encuesta estructurada, administrada por encuestadores debidamente capacitados.

En cuanto a las dimensiones medioambientales, se recurrirá a datos cuantitativos ya publicados que posea la ciudad, como por ejemplo carga de turistas sobre el destino, disponibilidad y consumo de agua, calidad del agua para beber, tratamiento de cloacas, manejo de residuos sólidos, control de basura, gerenciamiento de la energía, entre otros.

Luego de procesar y analizar estadísticamente los datos recabados, se tendrá conocimiento sobre los indicadores de sustentabilidad que poseen mayor y/o menor performance en nuestra ciudad.

Para complementar el diseño cuantitativo, se planea diseñar una fase cualitativa, ya que su propósito es examinar la forma que los individuos experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus visiones e interpretaciones y significados (Hernández Sampieri, 2014). Por otra parte este modelo es interactivo, de modo tal que sus componentes forman una totalidad integrada, donde cada componente está estrechamente ligado a varios otros (Maxewll,2013). La investigación cualitativa en turismo se basa en la experiencia y el juicio de individuos expertos en el campo de estudio y se fundamenta cuando el horizonte temporal es a largo plazo como en el análisis de modelos turísticos sustentables, por lo que complementa el alcance de la investigación cuantitativa, para profundizar opiniones y experiencias de los informantes (Sancho Perez, 2001).

Se determinó como unidad de análisis (UA) los actores del sistema turístico, mientras que la unidad de observación (UO) serán empresarios/ dirigentes que conforman cada uno de los subsistemas, a saber: alojamientos, transporte, agencias de turismo, líneas aéreas, entretenimiento, deporte, gastronomía, prestadores, actores públicos como la Secretaría Municipal y la Provincial de Turismo, entre otros. La muestra de una investigación cualitativa es no probabilística, en ella se busca profundidad y calidad no buscando cantidad en el número muestral. Por lo que la muestra estará supeditada a la capacidad operativa que se tenga para la recolección y análisis de los datos, y por el entendimiento que se posea del fenómeno a estudiar. En este caso se utilizará la entrevista en profundidad y las unidades de la muestra será de tipos: “expertos”. La entrevista en profundidad puede definirse como una entrevista personal, no estructurada, que utiliza la indagación exhaustiva para lograr que un individuo exprese en detalle sus creencias y sentimientos sobre un tema. En las ciencias sociales, la entrevista se refiere a una forma especial de encuentro: una conversación a la que se recurre con el fin de recolectar determinado tipo de información es en el marco de una investigación (Marradi, A. et al., 2010). En muchos casos, se realizan entrevistas a informantes claves con buena información sobre algún tema en particular (por ejemplo, un director de una Agencia de Viajes y Turismo, un periodista especializado en turismo, y otros). (Lonardi, P. y Oliva, M. (2017).

Una vez logradas las entrevistas, se procesarán con el software Atlas. Ti, codificando según los indicadores establecidos, y estableciendo relaciones y correlaciones que profundicen la investigación cuantitativa.

Una vez completadas estas fases, se implementará distintos mecanismos para la validación de los indicadores de sustentabilidad turísticos con los actores del sistema. Estos pueden ser talleres participativos por sub sectores turísticos, entre otras herramientas de validación.

Bibliografía

Amilivia, G. (2020). *El impacto de la crisis del coronavirus en la actividad turística de argentina: antiguas problemáticas y nuevos debates en torno a la supervivencia, rentabilidad y sustentabilidad del sector*. 14.

Arévalo, J. M. (2010). El patrimonio como representación colectiva. La intangibilidad de los bienes culturales. *Gazeta de Antropología*, 26(1). <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=1691>

Baranger Denis. (2009). *Construcción y Análisis de datos. Intraducción al uso de técnicas cuantitativas en la investigación social*.

BID Latam y el Caribe 2020.pdf. (2020).

Boisier, S. (1999). *Teorías y metáforas sobre el desarrollo territorial*. Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Boullón, Roberto. (2006). Espacio Turístico y Desarrollo sustentable. *Aportes y Transferencias*, 2(10), 17–24.

Castellucci, D. I. et al. (2020). *Sector turismo del Partido de General Pueyrredon*.

Cave, J., & Dredge, D. (2020). Regenerative tourism needs diverse economic practices. *Tourism Geographies*, 22(3), 503–513. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1768434>

Civitaresi, H. M. (2019) *Turismo, transformaciones territoriales y resiliencia: Bariloche como evidencia de una ciudad turística intermedia Argentina*.

Cosgrove, Dennis. (2002). Observando la Naturaleza: El paisaje y el sentido europeo de la vista. *Boletín de la A.G. E*, N^o 34, 63-89.

Costamagna, Pablo S. (2015). *Enfoque, estrategias e información para el desarrollo territorial: Los aprendizajes desde ConectaDEL*.

Cruces, F. (1998). *Problemas en torno a la restitución del patrimonio. Una visión desde la antropología*.

De Oliveira, V. M. (2013). *Indicadores de sustentabilidad para la actividad turística Una propuesta de monitoreo usando criterios de análisis*.

Flores, M. Y. P. (2004). El enfoque multimodal en la investigación científica. *Investigación Educativa*, 8(13), 63–65.

Foo, L.-P., Chin, M.-Y., Tan, K.-L., & Phuah, K.-T. (2020). The impact of COVID-19 on tourism industry in Malaysia. *Current Issues in Tourism*, 1–5. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1777951>

Gambino, C. (2021). Covid-19 e turismo in italia: dagli effetti devastanti della pandemia alla politica di rilancio per un settore strategico. *Documenti geografici*, 2, 105–119. https://doi.org/10.19246/DOCUGEO2281-7549/202002_05

Gama Garduño, M. G., Favila Cisneros, H., & Universidad Autónoma del Estado de México (México). (2018). Una aproximación a la experiencia turística desde la Antropología del Turismo: Una mirada mutua al encuentro entre turistas y locales. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(1), 197–211. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.013>

García Reinoso, N. ; Félix Mendoza, A. G., (2020). *Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador)*. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, 4(1), 79–103. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>

Gutiérrez Gascón J. (2016). Tourism and Sustainability: Development, Globalisation and New Tourism in the Third World: Mowforth, Martin and Munt, Ian (2016) 4^a ed. Abingdon: Routledge ISBN: 978-1-138-01326-1. *PASOS Revista de turismo y patrimonio cultural*, 14(4), 1057–1059.

Herrera, D. B. (2021). *Estimation of the Tourism Crisis in Ecuador by COVID-19 with a View to a Post- Pandemic Reactivation*. 27(4), 20.

Herrera, G., Rodríguez, G. (2016). Resiliencia y turismo: el caso de la ciudad de Baños de Agua Santa - Ecuador. *Holos*, 3, 229.

Jaipuria, S., Parida, R., & Ray, P. (2021). The impact of COVID-19 on tourism sector in India. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 245–260. <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1846971>

Khalid, U., Okafor, L. E., & Burzynska, K. (2021). Does the size of the tourism sector influence the economic policy response to the COVID-19 pandemic? *Current Issues in Tourism*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1874311>

Klein-Vielhauer, S. (2009). Framework model to assess leisure and tourism sustainability. *Journal of Cleaner Production*, 17(4), 447–454. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2008.07.006>

Kozulj, R. (2016). *Aproximaciones a la identificación de la actividad económica de San Carlos de Bariloche años 2014-2015*. 26.

Kropff, L. (2018). *Bariloche: una Suiza Argentina?* 6.

Larrouyet, M. C. (n.d.). Desarrollo sustentable: Origen, evolución y su implementación para el cuidado del planeta. 2015, 47.

Lefebvre, Henri. (1974). La producción del espacio. *Papers: revista de sociología*, N° 3, 219-229.

Liang, S., Leng, H., Yuan, Q., & Yuan, C. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic: Insights from vacation rentals in twelve mega cities. *Sustainable Cities and Society*, 74, 103121. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.103121>

Maffioni, J., & Testa, J. (2019). Indicadores de sustentabilidad para la gestión ambiental de un destino turístico: El caso de Miramar (Buenos Aires, Argentina). *Aportes y Transferencias*, 17(1), 65– 81.

McCartney, G. (2020). The impact of the coronavirus outbreak on Macao. From tourism lockdown to tourism recovery. *Current Issues in Tourism*, 1–10. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1762549>

Massey, Doreen (2000). *Travelling Thoughts* (PDF)

Massey, Doreen. (2008). Incorporating Space into Life. *Signo y Pensamiento- Colombia*, XXVII - N° 53, 328-343.

Moscoso, F. V. (2013). *El papel de los actores territoriales en la definición y configuración de modelos de desarrollo turístico*. Congreso de Turismo: “El Turismo y los Nuevos Paradigmas Educativos” (Ushuahia, Argentina, 2013). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/34681>

Núñez, Andrés (2013) La Frontera no deja ver la montaña: Invisibilización de la Cordillera de los Andes en la Norpatagonia Chilena- Argentina. *Revista de Geografía Norte Grande*. N° 55 – 89-108

Niembro, A.; Savarese, M.; et. al (2021) Impactos del primer año de la pandemia de COVID 19 en San Carlos de Bariloche. <http://rid.unrn.edu.ar/handle/20.500.12049/7542>

Niembro—Segregación urbana e infraestructura en América La.pdf. (2019.). Retrieved October 1, 2021, from <https://www.researchgate.net/profile/Andres-Niembro/publication/338015885>

OMT-DesSostTuris.pdf. (2005).

Pantano, E; et. al (2015) El turismo como generador de empleo en la ciudad de San Carlos de Bariloche. <http://rid.unrn.edu.ar/handle/20.500.12049/5462>

Purcell, W., Burns, O., & Voss, A. (2021). *COVID-19 and Sustainable Tourism* (pp. 163–184). https://doi.org/10.1007/978-3-030-69284-1_9

Sánchez-Rivero, M., Rodríguez-Rangel, M. C., & Ricci-Risquete, A. (2021). Percepción empresarial de la pandemia por COVID-19 y su impacto en el turismo: Un análisis cualitativo del destino Extremadura, España. *Estudios Gerenciales*, 265–279. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4427>

Sancho Perez, A. (2001). Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo. *Organización Mundial Del Turismo*, 139.

Thams, D. A., Zech, D. N., Rempel, D. D., & Ayia-Koi, A. (n.d.). *An initial assessment of economic impacts and operational challenges for the tourism & hospitality industry due to*. 2, 17.

Torres Delgado, A. (2013). *Turismo y sostenibilidad: Una propuesta metodológica para el estudio de la sostenibilidad turística a escala municipal*. <https://doi.org/10.14198/INTURI2013.5.07> *Turismo y desarrollo local*. (2013.). 8. Universidad Autónoma del Estado de México (México)

Universidad de La Laguna (España), Simancas Cruz, M., Hernández Martín, R., Universidad de La Laguna (España), Padrón Fumero, N., & Universidad de La Laguna (España). (2020). *Turismo pos-COVID-19: Reflexiones, retos y oportunidades*. Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. <https://doi.org/10.25145/b.Turismopos-COVID-19.2020>

Velasco, M. (2019). Fundación Pública Andaluza Centro de Estudios Andaluces Bailén, 50 — 41001 Sevilla.

Wallingre, N. (2014). *Turismo, territorio y municipio*. *FACES* |Año 20 No 42-43 pp: 143-164

World Tourism Organization. (2005). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook—Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos Guía práctica (Versión española)*. <https://www.e-unwto.org/action/showBook?doi=10.18111/9789284408382>