



Turismo y Sociedad

ISSN: 2346-206X

Universidad Externado de Colombia

RIVASORTEGA, HUMBERTO; GRANDEVILLA, FRANCISCO  
EFECTOS DEL CORONAVIRUS EN EL SECTOR TURISMO EN CHILE<sup>1</sup>

Turismo y Sociedad, vol. 29, 2021, Julio-Diciembre, pp. 157-181

Universidad Externado de Colombia

DOI: <https://doi.org/10.7440/res64.2018.03>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576271007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en [redalyc.org](https://www.redalyc.org)

UDEM [redalyc.org](https://www.redalyc.org)

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

**HUMBERTO RIVAS ORTEGA**  
Magíster en Asentamientos Humanos y Medio Ambiente de la  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
Profesor asociado en la Escuela de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo de la Universidad San Sebastián  
Chile  
[humberto.rivas@uss.cl]

**FRANCISCO GRANDE VILLA**  
Máster en Ordenación y Gestión del Desarrollo Territorial y Local  
Consultor independiente  
Chile  
[fjgrandv@gmail.com]  
Ayudantes de investigación



#### **AYUDANTES DE INVESTIGACIÓN**

**CHRISTOPHER COOPER CARRASCO**  
Estudiante de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo de la Universidad San Sebastián  
Chile  
[ccooperpc@correo.uss.cl]

**MANUEL ANDRÉS HIDALGO DEL CANTO**  
Estudiante de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo de la Universidad San Sebastián  
Chile  
[mhidalgod@correo.uss.cl]

**BENJAMÍN IGNACIO ASTUDILLO RIVEROS**  
Estudiante de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo de la Universidad San Sebastián  
Chile  
[bastudillor@correo.uss.cl]

**DIEGO CERVANTES PONCE**  
Estudiante de Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo de la Universidad San Sebastián  
Chile  
[diegocervantesp@gmail.com]

## **EFFECTOS DEL CORONAVIRUS EN EL SECTOR TURISMO EN CHILE<sup>1</sup>**

### **EFFECTS OF THE CORONAVIRUS ON THE TOURISM SECTOR IN CHILE**

#### **Resumen**

En los últimos años, el desarrollo del turismo en el mundo había registrado una favorable evolución tanto en las llegadas de turistas como en los ingresos, el empleo y la diversificación de la oferta hotelera, entre otros indicadores. En el caso de Chile, el año 2019 había sido escenario de un estallido social, cuyos efectos en el turismo habían ocasionado una brusca reducción de las llegadas de turistas internacionales y generado una sensación de inseguridad para los viajes internos. En este contexto, las autoridades y los empresarios del sector turismo se preparaban para asumir el desafío de impulsar una intensa campaña de promoción orientada a recuperar la demanda. Los objetivos de este artículo son analizar el escenario que enfrenta el sector turismo en Chile a partir de la situación ocasionada por el coronavirus e identificar algunos desafíos claves que deberá afrontar el sector para superarlo, considerando los factores que desencadenaron el conflicto social.

---

1 Para citar el artículo: Rivas, H. et al. (2021). Efectos del coronavirus en el sector turismo en Chile. *Turismo y Sociedad*, XXIX, pp. 157-181.  
DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n29.07>

Fecha de recepción: 12 de septiembre de 2020  
Fecha de modificación: 28 de noviembre 2020  
Fecha de aceptación: 26 de enero de 2021

Para analizar la evolución de la situación en Chile durante los primeros meses del año 2020, se aplicó una metodología descriptiva. En una segunda etapa se aplicó el método EPA (*Events Protest Analysis*) para analizar publicaciones de prensa al respecto.

En cuanto al impacto visible de la pandemia, se registró una caída del 99,7 % en las llegadas de turistas con respecto a agosto de 2019 y de un 45,2 % en el empleo de personal de los servicios de alojamiento y comidas en comparación con el mismo mes de 2019 (Subsecretaría de Turismo, 2020a). En los destinos turísticos se observaron acciones de protesta colectiva —inéditas en el país— que daban cuenta del rechazo de las comunidades locales a la creciente presencia de visitantes en localidades que registraban pocos casos de coronavirus.

Esta situación presentó un complejo desafío para los destinos turísticos y demandará nuevos esfuerzos de investigación en el sector turismo para generar conocimientos e instrumentos de planificación que contribuyan a enfrentar crisis cada vez más frecuentes.

**Palabras clave:** Turismo, pandemia, conflicto social, impactos sobre el turismo, crisis sanitaria.

## Abstract

In recent years, the development of tourism in the world showed a favorable evolution, both in tourist arrivals, as well as in income, employment, and diversification of the hotel offerings, among other indicators. In the case of Chile, 2019 became the scene of a social outbreak, the effects of which on tourism caused a sharp reduction in the number of international tourist arrivals and

generated an overall sense of insecurity for internal travelers. In this context, the authorities and entrepreneurs in the tourism sector were preparing to take on the challenge. Their idea was to promote an intense advertising campaign aimed at recovering demand. The objective of this article is to analyze the scenario facing the tourism sector in Chile based on the situation generated by the coronavirus and to identify some key challenges that the sector will have to face to overcome it by taking into account the factors that triggered the social conflict in the first place.

To analyze the evolution of the Chilean situation, firstly, a descriptive methodology is applied to clearly identify the evolution of the situation during the first months of 2020 in Chile. Secondly, the EPA (*Events Protest Analysis*) method is applied to analyze press publications.

Regarding the visible impact of the pandemic, there is a 99,7% drop in tourist arrivals compared to August 2019 and a 45,2% drop in the employment of accommodation and food service personnel (Deputy Secretary of Tourism, 2020). Likewise, collective protest actions, unprecedented in the country, were observed in which negative attitudes toward visiting tourists were displayed by the local communities in towns that had registered few cases of coronavirus.

This situation presents a complex challenge for tourist destinations and will require new research efforts in the tourism sector to generate knowledge and planning instruments that help to face the increasingly frequent crises.

**Keywords:** Tourism, pandemic, social conflict, impacts on tourism, sanitary crisis.

## Introducción

Es poco probable que las autoridades responsables de liderar el desarrollo del turismo a nivel nacional y en los destinos previeran que el año 2020 enfrentaría la que hasta ahora parece ser la peor crisis que ha afectado el desarrollo del turismo en cualquiera de las dimensiones en las que se aborda la sustentabilidad del sector (económica, ambiental o sociocultural). Esto parece más sorprendente y paradójico si se tiene en cuenta que el planteamiento de numerosas comunidades locales, de académicos y de la propia Organización Mundial del Turismo (OMT) llamaba a enfrentar la saturación y el “overtourism” en destinos masivos que recibían crecientes flujos de visitantes en los períodos de vacaciones (Dodds y Butler, 2019; Namberger et al., 2019; OMT, 2018). Como ya han señalado Rodríguez-Toubes y Fraiz (2011), es indudable que

el turismo es un sector vulnerable a un rango de crisis más amplio que otros sectores. La aparición de crisis puede llegar a ser más frecuente, por ser una industria basada fundamentalmente en las expectativas y en la confianza, y por tratarse de un sector altamente susceptible a los factores externos y las presiones en el amplio entorno de operaciones. (p. 281).

Sin embargo, probablemente muy pocas personas podrían haber visualizado el profundo impacto generado por la pandemia del coronavirus en las actividades y en los servicios turísticos.

Según Aktas y Gunlu (2005), los elementos que explican las crisis son tres:

a) El elemento provocador. Las crisis son el resultado de un suceso inesperado o de una sucesión de eventos que se desarrollan en un corto periodo de tiempo y con el potencial de provocar un cambio

sustancial, desafiando la estructura existente o la supervivencia del destino turístico.

b) La amenaza y el daño. El suceso que provoca la crisis es tan significativo en su impacto que podría causar pérdida de control entre los directamente afectados y podría suponer una amenaza en el corto plazo a las operaciones del destino.

c) La necesidad de acción. Con el fin de superar los efectos en el largo plazo, la crisis requiere acciones urgentes por medio de la cooperación de las principales autoridades y de los *stakeholders* de la industria. (p. 443).

Algunos autores ya han identificado la relevancia de abordar los estudios del turismo asociados con las crisis y, particularmente, con la ocasionada por la pandemia del coronavirus (Zenkeruna y Kock, 2020; Félix y García, 2020).

## Un marco conceptual para el análisis de crisis

Los efectos producidos por la pandemia de la COVID-19 que se observaron durante el año 2020 sin duda permiten reflexionar sobre el impacto de este tipo de eventos en el comportamiento de los flujos de visitantes, las organizaciones empresariales y la gestión de los destinos turísticos.

Es un hecho que cada vez con mayor frecuencia el sistema turístico enfrenta crisis sociales, ambientales o económicas (Hall et al., 2003; Pennington-Gray, 2018; Ritchie, 2004). Las crisis han sido definidas como una “disrupción que afecta físicamente a un sistema en su conjunto y amenaza sus supuestos básicos, su sentido subjetivo de sí mismo, su núcleo existencial” (Pauchant y Miloff, citados por Ritchie, 2004, p. 670). Según Robert et al. (citados por Mair

et al., 2016, p. 2), se trata de “un evento de baja probabilidad y altas consecuencias que se desarrolla rápidamente e implica situaciones ambiguas con causas y efectos desconocidos”.

Las investigaciones que han analizado el comportamiento de los turistas ante las crisis (Hajibaba et al., 2015; March y Woodside, 2005; Nathan y Kovoov-Misra, 2002; Paraskevas et al., 2013) han contribuido a explicar las decisiones de viajes aun ante un riesgo no controlado. Desde el punto de vista de la percepción del riesgo, Hajibaba et al. (2015) concluyen lo que sigue:

Los turistas resistentes a las crisis son aquellos que exhiben comportamientos tan estables en todas las formas de crisis a las que están expuestos. En el sentido más estricto, esta estabilidad se refiere a no cancelar viajes ya reservados; sin embargo, si esta estabilidad se amplía para incluir planes de viaje, la resistencia a la crisis también puede significar reservar viajes a pesar del conocimiento de los factores adversos. (p. 49).

En la práctica, estas decisiones crean nuevas condiciones de riesgo que se transfieren a las comunidades receptoras. Los destinos se ven “profundamente afectados por las percepciones de seguridad y la protección frente al riesgo” (Hall et al., 2003, p. 3). Esta situación se agrava por los trastornos poscrisis (Chou et al., 2007; Félix y García, 2020; Rubonis y Bickman, 1991).

Las consecuencias inmediatas son la reacción colectiva de descontento, y surge la protesta como una respuesta social. Se emplea el término protesta para identificar “un episodio en el que cinco o más personas se movilizan a través de acciones directas y contenciosos políticos para influir con sus reclamos en las decisiones de las élites” (Andretta, 2018, p. 100).

Se concuerda con lo señalado por Cruz (2019, p. 209) en cuanto a lo siguiente:

Los procesos sociales de lucha son vistos como perjudiciales para el normal funcionamiento del turismo. El turismo es considerado como una fuente de ingresos para las poblaciones locales, sin embargo, esta producción de riqueza puede verse afectada por elementos externos, y generarse una crisis económica y social en el territorio anfitrión. Resulta relevante tener en cuenta que los movimientos sociales responsables por las crisis turísticas no emergen necesariamente como producto de las problemáticas causadas por el turismo.

Otros autores han reafirmado la idea de introducir cambios profundos en el modelo de desarrollo turístico, reducir el ritmo de crecimiento de los viajes hacia ciertas zonas hoy saturadas (Romagnosa, 2020; Sigala, 2020) y aplicar estrategias de “decrecimiento” de la actividad (Higgins-Desbiolles et al., 2019).

En un sentido similar en relación con la crisis provocada por la COVID-19, Galvani et al. (2020) concluyen:

De cualquier manera, como fenómeno global, [la] COVID-19 está contribuyendo a la expansión de la conciencia global. Si bien puede que no sea una experiencia bienvenida, es una experiencia liminal y transformadora que se está imponiendo a la humanidad de manera compartida. Todos en el planeta están experimentando esta misma pandemia, aunque sus manifestaciones y tiempos varían geográficamente. (p. 571).

La situación actual, en plena pandemia, ha creado una oportunidad para estimular a las organizaciones turísticas privadas a desarrollar y gestionar conocimientos que les permitan enfrentar las perturbaciones

y la incertidumbre que les plantea el escenario de crisis y, en consecuencia, a contar con nuevas capacidades para transferir ese conocimiento y generar competencias para incrementar su capacidad de recuperación (Nathan y Kovoov-Misra, 2002; Paraskevas et al., 2013).

### Enfoque metodológico

El enfoque metodológico de esta investigación tiene un carácter descriptivo y exploratorio, centrado, en una primera fase, en la revisión de informes oficiales que reflejan el efecto de la pandemia sobre los principales indicadores de impacto de la pandemia en el mundo, en general, y en Chile, en particular (Ministerio de Salud de Chile, 2020f; Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2020; World Tourism Organization [UNWTO], 2020; Zenzeruna y Kocksi, 2020). Estos informes evidencian datos estadísticos, como el número de habitantes infectados, las llegadas de turistas y el número de trabajadores que ha perdido su empleo.

Se aplicó el método EPA (*Events Protest Analysis*) para el estudio de las acciones colectivas y protestas (Koopmans, 1998; Rucht et al., 1999; Scribano, 2003, citados por Earl et al., 2004; Huistra y Mellink, 2016; Hutter, 2019; Portos, 2016). También se empleó el método del análisis del discurso de los medios de comunicación (Mayorga et al., 2008; Mayorga y Nitrihual, 2018).

Estos métodos se respaldan en la observación longitudinal y en la interpretación de las relaciones que se establecen entre actores ante situaciones sociales, económicas, políticas u otras que desencadenan conflictos y manifestaciones territoriales, violentas o pacíficas, que por su extensión espacial y temporal afectan a toda una comunidad (Earl et al., 2004; Huistra y Mellik, 2016; Hutter, 2019; Koopmans, 1998).

Para el análisis de las protestas, siguiendo la “estrategia metodológica” propuesta por Scribano (2003, p. 91), se procedió, en una primera etapa, al registro y a la sistematización de la información disponible sobre la pandemia en Chile en archivos de prensa y disponibles en internet, a nivel nacional y regional. El horizonte temporal cubrió el período comprendido entre marzo y julio de 2020. En una segunda etapa se pasó al análisis de contenidos, para identificar el tipo de manifestaciones de acción colectiva, a los actores involucrados, la localización geográfica, los factores causales y a los responsables individuales o colectivos de conflictos asociados con la pandemia generados como consecuencia de los desplazamientos de visitantes hacia destinos turísticos.

Este análisis se reconoce como “un camino apropiado para el análisis histórico de los imaginarios sociales de la protesta social, que nos permita profundizar en la discusión acerca del poder de los medios de comunicación en general” (Mayorga y Nitrihual, 2018, p. 178); fue, además, la base para la clasificación y la síntesis registradas en la tabla 3.

### Evolución del turismo internacional antes del coronavirus

La evolución de los principales indicadores del turismo a nivel internacional registraba un ritmo de crecimiento favorable y en permanente ascenso hasta inicios de 2020. La OMT estima que el año 2019 cerró con un total de 1.461 millones de turistas, lo que representa una tasa de crecimiento del 4%. En este mismo período, los ingresos generados por el movimiento internacional alcanzaron los 1.480 millones de dólares, es decir, registraron un incremento del 3% con respecto al año anterior (figura 1). En estos últimos 20 años, esta situación favorable solo se había visto interrumpida por los efectos de los ataques del 11S en Nueva York

en 2001, por la crisis sanitaria del SARS en 2003 y debido a la crisis económica internacional de 2009 (UNWTO, 2020a).

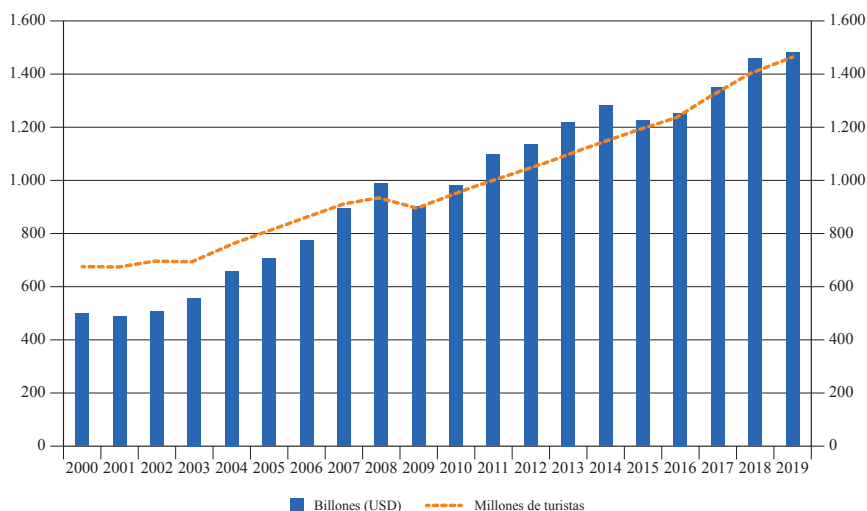
Respecto a la participación del turismo en las exportaciones totales a nivel mundial, la OMT indica que la industria tuvo una participación sostenida de entre un 6 % y un 7 % en el periodo comprendido entre los años 2005 y 2018 (UNWTO, 2020a). Además, durante el año 2018, el turismo representó uno de los sectores con mayor participación en el producto interior bruto (PIB) mundial, fue el tercer sector de mayor comercio internacional, con el 10,4 % del PIB, y responsable de 313 millones de trabajos en todo el mundo. En ese sentido, el sector turístico ha realizado un aporte significativo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (OMT, 2018).

Las proyecciones para el año 2020 indicaban que el turismo internacional mantendría tasas positivas en todos sus índices y que solo en el volumen de llegadas las tasas de crecimiento fluctuarían entre un 3 % y un 4 % (UNWTO, 2020a, p. 19).

Por su parte, la OECD (2018) reconocía las siguientes tendencias para los viajes y el turismo internacional:

- El desarrollo sostenido del sector turismo dependería de su capacidad de adaptarse a las tendencias emergentes de tipo económico, social, político, ambiental y tecnológico. Realizar el potencial del turismo como motor del crecimiento sostenible e incluyente requeriría desarrollar políticas públicas adecuadas, estrategias integradas, estructuras interministeriales y mecanismos que involucrasen al sector privado y a otros actores en el gobierno corporativo de la actividad turística.
- Una gran mayoría de los países cuentan con políticas, estrategias y planes de mediano y largo plazo específicos para el turismo. Hay mucha similitud entre los países en lo que respecta a sus prioridades de políticas turísticas, las cuales se han centrado en mejorar la competitividad, la sostenibilidad y la inclusión, en atender el carácter estacional de la

Figura 1. Evolución de la demanda turística internacional entre 2000 y 2020



Nota. Elaborado con base en OMT (2020).



demanda, así como en elevar la calidad y el atractivo de la oferta turística. En los últimos dos años se venía observando un creciente reconocimiento de la importancia de desarrollar, gestionar y promover destinos locales apoyados por estructuras y fondos regionales o locales, así como de preparar y poner en práctica planes de gestión de los destinos.

- Se han emprendido múltiples iniciativas para desarrollar y comercializar productos y destinos singulares. Las actividades de *marketing* han incluido varios ejemplos exitosos de creación y posicionamiento de marcas regionales y temáticas. Muchos países han establecido nuevas ofertas y experiencias basadas en sus recursos naturales y culturales, y han buscado oportunidades de crecer durante todo el año al fomentar el turismo de salud y bienestar, el turismo de negocios, el de eventos y varios productos de nicho.
- Las políticas públicas relativas al turismo han seguido otorgando alta prioridad a las oportunidades que la digitalización ofrece tanto en términos de comunicación creativa y focalizada como en el manejo y análisis de datos.
- El crecimiento del turismo internacional, en particular del mercado chino y otros asiáticos, ha brindado posibilidades en todos los continentes. Se han adoptado otras medidas para mejorar la conectividad y reducir los obstáculos para el turismo, como los requerimientos de visa y trámites de ingreso a los países, aunque atendiendo también la creciente preocupación en materia de seguridad. Al mismo tiempo, varios países han reforzado la promoción en el mercado nacional, lo que ha incluido iniciativas

para ofrecer oportunidades de tomar vacaciones a todos los grupos de población.

- Las políticas públicas del lado de la oferta para mejorar la competitividad han incluido la promoción de inversiones y la simplificación de las regulaciones comerciales; no obstante, se reconoce que podría requerirse ampliar y aclarar regulaciones en áreas emergentes, como servicios turísticos informales promovidos por medio de plataformas electrónicas. Se reconoce que un aspecto clave para muchos países ha sido la necesidad de resolver la escasez de personal y de capacidades en el sector, lo cual exige trabajar en mejorar la difusión y el atractivo de carreras en la rama turística y la disponibilidad de una formación pertinente.
- La Declaración por parte de la ONU de 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo atrajo mayor atención a la agenda de turismo sostenible y la contribución del sector a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Lo anterior se ha reflejado en las prioridades de las políticas de muchos países, así como en medidas tomadas para mejorar el monitoreo de los efectos del turismo, ampliar los esquemas de certificación, fomentar el uso de nuevas tecnologías e instrumentos de finanzas verdes y, en general, promover el crecimiento de un turismo ambientalmente sostenible y socialmente incluyente.

Es un hecho que el escenario en el que se desarrollaba la actividad turística en Chile los dos años previos a la pandemia del coronavirus estaba marcado por una tendencia negativa en la llegada de visitantes, que se venía intensificando desde el año 2017 (figura 2). La principal explicación de esta situación se vincula, por una parte, a la caída significativa del mercado argentino, cuyo flujo de visitantes se redujo de 3.323.771 en



2017 a 1.435.467 en 2019, y, por otra parte, a la tensión social que afectó al país a partir de octubre de ese mismo año.

En el ámbito externo, la contracción económica que afectaba a Argentina en 2018 determinó un escenario complejo para la actividad turística, el cual se agudizó a partir de 2018 y generó una crisis cambiaria (Carfioci, 2019; Massot, 2019). En enero de 2020, esta situación derivó en la promulgación de una normativa que impuso un gravamen del 30 % a las compras con tarjetas de crédito en el exterior por parte de residentes en Argentina; se incluía el pago de pasajes y otros servicios contratados por las agencias de viajes en otros países (Administración Federal de Ingresos Públicos, 2020). Este hecho determinó una caída del 41 % en la llegada de turistas procedentes de ese mercado, lo que equivale a un tercio del total registrado en 2017, precisamente en la antesala a la pandemia. En términos globales, el impacto se reflejó en una disminución del -21,1 % del total de los turistas internacionales que llegaron a Chile en 2019 en comparación con el año anterior (figura 3). La importancia de este mercado para Chile quedó en evidencia luego de analizar el comportamiento de las llegadas procedentes de otros mercados de larga distancia, como América del Norte, Europa y Asia, que en su conjunto registraron un crecimiento del 2,3 % en el mismo período (Subsecretaría de Turismo, 2020b).

En cuanto al ingreso de divisas derivado del gasto de los turistas extranjeros en Chile, el año 2019 ya registraba una variación nominal de -24,5 % en comparación con el año anterior, aun teniendo en cuenta que la base de comparación con 2018 y la disminución en las llegadas del mercado argentino ya presentaban un escenario desfavorable si se compara con el año 2017. En el caso de los mercados de mayor nivel de gasto por turista, como Estados Unidos y Alemania,

el aporte de divisas disminuyó en un -0,2 % y un -3,2 %, respectivamente. El resto de los mercados emisores registraron bajas significativas, con cifras que representan una importante reducción del aporte global e individual por turista: es el caso de Italia, que bajó en un -22,7 %; Australia (-21,3 %); y Colombia (-19,6 %) (Subsecretaría de Turismo, 2020b).

En el ámbito interno, a mediados de octubre de 2019 se produjo un estallido social que marcó el escenario para la actividad turística en el último trimestre del año. Según Waissbluth (2020, p. 5):

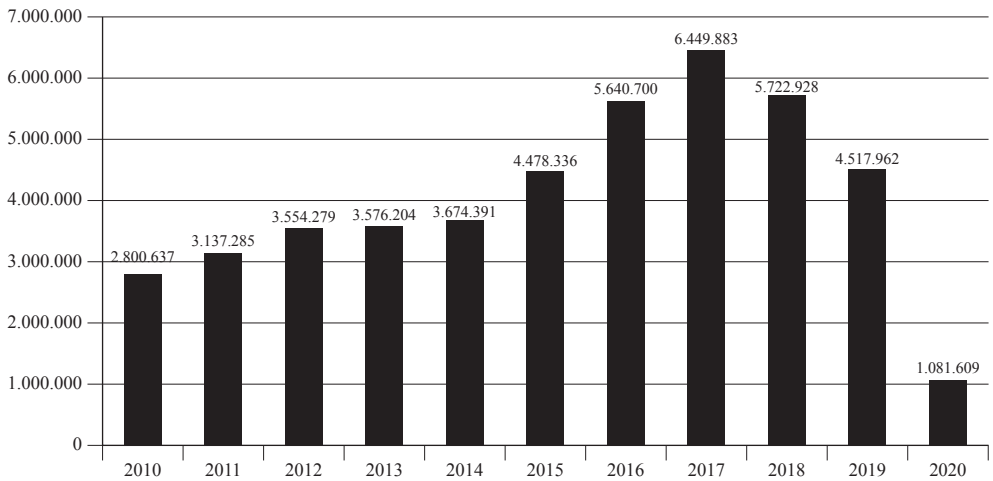
Son varios los factores que interactuaron entre sí, y que influyeron en el origen del estallido social. Primero, la expresión local de megatendencias internacionales: (a) la crisis mundial de representatividad política; (b) los numerosos conflictos de carácter social, político y económico; y (c) el hecho de estar en una época de fuerte cuestionamiento de las jóvenes generaciones hacia las mayores, en todo el mundo y también en Chile.

Por su parte, la Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur), en su resumen anual concluyó lo siguiente:

Los últimos meses del 2019 estuvieron marcados por el desplome de todos los mercados como efecto del estallido social que se inició el 18 de octubre. En noviembre, de hecho, se produce una caída de un 37,0 %, y en diciembre disminuyen un 22,7 % las llegadas. (Fedetur, 2020a, enero, p. 3).

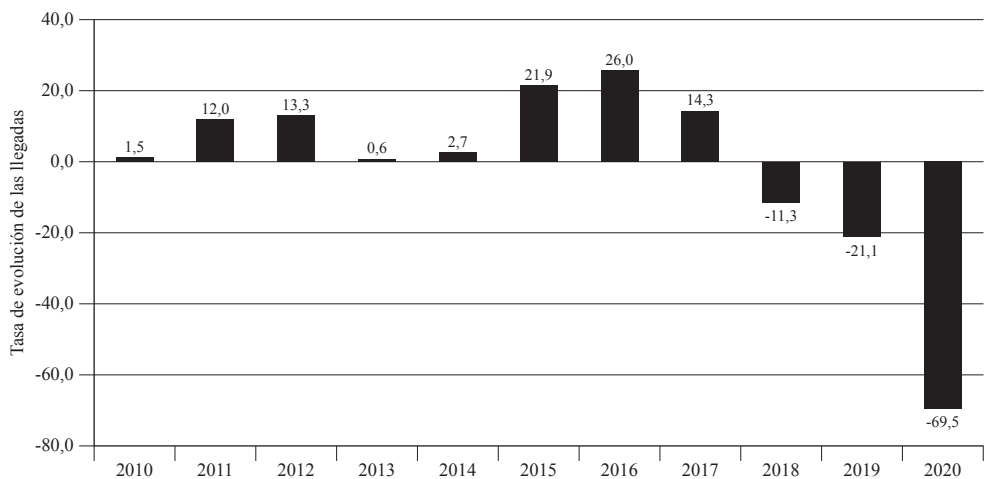
En los primeros días del año 2020, el conflicto social pareció nuevamente recrudecer, y se inició a nivel gubernamental un proceso de discusión para enfrentar el año y abordar los acuerdos políticos que contribuyesen a su solución.

Figura 2. Llegada de turistas extranjeros a Chile 2010-2020 (julio)



Nota. Elaboración propia con base en información de la Subsecretaría de Turismo de Chile.

Figura 3. Llegada de turistas extranjeros a Chile 2010-2020 (julio)



Nota. Elaboración propia con base en información de la Subsecretaría de Turismo de Chile.

### Los efectos generados por la pandemia

Desde la aparición del primer caso de COVID-19 y su posterior expansión se han efectuado innumerables reuniones, encuentros académicos, seminarios y talleres para discutir los efectos inmediatos y las consecuencias a más largo plazo de

la pandemia (OMT, World Travel Tourism Council [WTTC], Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] y Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]). En la tabla 1 se sintetizan los principales impactos registrados ocasionados en diversos subsectores del turismo.

Figura 4. Titular de prensa

## Barricadas y desórdenes marcan inicio de marzo en Chile

marzo 3, 2020 Redacción Mundo



Santiago, 3 mar (VOA) – Restos de barricadas, algunas aún humeantes y semáforos dañados dificultaron el martes el traslado de los habitantes de Santiago de Chile a sus trabajos en el inicio de marzo, mes calificado como complejo por las autoridades por múltiples llamados a protestas.

Nota. Tomado de *Voz de América* (3 de marzo de 2020).

Tabla 1. Principales impactos del coronavirus en el sector turismo a nivel mundial

<i>Efectos en los flujos turísticos</i>	Las llegadas de turistas internacionales (visitantes que pernoctan) experimentaron una disminución del 56 % en los primeros cinco meses de 2020 en comparación con el mismo período de 2019, según los datos reportados hasta la fecha por destinos en todo el mundo. Las llegadas internacionales disminuyeron un 98 % en mayo, lo que refleja las restricciones de viaje en casi todos los destinos del mundo en medio de medidas para contener la propagación de la pandemia de COVID-19. Esto representa 300 millones menos de llegadas de turistas internacionales entre enero y mayo de 2020 en comparación con el mismo período de 2019, lo que se traduce en una reducción del ingreso de divisas generadas por el turismo a nivel mundial.
<i>Impacto económico</i>	La pérdida de ingresos por turismo internacional (ingresos por exportaciones) se preveía en USD 320.000.000.000 bajo el impacto de la crisis económica mundial, más de tres veces lo que se perdió en todo 2019. En términos de empleo, se estimaba que se perderían entre 100 y 120 millones de empleos en 2020.
<i>Aviación</i>	El Consejo Internacional de Aeropuertos, a partir del 5 de mayo de 2020, estimaba que la crisis resultaría en una reducción de 4.600 millones de pasajeros en el año.
<i>Hoteles</i>	En Europa se estimó que el 76 % de los hoteles estarían cerrados. Según Smith Travel Research (STR), en la primera semana de mayo muchos países tenían una tasa de ocupación promedio inferior al 30 %. Algunas categorías de alojamiento compartido, como albergues o campamentos, pudieron verse afectadas a largo plazo.
<i>Plataformas de alojamiento compartido</i>	En mayo de 2020, Airbnb recortó el 25 % de su fuerza laboral.

<i>Restaurantes</i>	En Estados Unidos, la Asociación Nacional de Restaurantes estimaba que las ventas de la industria disminuirían en USD 225.000.000.000 durante los tres meses siguientes a partir de marzo, lo que provocaría la pérdida de entre cinco y siete millones de empleos. En Francia, las medidas de cierre introducidas en marzo dieron lugar al cierre de 75.000 restaurantes, 3.000 clubes y 40.000 cafés, lo que afectó a 1 millón de empleados, que fueron temporalmente despedidos y puestos en situación de desempleo técnico.
<i>Cultura, deporte y entretenimiento</i>	El Consejo Internacional de Museos (ICOM) informó el 2 de abril que en Italia se esperaba que el sector cultural perdiese 3.000 millones de euros en el próximo semestre.
<i>Eventos, reuniones y congresos</i>	La Asociación Global de la Industria de Exposiciones estimó que se habían cancelado más de 500 ferias comerciales en las semanas anteriores, con un costo estimado de hasta 23.000.000.000 millones de euros en pedidos perdidos para los expositores hasta el segundo trimestre de 2020.

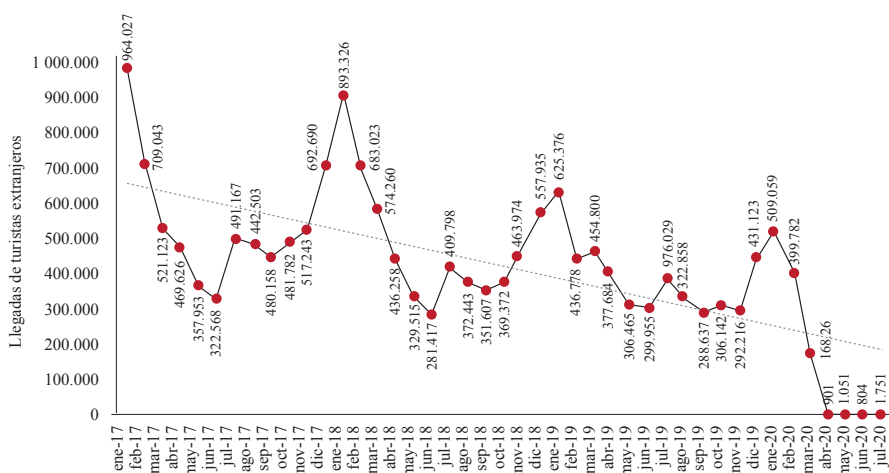
Nota. Elaborada con base en OMT (2020) y OECD (2020).

En el caso de Chile, como se señaló anteriormente, la pandemia del coronavirus irrumpió con fuerza en un período crítico para el sector turismo y profundizó la crisis que registraba el sector a principios del año 2020. El descenso paulatino que registró la llegada de turistas hacia Chile, siguiendo un comportamiento similar al observado en todos los destinos a nivel mundial, se puede apreciar al analizar las cifras de llegadas de turistas entre los meses de julio de 2017 y julio de 2020: un descenso de 500.000 a menos de 2.000 (figura 5). En el plazo de un año, la demanda se redujo en un 97,7%.

Con respecto a este escenario negativo, una encuesta realizada a 709 empresas turísticas a nivel nacional en mayo de 2020 (Subsecretaría de Turismo, 2020b) reveló, entre otros efectos de la pandemia, que era muy probable que más del 50% de los entrevistados cerrara su empresa o cambiase de tipo de negocio (tabla 2).

Según la Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur), para el año 2020 se preveían pérdidas por 1.300 millones de dólares debido a la caída del 56,4% que se proyectó en la llegada de visitantes

Figura 5. Llegada de turistas extranjeros por mes a Chile 2017-2020 (julio)



Nota. Elaboración propia con base en información de la Subsecretaría de Turismo de Chile (2020a).

Tabla 2. Efectos inmediatos del coronavirus en las empresas turísticas chilenas

<i>Reservas hoteleras</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 79 % de los entrevistados reportaron que se evidenciaron cancelaciones en sus actividades como consecuencia del coronavirus.</li> <li>• Un 37 % consideraba que sus cancelaciones ocurrieron con mayor frecuencia durante marzo. El 50 % pronosticó que el mayor porcentaje de cancelaciones (entre 91 y 100 %) ocurriría en abril, y un 35 % dijo que en mayo.</li> <li>• El 77 % de los entrevistados respondió que no sabía o no respondería sobre el porcentaje de cancelaciones de esos meses. Es decir, el escenario desde mayo de 2020 en adelante era desconocido para la mayoría de los empresarios del rubro.</li> </ul>
<i>Situación comercial de las empresas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 21% de las empresas respondió que había dejado de percibir entre el 91 % y el 100 % de sus ingresos mensuales.</li> <li>• Un 43 % de las empresas no sabía qué porcentaje de ingresos había dejado de percibir como consecuencia del coronavirus.</li> <li>• El 55 % de las empresas preveía que no estaría en condiciones de afrontar la crisis y debería cerrar el negocio por endeudamiento.</li> </ul>
<i>Situación laboral al mes de abril</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 40 % de las empresas admitió haber despedido a uno o más trabajadores como consecuencia del coronavirus.</li> <li>• Un 54 % de las empresas declaró que no había despedido personal.</li> <li>• El 62 % de las empresas consideraba que sería necesario en el futuro despedir a un porcentaje de sus trabajadores.</li> </ul>
<i>Empresas más afectadas por la pandemia</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 66 % de los entrevistados declaró que las actividades de alojamiento serían las más golpeadas debido a la crisis.</li> <li>• El 28 % pensaba que el rubro más afectado sería la alimentación.</li> <li>• El 27 % pensaba que los más afectados serían los tours operadores.</li> </ul>
<i>Tipo de turismo más afectado</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 77 % de los entrevistados opinó que tanto el turismo de vacaciones como el de reuniones se verían afectados por igual.</li> <li>• Para el 22 %, el turismo de vacaciones tendría un mayor impacto.</li> </ul>

<i>Actividad con mayor perspectiva de recuperarse en la pospandemia</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 74 % opinó que sería el turismo nacional.</li> <li>• Para el 9 % lo sería el turismo latinoamericano.</li> <li>• Un 5 % creía que sería el turismo de larga distancia.</li> </ul>
<i>Situación de las instalaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 60 % de las empresas habían cerrado sus instalaciones.</li> <li>• El 47 % de las empresas habían postergado decisiones de inversión.</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta realizada a la industria turística en marzo de 2020 (Subsecretaría de Turismo, marzo de 2020b).

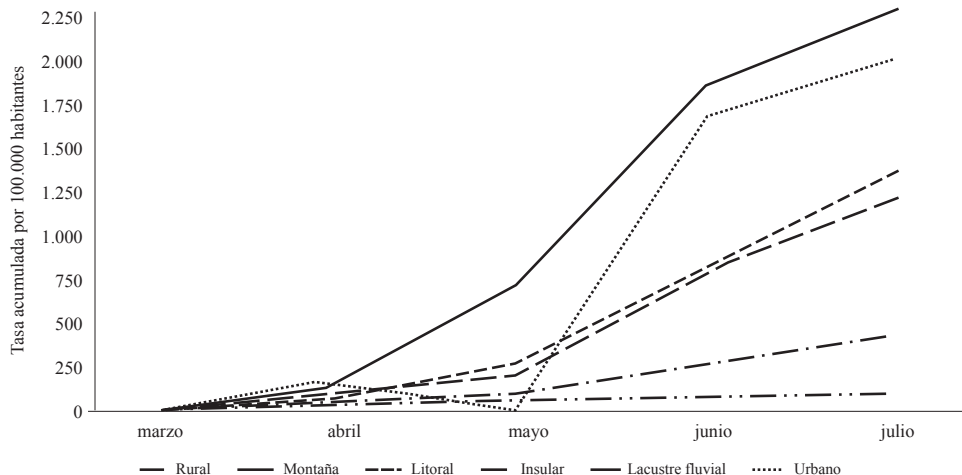
extranjeros como consecuencia del cierre de fronteras que Chile y diversos países adoptaron para frenar la propagación de la enfermedad. Respecto del turismo interno, la proyección de pérdida se elevaba a los 2.300 millones de pesos chilenos (Fedetur, 2020a).

Por otra parte, el empleo en turismo registraba una caída al mes de agosto del 45,2 %, lo que equivale a 271.000 puestos de trabajo, principalmente en actividades de alojamiento y servicio de comidas. Un total de 130.486 trabajadores se acogieron hasta el mes de septiembre a la Ley de Protección del Empleo (Fedetur, 2020b).

En cuanto a la población contagiada de coronavirus, los datos del Ministerio de Salud (2020f) indican que, desde el primer caso en el mes de marzo, la evolución de contagios registró un proceso de crecimiento acelerado en destinos urbanos y de montaña, especialmente a partir de mayo (figura 6).

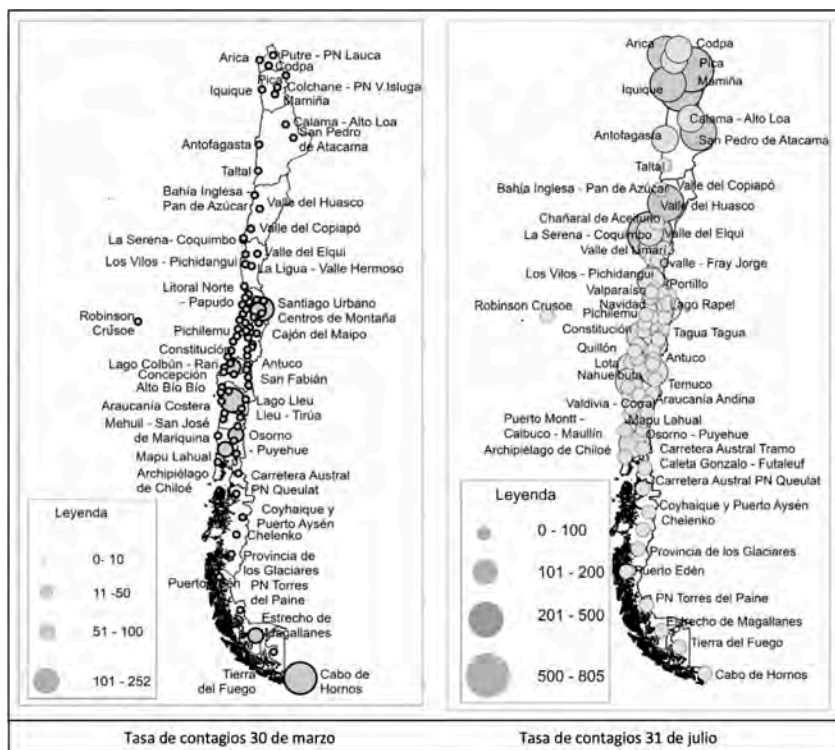
Al mes de julio de 2020, los destinos turísticos que habían registrado las mayores tasas de concentración de casos por 100.000 habitantes se ubicaban en la zona central de Chile, que concentra a más de un 30 % de la población urbana del país (figura 7).

Figura 6. Evolución de los contagios de coronavirus según destinos turísticos en Chile (tasa por cada 100.000 habitantes)



Nota. Elaboración propia con base en información del Ministerio de Salud de Chile (2020f).

Figura 7. Evolución territorial de contagios de coronavirus en destinos turísticos de Chile entre el 30 de marzo y el 31 de julio de 2020 (tasa por cada 100.000 habitantes)



Nota. Elaboración propia con base en información del Ministerio de Salud de Chile (2020f).



## Conflictos en destinos turísticos

Es evidente que el territorio turístico comprende una red de nodos y conexiones entre actores (*stakeholders*) que se relacionan para generar experiencias para el turista (Pearce, 2014). Desde esta perspectiva, el espacio y la oferta turística son “un producto complejo configurado a lo largo de una constelación de valor que involucra a muchos agentes independientes que están integrados vertical, horizontal y diagonalmente” (Denicolai et al., 2010, p. 261).

Esta perspectiva conceptual tiene en cuenta que los recursos turísticos del destino y los elementos que determinan su atracción se perciben como pertenecientes a la comunidad en su conjunto. Incluso en determinadas ocasiones se requieren redes de actores para impulsar decisiones de política pública que establezcan las condiciones para su aprovechamiento turístico (Baggio y Cooper, 2010a; Denicolai et al., 2010; Haugland et al., 2011; Manente y Minghetti, 2006, citados por Fyall et al., 2012; Pavlovich, 2003).

De acuerdo con Fernández-Labbé (2020, p. 231):

Un conflicto socioterritorial supone desacuerdos entre actores con intereses y prioridades diferentes sobre un determinado territorio. El objeto de disputa es el territorio, su definición, uso y significado, elementos generalmente asociados a la estructura de propiedad, al uso y manejo de los recursos naturales y al aprovechamiento de las oportunidades de riqueza o bienestar asociadas.

Por su parte, Porto-Gonçalves (2009) concluye que las comunidades en los destinos turísticos se apropiaron de su espacio de residencia, acogiendo la siguiente idea:

El territorio es espacio apropiado, espacio hecho cosa propia, en definitiva, el territorio es instituido por sujetos y grupos sociales que se afirman por medio de él. Así, hay, siempre, territorio y territorialidad, o sea, procesos sociales de territorialización. En un mismo territorio hay, siempre, múltiples territorialidades. Sin embargo, el territorio tiende a naturalizar las relaciones sociales y de poder, pues se hace refugio, lugar donde cada cual se siente en casa, aunque en una sociedad dividida. (p. 127).

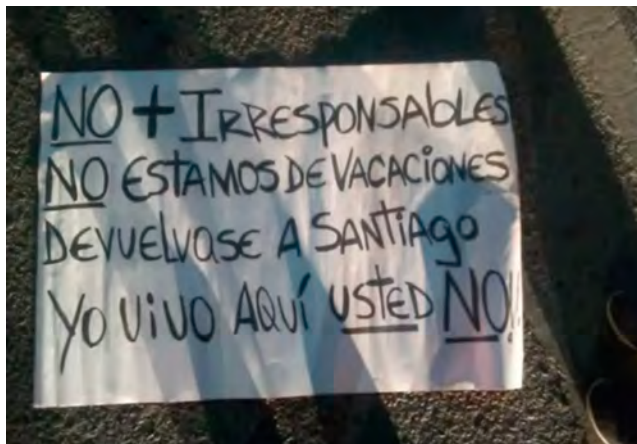
Durante el período de evolución de la pandemia, en Chile se han podido observar distintos momentos de preocupación y sensibilización social con respecto a la situación que vive el país. Los territorios-destinos han reaccionado con distintos niveles de madurez ante la expansión de los contagios. Se ha podido constatar una evolución en la forma en que los residentes de los destinos turísticos han asimilado la pandemia.

En una primera etapa se percibió un proceso de incertidumbre, la cual, a medida que se incrementó el número de contagios (finales de marzo de 2020), dio paso a un temor generalizado que se reflejó en actitudes agresivas hacia los turistas y derivaron en acciones de violencia, como el bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de los visitantes a las zonas litorales (figuras 8 y 9).

Ante esta situación, las autoridades locales asumieron un liderazgo creciente que culminó con la solicitud al Gobierno central de declarar cuarentenas y definitivamente imponer medidas restrictivas a los desplazamientos hacia las zonas litorales. En la tabla 3 se identifican los principales conflictos registrados a nivel nacional; para ello se aplicó el método (EPA), explicado anteriormente.



Figura 8. Pancarta llevada por un manifestante en la localidad costera de San Antonio (Chile, marzo de 2020)



Nota. Tomado de Cerda et al. (21 de marzo de 2020).

Figura 9. Publicaciones de prensa por protesta de vecinos ante la llegada de turistas a balnearios (Chile, marzo de 2020)

**San José de Maipo: Vecinos instalaron barricadas por masiva llegada de turistas y alcalde solicita aduana sanitaria**

PORTAL PIRQUE / 23 MARZO 2020 / VISTO: 1886



Nota. Imagen de la izquierda tomada del diario digital *Portal Pirque* (23 de marzo de 2020). Imagen de la derecha tomada de Hansen (21 de marzo de 2020).

Tabla 3. Conflictos generados en destinos turísticos en Chile según destino

Fecha	Destino	Conflicto	Responsable
21/03/2020	Tongoy	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
21/03/2020	Totalillo	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
21/03/2020	Guaque-ros	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente

<i>Fecha</i>	<i>Destino</i>	<i>Conflicto</i>	<i>Responsable</i>
21/03/2020	Algarrobo	Cierre del acceso a la comuna por decreto municipal	Autoridad local
21/03/2020	El Quisco	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
21/03/2020	El Tabo	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
21/03/2020	Santo Domingo	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
21/03/2020	Cartagena	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
21/03/2020	Pichilemu	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
21/03/2020	Cobquecura	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
21/03/2020	Iloca	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
24/03/2020	San José de Maipo	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
27/03/2020	Algarrobo	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
27/03/2020	Coquimbo	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
27/03/2020	Los Molles	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
04/04/2020	Valparaíso	Reclamos del alcalde	Autoridad local
05/04/2020	San Antonio	Reclamos del alcalde	Autoridad local
06/04/2020	Valparaíso	Solicitud de diputados de cierre sanitario	Autoridad legislativa
06/04/2020	Constitución	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
07/04/2020	Coquimbo	Empresarios hacen un llamado a los turistas para que no los visiten. Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Empresarios
07/04/2020	Vicuña	Empresarios hacen un llamado a los turistas para que no los visiten. Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Empresarios
07/04/2020	Pichilemu	Solicitud de cierre de acceso al balneario	Autoridad local
07/04/2020	Navidad	Solicitud de cierre de acceso al balneario	Autoridad local

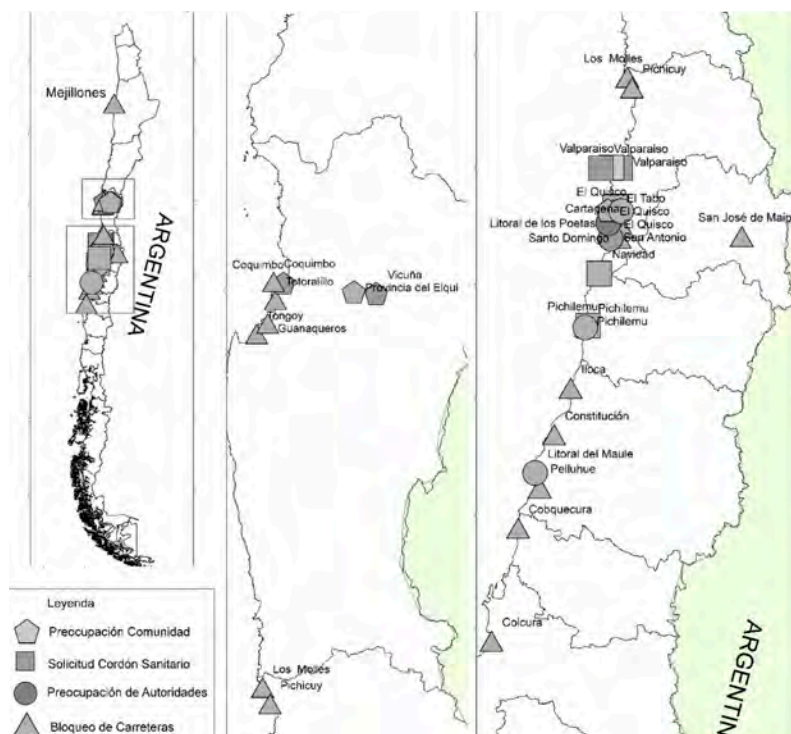
<i>Fecha</i>	<i>Destino</i>	<i>Conflicto</i>	<i>Responsable</i>
07/04/2020	Pcichicuy	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
08/04/2020	Litoral del Maule	Intendente del Maule: “Vamos a devolver a los veraneantes, lleguen en auto, helicóptero o avioneta”.	
08/04/2020	Algarrobo	Vecinos denuncian a turistas.	Comunidad residente
08/04/2020	Pichilemu	Reclamos del alcalde	Autoridad local
9/04/2020	Pelluhue	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
09/04/2020	Algarrobo	Solicitudes locales de no ir	Autoridad local
10/04/2020	Litoral de los poetas	Reclamos de alcalde	Autoridad local
10-12/04/2020	Provincia del Elqui	1.907 automóviles fiscalizados hacia el borde costero y los valles, donde 86 fueron devueltos por “no acreditar el motivo de desplazamiento”	Autoridad policial
10/04/2020	Litoral de los poetas	Reclamos del alcalde	Autoridad local
11/04/2020	Valparaíso	Reclamos del alcalde	Autoridad local
14/04/2020	Algarrobo	Habitantes acusan que las medidas son ineficientes.	Comunidad residente
22/04/2020	Mejillones	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente
29/04/2020	El Quisco	Declaran “en pie de guerra” contra los turistas.	Autoridad local
30/04/2020	El Quisco	Alcaldesa solicita evitar ir.	Autoridad local
30/04/2020	Coquimbo	29 vehículos fueron devueltos por contar con sello rojo en el pasaporte sanitario, y más de 2.000 vehículos fueron controlados ese día.	Autoridad policial
30/04/2020	Algarrobo	Denuncia del alcalde de Algarrobo	Autoridad local
30/04/2020	Algarrobo	Denuncia del alcalde de Algarrobo	Autoridad local
03/07/2020	Colcura	Bloqueo de carreteras para impedir el ingreso de turistas	Comunidad residente

*Nota.* Elaboración propia con base en notas de la prensa nacional.

Estos conflictos desencadenaron la aplicación de un conjunto de medidas que las autoridades nacionales de salud decretaron a partir de la última semana de marzo de 2020, las cuales estuvieron dirigidas directamente a limitar o prohibir actividades recreativas y turísticas que pudieran

incrementar los riesgos de contagio de coronavirus (Ministerio de Salud, 2020a, 2020b, 2020c y 2020d). A modo de ejemplo, cabe destacar las siguientes medidas: instalación de aduanas sanitarias en todos los puertos y aeropuertos de ingreso a Chile; cuarentena total para el principal destino

Figura 10. Localización de conflictos en destinos turísticos de Chile



Nota. Elaboración propia con base en notas de prensa.

turístico insular del turismo receptivo (isla Rapa Nui); prohibición de eventos con más de 50 personas; prohibición de recalada de cruceros; cierre de cines, teatros, discotecas, clubes nocturnos y restaurantes; y prohibición del desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual.

## Conclusiones

El análisis de la situación que enfrentó Chile en el período de expansión mundial del coronavirus permite concluir que la pandemia encontró al país en un escenario muy poco favorable. La tendencia negativa registrada por el turismo internacional a partir del año 2017, y particularmente del mercado argentino, generó condiciones restrictivas para la operación de las empresas.

El estallido social de octubre de 2019, precisamente antes de iniciarse el período de verano y la expansión del coronavirus en el país, agudizó el problema de sensación de seguridad para el mercado internacional, cuya recuperación, prevista para el año 2020, no pudo concretarse, dada la situación mundial generada en los movimientos internacionales producida por el coronavirus. Las previsiones del sector empresarial indicaban que las pérdidas por la restricción impuesta a los viajes desde el extranjero superarían los 1.300 millones de dólares.

La situación de enfrentamiento entre residentes y turistas, producida en los destinos costeros, como consecuencia de la ausencia de un mecanismo de protección y restricción durante la primera fase de expansión del coronavirus planteó una disputa por

la expectativa de mantener el vínculo territorial de los turistas. Dicha disputa se contradecía con el creciente temor de contagio de los residentes. En ese escenario, las actitudes de acción colectiva derivaron en protestas, en su mayoría pacíficas, en distintos lugares del país.

Se observa que, en ese período, las autoridades responsables de los destinos (en particular los alcaldes en zonas de balnearios) asumieron un rol determinante para controlar el conflicto generado por la demanda de visitantes y lideraron nuevas medidas de limitaciones de acceso.

El análisis de la prensa *online*, aplicando la metodología de análisis de protestas (EPA), constituye un valioso instrumento para sistematizar la información histórica sobre eventos que implican movilizaciones sociales colectivas en los destinos turísticos.

A modo de recomendaciones generales, se propone lo siguiente:

En primer lugar, se requiere intensificar los esfuerzos para contar con una instancia formal de trabajo, para enfrentar los desafíos que plantea la gestión de crisis. En el caso de Chile, podría integrarse a las funciones de los comités de emergencia que operan para situaciones de catástrofe y de seguridad a nivel comunal.

Las medidas de distanciamiento social o de cuarentena que se han implementado para reducir los contagios han tenido consecuencias directas para los lugares de mayor afluencia de visitantes. En el futuro cercano, los planes de desarrollo turístico habrán de incorporar indicadores de impacto ambiental y riesgos sanitarios no solo como una respuesta a situaciones coyunturales, sino como un requisito para mejorar las condiciones de adaptación y manejo del territorio en situaciones de pandemia.

En segundo lugar, se reconoce que el turismo ha sido uno de los sectores más afectados por la pandemia del coronavirus. Sin embargo, no se cuenta con información suficiente para cuantificar los reales efectos generados en empleos e ingresos directos e indirectos, lo que implica establecer nuevos indicadores que permitan registrar y cuantificar las pérdidas.

En tercer lugar, la situación generada por los viajes hacia segundas residencias en destinos del litoral, aun en los períodos en los que se ha observado una creciente tasa de contagios, demandaría para las autoridades de salud y de seguridad contar con mayores recursos y capacidades de organización para controlar los flujos vehiculares en las vías de acceso. Por tal razón, se requiere aplicar nuevas medidas restrictivas para la salida de visitantes desde las ciudades de origen, especialmente, en los períodos de la alta temporada.

En cuarto lugar, como otros autores lo han expresado (Jamal y Budke, 2020; Mair et al., 2016; Pizam y Mansfield, 2006; Ritchie, 2004), en adelante se requerirá intensificar los esfuerzos colectivos para registrar y analizar la información que a distintas escalas (local, regional, nacional) aporte al aprendizaje de las situaciones de crisis que afectan al sector turismo. La sistematización de datos y la elaboración de indicadores constituyen la base para este trabajo.

En quinto lugar, durante el primer período de desarrollo de la pandemia se pudo apreciar que existe un amplio rango de oportunidades para introducir en la gestión pública nuevos instrumentos de carácter normativo o voluntarios para fomentar un modelo de desarrollo turístico más sustentable, responsable con el entorno y con las comunidades receptoras, y que permita avanzar en la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (CEPAL, 2020). De

cualquier modo, avanzar hacia este objetivo requiere de una decidida voluntad de los actores públicos y privados de establecer una agenda de trabajo que introduzca un cambio significativo en las prioridades sectoriales y el desafío de abordar, desde una nueva perspectiva, más integral, las relaciones que se establecen entre el sector turismo y la comunidad en el interior de los destinos.

Finalmente, pero no menos importante, se recomienda intensificar los esfuerzos de las autoridades en todos los niveles de la gestión pública, y en particular a nivel local, para reconocer los eventuales conflictos que se puedan gestar en las comunidades residentes en destinos turísticos ante una situación imprevista que afecte de manera negativa sus condiciones de seguridad sanitaria. El hecho de que, ante la llegada de visitantes se registraran improvisadas manifestaciones de protesta colectiva en diversos lugares del país en un período en el que se esperaba mayor sensibilidad de la ciudadanía, reflejó el malestar colectivo de los residentes. Al mismo tiempo, estas reacciones de la comunidad son un estímulo para investigar e incorporar nuevos mecanismos que faciliten la prevención y evaluación —ex ante— de otras movilizaciones sociales asociadas con el turismo en tiempos de pandemia.

## Referencias

- Administración Federal de Ingresos Públicos. (6 de enero de 2020). Resolución General 4659/2020. BO: 661. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-4659-2020-333777/texto>
- Aktas, G. y Gunlu, E. (2005). Crisis management in tourism destinations. En W. F. Theobald (ed.), *Global tourism* (3.ª ed.) (pp. 440-457). Elsevier. <http://perpus.univpancasila.ac.id/repository/EBUPT180143.pdf#page=455>
- Andretta, M. (2018). Protest in Italy in times of crisis: A cross-government comparison. *South European Society and Politics*, 23(1), 97-114. <https://doi.org/10.1080/13608746.2018.1434456>
- Baggio, R. y Cooper, C. (2010). Knowledge transfer in a tourism destination: The effects of a network structure. *The Service Industries Journal*, 30(10), 1.757-1.771. <https://doi.org/10.1080/02642060903580649>
- Carciofi, R. (abril de 2019). *Inserción internacional de Argentina: el desempeño exportador como límite al crecimiento económico* (Documento de trabajo n.º 180). CIPPEC. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2019/05/180-DT-ADE-Inserci%C3%B3n-internacional-de-Argentina-Carciofi-mayo-2019.pdf>
- Cerda, L., Reyes, R. y Navarrete, J. M. (21 de marzo de 2020). Vecinos del Litoral Central impiden con barricadas el acceso a turistas y alcaldes decretan cierre de comunas para evitar propagación de COVID-19. *La Tercera*. <https://www.latercera.com/nacional/noticia/vecinos-de-comunas-del-litoral-central-impiden-con-barricadas-el-acceso-a-turistas-ante-temor-a-propagacion-del-coronavirus/MK3L-RDIPMRESRIKUEBCKR2JGD4/>
- Chou, FH-C., Wu, H-C., Chou, P., Su, C-Y., Tsai, K-Y., Chao, S-S., Chen, M-C., Su, TT-P., Sun, W-J. y Ou-Yang, W.-C. (2007). Estudios psiquiátricos epidemiológicos sobre el impacto posterior al desastre entre los supervivientes del terremoto de Chi-Chi en Yu-Chi, Taiwán. *PNC: Psiquiatría y Neurociencias Clínicas*, 61(4), 370–378. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1819.2007.01688.x>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en el nuevo contexto mundial y regional: escenarios y proyecciones en la presente crisis*. Naciones Unidas. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45336/6/S2000208\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45336/6/S2000208_es.pdf)



- Cruz, G. M. (2019). Perspectivas teóricas para el abordaje de los movimientos sociales y su incorporación en el campo de la investigación en turismo. *Turismo y Sociedad*, 25, 195-216. <https://doi.org/10.18601/01207555.n25.10>
- Denicolai, S., Cioccarelli, G. y Zucchella, A. (2010). Resource-based local development and networked core-competencies for tourism excellence. *Tourism Management*, 31(2), 260-266. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.03.002>
- Dodds, R. y Butler, R. (2019). The phenomena of overtourism: A review. *International Journal of Tourism Cities*, 5(4), 519-528. <https://doi.org/10.1108/IJTC-06-2019-0090>
- Earl, J., Martin, A., McCarthy, J. y Soule, S. (2004). The use of newspaper data in the study of collective action. *Annual Review of Sociology*, 30, 65-80. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.30.012703.110603>
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135-147. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0)
- Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur). (2020a). *Barómetro chileno del turismo* (enero). <https://fedetur.cl/llegadas-extranjeros%e2%80%8b/>
- Federación de Empresas de Turismo de Chile (Fedetur). (2020b). *Barómetro empleo turismo* (agosto). <https://fedetur.cl/empleo/>
- Félix, A. y García, N. (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>
- Fernandes, B. (2005). Movimentos socioterritoriais e movimentos socioespaciais: contribuição teórica para uma leitura geográfica dos movimentos sociais. *OSAL: Observatorio Social de América Latina*, (16), 273-283. <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/osal/osal16/D16MFernandes.pdf>
- Fernández-Labbé, J. (2020). El territorio como espacio contradictorio: promesas y conflictos en torno a la actividad extractiva en Ecuador, Colombia, Perú y Chile. *EURE*, 46(137), 225-246. <http://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612020000100225>
- Fyall, A., Garrod, B. y Wang, Y. (2012). Destination collaboration: A critical review of theoretical approaches to a multi-dimensional phenomenon. *Journal of Destination Marketing & Management*, 1(1-2), 10-26 <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2012.10.002>
- Galvani, A., Lew, A. y Sotelo, M. (2020). COVID-19 is expanding global consciousness and the sustainability of travel and tourism. *Tourism Geographies*, 22(3), 567-576. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760924>
- Hajibaba, H., Gretzel, U., Leisch, F. y Dolnicar, S. (2015). Crisis-resistant tourists. *Annals of Tourism Research*, 53, 46-60. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.04.001>
- Hall, M., Timothy, D. y Timothy, D. (eds.). (2003). *Safety and security in tourism: Relationships, management, and marketing*. Routledge.
- Hansen, H. (21 de marzo de 2020). *Rebelión de los alcaldes de la costa: de norte a sur cerraron los accesos por temor al contagio de coronavirus*. Infogate. <https://www.infogate.cl/2020/03/21/rebelion-de-los-alcaldes-de-la-costa-de-norte-a-sur-cerraron-los-accesos-por-temor-al-contagio-de-coronavirus/>
- Haugland, S., Ness, H., Grønseth, B. y Aarstad, J. (2011). Development of tourism destinations. An integrated multilevel perspective. *Annals of Tourism Research*, 38(1), 268-290. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2010.08.008>



- Heiss, C. (2020). Chile: entre el estallido social y la pandemia. *Análisis Carolina*, n.º 18 [En línea]. [https://doi.org/10.33960/AC\\_18.2020](https://doi.org/10.33960/AC_18.2020)
- Higgins-Desboilles, F., Carnicelli, S., Krolkowski, C., Wijesinghe, G. y Boluk, K. (2019). Degrowing tourism: Rethinking tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(12), 1.926-1.944. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1601732>
- Huistra, H. y Mellink, B. (2016). Phrasing history: Selecting sources in digital repositories. *Historical Methods: A Journal of Quantitative and Interdisciplinary History*, 49(4), 220-229. <https://doi.org/10.1080/01615440.2016.1205964>
- Hutter, S. (2019). Comment: Exploring the full conceptual potential of protest event analysis. *Sociological Methodology*, 49(1), 58-63. <https://doi.org/10.1177/0081175019860239>
- Jamal, T. y Budke, C. (2020). Tourism in a world with pandemics: Local-global responsibility and action. *Journal of Tourism Futures*, 6(2), 181-188 <https://doi.org/10.1108/JTF-02-2020-0014>
- Koopmans, R. (1998). The use of protest event data in comparative research: Cross-national comparability, sampling methods and robustness. En D. Rucht, R. Koopmans y F. Neidhardt (eds.), *Acts of dissent: New developments in the study of protest* (pp. 90-110). Edition Sigma. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/122519/1/209582.pdf>
- Mair, J., Ritchie, B. y Walters, G. (2016). Towards a research agenda for post-disaster and post-crisis recovery strategies for tourist destinations: A narrative review. *Current Issues in Tourism*, 19(1), 1-26, <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.932758>
- Manente, M. y Minghetti, V. (2006). Destination management organisations and actors. En D. Buhalis y C. Costa (eds.), *Tourism, business, frontiers: Consumers, products and industry* (pp. 228-237). Elsevier Butterworth-Heinemann.
- March, R. y Woodside, A. (2005). Testing theory of planned versus realized tourism behavior. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 905-924. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.07.012>
- Massot, J. (2019). La política cambiaria argentina entre 2016 y 2019. Situación y alternativas desde una perspectiva de economía política. *Actualidad Económica*, 29(99), 3-16. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/acteconomica/article/view/27438>
- Mayorga, A., Valle, C. del y Nitrihual, L. (2008). Análisis complejo del discurso. Una propuesta metodológica para el estudio de la representación mediática en la prensa escrita. *Anagramas: Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 7(13), 13-33. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/1452>
- Mayorga, A. y Nitrihual, L. (2018). La construcción socioimaginaria de la protesta social en el discurso de la prensa latinoamericana: análisis de las editoriales de los diarios *El Mercurio* (Chile) y *La Nación* (Argentina) en el contexto de la crisis argentina de 2001. *Anagramas: Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 17(33), 175-194. <http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v17n33/1692-2522-angr-17-33-175.pdf>
- Ministerio de Salud (Chile). (19 de marzo de 2020a). Dispone medidas sanitarias por brote de COVID-19. [Resolución n.º 194 Exenta]. DO: 42.609. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/03/20/42609/01/1743121.pdf>
- Ministerio de Salud (Chile). (30 de marzo de 2020b). Dispone medidas sanitarias que indica por brote de COVID-19. [Resolución n.º 215 Exenta]. DO: 42.621-B. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/04/01/42621-B/01/1747889.pdf>
- Ministerio de Salud (Chile). (6 de abril de 2020c). Dispone medidas sanitarias que indica por brote de COVID-19. [Resolución n.º 244

- Exenta]. DO: 42.626. <http://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2020/03/1749205.pdf>
- Ministerio de Salud (Chile). (27 de mayo de 2020d). Dispone medidas sanitarias por brote de COVID-19. [Resolución n.º 396 Exenta]. DO: 42.667. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/05/1767470.pdf>
- Ministerio de Salud (Chile) – Departamento de Epidemiología. (4 de septiembre de 2020e). *Informe Epidemiológico n.º 48. Enfermedad por SARS-CoV-2 (COVID-19)*. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/09/Informe-Epidemiologico-48.pdf>
- Ministerio de Salud (Chile) – Departamento de Epidemiología. (30 de marzo de 2020f). *Informe Epidemiológico Enfermedad por COVID-19*. [https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/INFORME\\_EPI\\_COVID19\\_20200330.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/03/INFORME_EPI_COVID19_20200330.pdf)
- Namberger, P., Jackisch, S., Schmude, J. y Karl, M. (2019). Overcrowding, overtourism and local level disturbance: How much can Munich handle? *Tourism Planning & Development*, 16(4), 452-472. <https://doi.org/10.1080/21568316.2019.1595706>
- Nathan, M. y Kovoov-Misra, S. (2002). No pain, yet gain: Vicarious organizational learning from crises in an inter-organizational field. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 38(2), 245-266. <https://doi.org/10.1177/00286302038002006>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2018). *Tourism Trends and Policies 2018*. <http://dx.doi.org/10.1787/tour-2018-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2 de junio de 2020). *Tourism policy responses to the coronavirus (COVID-19)*. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/tourism-policy-responses-to-the-coronavirus-covid-19-6466aa20/#section-d1e1537>
- Paraskevas, A., Altinay, L., McLean, J. y Cooper, C. (2013). Crisis knowledge in tourism: Types, flows and governance. *Annals of Tourism Research*, 41, 130-152. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.12.005>
- Pavlovich, K. (2003). The evolution and transformation of a tourism destination network: The Waitomo Caves, New Zealand. *Tourism Management*, 24(2), 203-216. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00056-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00056-0)
- Pearce, D. (2014). Toward an integrative conceptual framework of destinations. *Journal of Travel Research*, 53(2), 141-153. <https://doi.org/10.1177/0047287513491334>
- Pennington-Gray, L. (2018). Reflections to move forward: Where destination crisis management research needs to go. *Tourism Management Perspectives*, 25, 136-139. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.013>
- Pizam, A. y Mansfeld, Y. (2006). Toward a theory of tourism security. En Y. Mansfeld y A. Pizam (eds.), *Tourism, security and safety: From theory to practice* (pp. 1-27). Routledge. <https://booksite.elsevier.com/samplechapters/9780750678988/9780750678797.PDF>
- Portal Pirque. (23 de marzo de 2020). San José de Maipo: vecinos instalaron barricadas por masiva llegada de turistas y alcalde solicita aduana sanitaria. *Portal Pirque*. <http://www.portalpirque.cl/index.php/world/21-noticias-de-san-jose-de-maipo/3182-san-jose-de-maipo-vecinos-instalaron-barricadas-por-masiva-llegada-de-turistas-y-alcalde-solicita-aduana-sanitaria>
- Porto- Gonçalves, C. (2009). De saberes y de territorios: diversidad y emancipación a partir de la experiencia latinoamericana. *Polis: Revista Latinoamericana*, 8(22), 121-136. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v8n22/art08.pdf>
- Portos, M. (2016). Movilización social en tiempos de recesión: un análisis de eventos de

- protesta en España, 2007-2015. *Revista Española de Ciencia Política*, (41), 159 -178. <https://doi.org/10.21308/recp.41.07>
- Ritchie, B. (2004). Chaos, crises and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669-683. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>
- Rodríguez-Toubes, D. y Fraiz, J. A. (2011). Gestión proactiva de crisis en el turismo: una experiencia de estudio en Galicia. *PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 9(2), 279-289. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2011.09.025>
- Romagnosa, F. (2020). The COVID-19 crisis: Opportunities for sustainable and proximity tourism. *Tourism Geographies*, 22(3), 690-694. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1763447>
- Rubonis, A. y Bickman, L. (1991). Psychological impairment in the wake of disaster: The disaster-psychopathology relationship. *Psychological Bulletin*, 109(3), 384-399. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.109.3.384>
- Rucht, D., Koopmans, R. y Neidhardt, F. (eds.). (1999). *Acts of dissent: New developments in the study of protest*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Scribano, A. (2003). Reflexiones sobre una estrategia metodológica para el análisis de las protestas sociales. *Sociologías*, 5(9), 64-104. <https://doi.org/10.1590/S1517-45222003000100004>
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312-321. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>
- Subsecretaría de Turismo (Chile). (2020a). *Llegada de turistas extranjeros al país. Año 2008-2020*. <http://www.subturismo.gob.cl/documentos/estadisticas/>
- Subsecretaría de Turismo (Chile). (2020b). *Minuta. Análisis de los resultados de la encuesta para la industria turística en contexto de coronavirus*. [http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/20200401\\_Minuta-Encuesta-CADEM\\_Turismo\\_Covid-19.pdf](http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/20200401_Minuta-Encuesta-CADEM_Turismo_Covid-19.pdf)
- Svampa, M. (2008). La disputa por el desarrollo: territorio, movimientos de carácter socioambiental y discursos dominantes. En M. Svampa, *Cambio de época: movimientos sociales y poder político*. CLACSO y Siglo XXI. <https://www.flacsoandes.edu.ec/agora/la-disputa-por-el-desarrollo-territorio-movimientos-de-caracter-socio-ambiental-y-discursos>
- Voz de América. (3 de marzo de 2020). Barricadas y desórdenes marcan inicio de marzo en Chile. *Voz de América*. <https://www.vozdeamerica.com/america-latina/barricadas-desordenes-inicio-marzo-chile>
- Weissbluth, M. (31 de enero de 2020). *Orígenes y evolución del estallido social en Chile* (Versión 1). Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile. [https://www.mariowaisbluth.com/descargas/mario\\_waisbluth\\_el\\_estallido\\_social\\_en\\_chile\\_v1\\_feb1.pdf](https://www.mariowaisbluth.com/descargas/mario_waisbluth_el_estallido_social_en_chile_v1_feb1.pdf)
- World Tourism Organization (UNWTO). (2020). *World Tourism Barometer*, 18(4). <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.4?download=true>
- World Tourism Organization (UNWTO). (2020b). *Evaluación del impacto del brote de COVID-19 en el turismo internacional*. <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>
- World Tourism Organization (UNWTO); Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality; NHTV Breda University of Applied Sciences and NHL Stenden University of Applied Sciences. (2018). *'Overtourism'? – Understanding and managing urban tourism growth beyond*

*perceptions. Executive Summary.* UNWTO.  
<https://doi.org/10.18111/9789284420070>

Zenker, S. y Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic – A critical discusión of a tourism research agenda. *Tourism Management*, (81), 104-164. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104164>