



Universidad Nacional de La Plata



Facultad de  
Ciencias Económicas  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

# IMPACTOS DEL TURISMO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE VIDA DE LA COMUNIDAD LOCAL

## CASO DE ESTUDIO: CIUDAD DE EL CALAFATE

TESIS DE GRADO:  
LICENCIATURA EN  
TURISMO



CAMILA VELÁZQUEZ  
LEGAJO N° 85357/4  
VELAZQUEZCAMILA11@GMAIL.COM  
DIRECTOR MG. URIEL CHARNE  
FECHA DE ENTREGA: 17 DE DICIEMBRE

## AGRADECIMIENTOS

---

*Por medio de estas líneas quiero agradecer a todas aquellas personas que me acompañaron a lo largo de la carrera viéndome crecer tanto a nivel personal como profesional.*

*A mi familia, principalmente a mis padres, que me acompañan incondicionalmente en todas las circunstancias que voy atravesando en mi vida*

*A mis amigas, principalmente a Emilia por estar en todo momento, a mis compañeros y amigas de la facultad que me hicieron sentir acompañada a lo largo de toda la carrera*

*A mis profesores, principalmente a Uriel Charne, mi director de tesis que supo guiarme con profesionalismo en cada momento de la investigación.*

*A todos los que me acompañaron... Muchas gracias!*

## ÍNDICE

---

Resumen .....	1
Introducción .....	2
Fundamentación .....	3
Objetivos.....	4
Objetivos Generales.....	4
Objetivos Específicos .....	4
Metodología .....	5
Capítulo Uno: Marco Teórico .....	7
1. Patrimonio .....	7
1.1 Patrimonio Cultural.....	11
1.2 Patrimonio Natural.....	12
2. Patrimonio Mundial.....	13
2.1 Protección nacional e internacional del patrimonio cultural y natural .....	14
2.2 Argentina como Estado Parte de la Convención.....	16
2.3 Patrimonios Mundiales en Argentina según UNESCO.....	17
3. Turismo y Patrimonio.....	17
4. Impactos del turismo .....	21
4.1 Impactos Económicos .....	22
4.2 Impactos Medioambientales .....	23
4.3 Impactos Socioculturales.....	23
5. Calidad de Vida.....	24
Capítulo Dos: Caso de Estudio .....	28
1. Surgimiento de El Calafate .....	28
1.1 Nombramiento del Parque Nacional Los Glaciares como Patrimonio Mundial por UNESCO.....	30
2. Primeras iniciativas para convertir a El Calafate en un destino turístico de primer nivel.....	33
3. Problemáticas en la localidad por el surgimiento de la actividad turística .....	35
Capítulo Tres: Estudio de campo en la ciudad de El Calafate .....	38
Objetivo 1: Realizar un diagnóstico de la situación turística actual en la ciudad de El Calafate.....	38
Objetivo 2: Identificar y caracterizar la oferta turística de El Calafate y el grado de involucramiento que tiene la comunidad local en la misma .....	41
Objetivo 3: Reconocer cómo incide la declaratoria de El Calafate como Patrimonio Mundial en la calidad de vida de los residentes locales.....	44
Objetivo 4: Indagar sobre la percepción que tiene la comunidad local acerca de la actividad turística.....	46
Conclusiones .....	54

Recomendaciones .....	57
Bibliografía.....	58
Anexos.....	61

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

---

Ilustración 1: Etapas del crecimiento de la ciudad de El Calafate desde 1927 hasta 2010 .....	29
Ilustración 2: Mapa del Parque Nacional Los Glaciares .....	31

## Índice de Tablas

---

Tabla 1: Cantidad de Habitantes de las localidades de El Calafate y El Chaltén en base a los distintos censos realizados.....	32
Tabla 2: Cantidad de turistas arribados a El Calafate por temporada turística .....	33
Tabla 3: Cuadro resumen de las principales ideas de cada uno de los objetivos.....	50

## RESUMEN

---

La declaratoria de Patrimonio Mundial hacia un sitio como el Parque Nacional Los Glaciares implica una gran puesta en valor que muchas veces ayuda a su protección, resguardo y atrae mucho el turismo, genera intriga a los turistas que lo visitan. Sin embargo, el turismo en muchos de estos sitios provoca problemáticas o también llamados impactos de tipo sociocultural, económico y ambiental generando que la calidad de vida de los residentes locales del lugar se vea afectada. Por este motivo es que se considera necesario analizar la relación existente entre la actividad turística y la calidad de vida de los residentes locales que viven en la ciudad de El Calafate, sede Administrativa del Parque Nacional Los Glaciares.

En primera instancia se presenta el marco teórico donde se definen aquellos conceptos considerados importantes para la investigación. Luego se realiza una caracterización del parque nacional y de la ciudad de El Calafate. Y por último se procede al estudio de campo en la ciudad de El Calafate, realizando entrevistas semiestructuradas a residentes locales y a personas destacadas en la actividad turística de la ciudad.

Con la información obtenida, se analiza y se obtienen características de la relación entre el turismo y la calidad de vida de los residentes locales.

Como última instancia se realizan las conclusiones finales y se proponen una serie de recomendaciones para las posibles autoridades del turismo en El Calafate.

**Palabras claves: Turismo - Patrimonio Mundial - Impactos del turismo - Calidad de Vida**

## INTRODUCCIÓN

---

En este trabajo de investigación se van a estudiar los impactos socioculturales que provoca la actividad turística en la calidad de vida de la comunidad local de El Calafate. Este se encuentra ubicado dentro del Parque y Reserva Nacional Los Glaciares, que en 1981 fue el primer sitio argentino declarado Patrimonio Mundial, por UNESCO<sup>1</sup>. Es el centro urbano más importante de la zona y en él funciona el Centro Administrativo del Parque Nacional.

El Parque Nacional Los Glaciares tiene gran importancia tanto a nivel nacional como internacional, ya que junto con el Parque Nacional Iguazú, Nahuel Huapi y Tierra del Fuego es uno de los más visitados a nivel país (Manzur, 2006 en Almirón, A. 2007). Para los turistas extranjeros, los glaciares es una de las principales visitas, junto con la ciudad de Buenos Aires, Bariloche, Villa La Angostura, San Martín de los Andes, la Costa Atlántica e Iguazú (Oliva & Oliver, 2004 en Almirón, A. 2007).

Es un patrimonio natural que se desarrolla entre el lago Argentino y el lago Viedma, creado para preservar una extensa área de hielos continentales y glaciares, además del bosque andino patagónico austral.

En los últimos años, la ciudad de El Calafate ha crecido notablemente gracias al desarrollo de la actividad turística. La misma reemplazó a la explotación ganadera, que es la actividad que le dio origen a la ciudad. Es a partir de 1960 cuando comienza a desarrollarse el turismo y a promocionarse, desde el gobierno provincial y local, como una alternativa de desarrollo en un contexto de crisis económica (Artesi L., 2003).

Entonces, el turismo aparece como una oportunidad para conseguir un empleo y es así como el destino turístico comienza a poblarse, provocando un gran crecimiento urbano. Sin una planificación urbana que ordene y regule este crecimiento, se originan problemas urbanos de distinta índole, que son los llamados impactos turísticos: económicos, socioculturales o ambientales (Ampuero, C., Cáceres, A. P., Frías, P., Sáenz, J. L., Triviño, G., 2014).

Con el fin de indagar sobre la relación existente entre turismo y calidad de vida de los residentes locales de El Calafate entre los años 2003 y 2019, se desarrollará una investigación cualitativa, la cual consistirá en realizar entrevistas semiestructuradas a distintos actores sociales. Por un lado, a los residentes locales de la ciudad de El Calafate y por el otro, a funcionarios que regulen la actividad turística en la ciudad.

---

<sup>1</sup> United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

## FUNDAMENTACIÓN

---

El motivo principal de esta tesis es el estudio de los impactos socioculturales que afectan la calidad de vida de la comunidad local de El Calafate, una ciudad muy bien posicionada a nivel nacional e internacional en materia de turismo por tener un Sitio Patrimonio Mundial como el Parque Nacional Los Glaciares, en donde su centro administrativo tiene lugar en la ciudad que se va a estudiar.

El reconocimiento que la UNESCO hace a un atractivo turístico como Sitio Patrimonio Mundial ofrece ventajas, una de ellas es que brinda herramientas para una mejor gestión del destino, considerando estrategias y planes de turismo que tengan como fin un equilibrio sostenible.

Sin embargo la planificación muchas veces hace que se superpongan acciones con los planes propios del sitio o con planes a nivel nacional, esto provoca problemáticas para aquellos actores que los ejecutan y muchas veces surgen preocupaciones principalmente culturales Ruiz Lanuza, A. & Pulido Fernández, J. I. (2015).

Para Ruiz Lanuza, A. & Pulido Fernández, J. I. (2015) la medición de aquellos impactos provocados por el turismo en Sitios Patrimonio Mundial es muy necesaria como por ejemplo, implementar metodologías para evaluar impactos económicos de manera sistemática, debido a que, por el lado de los actores públicos y privados invierten en conservar los monumentos y por otro lado, están los turistas que gastan dinero en visitarlos.

Muchos autores coinciden en que hay incidencias negativas del turismo por la obtención del reconocimiento de la UNESCO y en menor medida hay otros autores que ven positivo este reconocimiento para la actividad turística (Ruiz Lanuza, A. & Pulido Fernández, J. I. 2015).

El propósito de esta investigación es que sea una herramienta teórica de ayuda, que brinde información sobre la forma en que se puede hacer partícipe a una comunidad local en el desarrollo de la actividad turística de un destino bien consolidado como lo es El Calafate, por su más imponente atractivo, el Parque Nacional Los Glaciares. Puede ayudar a futuros trabajos o investigaciones que se realicen ya sea sobre este tema de un destino turístico de Argentina o de otro país.

Al no haber información actualizada desde el año 2014 sobre aquellos impactos socioculturales que generan un problema para el residente local de El Calafate y a su vez para el turista que lo visita, esta investigación puede ser una guía para quienes quieran analizar o estudiar este destino en particular o que investiguen temas similares a este.

Se espera aportar a futuro al gobierno local de El Calafate información sobre aquellos impactos que afectan a la comunidad local provocados por el turismo que crece cada vez más por su atractivo turístico. En base a esta información se pueden evaluar mejoras en cuanto a las futuras inversiones que se vayan a realizar para mejorar aquellas problemáticas que generan estos impactos en la vida de los residentes locales.

## OBJETIVOS

---

### OBJETIVOS GENERALES

Analizar la relación entre el turismo y la calidad de vida de la población local de la ciudad de El Calafate entre los años 2003 y 2019

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Realizar un diagnóstico de la situación turística actual en la ciudad de El Calafate
- 2) Identificar y caracterizar la oferta turística de El Calafate y el grado de involucramiento que tiene la comunidad local en la misma
- 3) Reconocer cómo incide la declaratoria del Parque Nacional Los Glaciares como Patrimonio Mundial en la calidad de vida de los residentes locales
- 4) Indagar sobre la percepción que tiene la comunidad local acerca de la actividad turística

## METODOLOGÍA

---

Para la realización del presente trabajo se decidió dividir la investigación en dos etapas:

Como primera etapa, se realizó una revisión bibliográfica para la obtención de fuentes secundarias. De esta forma se logró especificar el problema a investigar, fundamentar la elección del tema, determinar los objetivos a lograr y reunir conocimientos sobre conceptos tales como patrimonio, patrimonio cultural y natural, impactos, calidad de vida, turismo, entre otros. También se obtuvo información de fuentes secundarias y del trabajo de campo que se llevó a cabo durante la última semana del mes de agosto, es decir, del 26 al 31 de agosto del año 2019 en la ciudad de El Calafate para el apartado en donde se explicó la historia de la ciudad de forma resumida, las primeras iniciativas de los pobladores para fomentar la actividad turística y se describió el Parque Nacional Los Glaciares.

Se realizó un análisis de información recabada sobre datos estadísticos y fuentes secundarias que hayan realizado un estudio sobre la situación de la ciudad de El Calafate desde el 2003, que es cuando comienza a desarrollarse el turismo como principal actividad económica porque es a partir de ese año que la llegada de turistas comienza a aumentar de manera significativa. Estas fuentes fueron claves para el análisis de la situación actual de la ciudad, para identificar la oferta turística y también para analizar los impactos provocados por la actividad turística.

Luego, como segunda etapa, para obtener información sobre el grado de involucramiento de los residentes en la actividad turística, saber su opinión sobre la misma y poder analizar la relación existente entre la actividad y la calidad de vida de los residentes locales, se realizó un estudio de campo en la ciudad de El Calafate, en donde se hizo un relevamiento del lugar, se observó y se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas como herramienta de análisis. Este estudio de campo aportó información actual sobre la situación turística complementando información anteriormente extraída de fuentes secundarias.

Se decidió realizar este tipo de entrevistas que forman parte de la investigación cualitativa porque como Valles, M. (1999) las define, son entrevistas con características de una conversación informal y casual y uno de sus principales rasgos es que tiene una duración similar a la de una conversación prolongada. Las entrevistas consisten en un guion que, si bien el entrevistador tiene conocimiento de los temas a tratar, también tiene la libertad de ordenar y formular las preguntas a su manera mientras realiza la entrevista.

Las entrevistas semiestructuradas son aquellas en las que existe un guion que comienza con una pregunta general en la que se da comienzo a hablar del tema pero si con esta pregunta no se logra llegar a donde se quiere, existen otras preguntas más puntuales para saber concretamente la opinión sobre el tema estudiado (Pérez, C., Ardévol, E., Bertrán, M. & Callén, B. 2003).

Dichas entrevistas fueron realizadas a residentes locales que hayan vivido en El Calafate entre el año 2003 y el 2019, para que puedan brindar información sobre lo que fue pasando en la ciudad durante esos años y expresar su percepción y opinión sobre la actividad según el grado de involucramiento que tengan. En un principio se realizaron entrevistas a residentes locales que trabajan dentro de la industria turística, al notar que era la gran mayoría de la población local, se decidió entrevistar a locales

que no estén directamente relacionados con el turismo, como comerciantes y empleados del sector bancario, para poder tener otro punto de vista sobre la actividad turística en la ciudad.

También se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas a personas destacadas en el sector turístico como el secretario de turismo municipal, el presidente de la Asociación de Agentes de Viajes y Turismo (AAAVYT) de El Calafate y trabajadores de la Administración de Parques Nacionales para que brinden su opinión y experiencia personal sobre la actividad turística en El Calafate.

Con la realización de estas entrevistas se buscó llegar a una trilogía de pensamientos, saber qué piensa el sector público, el privado y los residentes locales para hacer una comparación y poder realizar una conclusión con una idea general sobre el tema.

Una vez finalizado el trabajo de campo se realizó el análisis de las entrevistas efectuadas en El Calafate para poder volcar a la investigación toda la información recabada y analizar el cumplimiento de los objetivos.

## CAPITULO UNO: MARCO TEÓRICO

---

El marco teórico, que se desarrolla a continuación, va a permitir conocer aquellos conceptos básicos y necesarios que permitirán el entendimiento del desarrollo de esta investigación.

En primer lugar se va a desarrollar el concepto de Patrimonio y su clasificación en Patrimonio Cultural y Natural. A continuación se va a tratar la declaratoria de Patrimonio Mundial sobre un atractivo turístico que muchas veces genera un aumento de la actividad turística en el destino, por este motivo resulta importante desarrollar la relación existente entre Turismo y Patrimonio. En base a eso se van a estudiar aquellos Impactos provocados por la actividad turística, principalmente, los impactos socioculturales que influyen de manera directa en la Calidad de Vida de los residentes de un destino turístico.

### 1. PATRIMONIO

El patrimonio es un concepto muy amplio, integrador y que se va actualizando de forma permanente porque como dice Bertonatti, C. (2014), cada cultura, cada época, cada mentalidad va construyendo su propio patrimonio rescatando de su pasado lo que a ellos los identifica o quieren conservar.

Para la presente investigación se van a tener en cuenta las posturas, que se desarrollan a continuación, de algunos de los tantos autores que definieron el concepto de patrimonio:

El patrimonio es entendido muchas veces como el conjunto de bienes ya sea, naturales o culturales, materiales o inmateriales, acumulados por tradición o herencia y que es común al conjunto de individuos que conforman una sociedad. El patrimonio es parte de una cultura y expresa los valores que identifican a la sociedad que los reconoce como propios (Hernández Ballart, J. & Tresserras, J. (2001) en Almirón, A., Bertoncello, R. & Troncoso, C., 2006).

Al patrimonio, muchos autores, lo definen como un elemento vinculado a la herencia de una sociedad, como si fuera un legado que se transmite de una generación a otra, ya que este proviene del pasado y asegura que dicho pasado se mantenga vivo en el presente. Supone también que la sociedad a la cual pertenece va a ser la transmisora de su patrimonio heredado.

Cualquier elemento que provenga de la naturaleza, la historia o la genialidad es un elemento con altas posibilidades de ser patrimonializable, luego de ser activado. Una vez que se ha convertido en patrimonio, el objeto en sí se carga de valor y universalidad que les son propios por sus cualidades intrínsecas (Almirón, A. et al. 2006)

Cuetos, M. P. G. (2012) agrega a la definición anterior que el patrimonio no solo es un conjunto de bienes del pasado, sino todo aquello que nos genera identidad. Y tiene como dimensión al territorio y a sus habitantes; tiene como objetivo lograr una mejor calidad de vida, consecuencia del desarrollo económico y social sostenible, teniendo como metodología la gestión integral de los recursos patrimoniales.

Aunque lo que muchas veces es definido como patrimonio, presentado como algo universal y homogéneo para una sociedad, puede no ser compartido por los distintos

sectores o grupos de esa misma sociedad y así tener distintas interpretaciones. Dicho esto, el patrimonio podría definirse como un espacio de conflicto, lucha, tensión y negociación entre los diferentes sectores que componen una sociedad (García Canclini 1999; Graham, Ashworth y Tunbridge, 2000; Prats, 1998 en Almirón A., et al., 2006)

Sin embargo, para llegar a estas definiciones actuales de patrimonio se ha recorrido un largo camino debido a que no todo lo que hoy se considera patrimonio podría haberse tenido en cuenta cien años atrás, por lo que resulta importante sintetizar dicha evolución.

Según la autora Cuetos, M. P. G. (2012) en el siglo XVIII, el sentido moderno del patrimonio nace con la ilustración, aparejado al concepto de cultura y la creación de una conciencia que tiene que ver con que existe un pasado y una historia. A mitad de siglo surgen los monumentos antiguos definidos como la concepción arqueológica de testimonios del pasado. También se crean las ciencias históricas, nace la arqueología, lo que se va a llamar historia del arte y comienzan con los estudios y clasificaciones de las obras de arte, aparecen los museos nacionales, como El Louvre donde se conservan colecciones reales. La Revolución Francesa fue muy importante para llegar a comprender cómo entendemos hoy en día lo que es el patrimonio.

A partir del siglo XIX, se empieza a considerar al monumento nacional como un elemento básico que conformaría al patrimonio o a la herencia común basada en la antigüedad, por encima de lo artístico. Los monumentos fueron llamados monumentos nacionales porque son una herencia común para las personas que pertenecen a un pueblo por herencia y que se identifican con ellos por su valor histórico. En este mismo siglo ocurrieron importantes destrucciones de patrimonios, la industrialización fue uno de los motivos principales. Es por esto que se desarrollaron las leyes de tutela y se establecieron las Comisiones de Monumentos, con el objetivo de conservación e identificación del patrimonio. Se amplía tanto el concepto de arte como el de patrimonio apreciando las artes aplicadas, decorativas e industriales y es valorado el arte medieval destacándose el movimiento Romántico y Gótico. Los edificios pertenecientes a estos movimientos pasan a integrar el patrimonio colectivo y a convertirse en grandes monumentos nacionales como la catedral de Colonia en Alemania, Notre-Dame en París, entre otros.

Ya en el siglo XX el patrimonio pasa a ser una cuestión supranacional debido a que sus problemas y necesidades comienzan a debatirse a nivel internacional. Varios organismos como la Sociedad de las Naciones, su heredera, la UNESCO, el ICOMOS<sup>2</sup>, el ICOM<sup>3</sup>, la Unión Europea, han realizado seminarios y encuentros en donde se plantearon las problemáticas con las que se enfrenta la protección y conservación del patrimonio. Con este mismo objetivo se realizó en la ciudad de París en 1972 la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural que se trata de una Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura donde estableció la necesidad de una Convención internacional debido a las amenazas, deterioro o desaparición del patrimonio cultural y natural.

El concepto de patrimonio, en el siglo XX, creció de manera exponencial, lo que terminó convirtiéndolo en una ciencia en donde su metodología se basó en

---

<sup>2</sup> International Council on Monuments and Sites

<sup>3</sup> International Council Of Museums

documentos internacionales como la Carta de Atenas<sup>4</sup> de 1931 que hace referencia en vez de a un patrimonio cultural, a un patrimonio artístico y arqueológico de la humanidad.

El entendimiento del patrimonio como una herencia universal de la que todos los ciudadanos son beneficiarios y responsables aparece en la Carta de Venecia<sup>5</sup> de 1964, se reafirma en 1972 y es ahí donde se bautiza como Patrimonio Mundial.

Por otro lado, se puede decir que, sin saber lo que es la historia, las antiguas culturas no podrían tener un concepto de patrimonio como es entendido en la actualidad. En aquel entonces, los hombres creaban objetos y edificios con el objetivo de transmitir ideas o sentimientos y esperaban que las personas del futuro vean en esos objetos o edificios lo mismo que ellos habían visto, porque no eran conscientes de los años que los separaban.

Esta ausencia de concepto de historia provocó que muchos años después el hombre siga interviniendo sobre esos bienes como si los hubiesen creado recientemente sin tener respeto por su valor histórico, como hacen actualmente algunos profesionales sobre el patrimonio (Hernández F., 2002 en Cuetos, M. P. G., 2012).

De acuerdo con la Carta del Turismo Cultural de ICOMOS (1999), la noción de patrimonio es amplia ya que abarca paisajes, sitios históricos, emplazamientos y entornos construidos como también la biodiversidad, grupos de objetos diversos, tradiciones pasadas y presentes y los conocimientos y experiencias vitales.

García Canclini, N. (1999), hace alusión a la evolución del concepto de patrimonio y a los usos que se le da a este. Expresa que al concepto patrimonio es común asociarlo con los conceptos de identidad, tradición, historia y monumentos que delimitan un determinado perfil. Sin embargo, en la actualidad, algunos autores lo empiezan a asociar con los términos como el turismo, desarrollo urbano, mercantilización y comunicación masiva, los cuales son conceptos pensados por muchos como adversarios al patrimonio.

La rehabilitación de sitios arqueológicos y centros históricos, la creación de innumerables museos y publicaciones que procuran guardar la memoria, han sido desplazados en el siglo XXI por la expansión demográfica, la urbanización incontrolada y la depredación ecológica promovidos por grupos sociales preocupados por el rescate de barrios y edificios o por mantener su espacio habitable. Ya no se trata de cómo conservar o restaurar el patrimonio, sino que lo más importante ahora son los usos sociales que tiene el patrimonio.

La sociedad contemporánea ha reubicado los problemas del patrimonio y de la participación debido a que muchas personas nunca han tenido la oportunidad de ir a un museo o que han podido ver muy pocas veces obras originales exhibidas, hoy en día pueden ver todo eso desde su casa, por la televisión. Esto hace pensar que no es necesario el desplazamiento ya que las imágenes llegan a la casa de muchas familias y se convierten en temas de conversación.

Sin embargo, estas nuevas formas de comunicación y difusión masivas implican nuevos desafíos que muestran que de manera urgente hay que ensanchar el campo

---

<sup>4</sup> Manifiesto urbanístico ideado en el IV Congreso Internacional de Arquitectura Moderna (CIAM)

<sup>5</sup> Documento firmado en Venecia con motivo del II Congreso Internacional de Arquitectos y Técnicos de Monumentos Históricos

de problemáticas y el ámbito disciplinario en el que se ubica el concepto de patrimonio. Surge la necesidad de nuevos instrumentos conceptuales y metodológicos para el análisis de las interacciones entre lo popular y lo masivo, lo tradicional y lo moderno, lo público y lo privado.

Donde se puede llegar a manifestar con más intensidad esta crisis de la forma tradicional de pensamiento sobre el patrimonio, es en la valoración estética y filosófica, es decir, la autenticidad. Es alarmante que este concepto sea determinante a la hora de elegir los bienes o prácticas que merecen ser considerados por los científicos sociales y las políticas culturales como patrimonio.

Antiguamente las obras originales en la arqueología y en las artes plásticas se mostraban más en el cine o por vídeo, actualmente eso ya no tiene sentido ya que la inserción del arte en las relaciones sociales cambió. Ahora las obras no están vinculadas con la tradición a través de un ritual o con un sentido fijo sino que son difundidas en cantidad de escenarios que dan lugar a múltiples lecturas de distintos tipos de personas. Esto no quiere decir que los museos y los centros históricos se han vuelto insignificantes y perdieron el interés de ser visitados, no es lo mismo, por supuesto, preservar la memoria en forma individual que plantearse el problema de cómo asumir la representación colectiva del pasado.

Con respecto a las artesanías, las de mayor venta son imitadas en otros pueblos y fabricadas en talleres de las grandes ciudades. Estos cambios en la producción tienen que ver con los cambios en el consumo.

En su momento los museos producían copias de las obras antiguas y las exponían a la intemperie para que tengan contacto con los visitantes. Esta reproducción de pinturas, esculturas y objetos buscó ser difundido en educación y en el mercado turístico. Muchas de las piezas copiadas resultaban imposibles de diferenciarlas de la pieza original. La diferencia entre la copia y la original es muy importante para la investigación científica y artística de la cultura, pero importante también distinguirlos a la hora de difundir el patrimonio.

García Canclini (1999) concluye diciendo:

Un patrimonio reformulado que considere sus usos sociales, no desde una mera actitud defensiva, de simple rescate, sino con una visión más compleja de cómo la sociedad se apropia de su historia, puede involucrar a nuevos sectores. No tiene por qué reducirse a un asunto de los especialistas en el pasado: interesa a los funcionarios y profesionales ocupados en construir el presente, a los indígenas, campesinos, migrantes y a todos los sectores cuya identidad suele ser trastocada por los usos hegemónicos de la cultura. (p. 33)

Prats, L. (2005) agrega que, en las actuales sociedades capitalistas con el desarrollo del consumo de ocio y turismo, que tiene como significado que los consumidores tienen más tiempo, espacio y dinero que destinan a esto y por lo tanto, hay más empresas para abastecerlos, las activaciones patrimoniales entraron abiertamente al mercado y comenzaron a ser evaluadas en términos de consumo. El consumo actúa como medidor de la eficacia política y de la contribución al desarrollo o consolidación de un mercado turístico lúdico y cultural.

Dentro del patrimonio existen dos grandes grupos, el Patrimonio Cultural y el Patrimonio Natural. A continuación se va a desarrollar en profundidad el patrimonio natural y de manera más acotada el patrimonio cultural.

## 1.1 PATRIMONIO CULTURAL

El patrimonio cultural de un pueblo comprende la obra de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas de alma popular y el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas (Conferencia Mundial de UNESCO, 1982 en Cuetos, M. P. G., 2012).

A este tipo de patrimonio se lo puede catalogar como el sustituto de la cultura convirtiéndose en un producto de excelencia. El término cultura puede ser considerado como un sinónimo de lo que es el patrimonio cultural por su similitud metodológica. Aunque desde el punto de vista antropológico el patrimonio cultural es un elemento que se encuentra dentro de la cultura que a su vez contiene otros elementos (De La Rosa, B. M. 2003).

El patrimonio comprende todos aquellos elementos naturales, culturales, tangibles e intangibles (materiales e inmateriales) heredados o recién creados. Entonces podemos decir que, lo conservado del pasado, los elementos de alta cultura ya no son los únicos ya que, en la actualidad se considera que integran al patrimonio aquellos elementos que constituyen a la cultura inmaterial, teniendo como principal elemento a los que son parte de la cultura tradicional (Ibarra, 2001 en De La Rosa, B. M., 2003).

Ibarra (2001) en De La Rosa, B. M. (2003) comenta que, la UNESCO propuso en 2001 la declaratoria de Piezas Maestras del Patrimonio Oral e Inmaterial de la Humanidad, entendiendo como cultural - tradicional, al conjunto de creaciones que integran una comunidad cultural sumergidas en la tradición, expresadas por un individuo o su grupo y que representan la identidad cultural y social, las normativas y los valores que se transmiten de diversas maneras. Sus formas pueden ser, lengua, literatura, danza, música, juegos, ritos, costumbres, artesanía, arquitectura y otras artes. A partir de lo dicho por Ibarra la escritora De La Rosa, B. M. (2003) llegó a la conclusión que, todo está incluido o que por su apariencia todo puede ser considerado como patrimonio cultural y por ende convertirse en producto turístico disponible para que los turistas que visitan el destino buscando una diferente oferta puedan consumirlo.

El patrimonio cultural se puede dividir en tres grandes grupos, por un lado, los monumentos como las obras arquitectónicas, las esculturas o pinturas monumentales, estructuras arqueológicas, inscripciones, cavernas y grupos de elementos. También aquellos conjuntos, es decir, grupos de construcciones con una arquitectura que su estructura o elementos generan un paisaje con valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, arte o ciencia. Y son parte también los lugares, obras propiamente del hombre o del hombre en conjunto con la naturaleza, incluyendo los lugares arqueológicos, que tienen un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico.

Podríamos decir entonces que el patrimonio cultural, visto desde el punto de vista material, es el soporte de un mensaje que trascendió a lo largo del tiempo y hoy permite formar un recuerdo gracias al conocimiento que brindan de la interacción entre el hombre y el ambiente. En los últimos años se ha avanzado mucho en el concepto de este tipo de patrimonio, se amplió desde el punto de vista tangible e intangible, por eso es muy importante la observación tanto material como también la cultura de las comunidades, lo inmaterial (Convención sobre la protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural, 1972).

La UNESCO es quien se encarga de la prevención, gestión e intervención y establece que la diversidad es el valor más importante del patrimonio cultural, uniendo a los pueblos que conforman el mundo en vez de enfrentarlos y separarlos.

## 1.2 PATRIMONIO NATURAL

De acuerdo con la Convención sobre la protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural (1972), forman parte de este grupo aquellos monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o aquellos grupos compuestos por ambas formaciones tanto físicas como biológicas que tengan un valor excepcional desde la mirada estética o científica. Las formaciones geológicas, fisiográficas y zonas delimitadas que formen parte del hábitat animal y vegetal amenazado que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico. También son parte aquellos lugares o zonas naturales delimitadas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural.

Dentro de la clasificación patrimonio natural podemos encontrar, inorgánico de tipo u orgánico de tipo. Dentro del primer grupo se encuentra lo marítimo, terrestre y atmosférico y dentro del segundo grupo está lo fitológico, zoológico y lo paleontológico. A su vez estos dos grupos se clasifican en, monumentos naturales, formaciones geológicas y lugares naturales, que tienen características como singularidad natural, valor excepcional, valor estético, científico y significación conservable (Matos, G. 2006).

Según Sánchez, J. (2018) el patrimonio natural corresponde a un conjunto de bienes naturales que se encuentran dentro del territorio de un país. A este patrimonio se lo protege a través de diversas categorías de protección, entre ellas se puede encontrar el parque natural como uno de los pioneros en tema de protección. Por medio de estas medidas se busca lograr un disfrute público del patrimonio utilizando actividades de educación ambiental. En base a estas medidas de protección, en todo el mundo, se pueden encontrar alrededor de 100.000 espacios protegidos.

Moreira-Wachtel, S. & Tréllez, E. (2013) definen al patrimonio natural como el conjunto de lugares y paisajes naturales que tienen algún interés o que son valorados por su belleza natural, por su interés científico, ambiental o de conservación como es el caso de las áreas naturales protegidas.

El mismo autor continúa diciendo que la diversidad biológica o biodiversidad es la expresión múltiple del patrimonio natural porque dentro de ella se encuentran la diversidad de especies de plantas y animales y la variedad dentro de una misma especie como los ecosistemas, sus paisajes y regiones. Si bien el concepto de biodiversidad es reciente, las comunidades nativas y campesinas desde hace muchos años han desarrollado la diversidad de la vida durante mucho tiempo.

De la Cruz Modino, R. (2004), se pregunta si la naturaleza puede ser considerada patrimonio ya que las concepciones actuales sobre naturaleza, en los últimos años, desde un aspecto naturalista han establecido que es un mundo completamente diferente y autónomo con respecto a la cultura. Desde la biología se protege a la naturaleza de las acciones de las personas, que en la mayoría de los casos son percibidas como nocivas para el medioambiente, estableciendo medidas de conservación como lo son las declaraciones de parques naturales, reservas de la biosfera, parques nacionales, entre otros.

La autora defiende una definición de patrimonio natural distinta a la de muchos biólogos e instituciones y coincide con Galván Tudela (2003) en De la Cruz Modino, R. (2004), que dentro de este patrimonio se encuentra la naturaleza entendida como un paisaje cultural que se construye a partir de la imagen del sitio donde se pueden encontrar valores ecológicos, humanos y huellas de las relaciones que se establecen dentro de un territorio en donde hay intereses, ideas y usos desarrollados por la población que allí se encuentra.

Este tipo de patrimonio debe incluir entonces, a la naturaleza encontrándose dentro de ella los recursos y paisajes culturales y no debe ser identificado como un paisaje en donde el hombre no forma parte de ella, sino al contrario, ya que debe incluir al lugar en su conjunto.

## 2. PATRIMONIO MUNDIAL

El Patrimonio según UNESCO es aquello que se recibe del pasado, que está en el presente y que va a ser heredado por las generaciones futuras. Sin embargo es importante resaltar que muchos de estos patrimonios son reconocidos y nombrados como Patrimonio Mundial, es decir, son una suerte de propiedad de todos los habitantes del mundo tanto de los actuales como de los habitantes del futuro (Altamiranda, M. 2005).

Almirón, A. et al. (2006) afirma que algunos de los procesos de patrimonialización ayudaron a la declaratoria de ciertas áreas como Patrimonio Mundial por UNESCO, vinculados desde un primer momento con la valorización turística del bien patrimonial. Como el caso de la Quebrada de Humahuaca que fue declarado Patrimonio Mundial para promover la patrimonialización destacando ciertos aspectos y/o elementos que ya estaban valorizados desde antes como atractivos turísticos. Otro caso que ejemplifica lo que se viene hablando es la designación del Parque Nacional Los Glaciares como Patrimonio Mundial, es un atractivo diferente al anterior, debido a que tiene rasgos físico-naturales a resaltar por esta denominación y a ser valorizados por el turismo.

Antes de la designación como Patrimonio Mundial, era un destino turístico ya posicionado a nivel nacional, sin embargo, este nombramiento impulsó a que sea un destino turístico internacional de primer nivel perteneciente a la Argentina.

De acuerdo con la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural (1972), patrimonio son aquellos monumentos y lugares prestigiosos tanto que su desaparición sería una gran pérdida para todo el mundo. Estos monumentos están inscriptos en la Lista de Patrimonio Mundial Cultural y Natural y evitar su desaparición, conservar los testimonios de las civilizaciones del pasado y los paisajes naturales más conmovedores y relevantes, son los objetivos que tiene la Convención. Que un bien sea inscripto a la Lista de Patrimonio Mundial Cultural y Natural según UNESCO, quiere decir que forma parte de un legado de monumentos y sitios con una gran riqueza natural y cultural que pertenecen a toda la humanidad. Estos bienes cumplen la función de hito para el planeta, son símbolos para la toma de conciencia por parte de los Estados y los pueblos por su significado y el apego que tienen con la colectividad como así también para la transmisión a las generaciones futuras.

La Convención es adoptada por la Conferencia General de la UNESCO en 1972, a la que se fueron adhiriendo, en distintos años, países que hasta el 31 de enero de 2017, eran 193 (UNESCO, 2019). Al firmar esta Convención los países se comprometen a preservar los bienes que tienen un valor excepcional y universal que se encuentran dentro de su propio territorio y que debe permanecer para las generaciones futuras.

Al mes de julio de 2019 son 1121 los sitios declarados Patrimonio Mundial a nivel mundial, donde 869 son culturales, 213 naturales y 39 mixtos y se encuentran distribuidos en 167 países (UNESCO, 2019).

Estos patrimonios pueden clasificarse como patrimonio cultural o natural, según lo expresado en la Convención sobre Patrimonio Mundial Cultural y Natural celebrada en la Conferencia General de la UNESCO, el día 17 de octubre de 1972 en París (Altamiranda, M. 2005).

Por otra parte, están los Sitios Mixtos que son declarados Patrimonio Mundial gracias a sus sobresalientes valores de índole natural como cultural, contemplando a las definiciones de ambos tipos de patrimonio (Directrices Operativas, 2008).

Pedersen, A. (2005) afirma, "Aunque no se han recogido datos oficiales, la inscripción de un sitio en la Lista del Patrimonio Mundial coincide a menudo con un aumento de las tasas de visita" (p.11). Estos sitios son las atracciones turísticas que reciben cada vez más turistas. Por ello es muy importante su conservación, exigiendo determinadas acciones y medidas para garantizar una buena gestión ambiental y permitir a las comunidades locales beneficiarse del turismo (Pedersen, A. 2005).

El turismo atraído por un bien Patrimonio Mundial puede traer aparejado aspectos positivos como negativos si no se crean planes de manejo o planificación turística participando en ellos la comunidad local y los demás sectores involucrados. Por el lado de lo positivo podemos encontrar que el turismo genera empleo, atrae divisas, mejora las infraestructuras a nivel local (construcción de autopistas, nuevos equipos de comunicación, mejoras en el sistema de salud, entre otros). Y por otro lado tenemos lo negativo como la contaminación, degradación del sitio, incendios, caza prohibida de especies en peligro y demás, lo cual puede llegar a generar la destrucción del bien patrimonial (Altamiranda, M. 2005).

Estos aspectos tanto positivos como negativos son los llamados impactos turísticos que hablaremos con detenimiento más adelante.

## 2.1 PROTECCIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL

Teniendo en cuenta que el patrimonio cultural y el patrimonio natural están cada vez más en peligro de destrucción o desaparición, no solo por causas tradicionales de deterioro sino porque la evolución de la sociedad y de la economía, produce otras alteraciones o destruye aún más el patrimonio pudiendo provocar un empobrecimiento en los pueblos.

La protección de estos patrimonios en el ámbito nacional muchas veces no está al alcance del significado que tienen ellos para la sociedad a la cual representan, no cuentan con los medios necesarios para su protección o no hay suficientes recursos ya sea económicos, científicos o técnicos, en el país en el que se encuentran establecidos.

Los estados que forman parte de la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural tienen diferentes obligaciones como la de identificar, proteger, conservar, rehabilitar y transmitir a las generaciones futuras el patrimonio cultural y natural que se encuentra en su propio territorio. Para lograr esto cada uno de los estados va a procurar dentro de lo posible, lo siguiente:

- I. Elegir una política general que encamine al patrimonio tanto natural como cultural a tomar una función en la vida colectiva y proteger a ese patrimonio en los distintos programas de planificación general;
- II. Crear dentro del territorio servicios que protejan, conserven y revaloricen el patrimonio cultural y natural, dotándolos de personal apto con medios suficientes para llevar adelante distintas tareas;
- III. Realizar estudios e investigaciones científicas y técnicas, perfeccionando métodos de intervención para que un Estado pueda hacerle frente a los peligros a los que se expone su patrimonio;
- IV. Acordar medidas jurídicas, científicas, técnicas, administrativas y financieras adecuadas para identificar, proteger, conservar, revalorizar y rehabilitar su propio patrimonio;
- V. Y por último, proporcionar la creación o desenvolvimiento de centros nacionales o regionales de formación que incentiven la protección, conservación y revalorización del patrimonio cultural y natural para también, poder promover la investigación científica.

Para la protección del Patrimonio Mundial cultural y natural se crea un Comité Intergubernamental, donde establecen un sistema de cooperación y asistencia internacional para secundar a los estados parte en los esfuerzos que ellos hagan para conservar y proteger al patrimonio. El comité está conformado por 15 estados de la Convención, la elección de ellos va a garantizar la representación equitativa de diferentes culturas del mundo. Los Estados pertenecientes al Comité van a designar a una persona calificada en materia de patrimonio tanto cultural como natural que los represente.

Cada Estado tiene que presentar al Comité un inventario de los bienes del patrimonio cultural y natural que se encuentran en su territorio y están aptos para incluirlos a la lista. En base a esto, el Comité va a publicar la "Lista de Patrimonio Mundial", donde se van a encontrar distintos bienes de patrimonio cultural y natural que tengan un valor universal excepcional. También se crea la "Lista del Patrimonio Mundial en peligro" donde figuran aquellos bienes que exigen grandes trabajos de conservación, es decir, que estén gravemente en peligro o en proceso de desaparición por un deterioro acelerado, rápido desarrollo urbano y turístico, alteración por causas desconocidas, incendios, terremotos y otro tipo de desastre natural o por otras tantas causas.

El Comité va a cooperar con organizaciones internacionales y nacionales gubernamentales y no gubernamentales que tengan objetivos parecidos a los de la Convención. Podrá entonces para la elaboración de sus programas y llevar a cabo sus proyectos recurrir a estas organizaciones, principalmente al Centro Internacional de estudios de conservación y restauración de los bienes culturales (Centro de Roma), al ICOMOS o UICN<sup>6</sup>, como también a distintos organismos públicos, privados y a particulares.

Para la protección del patrimonio se necesita de un fondo constituido por:

- I. Contribuciones obligatorias y voluntarias de los estados parte de la Convención;
- II. Aportaciones, donaciones o legados que puedan realizar: otros Estados, La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, las demás organizaciones del sistema de las Naciones Unidas y otras organizaciones intergubernamentales, organismos públicos o privados o personas privadas;

---

<sup>6</sup> Unión Internacional para la conservación de la naturaleza

- III. Intereses producidos por los recursos del fondo;
- IV. Las colectas y recaudaciones;
- V. Aquellos recursos autorizados por el Comité del Patrimonio Mundial.

Estas contribuciones estarán solamente destinadas a los fines que se han fijado por el comité. Los estados que pertenecen a la Convención van a considerar su apoyo a la creación de fundaciones o asociaciones nacionales públicas y privadas que tengan como principal objetivo la protección del patrimonio cultural y natural.

El comité de Patrimonio Mundial cuenta con una asistencia, la cual podrá realizar estudios sobre problemas artísticos, científicos y técnicos que tengan como objetivo la protección, conservación, revalorización y rehabilitación del patrimonio cultural y natural; podrá controlar para que se lleve a cabo una buena ejecución del proyecto que fue aprobado; formar especialistas con formación en protección, conservación, revalorización y rehabilitación del patrimonio; suministrar un equipo en el que esté interesado un Estado pero que no lo pueda adquirir; brindar préstamos con poco interés o sin interés; prestará asistencia internacional a centros nacionales o regionales para formar especialistas en materia de identificación, conservación, revalorización y rehabilitación del patrimonio.

Los Estados que forman parte de la Convención van a hacer posible la estimulación sobre el respeto y el aprecio por parte de los pobladores locales hacia su patrimonio ya sea a través de programas de educación o de información. Aparte de esto, informaran a los pobladores sobre las amenazas que tienen esos patrimonios.

A la Convención se podrán adherir los Estados no miembros de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

## 2.2 ARGENTINA COMO ESTADO PARTE DE LA CONVENCIÓN

Altamiranda, M. (2005) afirma que Argentina es parte de la Convención desde el año 1978, desde ese momento se adhirió para asegurar la protección de cada sitio perteneciente al patrimonio nacional que pueda ser incluido en la Lista del Patrimonio Mundial.

La UNESCO tiene, además de las embajadas, una estructura conformada por las Comisiones Nacionales, que están a cargo de los gobiernos y tienen la función de representar, coordinar y funcionar como conector entre los organismos gubernamentales y los no gubernamentales con la UNESCO y viceversa.

En nuestro país, la Comisión Nacional es un órgano colegiado donde son representados los diferentes sectores del Estado y su función es representar los cuatro programas de la UNESCO que son educación, ciencia, cultura y comunicaciones. Los organismos argentinos que integran esta Comisión son, la Secretaría de Cultura de la Nación, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, la Secretaría de Ciencia y Tecnología, la Dirección de Organismos Internacionales de la Cancillería y la Secretaría de Educación.

En cooperación con la UNESCO funciona el CONAPLU<sup>7</sup> donde también trabajan en conjunto con el Comité, la Secretaría de Turismo de la Nación y la Administración de Parques Nacionales, la Secretaría de Cultura y la Comisión Nacional de Museos, Monumentos y Lugares Históricos, la Dirección de Organismos Internacionales de la

---

<sup>7</sup> Comisión Nacional Argentina de Cooperación con la Unesco

Cancillería Argentina, la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable y la Secretaría de la Comisión Nacional Argentina para la UNESCO. La principal función del Comité es informar y asesorar en el procedimiento para la postulación de los sitios que van a ser incluidos a la Lista de Patrimonio Mundial.

### 2.3 PATRIMONIOS MUNDIALES EN ARGENTINA SEGÚN UNESCO

Dentro de los patrimonios argentinos declarados Patrimonio Mundial por UNESCO (1995-2009), se encuentran los siguientes:

El primero, en el año 1981, fue el Parque Nacional Los Glaciares ubicado en la provincia de Santa Cruz más precisamente en las ciudades de El Calafate y El Chaltén, zona norte del parque. Creado para la preservación de hielos continentales y glaciares, el bosque andino-patagónico y parte de la estepa patagónica.

Tres años después, en 1984, fueron declarados Patrimonio Mundial, las Misiones Jesuíticas de los Guaraníes que comprende parte de los países de Argentina y Brasil. Y también el Parque Nacional Iguazú, en la provincia de Misiones. En 1999 la Cueva de las Manos del Río Pinturas, en Santa Cruz y Península Valdés en Chubut se sumaron a la declaratoria. Un año más tarde, en el año 2000, Manzana y Estancia Jesuíticas en la provincia de Córdoba y Los Parques Naturales Ischigualasto en San Juan y Talampaya en La Rioja. En 2003 la Quebrada de Humahuaca en Jujuy fue otro de los que se sumó a esta declaratoria. Y los últimos incorporados fueron en 2014, el Qhapaq Ñan, Sistema vial andino; en 2016 la Obra Arquitectónica de Le Corbusier y por último, en 2017 el Parque Nacional Los Alerces.

Este conjunto de patrimonios fueron inscriptos a la Lista del Patrimonio Mundial y luego declarados Patrimonio Mundial por la UNESCO con el objetivo de exponer sus características de valor excepcional que fueron destacados en su momento y que los llevó a ser declarados como tal (Altamiranda M., 2005).

### 3. TURISMO Y PATRIMONIO

En el siglo XX, luego de la Segunda Guerra Mundial surgieron dos nuevos tipos de turismo, el social y el de masas lo que hizo que el turismo se convirtiera en una actividad económica de rango internacional, convirtiéndose para muchos países en un pilar fundamental para su crecimiento económico y desarrollo integral de sus comunidades. Esta evolución del turismo como actividad económica coincidió con el desarrollo del concepto de patrimonio sobre todo en la segunda mitad del siglo XX. La expansión del concepto de patrimonio está directamente relacionada con la diversificación de la oferta turística.

La Organización Mundial del Turismo (1998) en Conti, A. L. & Cravero Igarza, S. (2010), afirma que es muy importante diferenciar recurso, oferta y producto aclarando que el primero no es válido por sí mismo, sino que es importante su transformación para satisfacer las necesidades de la demanda turística. Y define al patrimonio como el conjunto de bienes materiales e inmateriales que conforman la materia prima haciendo posible el desarrollo de la actividad turística.

Para ofrecer lo que se conoce como destino turístico hay que pasar por dos transformaciones, de recursos a productos y de productos a ofertas para así entrar al mercado y ser consumidas. Dentro de lo que se denomina recurso se encuentran los atractivos del territorio, el patrimonio natural y cultural del lugar, su clima y la comunidad local. Estos recursos al estructurarse para el uso y disfrute de los turistas

se convierten en lo que llamaremos producto, que es aquel recurso en donde se pueden realizar una o varias actividades como, visitar, estudiar, comprar, entre otras, accediendo a él de manera temporal, espacial y económica. Como dice Chias (2005) en Conti, A. L. & Cravero Igarza, S. (2010), todo patrimonio natural y cultural al que no se pueda acceder no debe ser catalogado como un producto turístico.

En el proceso del que se habló anteriormente intervienen diferentes actores del sistema turístico, directos como indirectos, haciendo que el patrimonio (recurso) sea dotado de infraestructura y servicios públicos (acceso tanto terrestre como aéreo o fluvial, comunicaciones, saneamiento básico, seguridad ciudadana, servicios de migraciones y demás), tener una variada oferta de servicios privados como, hospedaje, alimentación, transporte, guías, directos e indirectos como banca, telefonía, servicios de limpieza, tiendas, artesanía, servicios lúdicos, entre otros; dentro de un marco legal y con una planificación para el desarrollo de la actividad en el destino en cuestión. Para que el producto pueda ser lanzado al mercado y convertirse así en oferta tiene que estar listo y es ahí donde se comienza con la comercialización a través de un plan de marketing permitiendo así que el producto responda a los segmentos de demanda que los consumidores, en este caso los turistas, deseen (Conti, A. L. & Cravero Igarza, S. 2010).

Boullón, R. C. (1997) define al sistema turístico como un sistema conformado por varias facetas dándole origen a un modelo analítico de oferta-demanda. Este modelo estudia el funcionamiento del turismo comercial y está conformado por la demanda turística que puede ser medida a través del número de turistas que visitan un destino, un país o un atractivo y los ingresos que ellos generan en el lugar. Por otro lado, está la oferta turística, definida como la cantidad de mercancía o servicio que se encuentra en el mercado para ser consumido a un determinado precio y por un período de tiempo. Los bienes, es decir, la mercancía que se produce y no se vende pueden ser acumulados dentro de cierto límite de tiempo, en cambio, en el caso de los servicios no se acumulan porque tienen una duración que cuando ella expira la oferta se renueva, por eso es que si un servicio no se vende, se pierde.

Otro componente es el proceso de venta, que es donde se encuentran la oferta y la demanda turística. Esta interacción en cierta forma determina el precio de los productos. Dicho proceso tiene particularidades, una de ellas es que el consumidor es quien se desplaza al lugar geográfico en el que está la oferta y no al revés, como sucede muchas veces.

El producto turístico es otro componente del sistema turístico, dentro de él se encuentran los bienes y servicios que forman parte de la oferta turística, estos bienes son comercializados a través del turismo. Los servicios vendidos a los turistas se elaboran en un subsistema denominado planta turística, integrado por dos elementos, el equipamiento y las instalaciones. Dentro de equipamientos podemos encontrar cuatro categorías, alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios, este grupo se dedica a prestar los servicios básicos.

Dentro de lo que son las instalaciones, se encuentran, de agua y playa, de montaña y generales, dentro de ellos, a su vez, hay más clasificaciones. Dentro de este grupo se encuentran aquellas construcciones que tienen como función facilitar la práctica de actividades turísticas.

La planta turística y los atractivos turísticos son otro de los componentes del sistema turístico. El primero de los componentes para poder operar requiere de materia prima, que en este caso es aportada por los atractivos turísticos. En la industria turística los atractivos deben permanecer intactos, si se interviene sobre ellos, queda limitada a

una restitución de alguna cualidad que pudieron haber perdido por la acción destructiva de los sectores, de los turistas o por el paso del tiempo.

Dentro de la clasificación de los atractivos hay cinco categorías, sitios naturales, museos y manifestaciones históricas, folklore, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y acontecimientos programados.

Para que el sistema turístico pueda funcionar es necesario que la planta turística y los atractivos se complementen junto con una infraestructura. Se habla de infraestructura turística cuando hay que construir un resort o partes turísticas de un parque nacional, los tramos de una carretera y trazar desvíos para poder llegar a un atractivo turístico. La infraestructura se divide en cuatro categorías, transporte, comunicaciones, sanidad y energía, dentro de cada una de ellas hay otras clasificaciones.

La superestructura es fundamental para que el sistema turístico funcione correctamente, ya que la infraestructura requiere de un subsistema superior que regule el sistema, la principal función de la superestructura turística. Conformada por los organismos especializados ya sea públicos como privados, que tienen como función principal optimizar y modificar, cuando se crea necesario, el funcionamiento de cada uno de los componentes que forman parte del sistema, también armoniza las relaciones facilitando la producción y venta de los servicios que componen el producto turístico.

El último componente que forma parte del sistema turístico definido por Boullón, es el patrimonio turístico, determinado por la integración de cuatro componentes, atractivos turísticos, planta turística, infraestructura y superestructura turística. Se define como patrimonio turístico a la relación entre los atractivos turísticos (materia prima), la planta turística (aparato productivo), la infraestructura (la dotación de apoyo sobre el aparato productivo) y la superestructura (subsistema organizacional y recursos humanos disponibles para operar el sistema).

En esta tesis se va a estudiar y caracterizar la oferta turística de la ciudad de El Calafate y el grado de involucramiento de los pobladores locales en la misma. Para ello es muy importante tener presente a lo que se denomina oferta y a lo que no, porque muchas veces se colocan dentro de esta a las agencias de viajes, a las compañías de transporte y también a las empresas y organismos que promueven el turismo, cuando en realidad son operadores que tienen una función distinta que la de la oferta turística.

Almirón, A. et al. (2006) establece que el turismo con base en el patrimonio ha ido adquiriendo una gran importancia para llegar a ser una modalidad turística que permita superar los problemas del turismo tradicional. Muchas veces el patrimonio es considerado como un recurso turístico que, en algunas ocasiones, ayuda a activar la valorización turística en aquellos destinos en donde se encuentra el patrimonio. También es visto como una estrategia para el acceso, la promoción y el conocimiento del patrimonio, para así cumplir con el objetivo de ponerlo a disposición de la sociedad. Otra forma de verlo es como si fuera una fuente de recursos económicos indispensables para garantizar la protección y preservación del patrimonio, debido a la escasez de fondos para el logro de estos fines.

En base a lo dicho anteriormente se puede decir que la existencia de un patrimonio en un determinado lugar junto con su puesta en valor y su activación turística harían, a ese lugar, apto para el turismo y así poder desarrollar diversos objetivos como, preservación del patrimonio, disfrute de turistas, desarrollo económico, entre otros. El

logro de estos objetivos no tendría que provocar impactos ni consecuencias negativas, lo que se podría lograr por medio de una adecuada gestión patrimonial y turística.

Prats, L. (1998) en Almirón, A. et al. (2006) afirma que el patrimonio es resultado de diversos procesos de activación patrimonial, entendido como la selección de objetos dentro de un conjunto de estos que pueden llegar a ser patrimonializados. Este tipo de activación es llevada a cabo por el poder político, también son importantes los científicos y expertos.

Los procesos de selección del pasado o la creación del mismo van a depender de lo que la generación quiera destacar, ignorar o atesorar de su pasado en función de sus necesidades e intenciones (Lowenthal, D. 1998 en Almirón, A. et al. 2006).

Al proceso de patrimonialización que, al mismo tiempo, es un proceso de selección se le suma una segunda instancia de selección, aquella que se lleva adelante por el turismo y que pone en valor al patrimonio dejando de lado otro patrimonio. En base a esto se puede decir que el turismo podría ser una práctica que resignifica el patrimonio por los procesos sociales que construyen la atractividad turística, es decir, valorizarlo como atractivo turístico de un destino.

El patrimonio una vez que se pone en valor y es apto para ser visitado por un amplio público se convierte en un factor de desarrollo social, cultural y económico para la sociedad donde se encuentra ubicado. Esto es positivo para el patrimonio ya que se invierte en su investigación, conservación y difusión, pudiendo ser positivo también para los habitantes del lugar que pueden obtener ingresos indirectos (Sánchez-Palencia, F. J. 2003).

Prats continúa diciendo que los procesos de patrimonialización los llevan a cabo determinados grupos donde hacen propios sus valores y los defienden. Es por eso que los procesos de selección y activación de algunas cualidades pertenecientes a determinados objetos y lugares son definidos por valores que pertenecen a un conjunto de personas y que son generalizados para toda una sociedad.

Hernández Ballart, J. & Tresserras, J. (2001) en Almirón, A. et al. (2006) señalan que:

El patrimonio es potencialmente el recurso primario de una industria potente, la industria del turismo, y como tal debe generar por encima de todo renta. Es obvio que existe una dimensión del patrimonio que tiene que ver con la economía y la generación de recursos económicos, pero esta dimensión no debe tener un carácter predominante (p. 25)

El patrimonio muchas veces puede ser considerado un atractivo turístico porque además de sus características específicas, cuenta con una serie de atributos por la condición misma de patrimonio como su valor universal, su carácter compartido y consensuado, estar más allá de cuestionamientos, el ser la vía de acceso a varios significados sin importar el lugar u objeto del que se trate, entre otros tantos atributos. Lo dicho anteriormente convierte al patrimonio en un recurso turístico de primer nivel.

A través de la práctica turística, el patrimonio entra al mercado para ser consumido, es por esto que se lo puede considerar una mercadería. Sin embargo, al entrar al mercado este puede sufrir algunas consecuencias negativas como colocarlo lejos de los objetivos que lo han convertido en patrimonio. Puede generar conflictos entre diferentes actores, como es el caso de la pérdida de identificación de la población local con los elementos propios del patrimonio que han sido valorados para el consumo turístico.

Al designarse un lugar u objeto como patrimonio conlleva a que este obtenga reconocimiento a nivel provincial, nacional o internacional, otorgando un nuevo estatus a ese lugar u objeto. Es así como el patrimonio formará parte del conjunto de monumentos históricos provinciales o nacionales o podrá ser parte del conjunto de “lugares privilegiados” para luego ser designado Patrimonio Mundial por UNESCO, como es el caso del Parque Nacional Los Glaciares y la Quebrada de Humahuaca (Almirón, A. et al. 2006).

Antes de continuar, se cree importante definir al turismo como un desplazamiento territorial por motivos de ocio, por la existencia de un destino en condiciones aptas y deseadas para realizar actividades de esparcimiento. Estas condiciones son llamadas “atractivos turísticos”, vistos también como recursos. Son aquellos rasgos de los lugares, puestos en valor o activados por y para el turismo, llevado a cabo por agentes económicos o del estado (Bertoncello, 2002 & Meethan, 2001 en Almirón, A. et al. 2006).

Es muy importante mencionar la relación entre turismo y patrimonio ya que muchos autores afirman que dicha relación es asumida como positiva, uno de los motivos es que es muy frecuente que la preservación esté íntimamente relacionada con el desarrollo y la creación de empleo. Sin embargo, el uso turístico del patrimonio permite generar procesos que van más allá de la proporción de empleo para los locales (Almirón A., et al. 2006).

El crecimiento del turismo en los últimos años ha provocado, por un lado, beneficios y por el otro, amenazas para el patrimonio. Dentro del primer grupo podemos encontrar beneficios económicos como la generación de empleo, mejoramiento de los servicios y de la infraestructura urbana y regional, mejoramiento del nivel de vida de la población residente, entre otros. Beneficios socioculturales como la mejora en la calidad de vida de la población local, nuevas oportunidades de capacitación, afianzamiento de la identidad local y del sentido de pertenencia de los locales y demás. También podemos encontrar beneficios ambientales, la contribución a la protección de áreas naturales, mantenimiento y conservación de áreas urbanas y sitios históricos, realización de planificación urbana y regional, entre otros.

Muchas veces cuando hay ausencia de planificación se presentan amenazas para la localidad donde se desarrolla el turismo, algunas de ellas son, exceso de la capacidad de carga en los sitios visitados, amenazas contra la autenticidad o significado de los sitios. Dentro de lo que es impacto social, muchas veces sucede que la comunidad local ve al turista como una oportunidad para conseguir el aumento de sus ingresos, es ahí cuando se pone a disposición de él. Otro impacto social puede ser el de gentrificación, que sería la expulsión de habitantes (Conti, A. & Cravero Igarza, S. 2010).

#### 4. IMPACTOS DEL TURISMO

Los impactos económicos, socioculturales y/o medioambientales, provocados por la actividad turística son producto de las distintas y complejas interacciones originadas entre fenómenos. Se pueden distinguir dos grandes grupos:

El primer grupo define a los impactos como la interacción entre los turistas, el destino y su población. Cada destino tiene distintos subsistemas como el económico, social y medioambiental, estos subsistemas tienen determinada capacidad de carga. La magnitud de los impactos va a estar determinada por los límites de tolerancia que tenga cada subsistema. Entonces los impactos van a ser positivos si no exceden estos

límites de tolerancia y serán negativos aquellos que los sobrepasen y por consecuencia desborden la capacidad de carga.

El segundo grupo se enfoca en los turistas y sus decisiones. Determina que los impactos del turismo son la consecuencia de la toma de decisiones de los turistas. Estos impactos son dinámicos y van cambiando frente a lo que va sucediendo en el destino, las características de los viajes, los atributos personales y comportamientos de los turistas (Mathieson, A. & Wall, G. 1988 en Picornell, C. 2015).

De la interacción entre los turistas, el destino visitado y su población surge lo que se denomina “capacidad de carga”, que es el límite de tolerancia frente a la saturación de las instalaciones turísticas provocando así malestar en los turistas que no se encuentran cómodos, en la población residente que se siente invadida en su propio lugar y también impacta sobre el medioambiente de manera directa, generando así su degradación (Quinteros Santos, J. L. 2004).

Picornell, C. (1993) en Santos, J. L. Q. (2004), clasifica a la capacidad de carga en tres grupos, la capacidad de carga física, cuando se saturan las instalaciones, capacidad de carga ambiental cuando se degrada el medio ambiente o capacidad de carga psicológica cuando disminuye el bienestar de los turistas. Esta problemática genera impactos económicos, socioculturales y ambientales en el destino turístico donde los principales perjudicados son los residentes locales.

Se puede decir entonces que la percepción de impactos positivos como negativos que provoca la actividad turística están relacionados con factores de índole económicos, socioculturales y medioambientales (Gutiérrez Taño, D. 2010). Dentro de esta investigación se estudiarán aquellos impactos negativos de índole sociocultural.

#### 4.1 IMPACTOS ECONÓMICOS

Los impactos económicos del turismo miden los beneficios y costes que genera el desarrollo de la actividad turística en un destino.

Por el lado de los beneficios económicos se puede destacar cómo el desarrollo de la actividad turística en un municipio estimula el incremento de la inversión, tanto pública como privada, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a los turistas. A partir del turismo se invierte en infraestructura vial, servicios básicos, recreativos y culturales, como así también se mejoran o se realizan nuevas edificaciones, instalaciones turísticas o equipamientos como hotelería, restaurantes, servicios de transporte y demás (Maldonado, C. 2006). Con este desarrollo los residentes del lugar y los demás sectores de la economía se ven beneficiados por las inversiones que se generan a partir de la actividad turística, es por esto que se podría considerar al turismo como un motor de mejora económica a nivel regional y del nivel de vida de la población local (Sancho, A. 1998).

Y por otro lado al haber ausencia de planificación de la actividad turística que genere un progreso económico del destino surgen los costes económicos tales como: la sobre dependencia económica del turismo, estacionalidad de la demanda, inflación por la suba de precios, fuga de inversiones relacionado a que las ganancias originadas por la actividad turística no siempre se convierten en beneficios para la propia actividad ni tampoco para mejorar la calidad de vida de la población local (Quinteros Santos, J. L. 2004).

## 4.2 IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

Actualmente el turismo se desarrolla en ambientes frágiles como lo son, pequeñas islas, zonas rurales o litorales que son muy vulnerables a la presión humana, es por eso, que se producen los problemas medioambientales o también llamados impactos.

El desarrollo desbordado y desordenado de la actividad turística provoca, contaminación debido a la construcción incontrolada de hoteles, negocios turísticos y embarcaciones deportivas. Otra problemática es la desaparición o degradación de distintos espacios naturales, erosión del entorno como consecuencia de la conversión de un espacio natural en urbanización. También contaminación arquitectónica o contaminación paisajística generada por la construcción de edificaciones en lugares como la costa o una montaña.

Estas problemáticas provocan lo que se denomina estrés ambiental, que ocurre cuando los límites de tolerancia son sobrepasados por la acción destructiva o sobreexplotación del medioambiente.

En cambio, cuando existe un proceso de planificación del turismo donde se estudia el entorno y la naturaleza de las actividades turísticas que se van a desarrollar para poder identificar los posibles problemas y así formular soluciones para cuando se presenten, priorizando el entorno natural y también teniendo en cuenta el desarrollo económico y social; la actividad turística puede ser un gran aliado para el desarrollo de un destino turístico o para la conservación de un parque nacional o zonas protegidas (Quinteros Santos, J. L. 2004).

El autor agrega otros impactos negativos como la visita incontrolada o la explotación de distintos recursos que generan la degradación de los paisajes, lugares y monumentos históricos. Pueden introducir animales o plantas y así desestabilizar la vida salvaje o autóctona del lugar alterando los comportamientos naturales (Gutiérrez Taño, D. 2010)

También suelen encontrarse actitudes positivas con respecto a los impactos medioambientales del turismo como lo son, la mejora de la apariencia de la comunidad local (Perdue, R. R., Long, T. P. & ALLEN, L. 1990 en Gutiérrez Taño, D. 2010) y el aumento de realizar cada vez más actividades ociosas (McCool & Martin, 1994; Perdue et al. 1990 en Gutiérrez Taño, D. 2010).

## 4.3 IMPACTOS SOCIOCULTURALES

Este tipo de impactos estudia los cambios ocurridos en la sociedad y en el modo de vida de los pobladores locales en el destino turístico. Estos cambios afectan gran cantidad de variables, como la calidad de vida, los sistemas de valores, comportamientos individuales, relaciones familiares, estilos de vida de grupos de personas, niveles de seguridad, entre otras (Jurdao Arrones, F. 1992 en Picornell, C. 2015).

Muchos estudios realizados por antropólogos o sociólogos analizan los impactos socioculturales del turismo desde una mirada negativa, dentro de esta mirada se pueden destacar, por ejemplo, cuando la sociedad residente desea moda y/o productos y comportamientos como los de los turistas. También se generan actividades no deseadas como la prostitución, drogas, inseguridad, juego clandestino o excesivo. Se generan tensiones entre los grupos de personas debido al racismo o la xenofobia. Actitudes serviles por parte de los trabajadores abocados a la actividad

turística, esto provoca que la forma de vida de los pobladores locales cambie de manera repentina.

Estos impactos negativos se moderan cuando las sociedades receptoras se modernizan o desarrollan planes de ordenación para poder controlar los problemas que se van generando a medida que el turismo se expande (Mc Intosh-Goeldner, 1986 en Picornell, C. 2015).

Por otro lado, Maldonado, C. (2006), define al turismo como un fenómeno ambivalente con gran alcance mundial que genera efectos directos e indirectos, con ventajas o desventajas. El turismo puede generar beneficios tanto económicos como sociales para un país, ciudad o región como la generación de empleo, competencias técnicas para el recurso humano y el bienestar para los residentes. Sin embargo también puede provocar efectos negativos generando así problemas para el sitio, como degradación ambiental, tensión entre turistas y locales, pérdida de identidad cultural y demás. Todas estas problemáticas tienen que ser absorbidas por algún agente ya sea, la comunidad local, empresas o los individuos mismos.

Gutiérrez Taño (2010) expresa que el turismo provoca percepciones positivas en los residentes de un destino turístico acerca de los impactos culturales, alguno de ellos son, la recuperación de la artesanía, la preservación de la cultura local y aquellos beneficios derivados de la relación cultural entre residentes y turistas. Por otro lado también son percibidos impactos culturales de índole negativa como la pérdida de las tradiciones, la aculturación y la desvirtualización y banalización del acervo cultural.

El autor Gutiérrez Taño continúa diciendo que el turismo en los destinos turísticos provoca beneficios sociales, alguno de ellos son, mejora en la calidad de vida, mayor limpieza de los espacios, conservación de recursos y mejora en los servicios públicos. No obstante el turismo genera costes negativos como, la pérdida de valores tradicionales, congestión en el tráfico e incremento de problemas sociales que repercuten muy fuertemente en la calidad de vida de la comunidad local.

## 5. CALIDAD DE VIDA

Ardilla, R. (2003), afirma que la calidad de vida podría definirse como un estado de satisfacción general provocado porque la persona pudo llevar a cabo sus potencialidades. Es una sensación subjetiva de bienestar tanto físico como psicológico y social. Incluye aspectos subjetivos, como la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, los logros personales y la salud percibida. Y aspectos objetivos como bienestar material, relaciones armónicas con las demás personas y salud considerada. La diferencia entre salud percibida y salud considerada es que una persona puede sentirse saludable y no estarlo o si estarlo (salud objetiva) y no sentirse saludable. Los principales factores tenidos en cuenta en el estudio de la calidad de vida son, bienestar emocional; riqueza material y bienestar material; salud; trabajo y otras formas de actividad productiva; relaciones sociales; seguridad e integración en una comunidad.

El término calidad de vida no es propio de una disciplina en particular, sino que es abordado por distintas disciplinas científicas. Además tiene un cierto grado de complejidad que hace difícil que haya un consenso sobre su área de estudio.

Otros autores como Levy & Anderson (1980) en Ardilla, R. (2003) definen calidad de vida como una medida conformada por bienestar físico, mental y social, felicidad, satisfacción y recompensa, dependiendo de cómo percibe, cada uno de ellos, la persona.

Calidad de vida es una construcción social, reciente, que nace en un contexto de grandes y constantes cambios sociales. Es producto de los procesos sociales que surgen de la transición de una sociedad industrial a una sociedad pos-industrial. Definir la calidad de vida implica un alto grado de complejidad, sólo es posible su definición si se aproxima a una supradefinición, teniendo en cuenta subdefiniciones de cada uno de los componentes y subcomponentes que forman parte de ella y así articular los mismos (Gómez Alguacil, J. 2000).

Dicho concepto puede relacionarse muchas veces con el de capacidades humanas debido a que la calidad de vida de una persona depende de las posibilidades que tienen ellas de satisfacer sus propias necesidades humanas que son elementales para su vida. Esas necesidades pueden clasificarse en dos grandes grupos, las de ser, tener, hacer y estar; y por otro lado, las llamadas necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad. Sin embargo, las necesidades que tienen las personas y que son fundamentales para ellos, son las mismas en todas las culturas existentes y en todos los momentos de la vida. Lo que cambia al correr el tiempo y de las culturas es la manera o los medios que las personas utilizan para satisfacer dichas necesidades (Max-Neef, Elizalde & Hopenhayn, 1986 en Lucero, P., Mikkelsen, C., Sabuda, F., Ares, S., Aveni, S. & Ondartz, A. 2007).

Al ser abordado por distintas disciplinas científicas es que existen demasiadas definiciones, sin embargo, es necesario diferenciarlo de condición de vida, nivel de vida y bienestar o pobreza ya que resultan muy distintos desde una mirada conceptual, teórica y metodológica.

Condición de vida, se refiere a aquellos aspectos económicos que incitan al consumo para poder satisfacer sus necesidades como individuos. Alarcón (2001) en Lucero, P. et al. (2007) desde una mirada económica afirma que las condiciones de vida dependen de infinidad de factores ya que hay necesidades básicas y elementales que hay que satisfacer para que el individuo pueda vivir, aunque también hay otro grupo de necesidades que van surgiendo a medida que la persona se desarrolla y así es como se convierten en necesidades para funcionar socialmente. Un factor que determina las necesidades básicas es la capacidad productiva de los países ya que si este aumenta, la calidad de los bienes para satisfacer las necesidades también aumenta y va a ser aún mejor. La autora relaciona las condiciones de vida con el consumo como un elemento necesario para ser parte de una sociedad y por esta razón es que se asemeja al concepto de nivel de vida.

Muchas veces lo que se conoce como lujo y abundancia no significa que una persona cuente con aquellos materiales que le dan calidad de vida, sino que solo son aspectos que proporcionan status social (Espinosa, H. 2000 en Lucero, P. et al. 2007).

Bienestar según Camargo Mora (1999) en Lucero, P. et al. (2007), se puede abordar desde dos miradas. Por un lado se asemeja al concepto de condición de vida y nivel de vida por estar asociado a la implementación de políticas económicas y sociales. Sin embargo puede ser interpretado por su lado más humanista. Amartya Sen (2001) en Lucero, P. et al. (2007) en sus postulados asocia el bienestar a las capacidades, oportunidades y ventajas de los individuos.

Y el último concepto es pobreza, muchas veces, asociado al de calidad de vida como su opuesto. Dentro de este concepto estarían aquellos individuos que no llegan a alcanzar el umbral mínimo establecido. Ambos conceptos se diferencian debido a que la pobreza se mide con respecto a un "piso", mientras que la calidad de vida se mide

con respecto a un “techo”. En donde el piso de la pobreza es relativamente fijo porque se refiere a la satisfacción de las necesidades básicas. El techo de la calidad de vida es más variable y ascendente, por la escala de valores y principalmente porque las expectativas van cambiando (Velázquez, 2004 en Lucero, P. et al., 2007).

Como fue dicho anteriormente, calidad de vida, es un concepto muy amplio y difuso, es por esto que es muy difícil de adoptar una postura sobre cuál es la definición correcta o sobre su área de estudio. Aparece en muchos discursos científicos como periodísticos o políticos y se usa de forma masiva casi, desconociendo la complejidad que tiene el término. Es un concepto que va a depender de la imagen del mundo que tengan las personas dentro de un ámbito espacial, temporal, cultural y político determinada.

En muchas ocasiones cuando el sector turístico hace hincapié en la calidad se está refiriendo al servicio prestado por las agencias de viajes, hoteles o restaurantes. Como también lo que tiene que ver con calidad en equipamiento y en los servicios turísticos, sin embargo, no es suficiente porque no se está haciendo referencia a la calidad de vida de los pobladores locales (Moragas, R. 2001)

Según Moragas, R. (2001), los principales peligros que se pueden hacer visibles para con una sociedad que apuesta al turismo son la degradación, terciarización, gentrificación y banalización. El primero hace alusión al abandono físico de los barrios por envejecimiento de la población, ausencia de servicios básicos, abandono, marginalidad, provocando una gran degradación social. Por el lado de la terciarización podemos decir que se da cuando los centros urbanos que antes tenían un uso residencial o multifuncional, por estar ubicados en un lugar estratégico, terminan siendo para uso exclusivo del turismo formando parte del sector servicios como los restaurantes, comercios, edificios públicos y oficinas. Esto genera que fuera del horario comercial estos lugares pierdan importancia y queden desiertos.

Por otro lado, la gentrificación ocurre cuando la sociedad original es sustituida por otra con mayor poder adquisitivo. Los edificios transformados para el turismo tienen un costo más elevado tanto de venta como de alquiler, esto provoca que la población tradicional sea empujada a las periferias para que el centro de la ciudad sea más atractivo. Y por último la banalización, es puro de la actividad turística, genera un gran impacto paisajístico favoreciendo arquitecturas modernas, decorados falsos, tiendas de recuerdos de baja calidad, restaurantes con publicidad excesiva o extraña, masificación turística, entre otros. Influye de manera directa en la elevación de precios de las viviendas y expulsa aquellas actividades comerciales típicas y equipamientos básicos como las tiendas de comestibles, colegios y demás.

Estos cuatro peligros explicados anteriormente atacan directamente sobre la autenticidad de un destino turístico e impactan principalmente sobre los residentes locales. Son consecuencia del abandono de la ciudad a inversores privados sin la inclusión de la población tradicional y del sector público. Estos lugares suelen ser llamados “desprovistos de alma”, es decir, museificados.

Brugué, Q. & Goma, R. (1998) en Moragas, R. (2001), afirman que en lo que tiene que invertir un destino que quiere fomentar el turismo es en el logro de una ciudad socialmente unida, interviniendo a través de políticas públicas contra la pobreza y la exclusión social, reduciendo las desigualdades en los distintos ámbitos y principalmente, impulsando mejoras en la calidad de vida, el bienestar de la sociedad para una convivencia armónica.

Para lograr armonía son necesarias las políticas públicas comprometidas en el futuro de la ciudad para favorecer a una sociedad más igualitaria, políticas públicas que trabajen contra la pobreza y la exclusión social. Políticas urbanas que apoyen la conservación del patrimonio y la unión social y políticas culturales contra la banalización.

Al estudiar la relación existente entre el turismo y la calidad de vida surgen dos enfoques de análisis. Por un lado, se estudia la calidad de vida de las sociedades anfitrionas o residentes permanentes, tratando temáticas como la eliminación de la pobreza a través del turismo y los impactos de este a nivel local. Y por otro lado, se indaga sobre la calidad de vida en la experiencia turística y la percepción de los turistas sobre la calidad de vida en el destino turístico (Uysal, Muzaffer, Joseph M. Sirgy, Eunju Woo, & Hyelin (Lina) Kim 2015 en Gordziejczuk, M. A. & Lucero, P. I. 2019).

Hay que tener presente que la idea de que el turismo aporta beneficios a la vida de las personas viene desde los orígenes de la actividad turística cuando las ciudades europeas proporcionaban el acceso a la cultura y diversión para los jóvenes pertenecientes a la elite o el temprano posicionamiento de la provincia de Córdoba en Argentina, en el mapa turístico nacional con demandas vinculadas a la salubridad por el aire serrano (Bertoncello 2006 & Judd 2003 en Gordziejczuk, M. A. & Lucero, P. I. 2019).

La necesidad de infraestructura básica como la de servicios de agua, energía, recolección de residuos, transporte y comunicación y de equipamientos específicos de turismo como los hoteles, restaurantes, comercios, casinos y teatros ubicados cerca de los atractivos turísticos complementado con acciones de acondicionamiento y construcción de atractivos, tematización y patrimonialización del espacio (Bertoncello & Iuso 2016 en Gordziejczuk, M. A. & Lucero, P. I. 2019), lleva a considerar que la distribución de la calidad de vida de los residentes locales puede depender de la estructura urbana del destino en sí mismo, donde se genera el encuentro de dos áreas, la primera, abierta al turista y a las inversiones y la segunda a las relaciones sociales de dominio y a la exclusión de las relaciones capitalistas de producción (Ibarra Cofré 2007 en Gordziejczuk, M. A. & Lucero, P. I. 2019). Esto nos lleva a pensar que cuanto mayor grado de aptitud turística tenga un destino combinando recursos turísticos ya sean naturales como culturales, infraestructura y equipamiento, mejor calidad de vida objetiva puede alcanzar la población que vive en él (López Zapata et al. 2017 en Gordziejczuk, M. A., & Lucero, P. I. 2019)

El autor Gordziejczuk comenta que el concepto de calidad de vida no ha acompañado al estudio del turismo como el concepto de impacto, de sostenibilidad y de competitividad, ya que ha sido mencionado o empleado de forma superficial hasta principios del siglo XXI.

## CAPÍTULO DOS: CASO DE ESTUDIO

---

### 1. SURGIMIENTO DE EL CALAFATE

Durante miles de años la ciudad de El Calafate estuvo habitada por tehuelches, comenzó a tener una valoración por el ciudadano europeo cuando se descubre la calidad de la cría de ovejas que había en la localidad, ya que la calidad de la lana era conocida a nivel mundial.

A principios del siglo XX, por esta zona patagónica solo se encontraban estancias aisladas, separadas por muchos kilómetros entre unas y otras, donde cada una de ellas tenía que llevar sus producciones al puerto de Río Gallegos para luego ser exportadas a Europa.

Por este viaje que los pobladores tenían que hacer a Río Gallegos es que tuvieron la necesidad de que haya paradores en el camino, para alimentarse y descansar, debido a que en ese momento, si bien eran 300 km de distancia entre una ciudad y otra, llevaba varios días recorrerlo.

Se fueron instalando almacenes de ramos generales, hoteles de paso y talleres por si surgía algún inconveniente con el transporte, todo era muy precario pero satisfacía las necesidades. La zona comienza a poblarse cada vez más, llegando a tener unos 300 habitantes.

En 1950 el precio de la lana cae a nivel mundial, es por este motivo que las estancias abandonan la cría de ganado y la actividad comienza a desaparecer en la zona. Más tarde con la aparición de la APN<sup>8</sup>, se instalan en la localidad sus oficinas e infraestructura necesaria para que su personal pueda radicarse en el pueblo (Calafate.com, 2019).

El Calafate fue fundado en el año 1927 por Decreto Nacional con el objetivo de consolidar el poblamiento en la región (Pastor & Bonilla, 1970 en Ampuero, C., Norambuena, M. & Cáceres, A. P. 2015). Por las necesidades de mano de obra rural y de lugares de abastecimiento para el tráfico que llevaba producción ovina y lanar se crea el asentamiento llamado, en un primer momento, Lago Argentino y luego Calafate o El Calafate. Surgían inconvenientes como las distancias a los puertos de Río Gallegos y de Santa Cruz, junto con la dificultad que tuvieron los nuevos pobladores al radicarse, por los intereses de los ganaderos ya radicados en la zona (García, A. 2000 en Ampuero, C. et al. 2015).

---

<sup>8</sup> Administración de Parques Nacionales

Ilustración 1: Etapas del crecimiento de la ciudad de El Calafate desde 1927 hasta 2010



Fuente: Ampuero, C. et al. (2015)

Diez años después, en 1937, a través del Decreto N° 105.433 se estableció para distintos territorios de la Patagonia la condición de reservas, para luego convertirse en parque nacional. En un primer momento el Parque Nacional Los Glaciares era una reserva, sin embargo, años más tarde, en el año 1945, con la ampliación del margen costero asumió la categoría de parque nacional, que se crea para la preservación de una extensa área de hielos continentales y glaciares, además del bosque andino patagónico austral.

El Parque y Reserva Nacional Los Glaciares ocupa una superficie de 726.927 hectáreas ubicadas al suroeste de la provincia de Santa Cruz a 80 km de la ciudad de El Calafate. Los campos de hielo ocupan una superficie total aproximada de 2.600 km<sup>2</sup> (más de un 30% de la superficie del parque se encuentra ocupada por hielo). Desde éstos descienden 47 glaciares mayores. El más conocido de los glaciares es el Perito Moreno, que se expande sobre las aguas del brazo sur del lago Argentino, con un frente de 5 Km. y una altura de 60 metros sobre el nivel del lago. El Chaltén es una localidad ubicada al pie del monte Fitz Roy, declarada Capital Nacional del Trekking en la Argentina. Al crearse esta ciudad se afectaron más de un centenar de hectáreas de la reserva, quedando el pueblo totalmente inmerso en el área protegida, limitando al sur con el Río Fitz Roy y al este con el Río de las Vueltas, es la zona norte del Parque Nacional Los Glaciares. El pueblo depende casi por completo de las actividades, fundamentalmente turísticas, que se desarrollan en el parque.

Recién en el año 1950 se instala la Intendencia del Parque Nacional Los Glaciares en la ciudad de El Calafate que es el centro urbano más importante de la zona, donde se encuentra ubicado el Centro Administrativo del Parque Nacional. Y en 1960 se abre el camino para llegar hasta el glaciar (Artesi, L. 2013 en Ampuero, C. et al. 2015).

Entre 1960 y 1970 aumenta la llegada de inmigrantes a la zona para trabajar en la actividad ganadera ovina. En los comienzos de 1970 empieza a valorarse el recurso paisajístico de la localidad y a desarrollarse la actividad turística con el avance y retroceso hacia la península de Magallanes del glaciar Perito Moreno que fue conocido mundialmente. El turismo comienza a verse como una nueva fuente de ingresos, de ocupación directa e indirecta, con la instalación de una precaria actividad hotelera, es por este motivo que el gobierno promueve la primera temporada turística junto con políticas del gobierno nacional que asignan partidas presupuestarias para mejorar la infraestructura. Esto coincide con la legislación, por primera vez, sobre turismo a nivel nacional como provincial (Artesi, L. 2013 en Ampuero, C. et al. 2015)

En 1972 se lanza de manera oficial la primera temporada turística en la localidad con un importante festejo, fuegos artificiales, se inaugura el primer camping municipal, el centro de informes en la entrada y la residencia del gobernador (Scovenna, 2000 en Ampuero, C. et al. 2015). Un año después comienzan con la construcción y entrega de las primeras unidades habitacionales por parte del Estado Nacional y Provincial (IDUV, 2010 en Ampuero, C. et al. 2015). Y en 1974 El Calafate fue declarado municipio porque si bien tenía pocos pobladores, la provincia invirtió mucho en el mejoramiento de rutas, construcción de moteles e instalación de una sucursal bancaria para promover así el turismo en la zona (García, A. 2000 en Ampuero, C. et al. 2015).

### **1.1 NOMBRAMIENTO DEL PARQUE NACIONAL LOS GLACIARES COMO PATRIMONIO MUNDIAL POR UNESCO**

A finales de la década de 1970, el SNPN<sup>9</sup> propone la incorporación del parque nacional a la lista oficial de Patrimonio Mundial de la UNESCO. Años más tarde, precisamente en el año 1981 la UNESCO designa al Parque Nacional Los Glaciares como Patrimonio Natural Mundial respondiendo a los criterios VII y VIII donde el primero hace alusión a la representación de fenómenos naturales o áreas de excepcional belleza natural e importancia estética y el segundo criterio responde a aquellos ejemplos eminentes que representan las principales etapas de la historia de la tierra, incluyendo el testimonio de la vida, también a procesos geológicos en curso dentro del desarrollo de accidentes geográficos, junto con elementos geomórficos o fisiográficos de gran envergadura (UNESCO, 2019).

El parque nacional se caracteriza por su belleza paisajística y por la labor para la conservación de flora y fauna en peligro de extinción que desarrolla, comprendiendo montañas, lagos y bosques, en donde se encuentra una parte de la Cordillera de los Andes cubierta de hielo y nieve. Este parque recibe el nombre de Los Glaciares porque comprende una gran cantidad de glaciares ocupando casi la mitad del parque, es el manto de hielo más grande del mundo después de la Antártida. Son 47 glaciares de gran tamaño y 200 de menor tamaño que están de manera independiente al gran campo de hielo patagónico que se desarrolla entre el lago Argentino y el lago Viedma producto del deshielo de los glaciares.

---

<sup>9</sup> Servicio Nacional de Parques Nacionales

Ilustración 2: Mapa del Parque Nacional Los Glaciares



Fuente: Página Web Oficial de la ciudad de El Calafate

Esta declaratoria de Patrimonio Mundial permitió una mayor visibilidad y promoción turística del destino. Al notar que iban llegando a la ciudad turistas a visitar los glaciares, muchos inversores privados de la provincia y de otros lugares comenzaron a invertir y a ofrecer servicios de alojamiento de diversos tipos como hoteles, hostería, cabañas y demás, de transporte, de agencias de viajes, entre otros, generando así un gran incremento en la oferta turística de la ciudad. La apuesta por parte del Estado hacia el turismo es cada vez más fuerte, incrementa el número de proyectos de obras, de inversiones en infraestructura básica, de servicios y turísticas llevadas a cabo por el gobierno provincial.

Según Scovenna (2000) en Ampuero, C. et al. (2015), en la década de 1980 hubo un gran crecimiento a nivel poblacional y también en materia de turismo, debido a la construcción de alojamiento y gastronomía provocando una ampliación en la oferta como respuesta a la gran demanda turística que se daba en ese momento.

A continuación se puede observar cómo fue creciendo la población del Departamento de Lago Argentino prestando mayor atención a las localidades de El Calafate y El Chaltén. En la ciudad de El Calafate actualmente viven 25000 habitantes según el censo del año 2010 y comparando este censo con el del próximo año 2020 se estima que habrá un total de 28776 habitantes, según un estudio de proyección de

crecimiento poblacional, realizado todos los años a nivel provincial el 1º de Julio de cada año.<sup>10</sup>

Tabla 1: Cantidad de Habitantes de las localidades de El Calafate y El Chaltén en base a los distintos censos realizados

		Cantidad de Habitantes			
		Censo 1980	Censo 1991	Censo 2001	Censo 2010
Departamento de Lado Argentino	Calafate	1600	3101	6410	16655
	Chaltén		41	371	1627
Total Poblacional ambas localidades		1600	3142	6781	18282

Fuente: Elaboración propia en base a información del INDEC

Otro autor que da su opinión sobre lo que pasaba en los años 80 en la ciudad de El Calafate fue, Schinelli (2008) en Ampuero, C. et al. (2015), afirmando que en ese entonces el Estado provincial invertía en promoción turística como así también en infraestructura para la prestación de distintos servicios consumidos por los turistas que llegaban al lugar.

Años más tarde, con la ruptura del glaciar Perito Moreno en 1988, la publicidad y promoción de este fenómeno generó una gran llegada de turistas, de manera abrupta y no de manera ocasional como venía sucediendo (Ampuero, C., La Valle, M., Norambuena, M. & Cáceres, A.P. 2013 en Ampuero, C. et al. 2015).

Ampuero C. et al. (2015) comentan que en 2003 la asunción del ex Gobernador de la Provincia de Santa Cruz, Néstor Kirchner como Presidente de la Nación y la invitación de personalidades políticas, como los presidentes de Brasil, Lula Da Silva, y de Venezuela, Hugo Chávez, junto con los reyes de España, entre otros, provocaron mayor promoción, difusión y publicidad de la localidad. Como también la difusión en medios masivos de comunicación nacionales e internacionales junto con un mayor presupuesto proveniente de la Secretaría de Turismo de la Nación, la Subsecretaría de Turismo Provincial y el Municipio, para la realización de campañas publicitarias y también con los aportes de los comerciantes locales, fueron los que posicionaron a El Calafate y al parque nacional dentro del turismo internacional. Esta difusión provocó que en la temporada 2003-2004 haya un gran incremento de turistas.

<sup>10</sup> <https://ahoracalafate.com.ar/nota/11637/cerca-de-30-mil-habitantes-tiene-el-departamento-lago-argentino> consultado el 4 de Octubre de 2019

Tabla 2: Cantidad de turistas arribados a El Calafate por temporada turística

Temporada	Cantidad de turistas
2000-2001	50.735
2001-2002	52.004
2002-2003	73.922
2003-2004	90.296
2004-2005	95.608

Fuente: Elaboración propia en base a Tesis de grado “Turismo en El Calafate y Parque Nacional Los Glaciares”

## 2. PRIMERAS INICIATIVAS PARA CONVERTIR A EL CALAFATE EN UN DESTINO TURÍSTICO DE PRIMER NIVEL

Luego de la creación del Parque Nacional Los Glaciares había que proveerlo de infraestructura y equipamientos para poder atender a los visitantes que llegaban a hacer turismo. Después de casi diez años de su creación, en 1946, la Administración del Parque Nacional inicia la construcción del edificio de la intendencia, la casa del intendente y la de sus empleados (AGPNyT<sup>11</sup>, (1947) en Almirón, A. (2007)). Para ese entonces la ciudad de El Calafate comenzaba a establecerse como centro administrativo del parque.

Al año próximo las obras continúan su marcha, entre ellas, la portada para el ingreso al parque, instalación de una casilla para el personal del parque en las cercanías del lago Roca, comienza la reparación o conservación de distintos edificios, mejoras en el camino de acceso al parque, entre otras instalaciones necesarias para la preservación de la naturaleza aunque también para permitir y mejorar el acceso a los turistas que visitan el destino.

Volviendo un poco a datos estadísticos, en el año 1946, el parque recibió 15 turistas que contando desde 1941 hasta 1946 un total de 399 turistas llegaron a la ciudad de El Calafate para visitar el parque. En aquel entonces la práctica turística era limitada debido a que los turistas viajaban por cuenta propia, principalmente en auto, para conocer el glaciar Perito Moreno (AGPNyT 1947 en Almirón, A. 2007), una vez que llegaban hasta el río Mitre, tenían que cruzarlo y continuar a caballo prestados por una estancia cercana al lugar (Cousido 2003 & Godoy 2000 en Almirón, A. 2007). Años más tarde, más precisamente en el año 1950, con la adquisición de una lancha se comenzó con el servicio de navegación en el lago Argentino, excursiones lacustres para observar y contemplar los glaciares, ofrecidas por la intendencia del parque, quien brindaba también el servicio de traslado hasta el lugar donde embarcaban (AGPNyT 1950; Cousido 2003 en Almirón, A. 2007).

Una de las obras más importantes para ese entonces, fue la construcción de un camino de montaña que comenzaba en el ingreso al Parque y seguía hasta el glaciar Perito Moreno, terminándose en el año 1962 (Cousido 2003; Godoy 2000 en Almirón, A. 2007). Con este camino se facilita el acceso al parque ya que lo que se hacía, en un principio, a caballo ahora se podía realizar en auto particular o en servicio de colectivo ofrecido por la Administración del Parque. En este mismo año, la Administración comienza a ofrecer también, excursiones denominadas “culturales” para visitar el área del parque, vendiéndose en Buenos Aires. En ese entonces la temporada turística

<sup>11</sup> Administración General de Parques Nacionales y Turismo

durada 60 días aproximadamente pudiéndose extender hasta finales de febrero (Cousido 2003 en Almirón, A. 2007).

Por otro lado, también estaban las primeras iniciativas de los pobladores locales que vieron una oportunidad en el turismo. En 1967, "Interlagos Turismo" fue la primera empresa privada de transporte de pasajeros en ofrecer excursiones por la zona, dando servicios a las primeras empresas de viajes y turismo que se fueron creando en la ciudad (Godoy 2000; Parisi & Carrasco 1968 en Almirón, A. 2007). El interés por promover el turismo no era solo del Estado Nacional sino también del provincial, actuando activamente en el desarrollo turístico del área y llevando a cabo distintas acciones que desencadenarían en la conversión de El Calafate en un centro turístico de primer nivel.

Sin embargo, la ciudad tenía una gran insuficiencia con respecto al alojamiento, al equipamiento y a la infraestructura de acceso, que poco tiempo después el gobierno iba a tratar de solucionar conformando el "Complejo Turístico Lago Argentino". Este complejo además de aumentar la capacidad de alojamiento en la ciudad, controlaba el funcionamiento de estos y también de todo lo que funcionaba en el área del glaciar Perito Moreno. Otra entidad importante para el desarrollo turístico de la ciudad fue el Automóvil Club Argentino promocionando el turismo en auto y colaborando con las demás entidades por el mismo objetivo. El gobierno mejora el acceso terrestre al área invirtiendo en infraestructura vial, construye rutas como la que une a El Calafate con Río Gallegos y pavimenta la calle principal de la localidad, la Avenida Del Libertador.

El gobierno nacional invierte en el mejoramiento de infraestructura y de equipamiento como hoteles, el muelle de Punta Bandera, caminos y demás (Alonso 1997; Artesi 2003 en Almirón, A. 2007). Las empresas de turismo comienzan a ofrecer excursiones al glaciar Perito Moreno (Godoy 2000 en Almirón, A. 2007). La Subsecretaría de Turismo tuvo un papel muy importante más que nada a comienzos de la década de 1980 junto con el Organismo Nacional de Turismo encargado de la promoción turística.

La conversión de El Calafate como centro turístico trajo aparejada una valorización turística del área del parque nacional, aumentando la oferta de infraestructura, de equipamientos y de servicios turísticos, como también intensificar la promoción del lugar. Para esto fue muy importante la entrega en concesión de áreas y servicios como también los permisos para explotarlos turísticamente por la APN consiguiendo la ampliación y diversificación de la oferta de equipamientos y servicios turísticos en el área del parque. Es así como comienza a aumentar la oferta turística con nuevas excursiones que se desarrollan como caminatas, cabalgatas, circuitos, recorridos y miradores, más servicios de alojamiento y restauración, nuevas áreas del parque son valorizadas por y para el turismo.

En su consolidación como centro turístico las acciones del Estado fueron muy importantes, como la construcción de la terminal de ómnibus a principio de los noventa y la pavimentación de la ruta provincial N° 11 uniendo la localidad de El Calafate con la entrada al parque, a finales de la década del noventa (Cousido 2003 en Almirón, A. 2007)

La década de los noventa, fue una década caracterizada por la crisis económica que sufría gran parte del país, para salir de ella, dejar de lado un poco el desempleo y generar empleo, comienzan a apostar por aquellas actividades directamente relacionadas a los servicios como el turismo. Para ese entonces El Calafate se diferenciaba del resto debido a su apuesta por el turismo y tenía un gran reconocimiento a nivel internacional (Ampuero, C. et al. 2015)

En la década siguiente, en el 2000, se inauguró el Aeropuerto Internacional de El Calafate “Comandante Armando Tola”, también comenzaron con la refacción de las rutas, se construyeron nuevos hoteles de alto nivel, de 4 y 5 estrellas, así fue como se diversificó tanto la oferta de alojamiento como la de gastronomía; comienzan con la remodelación de los negocios del centro para darle una imagen de pueblo de montaña. También aumentó la frecuencia de los colectivos a la ciudad, se creó un lugar para la atención del turista cuando llega al parque nacional y se acondicionó el lugar con baños, restaurantes y demás, aumentó la frecuencia de los barcos que navegan el lago Argentino y se crearon nuevas excursiones. Todas estas transformaciones provocaron el aumento de la llegada de turistas de manera significativa y que muchas personas de las ciudades vecinas y de muchos países lleguen a la ciudad en busca de trabajo en actividades vinculadas al turismo.

En 2005, una empresa llamada Hielo y Aventura S.A. obtiene una concesión para realizar el servicio de navegación por el brazo Rico del lago Argentino, ofreciendo dos tipos de excursiones, una de ellas es el “Safari Náutico” que navega el brazo Rico para contemplar la pared sur del glaciar Perito Moreno y la otra excursión es el “Minitrekking” que comienza con una navegación por el brazo Rico para ver la pared sur del glaciar Perito Moreno junto con una caminata guiada sobre ese glaciar. A finales de este año debido a la gran demanda turística suman a su oferta dos nuevas excursiones, el “Big Ice, viaje al centro del glaciar” que consiste en una caminata guiada de siete horas donde cuatro horas son sobre el glaciar Perito Moreno pudiendo apreciar cuevas, grietas, sumideros y pequeñas lagunas sobre la gran masa de hielo. Y la otra excursión que suman es, “Brazo Sur, glaciares colgantes” que es una navegación del brazo sur del lago Argentino desembarcando para el acceso a un mirador en la estancia Nibepo Aike y poder observar los cerros Stokes, Cubo, Dedo del César, entre otros, junto con los glaciares Grande, Frías y otros glaciares colgantes (Almirón, A. 2007).

Actualmente se realizan varias actividades culturales entre las cuales se destacan fiestas y festivales, la principal es la Fiesta Nacional del Lago que se realiza en el mes de febrero durante una semana donde se celebra el bautismo del Lago Argentino, hay importantes shows musicales y varias actividades deportivas. Atrae muchos turistas tanto provinciales como nacionales e internacionales. Se trata de un gran evento para la ciudad, en donde se preparan durante todo el año para vivirlo y que salga lo mejor posible.

En el Chaltén se celebra la Fiesta Nacional del Trekking que se realizará el mes de marzo del año 2020, durante tres días, atrayendo una gran cantidad de turistas. En esta fiesta se realizan varias actividades al aire libre y se practican deportes llevados a cabo dentro del parque nacional por los diferentes senderos de trekking que tiene la localidad.

### 3. PROBLEMÁTICAS EN LA LOCALIDAD POR EL SURGIMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Todo el desarrollo y crecimiento de la demanda turística que tuvo la ciudad fue de manera precipitada y la inversión por parte del Estado no estuvo a la altura de las circunstancias, no acompañó a la población local. En ese momento no existía una planificación estratégica que tenga como objetivo un crecimiento sostenible y sustentable a medida que iba pasando el tiempo (Schinelli, D. & Vacca, C. 2007).

Ampuero, C. (2010) declara que el comienzo de la actividad turística se dio en un contexto de un gran crecimiento demográfico para El Calafate, donde comenzaron a

manifestarse problemas serios con respecto a equipamientos de salud y educación, como así también en abastecimiento de servicios de infraestructura básica. El crecimiento del turismo en la ciudad como una actividad productiva, generó un importante incremento en la población, principalmente en temporada alta que sería entre los meses de octubre y abril.

La localidad de El Calafate tenía deficiencia en servicios públicos como salud, energía eléctrica, servicio de provisión de agua potable y gas, servicios de alcantarillado y saneamiento, producto del gran flujo migratorio que hubo hacia la ciudad cuando comienza a desarrollarse el turismo, fines del 90 y principios del año 2000, teniendo un gran aumento en el año 2003. Esto provocó una alta demanda de viviendas donde el valor de las propiedades, alquileres y del terreno era muy elevado. Ampuero, C., Cáceres, A. P., Frías, P., Sáenz, J. L. & Triviño, G. (2014) agregan que los lotes para uso residencial y comercial no eran suficientes y es por esto que se modifican los límites de ejido municipal a finales del 2012 a través de la Ley N° 3302. La ampliación estaba ubicada al sur de la localidad con una superficie de 806 hectáreas aproximadamente.

Con respecto a las problemáticas identificadas en la investigación realizada por Ampuero, C., et al. (2014), entre los años 1980 y 2010, producto de encuestas a locales<sup>12</sup> que vivían en ese momento en El Calafate, se pueden identificar problemas ambientales, sociales y sensoriales. En primer lugar, como problemáticas ambientales, identificaron el VRU<sup>13</sup>, a cielo abierto, ubicado junto con la planta de tratamiento cloacal gestionados por la municipalidad, que contienen los residuos generados tanto del ejido municipal como de su área de influencia, como el parque en donde su producción de residuos varía según la actividad turística. En ese entonces la cantidad de residuos era estacional porque coincidía con la actividad turística que se daba solo en temporada alta, pero al ampliarse la temporada a todo el año, lo convierte en una problemática de todos los meses del año.

Luego sigue el servicio de cloacas extendiéndose por el área urbana que no acompañó al crecimiento urbano con su tendido. Existe una planta de tratamiento cloacal muy cerca del VRU pero su capacidad para el tratamiento de las descargas no es suficiente para la cantidad de población permanente y estacional. Es por esto que una parte de los desechos líquidos no son tratados y los vierten a la laguna Nimez perjudicando la vida animal y emitiendo olores. Y en las zonas residenciales donde no hay tendido cloacal son emitidos a la vía pública lo que genera una gran molestia para la comunidad. Por otro lado, se puede observar el gran tránsito náutico de catamaranes y lanchas en el lago Argentino, principalmente en temporada alta. Y como otras problemáticas, se podría decir que están las canteras, los desechos de la Sociedad Rural de El Calafate, la falta de los servicios como gas y electricidad, hoteles en la costanera, quema de residuos, entre otros.

Los locales perciben el agua potable como contaminada, sin embargo desde 2011 que funciona una planta potabilizadora de agua que le da tratamiento y abastece de agua potable a más de 60.000 habitantes, entonces no es posible confirmar que el agua está realmente contaminada como perciben sus residentes.

Al crecer la población también creció la pertenencia de autos tanto los de uso turístico, como los de uso personal. Estos emanan humos y generan ruidos en su circulación

---

<sup>12</sup> La muestra se elevó de n= 160, equivalente a 0.533% de la población de El Calafate en ese entonces, a n= 163. Con un error del 1% en las respuestas obtenidas. El procedimiento de selección fue totalmente aleatorio garantizando la cobertura territorial

<sup>13</sup> Vertedero de Residuos Urbanos

junto con sus bocinas. Luego de decir todo esto, es importante aclarar que el 6% de los 160 locales encuestados afirman que no hay problemas ambientales.

Haciendo alusión a las problemáticas turísticas sociales se pueden identificar las siguientes: falta de trabajo en invierno debido a que en aquellos años la actividad turística era estacional y se concentraba entre los meses de septiembre y abril; falta de viviendas, terrenos para construir sus casas o negocios turísticos; migraciones de los locales hacia otros destinos en busca de trabajo en los meses donde no se desarrolla la actividad turística y otros opinan que no hay problemas.

La respuesta de los locales frente a la pregunta de si estas problemáticas son provocadas por la actividad turística fue un 70% que no, un 22% que sí y el resto, 8% no sabe o no contestó.

Con respecto a las obras que se hicieron en la localidad y que se perciben como perjudiciales se encuentra el Casino, por su estética y por la función que cumple. Fue inaugurado en 2008 y un año más tarde se inauguró un salón de usos múltiples en el primer piso para uso del municipio. Luego, le sigue el crecimiento urbano sin una planificación urbana, la costanera por los olores de los desechos residuales y cloacales de la ciudad y el VRU. Y el mayor porcentaje contestó que no existen obras que perjudican a la localidad.

Otra de las preguntas fue, qué le hacía falta a la localidad y las respuestas fueron, espacios culturales y de recreación para el desarrollo de actividades tanto para la familia como para niños y adolescentes. En segundo lugar, se encuentra la necesidad de mejorar los servicios básicos como salud, educación superior y seguridad, responsabilidad del Estado. Que la actividad turística deje de ser estacionaria y su desarrollo se amplíe a los restantes meses del año. Y un 5% de los encuestados consideran que a la localidad no le hace falta nada.

## CAPÍTULO TRES: ESTUDIO DE CAMPO EN LA CIUDAD DE EL CALAFATE

---

La siguiente información que se puede leer a continuación fue obtenida del trabajo de campo realizado en la ciudad de El Calafate, en el mes de agosto del 2019, que consistió en la realización de entrevistas semiestructuradas al secretario de turismo municipal, al presidente de la AAVYT<sup>14</sup> y a una parte de la población residente pudiéndose dividir en aquellas personas que vivieron todo el proceso del turismo, desde su nacimiento hasta el mes de agosto del 2019 y por otro lado a personas que fueron a vivir a la ciudad para trabajar en la industria turística. Dentro del mismo grupo de residentes entrevistados se encuentran aquellos que no viven directamente de la actividad turística sino de manera indirecta.

### OBJETIVO 1: REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN TURÍSTICA ACTUAL EN LA CIUDAD DE EL CALAFATE

Desde diciembre de 2014, funciona en la ciudad de El Calafate el Ente Mixto de Promoción Turística. El mismo se encarga del diseño y la ejecución de programas en materia de promoción turística y desarrollo de la oferta del lugar con el objetivo de fomentar el turismo como principal actividad económica de la ciudad. Está conformado por ocho representantes, de los cuales cuatro son del sector público, designados en su mayoría por el intendente de la ciudad, mientras que la presidencia del Ente es ocupada por el secretario de turismo municipal. Por otra parte, los representantes que pertenecen al sector privado son: de la AHyT<sup>15</sup>, de la AAVYT y dos de la Cámara de Comercio Turismo Industria y Afines de El Calafate. Tanto el secretario de turismo de El Calafate, como el presidente de la AAVYT región El Calafate, coinciden en que su relación de trabajo es muy buena y ambos expresan que es el trabajo en equipo el que los llevó a lograr acciones significativas respecto al fomento del turismo en la ciudad.

El Ente está financiado por un porcentaje de las entradas al Parque Nacional Los Glaciares y otra parte proviene de las tasas aeroportuarias que pagan los turistas en su ticket aéreo. Según el secretario de turismo municipal, el porcentaje por entrada al parque nacional que se obtiene es del 2% y el total de la recaudación es aproximadamente entre 8 y 10 millones de pesos por año. Parte de esta suma de dinero está destinada a la promoción del destino, a la participación de diversas ferias y otra parte para actualizar la página web de El Calafate que es una nueva herramienta en la que se está invirtiendo desde hace poco tiempo. A través de la misma, los turistas que organizan su viaje a la ciudad, pueden contratar desde hotelería hasta excursiones. Además, desarrollaron una aplicación que se descarga al celular, donde se pueden tener todos los servicios con información constantemente actualizada, como la disponibilidad en un determinado hotel, o en un restaurante o excursión; también hay mapas de la ciudad y todo lo que un turista puede hacer en El Calafate (Secretario de turismo de El Calafate, comunicación personal, 27 de agosto de 2019).

El presidente de AAVyT comenta que se realizaron significativas acciones de promoción en Argentina, Sudamérica y Europa. En el mes de agosto de 2019 asistieron a un evento en Brasil y en septiembre del mismo año, se realizará un evento visitando las ciudades de Rosario, Córdoba, Tucumán y Santiago del Estero, en el que se participará con el fin de captar nuevos y más turistas para la temporada alta que comienza en octubre. El evento consiste en una gira por las ciudades, brindando capacitaciones y workshops sobre los atractivos e infraestructura turística de cada

---

<sup>14</sup> Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo

<sup>15</sup> Asociación de Hoteles de Turismo

destino, con el objetivo de promocionar El Calafate dentro del mercado turístico nacional.

Estas acciones son llevadas a cabo por El Calafate en conjunto con Ushuaia y Puerto Madryn, ya que trabajan en el marco del Programa Patagonia Fantástica, que después de la gira por Argentina continuarán por Brasil y Uruguay. Está orientado a prestadores de servicios turísticos que con esta participación en el evento les brindará la posibilidad de establecer contacto con los principales operadores y agencias de las ciudades visitadas, para poder comentarles sus novedades y abrir nuevas oportunidades comerciales (El Calafate, 2019).

El Calafate tiene un gran desarrollo turístico desde el año 2000 hasta la fecha y se busca potencializarlo con este tipo de acciones de promoción y con otras como atraer aerolíneas Low Cost y para ello se está trabajando en conjunto entre el sector público y el privado.

Desde el mes de marzo del año 2018, con el cambio de intendencia del parque, la actividad creció aún más. Se entiende que el turismo es una industria que moviliza la ciudad porque no hay fábricas, es decir, que directa o indirectamente el 90% de los habitantes vive del turismo y el resto trabaja en el sector público (Presidente de la AAVYT región El Calafate, comunicación personal, 26 de agosto de 2019).

Haciendo referencia a la regulación de la actividad, se puede decir que se realiza en forma conjunta e intervienen el sector público, es decir, la Secretaría de Turismo Municipal de El Calafate, la Secretaría de Turismo de la provincia y también la de la nación, junto con el sector privado.

En los meses de mayor turismo se toman varias medidas para que los servicios, tanto básicos como turísticos, no colapsen y se puedan utilizar con normalidad. Suele pasar que en el mes de febrero, en la Fiesta del Lago, éstos no den abasto o colapsen por la cantidad de gente. Es por esto que cada vez más se abren nuevos emprendimientos que prestan servicios básicos y turísticos para poder abastecer la demanda. Se otorgan facilidades para la apertura de un nuevo emprendimiento ya sea permisos o concesiones. El Plan Estratégico Provincial incluye políticas tendientes al desarrollo, traducidas en propuestas concretas, proyectos de infraestructura junto con programas de inversión, políticas de ordenamiento y desarrollo territorial y políticas sectoriales de compromiso territorial.

Desde la Secretaría de Turismo Municipal, se encargan de la elaboración de estadísticas para luego realizar un informe comparativo de cada mes con respecto al mismo mes pero del año anterior, sobre ocupación hotelera e ingresos al parque nacional. Los datos de la ocupación hotelera se obtienen de una encuesta telefónica diaria realizada por el centro de informes a los hoteles, a través de la cual se obtiene el porcentaje de la ocupación diaria que permite ver el comportamiento de la demanda.

Con respecto a los datos de los ingresos al parque son brindados por la Intendencia del Parque Nacional Los Glaciares, producto de la contabilización de entradas vendidas. Son datos relevantes para el análisis de tendencias y fluctuaciones, debido a que son tomados de forma regular. También se realiza un informe anual comparando el año anterior con datos obtenidos de ocupación hotelera, ingresos al parque nacional y al aeropuerto de El Calafate. Este último permite saber la cantidad de personas que utilizaron el servicio de avión que surge del pago de las tasas aeroportuarias. El último informe fue de septiembre de 2016 a abril de 2017 donde se puede ver la evolución de la oferta hotelera, la procedencia de los turistas, su participación, ranking de las provincias argentinas que visitaron la ciudad, promedio de

estadía mensual, edad promedio, entre otros datos, junto con un informe especial sobre la Fiesta Nacional del Lago .

A principios del año 2019 se realizó el Plan de Gestión del Parque Nacional Los Glaciares comandado por su nuevo intendente, que no se hacía desde hace dos décadas y estará vigente por 10 años. Este plan describe los usos del parque, el estado de conservación y los recursos culturales del área. Se informa a la comunidad sobre la planificación del manejo del parque, determinando los objetivos de conservación, la zonificación y los programas de manejo de recursos naturales y culturales, uso público y de operaciones.

Además, se busca integrar a los habitantes de la localidad en el proceso de desarrollo turístico. Desde el gobierno nacional, se realizan capacitaciones y la Administración de Parques Nacionales, por su parte, realiza algunos talleres, como el de “anfitrión turístico”. Se elaboró un plan de educación ambiental que trabaja con las escuelas tanto de El Calafate como de El Chaltén, a través del cual un encargado visita jardines y escuelas para introducir diferentes temáticas según el nivel de conocimiento que tengan. Se realizan excursiones solidarias, que son concesiones de empresas turísticas que le brindan a APN dos cupos por año de 200 pasajeros cada uno. Estas excursiones son entradas que se dan a diferentes organismos de la comunidad para que puedan conocer el parque. También se realizan navegaciones por los témpanos del glaciar Perito Moreno y por el lago Argentino, cedidas a las escuelas, de 150 o 200 pasajeros, en donde generalmente van los chicos de 7mo grado y los de 5to año, mientras que los de jardín hacen navegaciones cortas de una hora. Esto tiene como fin que los chicos desde nivel inicial conozcan el parque y tomen conciencia sobre su uso y cuidado.

Desde APN y con el objetivo de involucrar a la comunidad en la actividad turística, se organizan cursos de “anfitrión turístico” dirigidos a la comunidad en general, sin el requisito de estudios turísticos previos. Esta iniciativa tuvo grandes logros.

Continuamente se están desarrollando diversas propuestas para realizar nuevos circuitos o nuevos emprendimientos, los cuales requieren un permiso, que para otorgarlo se debe realizar un estudio y análisis del área en cuestión. Los turistas son los que demandan nuevas necesidades que satisfacer, como por ejemplo la apertura de un nuevo restaurante o de una sede para contratar excursiones, lo cual también implica nuevos permisos que son otorgados por APN.

Las empleadas de la Administración de Parques Nacionales trabajan en el departamento de uso público, donde su principal tarea es el ordenamiento de toda la actividad turística, como por ejemplo guías, prestaciones turísticas como agencias de viajes, nuevos permisos, visitas especiales, eventos protocolares, actividades fílmicas, publicidades, entre otras actividades. El parque que es de uso público, cuenta con 113 prestaciones de pesca, navegación, bicicletas, cabalgatas y muchas más y 5 concesiones turísticas que son de una gran envergadura. Otro departamento es el de relaciones interinstitucionales y de comunicación que trabaja con la comunidad a través de tareas de voluntariado abiertas al público en general, donde todos los años se reciben a muchas personas que quieren trabajar en el parque.

Como conclusión de este primer objetivo, se puede decir en base a lo que se investigó y percibió que, el turismo es la principal actividad económica de la cual se sustentan económicamente las familias de la ciudad de El Calafate.

Tanto desde la Secretaría de Turismo de El Calafate como de la AAVYT región El Calafate y de la Administración de Parques Nacionales, se trabaja mucho en conjunto

para que el turismo crezca cada día más y para que sea una actividad sostenible en el tiempo. Tanto ellos como los residentes locales, los que trabajan en la industria como los que no quieren que el turismo siga dando sus frutos, que el destino se siga promocionando y siga estando en la vidriera del mundo para que cada temporada turística que comience sea con muchos turistas como sucede hasta ahora.

La Secretaría de Turismo Municipal realiza encuestas de satisfacción a los turistas que visitan el destino, en base a sus resultados se llega a la conclusión, que los turistas que visitan El Calafate dejan comentarios positivos elogiando la belleza, tranquilidad, buena atención, entre otros. Y como comentario negativo, el diseño arquitectónico del Casino y la gran cantidad de perros sueltos en la localidad (Ampuero, C. et al. 2014)

## **OBJETIVO 2: IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR LA OFERTA TURÍSTICA DE EL CALAFATE Y EL GRADO DE INVOLUCRAMIENTO QUE TIENE LA COMUNIDAD LOCAL EN LA MISMA**

A partir de la información recopilada por entrevistas a funcionarios del sector público y privado, se puede decir que la oferta turística de El Calafate es muy variada. El secretario de turismo municipal afirma que, el principal producto que ofrece la ciudad es el parque nacional, donde se puede practicar principalmente turismo de naturaleza y remarca que hay que destacar el crecimiento y la diversificación de la oferta en los últimos años, ya que actualmente no solo se ofrece la excursión lacustre por el lago Argentino en las cercanías del glaciar, sino que hay muchas actividades para hacer y de diferentes categorías.

En el año 2000, en El Calafate aumentaron la oferta hotelera, gastronómica y los emprendimientos personales. Sin embargo, no hubo una regulación de la actividad, lo que provocó una sobre oferta y algunas problemáticas.

Desde hace 5 años se viene incrementando la diversidad de experiencias como 4X4, cabalgatas, excursiones lacustres con diferentes experiencias como la gourmet, de alta gama con el crucero con camarotes, otra combinada con la estancia Cristina y otro tipo de navegaciones con kayak entre los témpanos recorriendo los glaciares. Sobre el glaciar Perito Moreno se puede realizar el minitrekking que consiste en una caminata con una duración de tres horas, también hay otra caminata sobre el glaciar, llamada “Big Ice”, que dura seis horas. Se pueden realizar safaris náuticos o avistaje desde el glaciar, además de visitas a otros glaciares como el Mayo o Frías. La oferta es amplia, aunque el glaciar Perito Moreno sigue siendo el atractivo más importante.

Las empleadas de la Administración de Parques Nacionales también brindaron su opinión con respecto a la oferta turística de la localidad, para ellas hay diferentes opciones: turismo de tipo contemplativo, de aventura, rural, de estancias, de pesca y de gastronomía, con la degustación de platos típicos. Y agregan que la hotelería tiene un nivel muy bueno.

Residente local declaró “En general, creo que estamos preparados para recibir al turismo. Muchas veces, se asocia a El Calafate con el hielo y no hay solo eso. Tenemos hielo, lago, montaña, fauna, flora, gastronomía, historia, arqueología, estepas. Hay mucha diversidad”. (Residente local, comunicación personal, 26 de agosto de 2019).

Otra residente local afirmó “Es una localidad que a pesar de ser pequeña, tiene un gran reconocimiento a nivel mundial. Tenemos el glaciar Perito Moreno, que es lo que nos diferencia de otros destinos. Hay oferta para distintos públicos: jóvenes y adultos,

con distintos niveles de actividad”. (Residente local, comunicación personal, 26 de agosto de 2019).

El Calafate se diferencia de otros destinos por el producto que vende, ya que no se puede comparar con un destino de Ski, de montaña o de playa porque como dice el presidente de la AAVYT, paisajísticamente son únicos en el mundo porque tienen los glaciares más grandes después de la Antártida.

El público que lo visita, en general, pasa tres noches porque hay establecido un tipo de turismo y una modalidad de venta desde hace muchos años, donde se combina El Calafate con Ushuaia, Madryn o Bariloche. Esto implica una rotación del público, lo cual se quiere cambiar desde la Secretaría de Turismo Municipal. Es decir, que no sea un destino de pocos días, sino que se cree una microrregión, combinando El Calafate con El Chaltén, donde está la posibilidad de hacer turismo de naturaleza, contemplativo y de aventura.

El secretario de turismo expresó su opinión, “A mi parecer tenemos muy buenos servicios turísticos en cuanto a gastronomía, alojamiento y excursiones. Pero un defecto que le encuentro hoy a El Calafate es que nos hemos quedado atrás en relación a los colegas de Ushuaia o Bariloche en hotelería ya que estos destinos tienen cadenas hoteleras de 5 estrellas, de lujo y El Calafate no, tiene “cuatro superior” que no llegan a ser 5 estrellas. A pesar de esto, estoy muy orgulloso porque se cumplen con estándares de calidad como las normas ISO 9000”. (Secretario de turismo de El Calafate, comunicación personal, 27 de agosto de 2019).

En la actualidad, más del 60% del turismo es extranjero, se puede llegar a acentuar un poco más esta temporada por el tipo de cambio o también puede pasar que el Argentino que no pueda salir al exterior vacacione en El Calafate. Se dice que es un “destino caro”, sin embargo, al comparar precios, se puede ver que en hotelería El Calafate está más barato que Comodoro Rivadavia o Ushuaia. Se puede encarecer por las excursiones que se realizan debido a la diversidad en la oferta de las mismas.

De todas maneras, las encuestas de satisfacción de los turistas arrojan que la relación precio-calidad del servicio es correcta.

Por el lado de la AAVYT, el presidente opina que El Calafate se diferencia del resto de los destinos, principalmente por el equipo de trabajo que se ha formado y por la participación público-privada. Con el apoyo del intendente y del secretario, se están consiguiendo logros significativos en materia de turismo.

Empleada de APN agrega que cuando ella llegó a vivir a El Calafate en 2003 había una gran diferencia entre los meses de temporada alta y el resto de los meses que se llamaba en ese entonces, temporada baja. Entre septiembre y marzo/abril que es la temporada alta llegaba mucha gente para trabajar solo por la temporada, ya sea en su emprendimiento que lo había cerrado durante el resto de los meses o en busca de empleo estacional en el sector durante la temporada alta, los llamados trabajadores golondrina. En ese entonces parecía un pueblo fantasma porque el resto de los meses, que no pertenecían a la temporada alta, cerraban muchos alojamientos, prestadores de servicios turísticos y quedaban muy pocos locales abiertos.

Sin embargo, a partir del año 2013/2014 se fue equiparando el porcentaje de habitantes y notando que se instalaban para vivir durante todo el año, también comenzaron a ampliar la oferta y lograr con esto que haya una baja estacionalidad y que sea una actividad que se desarrolle en todos los meses del año. Coincidiendo con esto, el presidente de la Secretaría de Turismo Municipal declaró que hicieron mucho

para lograr que la temporada se expanda y que en los meses de invierno también pueda haber turismo y que se puedan ofrecer distintas actividades para eliminar de a poco la estacionalidad. Si bien hay un gran cambio en la actualidad con respecto a la estacionalidad, es algo que se está logrando de a poco.

El presidente de AAVyT afirmó, “hoy en día la concientización que tiene el pueblo es muy importante, está totalmente involucrado, trabajando por y para el turismo. Y más que el año que viene en Abril tenemos el congreso nacional de agentes de viajes, encontrar gente en la calle que te diga felicitaciones, alegrándose de lo que se logró con la actividad. El pueblo está todo el tiempo pensando en fomentar el turismo y quiere que sucedan este tipo de cosas”. (Presidente de la AAVYT región El Calafate, comunicación personal, 26 de agosto de 2019).

Para aquellos locales o personas que lleguen a la ciudad en busca de una oportunidad en turismo y quieran abrir su agencia o emprendimiento turístico se hace todo lo posible para lograr su apertura. Las dificultades que puedan llegar a aparecer ya sea contractuales u otra, la parte privada interviene y ayuda para que esto no sea un obstáculo. Actualmente hay 48 agencias y dos agencias que están por abrir, notar que los ciudadanos sigan apostando por el turismo genera mucha alegría para todos. De las 48 agencias funcionando, algunas son oficinas comerciales que no tienen venta al público, hay públicas donde si se atiende y agencias que operan desde los mismos hoteles, trabajando desde ahí mismo.

El Calafate se diferencia del resto de los destinos, principalmente por el equipo de trabajo que se ha formado y por la participación público-privada. Con el apoyo del intendente y del secretario, se están consiguiendo logros significativos en materia de turismo.

El presidente de la AAVYT afirma, “Nos distinguimos en participar todos en conjunto, ser muy participativos todos. Apostamos al turismo, si nosotros tenemos que viajar a otros lugares para conseguir cosas nuevas para traerlas a El Calafate nos pagamos todo nosotros, no pedimos subsidios y esto también nos hace distintos. Hemos llegado a sentarnos con la Secretaría de Turismo de la Nación o a aprovechar eventos muy importantes para negociar y nadie sabía a qué agencia representábamos sino que decíamos el destino al que representábamos, cada cosa que se pedía era por El Calafate. Somos un destino y vamos por ese destino, creo que ahí marcamos la diferencia”. (Presidente de la AAVYT región El Calafate, comunicación personal, 26 de agosto de 2019).

En base a lo dicho anteriormente y lo que se pudo percibir durante la visita a la ciudad de El Calafate, donde se realizaron las entrevistas y se estuvo en permanente contacto con los residentes locales que la gran mayoría de la sociedad vive del turismo, un claro indicio de esto fue que al momento de entrevistar a los residentes locales, eran más los que trabajan en el sector que los que no trabajan de manera directa de este.

Si bien la primera impresión para con el turismo, por parte de los residentes locales, fue negativa, a medida que fueron pasando los años y los residentes fueron siendo parte de la industria turística ese pensamiento cambió positivamente y se percibe fácilmente que están muy contentos con el crecimiento que provocó el turismo en la ciudad.

Esto nos demuestra que los residentes locales están totalmente involucrados en la industria turística y esto sucede gracias a las acciones llevadas a cabo principalmente

desde la Administración de Parques Nacionales con apoyo de la Secretaría de Turismo y de la AAAVYT.

“Siempre hay un permanente contacto con la comunidad y desde APN se realizan muchas acciones para involucrarlos” (Empleada de APN, comunicación personal, 26 de agosto de 2019).

“El actor privado que quiera abrir su agencia o negocio relacionado al turismo tiene nuestro apoyo, hacemos todo lo posible para ayudar a que quien quiera tener su propia agencia pueda abrirla. En otras grandes capitales se vive como competencia esto de que haya cada vez más negocios pero acá vivimos otra realidad, lo primero es el turista”. (Presidente de la AAAVYT región El Calafate, comunicación personal, 26 de agosto de 2019).

### **OBJETIVO 3: RECONOCER CÓMO INCIDE LA DECLARATORIA DE EL CALAFATE COMO PATRIMONIO MUNDIAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS RESIDENTES LOCALES**

Del total de los entrevistados, todos saben y son conscientes de que el Parque Nacional Los Glaciares fue, en la década del 80, declarado Patrimonio Mundial. Más de la mitad sabe el año exacto y cuánto tardó en concretarse esta declaratoria desde que fue inscripto en la Lista de Patrimonio Mundial, el resto sabe la década. La mayoría de la población está informada sobre la declaratoria ya que en el año 1981 cuando se concretó, fue especial y notorio a nivel local y también es muy consciente de que esta declaratoria es el motivo principal que impulsó el desarrollo de la actividad turística en la ciudad de El Calafate.

Una de las locales entrevistadas que trabaja dentro del sector turístico, comentaba que muchos residentes locales no tienen dimensión de lo que significa la declaratoria y de lo sagrado que es el parque. Sucede a veces que los mismos pobladores contaminan el lugar tanto el parque como la ciudad donde cerca de la bahía hay una gran cantidad de basura tirada, junto con la alimentación de la fauna autóctona. En cambio, los turistas son más conscientes y acatan más las órdenes. Si bien APN realiza capacitaciones y charlas para lograr concientización sobre el cuidado del parque y de la ciudad, aún falta mucho.

Por el lado de los locales que viven directamente de la actividad turística, es decir, que trabajan en el sector, se observa que saben lo que significa que un sitio sea declarado Patrimonio Mundial. Y por parte de los que no trabajan en el sector tienen una idea del significado. Algunas de las opiniones de aquellos residentes que trabajan en la industria turística son:

Una de las entrevistas afirma que es un título otorgado por UNESCO a ciertos lugares con naturaleza o cultura que son únicos, que tienen una gran importancia tanto a nivel local como mundial y que necesitan ser, de alguna manera, conservados para las generaciones futuras. Sin embargo, al tener esta declaratoria hay que seguir ciertas reglas o límites, que no todos los sitios Patrimonio Mundial los acatan o cumplen.

Por otro lado tenemos a dos locales que respondieron que es una declaratoria muy importante para un atractivo que conlleva a que se posicione muy bien turísticamente y para que pueda tener al turismo como motor de su economía, como sucede con El Calafate, siempre y cuando se tenga cierta cautela.

Otra opinión fue que es un reconocimiento a un sitio o monumento que tiene gran importancia, que se quiere mostrar a nivel nacional e internacional y que se quiere proteger de posibles daños.

Por el lado de los locales que no trabajan dentro del sector turístico, sino que viven de manera indirecta del turismo, se puede decir que, algunos conocen lo que significa esta declaratoria por haber escuchado comentarios de sus allegados y pueden interpretar que, implica poner en valor turístico un monumento natural o cultural para protegerlo de los daños que se pueden ocasionar sobre él. Y otra opinión es que se preserva tanto la flora como la fauna de una región para darse a conocer en su estado natural, tanto a nivel regional como nacional e internacional, recaudando fondos para su mantenimiento y financiamiento.

Al indagar sobre lo que piensan los pobladores acerca de esta declaratoria, si es para ellos algo positivo o negativo, respondieron casi por unanimidad que es positivo por distintos motivos, explicados a continuación, en base a las respuestas de los locales.

Una de las residentes locales afirma que es positivo por un lado y negativo por otro. Positivo porque al ser un patrimonio reconocido a nivel mundial es casi segura su conservación y potencia al destino generando un mayor interés y un número mayor de visitas, incentivando la actividad turística. Y negativo porque puede ocurrir la falta de control o de información sobre el significado o el cuidado de estos sitios, como sucede en algunos lugares por ejemplo, Península Valdés o las Cataratas del Iguazú que superaron su capacidad de carga. Muchas veces sucede que interesa más lo que genera a nivel económico que la preservación del sitio en sí mismo, por eso la información es clave.

En El Calafate cuando la entrevistada anterior comenzó a vivir no estaban las problemáticas que sí hubo los primeros años donde comenzaba a instalarse el turismo, según testimonios de gente que sí vivió en esa época. Las problemáticas comenzaron a desaparecer cuando el gobierno de turno de aquel entonces empezó a ver a la actividad como una oportunidad e invirtió para mejorar la ciudad en general y así lograr salir de esa situación.

Otro residente local, opina que para él la declaratoria es positiva siempre y cuando se cuide y se mantenga el medioambiente en buen estado de conservación, que no se dañe ni el sitio, ni el patrimonio. Y que el crecimiento de la actividad no perjudique a la población local sino que le brinde oportunidades.

Por otro lado, otra opinión es que la declaratoria impulsó el turismo y que gracias a eso hoy la ciudad se convirtió en lo que es, porque las decisiones que se tomaron fueron las adecuadas para que la actividad pueda convertirse en el motor de la economía y así mejorar la vida de los ciudadanos de El Calafate.

Una de las residentes que tiene un camping familiar, comenta que en los comienzos de la actividad turística, cuando comenzaba a desarrollarse, había ideas y pensamientos encontrados porque se veía al turismo como algo muy bueno porque estaban dándole valor a un sitio que genera orgullo, más que nada para los locales, pero que a su vez iba a atraer mucho turismo y gente no conocida. Costó mucho adaptarse al turismo, había miedo y generaba mucha incertidumbre porque nadie sabía que iba a pasar, si iba a ser algo bueno o algo malo, también porque la ciudad era muy pequeña, no estaba preparada y tampoco tenía los suficientes servicios tanto básicos como turísticos, para que la actividad explote.

La residente entrevistada anteriormente continúa diciendo que, a partir de 2006 cuando ella decide poner su emprendimiento familiar y comienza a funcionar, empezó a ver el turismo como algo bueno que ayudaba a la economía de los hogares. Y también a ver oportunidades por el lado del contacto con los turistas de distintas partes del mundo, a conocer su cultura, su lengua. Hoy se encuentra convencida de que gracias a la declaratoria de Patrimonio Mundial, que fue lo que impulsó el turismo, la actividad turística es positiva porque los ciudadanos de El Calafate pudieron salir adelante y tener una buena calidad de vida.

La población se fue adaptando a la fuerza al principio y cuando se tuvo realmente consciencia de que era una oportunidad para abrir emprendimientos propios para poder tener una buena calidad de vida, comenzó a notarse el entusiasmo y el agrado por el turismo. En el 2000 con el boom del turismo todo comenzó a desarrollarse mejor.

Por el lado de los entrevistados que viven de manera indirecta del turismo, la residente local es farmacéutica y el otro residente es empleado del Banco Patagonia, ambos coinciden con que la declaratoria impulsó mucho el desarrollo de la actividad turística. Ella lo ve hoy como una posibilidad de desarrollo después de lo que le costó a la ciudad ir equipándose, ya que no fue creciendo a la par de la demanda turística.

Hoy en día se pueden ver con claridad algunas problemáticas como en febrero, el colapso de la estación de servicio o de los supermercados, a pesar de esto, el local ya está acostumbrado porque sabe la importancia que tiene el turismo para la ciudad.

El empleado del banco aporta que por comentarios de personas que viven en la localidad desde antes de su llegada, el turismo pasó de ser algo negativo a positivo. Al principio se sentían invadidos y no muy cómodos con los turistas que llegaban pero eso fue cambiando y hoy están muy conformes, ya que generó mucho trabajo y sigue generándolo, es lo que hoy sustenta la economía de los hogares de la ciudad.

#### **OBJETIVO 4: INDAGAR SOBRE LA PERCEPCIÓN QUE TIENE LA COMUNIDAD LOCAL ACERCA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

A principios de la década del 2000 cuando el turismo comenzaba a instalarse de a poco en la ciudad de El Calafate, había alrededor de 5000 habitantes y su pensamiento no era positivo sino más bien reticente. Sucedió que los locales no veían a los turistas como algo totalmente bueno, cuando llegaba un extranjero les resultaba difícil comunicarse por no tener el mismo idioma o la misma cultura, pensaban que iban a ocasionar problemas en su ciudad ya sea, saturación de espacios o de servicios básicos, o que contaminen, que alimenten sus animales autóctonos, tenían ese miedo de que dañen lo que es suyo. Al principio fue fuerte el choque de culturas y provocaba problemas sociales, principalmente en temporada alta.

A las problemáticas anteriores se le suma que los servicios públicos no crecieron a la par del desarrollo de la actividad, agua corriente había aunque no suficiente, faltaban más obras por hacer para que si lo sea, el gas era de propano y el asfalto no llegaba a toda la ciudad sino a una parte y el resto era todo ripio. Había varios servicios de prestaciones o turísticos desarrollándose que a medida que la actividad iba avanzando con rapidez tuvieron que acelerar su proceso de formación para recibir a los turistas que iban llegando a la ciudad.

Años después, el automóvil club comenzó con la creación de hosterías, los primeros moteles, un restaurante en el glaciar, que luego se incendia. El automóvil club fue el primero en dotar a la ciudad de cierta infraestructura turística. Se abrió mejor la ruta y

ahí sucedió la gran transformación. Los servicios básicos se fueron desarrollando a la fuerza, muchos hoteles tuvieron que empezar a construirse y equiparse, muchas empresas de turismo le adelantaban el dinero a las empresas constructoras para la construcción de hoteles, la ciudad notaba que había un recurso muy fuerte que estaba siendo visto por las personas de todo el mundo y no había hotelería, ni gastronomía, ni servicios suficientes para recibirlos.

El aeropuerto antes construido era muy chico y con la inauguración del actual a finales del 2000, la localidad comienza a crecer a pasos agigantados acompañado de la convertibilidad que favorecía para ese entonces a muchos extranjeros. Con las invitaciones de figuras destacadas a conocer el glaciar, el destino comienza a estar en la vidriera del mundo y es ahí cuando comienzan las grandes inversiones por parte de las cadenas hoteleras, se pasa de 3000 camas a 7000, habiendo actualmente 8000 camas.

El turismo comienza a crecer cada vez más y esto genera una etapa complicada debido a la expansión de la ciudad sin un estudio previo y sin ninguna medida, esto trajo aparejado la falta de luz y de otros servicios básicos que luego fueron mejorando de a poco, se hizo el tendido de 200 km del gasoducto, más tarde se hizo la nueva planta potabilizadora de agua y se fueron haciendo grandes obras para la ciudad como el asfalto en lugares donde todavía no había llegado. Hoy, año 2019, se ve una ciudad mucho más ordenada y asentada.

Poco a poco los residentes se fueron acostumbrando y sumándose a la actividad, porque fueron notando que estaba creciendo cada vez más y que podía llegar a ser su fuente de ingresos. Se fueron haciendo nuevos emprendimientos turísticos, empezó a venir gente de otros lugares a desarrollar sus emprendimientos para vivir de la actividad y para abastecer a la ciudad. Ayudó mucho la intendencia del actual intendente que brinda su total apoyo para que se hagan obras muy buenas en materia de turismo junto con el secretario de turismo, como el anfiteatro, el micro estadio que se inauguró hace muy poco y el cine que está en proceso de construcción. Esto provoca que el pensamiento de la gente con respecto al turismo sea positivo porque gracias a él hay muchas mejoras en la ciudad para poder vivir mejor.

En los últimos años, el nacido en el pueblo se involucró mucho más, porque cuando el presidente de la AAVYT llegó en el año 2003 el pueblo estaba dividido, por un lado estaban los llamados “del turismo” y por el otro, los nacidos en la ciudad. Fue una realidad que de a poco fue cambiando, a medida que se fueron relacionando entre ellos y los locales entendiendo por qué motivo la gente iba a vivir a la ciudad, cuál era su intención y a notar que era con un fin turístico y que querían hacerlos parte de esta industria brindándoles la posibilidad de tener su propio emprendimiento turístico y vivir del turismo, que no era algo negativo o problemático.

El secretario de turismo comentaba que, para el año en que el parque fue declarado Patrimonio Mundial, donde comenzaron a llegar los primeros turistas, su padre “Tonquito” era el que llevaba a los turistas en su vehículo a conocer el glaciar, que para ese momento no había un camino sino huella, tenían que pasar por ríos porque no había puentes construidos y tampoco estaba señalizado. Su padre fue el creador de la primera agencia de turismo de la ciudad, llamada “Interlagos Turismo”. El secretario continúa diciendo, “El turismo ha traído bienestar y una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos, ya que hubo que mejorar los servicios básicos y de salud construyendo un nuevo hospital acorde al servicio internacional y también a la cantidad de vuelos”. (Secretario de turismo de El Calafate, comunicación personal, 27 de agosto de 2019).

Actualmente el turismo es el motor de la economía de la ciudad, el municipio es un municipio turístico y es el que tiene más trabajadores en el ámbito privado que en el público a nivel provincial. Se maneja todo al ritmo del turismo, todos los que viven en la ciudad se relacionan con la actividad, desde el mecánico hasta el guía, de manera directa o indirecta.

Una residente local, nacida en El Calafate cuenta su experiencia desde que el turismo comenzó a desarrollarse hasta la actualidad, “En su momento cuando aparece el turismo los cambios fueron muchos, ver que la ciudad se estaba transformando y por ahí no estar de acuerdo fue brusco y no tan lindo. Más adelante al empezar a vivir del turismo fue un cambio pero hoy puedo decir que para bien porque cambió mi economía, me gusta de lo que trabajo y creo que a la mayoría de los pobladores “originales” de la ciudad les pasó lo mismo” (Residente local, comunicación personal, 29 de agosto de 2019)

Hoy en la actualidad la actividad ocupa un lugar muy importante en la vida de todos los que viven en El Calafate, porque generó y sigue generando puestos de trabajo, es la principal actividad económica de la ciudad. Se pueden notar problemáticas en los meses de enero y febrero principalmente con la Fiesta del Lago, como se menciona anteriormente, sin embargo, a pesar de esto, los locales no ven al turismo como un padecimiento, sino al contrario, están contentos y totalmente involucrados en la actividad.

Una de residente locales entrevistadas tiene un camping que funciona muy bien en temporada alta y en los meses donde comienza el frío tiene un autoservicio que además de satisfacer a las personas locales, satisface a los turistas. Estos dos emprendimientos son familiares, que salen adelante gracias al turismo, mejoraron su economía y por consecuencia su calidad de vida. Ella contaba que es muy lindo y le genera orgullo ver que los turistas vienen con tanto entusiasmo a conocer algo que lo tienen a pocos kilómetros de su casa como es el parque nacional, los glaciares, como también su gastronomía, sus platos típicos.

Un local nacido en El Calafate que no siempre se dedicó al turismo, sino que hace muy poco que está ligado a la actividad, opina que El Calafate es un lugar de oportunidades para aquellas personas que estudiaron turismo y quieren trabajar de eso, como así también para aquellas que no tienen trabajo y quieren abrir su propio emprendimiento aunque no hayan estudiado turismo. La actividad turística es algo positivo para la ciudad, en su momento el emprendimiento familiar de sus padres les generó una buena economía para su familia y actualmente a él que trabaja en una rentadora de autos. También por el intercambio cultural que se produce al tener contacto con el extranjero, que son en su gran mayoría los turistas que visitan la ciudad, tener la posibilidad de ayudarlos en lo que necesiten, de ser amables con el objetivo de que vuelvan en algún otro momento. La población local está totalmente involucrada en el turismo, en ayudar a que crezca la actividad ya que en su opinión, es la única actividad económica que se desarrolla actualmente.

A continuación opiniones de locales que en su momento fueron a vivir a El Calafate por trabajo o en busca de una oportunidad en la actividad turística.

Una de las residentes locales comenta que el turismo es un beneficio, siempre y cuando la llegada del turista no supere la capacidad de carga del pueblo o ciudad, en El Calafate suele pasar en temporada alta, más que nada, en la Fiesta del Lago que hay más gente de la que debería haber y colapsan los servicios, falta infraestructura y ocurre aún más en lugares donde el turismo siempre va un pie adelante de lo que es el desarrollo de la infraestructura. Actualmente se está logrando que haya turismo,

relacionado a la naturaleza, durante todo el año. Recuerda que en un momento habían abierto una pista de ski que tenía nieve natural y también nieve artificial pero al notar que la principal actividad que realizaba la gente al llegar a El Calafate no era esquiar sino más bien visitar los glaciares, que ese era el principal atractivo, tuvieron que cerrar porque el negocio no funcionaba.

La misma entrevistada cree que la población local está muy involucrada en el turismo y que son muy pocos a los que les “molesta” el desarrollo del mismo. Entre el 70% y el 80% trabaja en turismo y el resto son empleados públicos.

Una residente local expresa, “El Calafate al momento sigue siendo una tierra de oportunidades, me ha dado mucho y he aprendido mucho también. Y pienso por comentarios y por lo que viví y vivo actualmente que muchas personas pudieron salir adelante y hoy vivir bien gracias al turismo, a que trabajan y viven de la actividad” (Residente local, comunicación personal, 26 de agosto de 2019).

A lo dicho anteriormente, dos personas parte de la comunidad local, agregan que la actividad turística no es que mejoró o mejora actualmente la calidad de vida de las personas que trabajan en ella sino que es la única forma de vivir y de poder sustentarse porque es lo único que se puede trabajar, ya que no hay fábricas, ni otros rubros de los que vivir. Ellos dicen que el 90% de la población vive de la actividad y que el resto trabaja en el sector público que forman parte de la minoría.

Y por último, dos opiniones más de locales que viven de un rubro que no está totalmente ligado al turismo. Una de ellas, la residente local que es farmacéutica, establece que el turismo ayudó mucho al crecimiento de las personas, generando trabajo para poder mejorar su calidad de vida, poder tener una buena economía y así poder vivir mejor. Ayudó a que la localidad crezca, que se posicione y que hoy sea lo que es El Calafate, con el reconocimiento a nivel mundial y que esté preparado para la cantidad de turistas que recibe durante gran parte del año.

Ella continúa diciendo que, tiene algunos de sus familiares que viven del turismo y por la opinión de ellos y de conocidos nota que están muy contentos con el turismo. Y si bien ella no tiene un emprendimiento turístico, la actividad ayuda de alguna manera a su farmacia y es por eso que para ella el turismo es importante aunque no tanto como puede llegar a ser para alguien que está totalmente ligado a la actividad como casi el 85% de la población. Siente que el turismo genera muchas oportunidades para las personas que trabajan y viven de la actividad, personalmente no le afectó, no fue un antes y un después pero ayudó.

El empleado del Banco Patagonia, llegó a El Calafate por trabajo en el sector bancario y lo tuvo en el banco que fue construido por el crecimiento que tuvo la ciudad principalmente por el turismo, tanto para uso local como para uso de turistas también. Coincide con la opinión de la local farmacéutica y agrega que el turismo es un beneficio, que los locales están muy contentos con la actividad y que sin la existencia de esta, El Calafate muy probablemente no existiría.

Si bien el empleado bancario, no tiene contacto directo con los turistas, su trabajo está indirectamente ligado al turismo en cierta forma, ya sea por las transacciones que realizan los locales relacionados de manera directa con el turismo, como el uso del cajero automático por los turistas además de los residentes locales. Comenta que su esposa es guía y que el turismo es importante para él porque lo es para la ciudad en la que vive.

A continuación se presenta un cuadro que sintetiza las ideas principales de cada objetivo, a modo de resumen:

Tabla 3: Cuadro resumen de las principales ideas de cada uno de los objetivos

		SECTORES		
		PÚBLICO	PRIVADO	RESIDENTES LOCALES
OBJETIVOS	1) Realizar un diagnóstico específico de la situación turística actual en la ciudad de El Calafate	<p>-La Secretaría de Turismo de El Calafate trabaja en conjunto con la AAAVYT región El Calafate en el Ente Mixto de Promoción Turística</p> <p>-Interviene para el fomento de la actividad turística, la Secretaría de Turismo de la Provincia y de la Nación realizando capacitaciones y talleres más que nada para los residentes locales</p> <p>-La Administración de Parques Nacionales realiza también talleres para la inclusión de los locales</p> <p>-A principios de 2019 se realizó el Plan de Gestión Ambiental del Parque Nacional Los Glaciares</p> <p>-Se creó un Plan de Educación Ambiental que trabaja en conjunto con las escuelas de El Calafate y El Chaltén, realizando también actividades para el conocimiento del parque nacional</p>	<p>-La AAAVYT región El Calafate trabaja en conjunto con el sector público conformando el Ente Mixto de Promoción Turística y participando de eventos en Argentina, Sudamérica y Europa para la promoción del destino</p> <p>-Desde AAAVYT se ayuda mucho para la apertura de una nueva agencia o de un emprendimiento turístico</p> <p>-Se trabaja en conjunto también con la Secretaría de Turismo Municipal tratando de que los servicios en temporada alta no desborden y generen problemas</p> <p>- El 90% de la población de El Calafate vive de la actividad turística</p>	<p>-Para la mayoría de los locales entrevistados entre el 80% y el 90% vive del turismo y que el resto vive del sector público</p>

		<p>-Continuamente se realizan nuevos circuitos o nuevos emprendimientos que desde el sector público se ayuda mucho para su concreción</p> <p>-La Secretaría de Turismo Municipal elabora estadísticas para ir comparando la actividad por meses o años</p> <p>-En los meses de mayor turismo se toman varias medidas para que los servicios no desborden por la cantidad de turistas</p> <p>-El 85% de la población de El Calafate vive de la actividad turística</p>		
O B J E T I V O S	2) Identificar y caracterizar la oferta turística de la ciudad de El Calafate y el grado de involucramiento que tiene la comunidad local en la misma	<p>-Desde la Secretaria de Turismo afirman que el principal producto que ofrece El Calafate es el Parque Nacional Los Glaciares donde se puede realizar turismo de naturaleza</p> <p>-La oferta turística tuvo un gran crecimiento, principalmente la hotelería, más adelante se sumó la gastronómica junto con emprendimientos locales</p> <p>-Al no haber una regulación de este crecimiento en la oferta hubo una sobre oferta que originaron varias problemáticas en distintos ámbitos</p>	<p>-Únicos en el mundo paisajísticamente hablando, porque su principal producto turístico son los glaciares, pudiéndose practicar también turismo gastronómico</p> <p>-Desarrollo de servicios turísticos por parte de los locales para abastecer al turista</p> <p>-Los locales están totalmente insertos en la actividad turística, desarrollan sus propios emprendimientos, sus pymes</p>	<p>-La población local está totalmente involucrada en la actividad turística, desarrollando sus propias pymes, sus emprendimientos para poder abastecer la demanda turística</p> <p>-En la ciudad se siente alegría y que están a gusto con el turismo por el desarrollo económico que logró</p>

		<p>-En los últimos 5 años la oferta creció en diversidad de experiencias</p> <p>- La Secretaría de Turismo afirma que hay turismo de naturaleza, contemplativo, de aventura, de alta gama</p> <p>-Desde la secretaria están trabajando para la creación de una microrregión de El Calafate junto con El Chaltén para terminar con la estadía de 3 noches promedio</p> <p>-Desde la Administración de Parques Nacionales afirman que hay turismo contemplativo, de aventura, rural, de estancias, de pesca y de gastronomía</p>	<p>-Se diferencian de otros destinos principalmente por su paisaje natural y luego por el equipo de trabajo que tienen, trabajando en conjunto con el sector público, con el apoyo del intendente y del secretario de turismo de la ciudad</p>	
O B J E T I V O S	<p>3)Reconocer cómo incide la declaratoria de El Calafate como Patrimonio Mundial en la calidad de vida de los locales</p>	<p>- Empleadas de la Administración de Parques Nacionales establecen que la declaratoria fue lo que impulsó al turismo y que este es el motor de la economía de la ciudad. Si al turismo le va bien, los locales van a tener una buena calidad de vida</p> <p>-El secretario de turismo aporta que la industria turística impulsada por la declaratoria trajo bienestar a la ciudad y mejora en la calidad de vida ya que implicó un buen desarrollo y ampliación de los servicios básicos y de salud</p>	<p>-La declaratoria es un plus que tiene la ciudad, sumado que a principios del año 2019 fue nombrado una de las siete Maravillas del Mundo, ambas ayudan a fomentar el turismo</p>	<p>-Todos los encuestados están informados sobre la declaratoria de Patrimonio Mundial al Parque Nacional Los Glaciares</p> <p>-También están informados sobre el significado, la importancia de la declaratoria y que fue lo que impulsó el desarrollo de la actividad turística en la ciudad</p> <p>-Para la gran mayoría de los encuestados es positiva esta declaratoria y en menor medida le ven un lado negativo</p>

<p style="text-align: center;">O B J E T I V O S</p>	<p>4) Indagar sobre la percepción que tiene la comunidad local acerca de la actividad turística</p>	<p>-Desde la Administración de Parques Nacionales notaban que los residentes locales cuando el turismo estaba apenas desarrollándose, pensaban que no iba a funcionar, que iba a traer más problemáticas que beneficios</p> <p>-Cuando vieron que el turismo le estaba dando oportunidades de desarrollo mejorando su bienestar y su calidad de vida, comenzaron a involucrarse en el sector</p> <p>-El secretario de turismo agrega que en la década del 80 El Calafate se estaba transformando de ganadero ovino a turístico y mucha gente local lo veía como algo invasivo, hoy ese pensamiento está totalmente desterrado</p>	<p>-Al principio los residentes locales se sentían invadidos por los turistas y tenían miedo de que dañen su propia ciudad, sus espacios</p> <p>-Actualmente la población local está muy conforme con el turismo en la ciudad por la generación de puestos de trabajo que genera que trae aparejado bienestar en sus economías</p>	<p>-En la década del 2000 cuando comenzaba a instalarse de a poco la actividad turística en la ciudad de El Calafate, la comunidad local tenía una postura reticente, no veían el lado positivo de la actividad, sino al contrario</p> <p>-A partir del desarrollo del turismo, personas de todos lados llegaban a la ciudad a trabajar en la industria, más que nada en temporada alta, es ahí cuando los locales se sentían invadidos e incómodos y la población estaba dividida, por un lado los "de turismo" y por el otro los locales nacidos en la ciudad</p> <p>-A fines de la década del 2000 se inaugura el aeropuerto y fue ahí el boom de la actividad. Comienza a crecer cada vez más, trae aparejado la insuficiencia en los servicios básicos causando problemáticas</p> <p>-Años más tarde los locales fueron involucrándose cada vez más en la actividad turística, realizando sus propios emprendimientos turísticos, sus propias agencias de viajes. Por el lado del gobierno se fue invirtiendo cada vez más en mejoras para la ciudad</p> <p>-En el año 2019, el turismo es el motor de la economía de la ciudad y la población está muy contenta con lo que les genera la actividad</p>
--	---	---	--	--

## CONCLUSIONES

---

Como sostiene el autor Altamiranda, M. (2005), la sociedad local de un destino turístico tiene que ser parte de las decisiones turísticas que se toman por parte de los responsables del turismo. Esto es para que la actividad turística no se convierta en una problemática sino más bien en un beneficio para la comunidad local y el destino en sí mismo. Por el contrario, si no se los hace partícipes de las decisiones se pueden producir impactos de distinta índole. El autor hace alusión a que el turismo atraído por un Patrimonio Mundial puede tener su lado positivo como negativo si hay ausencia de un plan de manejo o de una planificación turística donde los residentes locales tendrían que ser parte junto con los demás sectores involucrados.

En el caso bajo estudio y a partir de las entrevistas y observación realizada, principalmente la entrevista del secretario de turismo de El Calafate, se puede afirmar que ni bien comenzó a desarrollarse el turismo en la ciudad de El Calafate, la población local no fue informada acerca de los beneficios o controversias que este podía provocar y por este motivo no estaban abiertos a lo que el turismo les podía brindar o provocar en su localidad. Con la llegada de los turistas a la ciudad los locales no se sentían cómodos en su propio lugar de residencia, esto provocó algunos problemas sociales y culturales ya que gran parte de los turistas eran extranjeros por consecuencia no tenían la misma cultura o lenguaje que el local de El Calafate. Lo que sucedió también fue una división de la misma población, debido a que muchas personas de otras provincias o ciudades iban a la ciudad a trabajar en la industria turística y entendían un poco más acerca del turismo, aun así, la población se dividía en “los del turismo” por un lado y los que no eran del turismo, por el otro.

Es importante constatar lo que establece el autor Quinteros Santos, J. L. (2004) sobre la capacidad de carga que surge de la interacción entre los turistas, el destino visitado y la población local del destino. Cuando la capacidad de carga se ve sobrepasada se generan problemáticas como ocurrió con el crecimiento del turismo en la ciudad de El Calafate que como consecuencia de éste, aumentó la llegada de turistas a visitar los glaciares, esto trajo aparejado una problemática ya que los servicios básicos no eran suficientes para abastecer la cantidad de gente que llegaba ni a los propios pobladores locales que vivían allí gran parte del año. A la par de esto sucedía la insuficiencia de los servicios turísticos como alojamiento, gastronomía, prestadores turísticos y demás. Esto provocó que se comiencen a construir y desarrollar servicios tanto básicos como turísticos pero sin una previa planificación del espacio, ni tampoco un estudio, lo que originó grandes problemáticas sociales y descontento por parte de la población.

A estas problemáticas socioculturales se le suma la estacionalidad ya que en un principio el turismo era una actividad que funcionaba solo en temporada alta, es decir, de octubre a abril, principalmente en el mes de febrero donde se festeja la Fiesta del Lago. Esto traía aparejado a los trabajadores que solo iban a El Calafate durante la temporada a trabajar y luego se volvían a su ciudad de origen, entonces en los meses fuera de la temporada la ciudad quedaba totalmente desértica porque la gran mayoría de los negocios cerraba.

Como afirma Almirón, A. (2006) el turismo que se desarrolla a partir de la valorización de un patrimonio muchas veces puede superar los problemas del turismo tradicional a través de la activación y protección del patrimonio. En base a lo dicho por el autor se pudo comprobar que la actividad turística en El Calafate fue superando los obstáculos que tuvo en sus primeros años de desarrollo como las mencionadas anteriormente, junto con la estacionalidad. Hoy en día, año 2019, se puede decir que el turismo se

desarrolla durante todo el año porque en los meses de invierno sigue habiendo actividad en la ciudad aunque no sea igual que en los meses de temporada alta, ya que hay algunas actividades turísticas más que nada las que se realizan dentro del parque nacional que no pueden realizarse por cuestiones climáticas.

Las distintas problemáticas surgidas por la actividad turística fueron superándose con el trabajo en conjunto de la Secretaría de Turismo de El Calafate como de la AAVYT región El Calafate y de la Administración de Parques Nacionales debido a esto, el turismo siguió creciendo año tras año, aunque es importante reconocer que cuando se celebra la Fiesta del Lago algunas problemáticas reaparecen. Estas problemáticas del mes de febrero tratan de resolverlas, desde las distintas entidades, con el otorgamiento de permisos o concesiones para la apertura de nuevos emprendimientos que satisfagan las necesidades surgidas, junto con políticas de ordenamiento, de desarrollo territorial y políticas sectoriales.

A partir del estudio de campo en El Calafate se pudo comprobar que la oferta hotelera y gastronómica junto con los emprendimientos personales, tuvieron un gran crecimiento a partir del año 2000. Esto demuestra que el involucramiento de la comunidad local en el turismo y para con la oferta turística es muy importante ya que la población local se fue involucrando cada vez más en la industria del turismo, desarrollando su propio emprendimiento turístico a partir de los permisos y concesiones otorgadas por la parte privada y la parte pública que se encargan de gestionar el turismo en la ciudad.

Como afirma Boullón, R.C. (1997), la oferta turística de un destino turístico es la mercancía o servicio que se coloca en el mercado con un precio y durante un período de tiempo para el consumo de los turistas. En el caso de la ciudad de El Calafate la principal oferta es el Parque Nacional Los Glaciares donde se desarrollan distintas actividades principalmente de naturaleza, de aventura, además se ofrecen actividades dentro de la ciudad relacionadas al turismo rural, de estancias, contemplativo, entre otras.

Por otro lado, según lo informado por el presidente de la AAVYT en la entrevista que se le realizó, lo que ayudó al turismo a posicionarse en la ciudad de El Calafate fue la declaratoria de Patrimonio Mundial por parte de la UNESCO al Parque Nacional Los Glaciares en el año 1981. A partir de ahí es cuando comienza a desarrollarse fuertemente el turismo en la ciudad.

La declaratoria fue muy emocionante y significativa para los pobladores locales de El Calafate. Se pudo observar que a partir de lo dicho por los residentes en las entrevistas realizadas la gran mayoría catalogó como un hecho positivo dicha designación, aunque no todos sean conscientes del significado que ella tiene.

Los autores Brugué, Q. & Goma, R. (1998) en Moragas, R. (2001), establecen que un destino turístico para fomentar la actividad tiene que trabajar para que la sociedad se encuentre unida, implementando políticas públicas con relación a la pobreza y a la exclusión social e impulsar mejoras en la calidad de vida para generar un bienestar en la sociedad y lograr una manera armónica de convivir. Lo dicho por los autores nos lleva a concluir que el involucramiento de los residentes locales de El Calafate en el turismo mejoró el bienestar económico que trae aparejado una mejora en la calidad de vida, debido a que, la actividad turística, como expresó una residente local, es la única actividad de la que pueden sustentarse los residentes locales ya que no hay otra, con tanta importancia, que se desarrolle en la ciudad.

Coincidiendo con lo dicho por Sánchez - Palencia, F. J. (2003) sobre lo que sucede con el patrimonio, que una vez que es puesto en valor y apto para ser visitado por los turistas provoca un fuerte desarrollo social, cultural y económico para la sociedad anfitriona. Lo cual puede ser positivo para el patrimonio ya que se invierte en su investigación, conservación y difusión, asimismo puede ser positivo para los habitantes del lugar pudiendo obtener ingresos indirectos. Dicho esto se puede observar la conformidad que tiene la población local con el turismo hoy en día, viéndose reflejado en el estudio de campo realizado, ya que al pasar unos días en El Calafate se puede notar la amabilidad con la que los locales tratan a los turistas. Están muy contentos los residentes en general, tanto los que están directamente ligados al turismo como los que no, con lo que provocó la actividad en su ciudad, el crecimiento que tuvo y la importancia que se le dio y da actualmente al parque nacional, esto se puede afirmar por las entrevistas realizadas a los residentes locales de la ciudad de El Calafate.

## RECOMENDACIONES

---

En base a la investigación realizada y de los resultados obtenidos se proponen a continuación algunas recomendaciones a tener en cuenta por parte de las autoridades de El Calafate en materia de turismo.

- Se propone ampliar el estudio sobre la percepción que tiene la comunidad local acerca de la actividad turística en la ciudad de El Calafate. Para esto las autoridades públicas y privadas tendrían que entrevistar a un mayor número de pobladores para poder obtener información específica
- Realizar un diagnóstico, por parte de la Secretaría de Turismo, sobre la situación turística actual de la ciudad anualmente para luego hacer una comparación con los años anteriores, realizar mejoras en la ciudad
- Llevar a cabo una planificación previa a la Fiesta del Lago, analizando la posible cantidad de turistas que pueden llegar a la ciudad, definir la capacidad de carga física, social y ambiental de los lugares que suelen saturarse y por último realizar un relevamiento de infraestructura necesaria. Esto tendría que llevarlo a cabo el gobierno de la ciudad, para tratar de disminuir la saturación de espacios comunes en el mes de febrero que es cuando se realiza la Fiesta del Lago.
- Continuar estudiando la relación existente entre el turismo y la calidad de vida, haciendo hincapié en posibles impactos socioculturales. Este estudio tendría que formar parte de un proyecto que lleve a cabo la municipalidad de El Calafate para poder observar cómo va cambiando la actividad turística a través de los años.
- Proseguir con la realización de charlas y capacitaciones, por parte de la Administración de Parques Nacionales, para el incremento de la concientización sobre la fauna autóctona y sobre la actividad turística, en un principio para los residentes de la ciudad, pudiéndose realizar también para los turistas
- Permanecer con la realización, por parte de la AAVYT, de nuevos proyectos que incluyan a los residentes locales en la actividad turística, como la oportunidad de abrir su propia agencia de viajes o emprendimiento turístico
- Seguir con la construcción, desde la municipalidad de El Calafate, de nuevas infraestructuras turísticas en la ciudad, como el anfiteatro o el cine recientemente construidos o realizar mejoras en las infraestructuras ya construidas para que la ciudad conserve su buen estado y sea beneficioso tanto para el turista como para el residente local
- Persistir con la inclusión de la población local en las decisiones que se llevan a cabo, en materia de turismo por parte de la Secretaría de Turismo como de la AAVYT y APN. Cuando se trate de tomar una decisión que afecte a los residentes locales lo mejor va a ser incluirlos para que no se generen problemáticas

## BIBLIOGRAFÍA

---

Almirón, A. (2007). Valorización turística de un área protegida. El caso del destino Los Glaciares en el extremo sur patagónico. *Revista Párrafos Geográficos Volumen 6, n° 1*.

Almirón, A., Bertoncello, R., & Troncoso, C. A. (2006). Turismo, patrimonio y territorio. Una discusión de sus relaciones a partir de casos de Argentina. *Estudios y perspectivas en turismo*. Buenos Aires

Altamiranda, M. (2005). Sitios Argentinos declarados Patrimonio Mundial Natural por la UNESCO.

Ampuero, C., Cáceres, A. P., Frías, P., Sáenz, J., & Triviño, G. (2014). Percepción de problemas urbanos de El Calafate, Santa Cruz, Argentina. *Revista Contribuciones Científicas GÆA, (26)*.

Ampuero, C., Norambuena, M. V., & Cáceres, A. P. (2015). Etapas de crecimiento urbano de El Calafate, Provincia de Santa Cruz, Patagonia austral andina argentina (1927-2010). *Boletín de estudios geográficos*.

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología, 35(2)*, 161-164.

Artesi, L. (2003), *Desarrollo Turístico en El Calafate. Estudios y perspectivas*. Oficina de la CEPAL en Buenos Aires.

Bertonatti C., (2013). Gestión del turismo en sitios patrimoniales. Módulo sobre patrimonio, comunicación e interpretación del patrimonio.

Boullón, R. C. (1997). Planificación del espacio turístico (No. 379.85). Trillas

Conti, A. L., & Cravero Igarza, S. (2010). Patrimonio, comunidad local y turismo. *Notas en turismo y economía*.

Cuetos, M. P. G. (2012). El patrimonio cultural. Conceptos básicos (Vol. 207). Universidad de Zaragoza.

De la Cruz Modino, R. (2004). Patrimonio Natural y reservas marinas. Pasos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 2(2)*, 179-192.

De La Rosa, B. M. (2003). Nuevos turistas en busca de un nuevo producto: el patrimonio cultural. *MIEMBROS DEL CONSEJO EDITORIAL, 155*.

García Canclini, N. (1999). Los usos sociales del patrimonio cultural. Consejería de Cultura. Junta de Andalucía.

Gómez, J. A. (2014). Calidad de vida y modelo de ciudad. *Boletín CF+ S, (15)*.

Gordziejczuk, M. A., & Lucero, P. I. (2019). Turismo y calidad de vida: un estudio de autocorrelación espacial aplicado a la ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires, Argentina. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía, 28(1)*, 23-42.

- Gutiérrez Taño, D. (2010). Las actitudes de los residentes ante el turismo. Universidad de La Laguna: Santa Cruz de Tenerife, España
- Lucero, P., Mikkelsen, C., Sabuda, F., Ares, S., Aveni, S., & Ondartz, A. (2007). Calidad de vida y espacio: una mirada geográfica desde el territorio local. *Hologramática*, 7(4), 99-125.
- Maldonado, C. (2006). Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta. Geneva: OIT.
- Matos Gabino (2006). Una clasificación del patrimonio.
- Moragas, R. (2001). C. Ciudad, cultura y turismo: Calidad y autenticidad. *Revista ph*, 36, 100-109.
- Moreira-Wachtel, S., & Tréllez, E. (2013). La interpretación del patrimonio natural y cultural. Una visión intercultural y participativa. Lima, Perú: Ministerio del Ambiente, Dirección General de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental.
- Norambuena, M. V. (2008). La actividad turística en la Provincia de Santa Cruz y su impronta en el espacio. El caso de El Calafate y El Chaltén. *Boletín Geográfico*, (31), 489-506.
- Patrimonio Mundial, C. (2008). Directrices Prácticas para la aplicación de la Convención del Patrimonio Mundial.
- Pedersen, A. (2005). Gestión del turismo en sitios del Patrimonio Mundial. Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura—UNESCO.
- Pérez, C., Ardévol, E., Bertrán, M., & Callén, B. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea digital: revista de pensamiento e investigación social*, (3), 72-92.
- Picornell, C. (2015). Los impactos del turismo. *Papers de turisme*, (11), 65-91.
- Prats, L. (2005). Concepto y gestión del patrimonio local. *Cuadernos de antropología social*, (21), 17-35.
- Rodríguez, F. (2005). Turismo en El Calafate y Parque Nacional Los Glaciares (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas).
- Ruiz Lanuza, A., & Pulido Fernández, J. I. (2015). El impacto del turismo en los Sitios Patrimonio de la Humanidad. Una revisión de las publicaciones científicas de la base de datos Scopus.
- Sánchez, J. (2018). Qué es patrimonio natural y ejemplos. *Ecología Verde*. Recuperado de <https://www.ecologiaverde.com/que-es-patrimonio-natural-y-ejemplos-1599.html>
- Sánchez-Palencia, F. J. (2003). Puesta en valor social y económico del patrimonio cultural y natural. *Patrimonio cultural y patrimonio natural: una reserva de futuro*, 5, 63.
- Sancho, A. (1998). Introducción al Turismo, Organización Mundial del Turismo (OMT).

Santos, J. L. Q. (2004). Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible. In Anales del museo de América (No. 12, pp. 263-274). Subdirección General de Documentación y Publicaciones.

Schinelli, D., & Vacca, C. (2007). Hacia una transformación económica de la Patagonia Austral. Revista de estudios regionales y mercado de trabajo.

Uneso, I. C. C. R. O. M., & ICOMOS, U. (1972). Convención sobre la protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural. París: Unesco.

Valles, M. S. (2000). Técnicas cualitativas de investigación social. Síntesis Editorial

#### FUENTES ELECTRÓNICAS CONSULTADAS:

Ahora Calafate (2019). Recuperado el 04 de octubre de 2019 de <https://ahoracalafate.com.ar/nota/10384/el-chalten-fieta-nacional-de-trekking-tiene-fecha-confirmada>

Ahora Calafate (2019). Recuperado el 04 de octubre de 2019 de <https://ahoracalafate.com.ar/nota/9105/cuantos-habitantes-somos>

Ahora Calafate (2019). Recuperado el 04 de octubre de 2019 de <https://ahoracalafate.com.ar/nota/11637/cerca-de-30-mil-habitantes-tiene-el-departamento-lago-argentino>

Calafate.com (2019). Recuperado el 15 de septiembre de 2019 de <https://www.calafate.com/es/inicio-2-2-2>

Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural (1972). Recuperado el 9 de octubre de 2019 de [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=13055&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13055&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

El Calafate (2019). Recuperado el 17 de octubre de 2019 de <https://www.elcalafate.tur.ar/acciones-de-promocion/acciones-de-promocion-2019.htm>

Parques Nacionales de Argentina (2019). Recuperado el 30 de agosto de 2019 de <https://www.parquesnacionales.gob.ar/areas-protegidas/region-patagonia-austral/pn-los-glaciares/>

Unesco (2019). Recuperado el 09 de octubre de 2019 de <http://whc.unesco.org/es/list/>

Unesco (2019). Recuperado el 09 de octubre de 2019 de <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/world-heritage/>

Unesco (2019). Recuperado el 11 de octubre de 2019 de <http://whc.unesco.org/en/statesparties/>

Unesco (2019). Recuperado el 23 de noviembre de 2019 de <http://whc.unesco.org/fr/criteres/>

Unesco (2019). Recuperado el 23 de noviembre de 2019 de <http://whc.unesco.org/fr/list/145>

## ANEXOS

---

### LEY N° 3302

El Poder Legislativo de la Provincia de Santa Cruz Sanciona con Fuerza de: LEY

ARTÍCULO 1.- AMPLÍASE el Ejido Urbano de la localidad de El Calafate según los límites establecidos en las referencias catastrales individualizadas en el Anexo I de la presente ley.

ARTÍCULO 2.- COMUNÍQUESE al Poder Ejecutivo Provincial, dése al Boletín Oficial y cumplido, ARCHÍVESE.-

Firmantes

SELVA JUDIT FORSTMANN - JORGE MANUEL CABEZAS

#### ANEXO I.- LÍMITES - DESCRIPCION

Parcela Matrícula Catastral 91-0820 Superficie: 183 Ha. 87 a. 73 ca., Mensura M-9859, Expediente N° 9860, registrada con fecha 13 de junio de 2006:

DESCRIPCIÓN: Partiendo del vértice 148 de la parcela mide hacia el ESTE 1502,05 m. hasta encontrar el vértice 47; desde allí con ángulo de 147° 24' 27" mide hacia el S.E. 95,62 m. hasta encontrar el vértice 48; desde allí con ángulo de 193° 21' 03" mide hacia el E.S.E 175,91 m. hasta encontrar el vértice 49; desde allí con ángulo de 178° 06' 27" mide hacia el E.S.E 133,11 m. hasta encontrar el vértice 50;

Desde allí con ángulo de 198° 37' 00" mide hacia el ESTE 114,31 m.

hasta encontrar el vértice 51; desde allí con ángulo de 139° 23' 53" mide hacia el S.E. 28,64 m. hasta encontrar el vértice 52; desde allí con ángulo de 206° 30' 53" mide hacia el E.S.E 49,57 m. hasta encontrar el vértice 53; desde allí con ángulo de 197° 32' 37" mide hacia el ESTE 276,33 m. hasta encontrar el vértice 54; desde allí con ángulo de 91° 38' 53" mide hacia el SUR 1242,23 m. hasta encontrar el vértice 55; desde allí con ángulo de 89° 57' 05" mide hacia el OESTE 255,52 m. hasta encontrar el vértice 56; desde allí con ángulo de 132° 17' 25" mide hacia el N.O. 809,31 m. hasta encontrar el vértice 150;

Desde allí con ángulo de 225° 10' 17" mide hacia el OESTE 675,87 m.

hasta encontrar el vértice 149; desde allí con ángulo de 135° 31' 33" mide hacia el N.O. 1241,83 m. hasta encontrar el vértice 148; donde con ángulo de 44° 28' 27" se cierra el polígono.

LINDEROS: AL NORTE, con parte de la Quinta 152 b, y calle sin nombre en medio, con las Manzanas: 686-A, 686-B, 692, 693-A, 693-B, 694-A, 694-B, 695-A, 695-B, 698 y 697; al N.E., en una línea quebrada, calle sin nombre en medio, con la Manzana 306 - C y con las Manzanas 306 B, 306 D y 306 G; al ESTE, calle pública en medio, con Tierras Municipales sin Mensura y con parte de la Manzana 599 B; al SUR, con la Parcela Matrícula Catastral 91-0720; y al S.O., en una línea quebrada, con la Parcela Matrícula Catastral 91-0109.-

Firmantes

SELVA JUDIT FORSTMANN - JORGE MANUEL CABEZAS.

**DECRETO N° 105.433**

LEY No. - - - - -

DECRETO No. 105.433 del 11-5-37

RESOLUCION No. - - - del - - - - - ( - - - )

BOLETIN OFICIAL

- - - / - -  
MINISTERIO DE  
TURA DE LA NA  
MEMORIA 1  
Pag. 542

11 de mayo. DECRETO N.º 105.433: En acuerdo de ministros se declara reservas con destino a parques nacionales a las zonas comprendidas en la de Lanín, en el territorio del Neuquén; de Los Alcerces, en el Chubut; Perito Francisco P. Moreno y de los Glaciares, en Santa Cruz, fijándose los límites de dichas reservas.

SIENDO necesario y urgente proveer a la conservación de zonas del país que, por sus características panorámicas y riquezas naturales que encierran, exigen sean reservadas para evitar que se siga

destruyendo una parte ponderable del patrimonio nacional, que es deber de los poderes públicos mantener en toda su integridad, y

**CONSIDERANDO:**

Que la política de previsión y conservación iniciada con la ley 12.103, que creó la Dirección de Parques Nacionales y declaró del dominio público las reservas donde se encuentran los parques de Nahuel Huapi e Iguazú, requiere se complete ampliando su campo de acción en beneficio de los altos fines de interés público perseguidos;

Que, en este orden de ideas, cuidar la fauna y flora autóctonas, amenazadas por la explotación irracional del particular, reservando a tal efecto lugares privilegiados por factores naturales, para facilitar su acceso y estimular el turismo hacia ellos, propendiendo a su conocimiento por el pueblo, es obra de gobierno de inexcusable realización;

Que en la reciente jira realizada por el señor ministro de Agricultura, en compañía de funcionarios técnicos, por los territorios nacionales del sur, se ha podido comprobar la excepcional importancia de las referidas zonas desde el punto de vista estético, cultural y científico, así como el general anhelo de las poblaciones de que se disponga su reserva y se proceda a la ejecución de las obras indispensables para entregarlas al uso y goce públicos;

Que mientras tanto el Honorable Congreso sancione el proyecto de ley oportunamente elevado a su consideración, es deber del Poder Ejecutivo asegurar las finalidades expresadas, confiando la organización y contralor de las regiones que se reservan a la Dirección de Parques Nacionales, dependencia técnica y legalmente organizada para tales funciones y cuya acción en beneficio de los parques nacionales entregados a su administración ha confirmado plenamente las previsiones tenidas en cuenta en la sanción de la ley 12.103.

Atento la autorización conferida por el artículo 7.º de la ley 12.103,

*El Presidente de la Nación Argentina, en acuerdo de ministros.*

**DECRETA:**

Artículo 1.º — Decláranse reservas con destino a parques nacionales las zonas comprendidas dentro de los límites que más adelante se expresan:

Reserva nacional Lanín, en el territorio nacional del Neuquén; de los Alerces, en el territorio nacional del Chubut; Perito Francisco P. Moreno y de los Glaciares, en el territorio nacional de Santa Cruz.

Art. 2.º — Fíjanse como límites de estas reservas:

- a) Para la reserva nacional Lanín: Límite norte desde el Paso Raigolil, en la frontera con Chile, siguiendo la senda de herradura hasta el lago

Pilhué, siguiendo la margen norte de este lago, la margen norte de desagué en el lago Norquincó, la margen norte de este lago, la margen norte del río Norquincó, hasta dar con el límite oeste de la propiedad "Pulmari", de C. A. Miles. El límite oriental lo constituirá una línea irregular cuyo detalle es el siguiente: a partir del último punto del límite anterior, la línea sigue hacia el sur por el límite oeste de la citada propiedad "Pulmari" hasta dar con el lago Rucachoroi; sigue por la margen norte de este lago y del río Rucachoroi hasta el punto de encuentro con la prolongación del límite común entre los lotes 26 y 27 de la fracción C., sigue hacia el sur por esta línea hasta dar con la margen norte del río Quillén hasta la altura del esquinero nordeste del lote 56 de la fracción C.; desde este punto sigue hacia el sur coincidiendo con el lado este de los lotes 36, 38, 49 y 48 hasta el esquinero sudeste del lote 48, desde este punto sigue el límite al cerro Uña — (cuadrícula 56-18-56 de la plancheta 2276) —; sigue al cerro Piedra Alta, cota 1284 — (cuadrícula 56-14-56 de la plancheta 2227) —; desde este cerro al de altura 1558 — (cuadrícula 56-06-56 de la plancheta 2227) —; de aquí al cerro Colorado, luego al cerro de la Virgen y de este punto al nacimiento del río Chimehuin, sigue la margen sur del lago Huechulafquen hasta dar con el esquinero noroeste de la propiedad de G. T. Walter; sigue por los límites oeste de las propiedades de G. T. Walter, Roberto Hohmann y Juan F. Fortega hasta dar con el lago Lolog; desde este punto hasta el esquinero nordeste del lote 39 de la colonia Maipú; desde aquí sigue al sur coincidiendo con el límite este de los lotes 39 y 21 hasta el esquinero sudeste del lote 21 y sudoeste del lote 23; desde este punto sigue los límites norte y este del lote 25 y el límite este de los lotes 27 y 59 hasta el límite noroeste de la propiedad de la Sociedad Anónima Gente Grande; este límite hasta el camino de San Carlos de Bariloche a San Martín de los Andes; sigue este camino hasta el río Hermoso; continúa por la margen izquierda de este río y luego por la costa nordeste del lago Meliquina y margen izquierda del río del mismo nombre, hasta su desembocadura en el río Caleufú, y desde este punto continúa hasta encontrar nuevamente el camino que une San Carlos de Bariloche con San Martín de los Andes, por donde sigue hasta el puente de la desembocadura del río Trafal. El límite sur lo constituye el actual límite norte del Parque Nacional de Nahuel Huapi. El límite oeste está constituido por el límite internacional con la República de Chile desde el paso Raigolil al norte hasta el esquinero nordeste del Parque Nacional de Nahuel Huapi, por el sur.

La superficie aproximada del nuevo parque resulta de 395.000 hectáreas.

- b) Para la reserva nacional de Los Alerces: al sur del río Bajo Fetaleufú, desde su confluencia con el río Corintos al este, hasta la frontera chilena (Paso Guzmán) al oeste. Al este las cumbres y estribaciones orientales del cordón "Situación" hasta la punta sudeste del lago Fetaleufquen; desde aquí, siguiendo las cumbres de las sierras Rivadavia y Peladas hasta la desembocadura del río Calileufú en el lago Rivadavia. El límite norte arrancará del último punto señalado para el límite este y seguirá la orilla noroeste del lago Rivadavia hasta la altura de la línea divisoria entre los lotes 8 y 13 de la fracción D. de la sección J sur III. Desde aquí sigue en dirección al oeste hasta dar con el límite internacional con la República de Chile. Por el oeste el límite internacional entre el

último punto del límite norte y el Paso Guzmán, extremo occidental del límite sur. Como anexo a este parque se reserva la superficie comprendida por la mitad sur del lote 8, legua sudoeste del lote 7; lote 13; mitad oeste del lote 14; legua noroeste del lote 17 y mitad norte del 18, fracción A; Sección J III del territorio del Chubut.

La superficie aproximada es de unas 286.750 hectáreas.

- c) Para la reserva nacional Perito F. P. Moreno: por el norte, a partir del esquinero noroeste del lote 1 bis de la fracción A de la Colonia General Paz, el límite norte será el límite de los lotes 1 bis, 1, 2 y 3, hasta dar con el río Belgrano. Por el este sigue el curso del río Belgrano hasta dar con el límite este del lote 8 de la misma fracción A, sigue hacia el sur por el límite este de los lotes 8 y 13 hasta el esquinero sudeste del lote 1, desde este punto sigue hacia el oeste por los límites sur de los lotes 13 y 12, hasta el esquinero sudoeste del lote 12; desde este punto hacia el sur por el límite este de los lotes 20 y 21 hasta dar con una línea que corra de oeste a este a un kilómetro al sur del extremo sur del lago Nansen, la cual se prolongará hacia el oeste hasta dar con el límite internacional con Chile. Por el oeste el límite del Parque lo constituirá el límite internacional entre los límites norte y sur arriba descriptos.
- d) Para la reserva nacional Los Glaciares: al norte la línea límite del Parque arrancará del esquinero noroeste del lote 181, próximo al norte del lote 181 hasta el esquinero noroeste del mismo, dobla al sur siguiendo el límite este de dicho lote 181 hasta el río Las Vueltas; sigue el curso de este río hasta su desembocadura en el lago Viedma; desde este punto, la línea atraviesa el lago hasta el esquinero noroeste del lote 112, sigue hacia el sur por el límite oeste de este lote hasta su esquinero sudoeste, dobla al este hasta el esquinero noroeste del lote 113; sigue hacia el sur por los límites oeste de los lotes 113 y 226 hasta el esquinero sudoeste de este último; sigue hacia el oeste por el límite norte del lote 234 hasta su esquinero noroeste; dobla hacia el oeste siguiendo el límite norte del lote 234 y luego su límite oeste hasta 100 metros antes de su esquinero sudoeste sobre el lago Argentino; sigue a 100 metros de la costa norte del brazo norte de dicho lago hasta encontrar el río Las Hayas; desde aquí la línea cruza el lago Argentino de norte a sur y desde la costa sur del lago mencionado la línea sigue a 100 metros de distancia de la misma, hasta el esquinero noroeste del lote 141, desde aquí sigue al sur por el límite oeste del lote 141 hasta una altura en que una línea corra de oeste a este y pase por 500 metros al sur de Punta Bandera; esta línea hasta 100 metros antes de la costa del lago sigue hacia el sur a 100 metros de distancia de la costa oriental del canal de los Témpanos y costa norte del lago Rico hasta dar con la línea límite este del lote 151; de aquí sigue hasta el sur por el límite este de los lotes 151, 160 y 175 hasta dar con el límite internacional, cerca del hito 63. Desde este punto sigue el límite internacional hasta dar con la prolongación del límite este del lote 180. Desde este punto sigue hacia el oeste hasta volver a encontrar el límite internacional con Chile. Y, por fin, desde este punto hasta dar con el punto de arranque, el límite lo constituye el límite internacional con la República de Chile.

Art. 3.º — Decláranse, asimismo, reserva nacional las tierras que comprenden las termas de los Copahués, en el territorio del Neuquén, cuya superficie y límites deberán oportunamente ser propuestos por la Dirección de Parques Nacionales.

Art. 4.º — Estas reservas, conforme a lo dispuesto en el artículo 8.º de la ley 12.103, serán administradas por la Dirección de Parques Nacionales y sometidas al régimen de la misma.

Art. 5.º — Acuérdate de rentas generales a la Dirección de Parques Nacionales la suma de cien mil pesos moneda nacional (\$ 100.000  $\frac{m}{n}$ ) para atender los gastos más indispensables de instalación y organización de servicios administrativos, debiendo dicha repartición elevar a la aprobación del Poder Ejecutivo, dentro de los seis meses, el plan completo de inversión.

Art. 6.º — Comuníquese, publíquese y oportunamente dése cuenta al Honorable Congreso.

, J U S T O

M. A. CÁRCANO — R. S. CASTILLO — R. M. ORTIZ — M. R. ALVARADO — E. VIDELA.

## ENTREVISTAS REALIZADAS EN LA CIUDAD DE EL CALAFATE

### ENTREVISTA AL SECRETARIO DE TURISMO DE EL CALAFATE

Fecha: 27/08/2019

Edad: 48 años

Sexo: Masculino

Años que vive en El Calafate: Nacido allí

Lugar de procedencia: El Calafate

Ocupación: Fue secretario de turismo de El Calafate desde el 2000 hasta el 2004 y del 2007 hasta el 2011 fue secretario de turismo de la provincia de Santa Cruz. También fue concejal y trabajó en el sector privado. Desde el 2015 hasta la fecha es secretario de turismo El Calafate

La familia es una de las 7 pioneras de la ciudad

#### Preguntas:

1. ¿Cuántos años hace que está en el cargo? ¿Qué se hizo desde ese entonces?

Hace 3 años y medio que estoy en el cargo. Durante mi mandato se creó el Ente Mixto de Promoción Turística, organismo privado y público, fue una iniciativa del intendente de la ciudad. Es una herramienta muy importante, primero, por el financiamiento que es pagada por el pasajero a través de la tasa de aeropuerto y al ingresar al parque, es el 2% de cada entrada, en total se recauda aproximadamente un fondo de entre 8 y 10 millones de pesos, según el año. Es un monto muy interesante que permite tener buen material para promocionar, ser parte de muchas ferias, dotar de herramientas, por ejemplo, para terminar la página web, la app que se descarga al celular donde el turista puede tener todos los servicios con información actualizada.

El Ente Mixto está conformado por 8 lugares, 4 del sector público y 4 del privado, el presidente es siempre el secretario de turismo, que tiene el voto doble. Hay muy buena relación con el sector privado, se trabaja todo lo que es promoción en conjunto. Lo que es estadísticas, fiscalización e informes se maneja desde la Secretaría de Turismo.

2. ¿Qué medidas están tomando para regular la actividad turística? ¿Cómo? ¿De qué manera lo hacen?

Regulamos la actividad turística en conjunto con la parte privada y también con la Secretaría de Turismo de la Provincia y de la Nación. Realizamos muchos proyectos para que la localidad se sienta parte haciendo capacitaciones y talleres junto con la Administración de Parques Nacionales. Hacemos mucha campaña publicitaria para generar mayor promoción y difusión del destino con el objetivo de atraer turismo.

Tratamos de que en los meses de mayor turismo no desborden los servicios dando la posibilidad, al local o alguien que viene en busca de trabajo en el sector, de abrir un emprendimiento turístico. Se apoyan estas iniciativas y se hace todo lo posible para que pueda suceder, ayudando con permisos o concesiones, tratamos de que no le cueste mucho también a nivel económico.

Desde la secretaria se hacen muchas investigaciones, para ver la cantidad de turistas que llegan a la ciudad, por ejemplo, cada hotel tiene un registro de sus huéspedes, donde ponen la nacionalidad, los días que se quedan y así poder ver también la

cantidad de días o noches que vienen a la ciudad. Tenemos una nueva página web y una app con mucha información de hoteles, casas de comidas, excursiones, agencias y demás para que desde la web el turista pueda contratar directamente y así poder regular la actividad para que sea parejo para todas las agencias por ejemplo en el tema de excursiones.

3. ¿Sabe en qué año fue nominado el PN Los Glaciares como Patrimonio Mundial?

Si, en 1976.

4. ¿Podría definirme en 3 palabras la oferta turística del lugar?

Principalmente naturaleza, el parque nacional es nuestro principal producto turístico. Lo que hay que destacar es cómo creció y se diversificó la oferta en los últimos años. Ya no es solo la excursión lacustre en el parque sino que se abrió mucho el juego.

Tuvo varias etapas, en el 2000 creció en todo lo que es oferta hotelera, en gastronomía que hacía falta. Sin embargo, al crecer de manera acelerada y sin regulación provocó una sobre oferta lo que llevó a provocar problemáticas en los servicios básicos principalmente.

Los últimos 5 años creció mucho en la diversidad de experiencias como 4X4, mucha cabalgatas, dentro del parque hay varias empresas que te ofrecen excursiones lacustres pero con diferentes experiencias como gourmet, otra combinada con la estancia Cristina, navegaciones con kayak entre los témpanos, otra que hace solo los glaciares, la caminata sobre el glaciar, dos safaris náuticos o avistaje desde el glaciar, visita a otros glaciares como el Mayo, que antes no se hacía, es decir, cada uno tiene su producto, su experiencia.

Es un turismo de naturaleza, principalmente de glaciares, pero ya no solo es el glaciar Perito Moreno, sino que hay muchas cosas para hacer. Y al tener la posibilidad de combinarlo con El Chaltén, tenes una semana para hacer turismo de naturaleza que puede ser contemplativo, de aventura (trekking, navegación), de alta gama (cruce con camarotes), excursión nueva para el glaciar Frías que es otro circuito. Son nuevas alternativas para descomprimir un poco el Perito Moreno.

Antes la temporada turística era de octubre a marzo, hoy en día se extendió para todo el año, el minitrekking y algunas excursiones como las lacustres cierran pocos días antes de las vacaciones de invierno pero después ya está todo funcionando de nuevo.

5. ¿Qué porcentaje de la población local vive del turismo?

No hay un estudio que hayamos hecho sobre el porcentaje de locales que vive de la actividad, pero yo te podría decir que un 80%. Lo que no cabe ninguna duda es que la principal actividad económica es el turismo, entonces la gente vive directa e indirectamente del turismo, la 2da actividad que puede llegar a generar movimiento sería la construcción pero es enfocada al turismo por las cabañas, hotelería, ampliaciones o casas propias para gente que viene a vivir del turismo.

Hace unos 5 años aproximadamente, el secretario de turismo de Villa General Belgrano de aquel entonces, fue contratado por el ministerio de turismo para evaluar cómo fue creciendo la ciudad mediante la medición de indicadores de luz, de gas, mortalidad e inmigración.

6. ¿Todas las personas que viven en la ciudad, viven durante todo el año o vienen solo a trabajar durante la temporada turística?

Hoy en día muchas de las personas viven durante todo el año, se puede notar un aumento de la población en temporada alta, pero como fue dicho anteriormente, al expandirse también la temporada y que haya turismo durante todo el año, la gran mayoría vive durante todo el año, ya está asentado en la ciudad.

7. ¿Qué cambios provocó el turismo en la ciudad? (Controversias, beneficios)

Mi padre, "Tonquito", fue el creador de la primera agencia de turismo llamada "Interlagos Turismo". Al principio tenía un vehículo y todo turista que llegaba a la ciudad para conocer el glaciar, él los llevaba por una huella que había, atravesando ríos porque no había puentes y tampoco estaba señalizado.

En esa época, en los 80, El Calafate estaba transformándose de ganadero ovino a turístico y muchos locales lo veían como algo invasivo, hoy ese pensamiento está totalmente desterrado.

Años después el automóvil club empezó a crear hosterías, los primeros moteles, el primer restaurante en el glaciar, que después se incendia, el automóvil club fue el primero en dotar a la ciudad de cierta infraestructura turística. Cuando se abrió mejor la ruta, ahí fue la gran transformación. Los servicios básicos se fueron desarrollando a la par pero a la fuerza, muchos hoteles tuvieron que empezar a construirse y equiparse, muchas empresas de turismo adelantaban el dinero a las cadenas hoteleras para la construcción de alojamiento. Estaban todos desesperados porque veían venir un recurso muy fuerte y no había ni hotelería ni gastronomía. En aquel entonces había un aeropuerto muy chiquito, el aeropuerto actual se inauguró a fines del 2000, ahí fue el gran boom de El Calafate. Comienzan a llegar a la ciudad muchos agentes privados para construir alojamientos y es así cuando empieza a crecer a pasos agigantados el turismo en la localidad, acompañado de la convertibilidad que favorecía, en aquel momento, a muchos extranjeros.

Cuando Néstor Kirchner era intendente de la localidad invitó a los presidentes de Brasil y Venezuela junto con los reyes de España a visitar el glaciar, esas fotos estuvieron en la vidriera del mundo, esto generó que las grandes inversiones, grandes cadenas hoteleras comiencen a llegar cada vez más, se pasó de 3000 camas a 7000 donde actualmente hay 8000.

Esta explosión trajo aparejada una etapa complicada, la ciudad se expandió sin un estudio previo, los servicios básicos como la luz y el agua no eran suficientes. Por este motivo el gobierno invierte en la construcción de una nueva planta potabilizadora de agua. Hoy en día se ve una ciudad mucho más ordenada y más asentada.

8. ¿Qué le aporta el turismo a los locales?

El turismo ha traído bienestar y mejora en la calidad de vida ya que hubo que invertir en perfeccionar los servicios básicos, servicios de salud construyendo un nuevo hospital acorde al servicio internacional, teniendo que aumentar las camas por la llegada de nuevos vuelos tanto nacionales como internacionales y estar acorde por cualquier complicación que pueda suceder.

## 9. ¿En qué se diferencia El Calafate con otros destinos?

En el producto que vende, ya que no somos iguales ni podemos compararnos con un destino de montaña, ofreciendo ski o de playa. El turismo que ofrecemos es un tipo de turismo específico con una modalidad de venta establecida que viene desde hace muchos años, donde se combina El Calafate donde pasan 3 noches, 2,6 noches precisamente, y luego se van a la ciudad de Ushuaia, Madryn o Bariloche. Esto genera mucha rotación y es por eso que se está trabajando para que la estadia promedio aumente, este es uno de los principales objetivos en los que se está trabajando.

A mi parecer tenemos muy buenos servicios turísticos, de gastronomía, de alojamiento, de excursión. Un defecto que le encuentro hoy a Calafate es que nos hemos quedado en relación a los colegas de Ushuaia o Bariloche, en hotelería ya que estos destinos tienen cadenas hoteleras de 5 estrellas, de lujo y El Calafate no, tiene cuatro superior que no llegan a ser 5 estrellas.

Estoy muy orgulloso porque todo lo que un turista vaya a hacer en la ciudad está muy bien acorde al turismo que recibimos, con estándares de calidad basadas en las normas ISO 9000. Hoy más del 60% del turismo son extranjeros, se va acentuar un poco más esta temporada por el tipo de cambio, o también puede pasar que el Argentino que no pueda salir al exterior venga para acá.

Siempre se dice que El Calafate es un destino caro, lo es por la distancia, pero si se comparan precios, en hotelería estamos más baratos que Comodoro Rivadavia o Ushuaia. Se encarece en las excursiones porque todos los días puedes hacer algo, es un destino caro por el tipo de turismo que tiene. Sin embargo, las encuestas de satisfacción de los turistas dicen que todo lo que pagaron lo vale.

## ENTREVISTA A DOS EMPLEADAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES

Fecha: 26/08/2019

Edad: 36 y 42 años

Sexo: Femenino

Años que vive en El Calafate: 3 años y 16 años

Lugar de procedencia: Buenos Aires y Santa Rosa, La Pampa

Ocupación: Empleadas del departamento público de la Administración de Parques Nacionales (APN)

### Preguntas:

1. ¿Cuántos años hace que está en el cargo? ¿Qué se hizo desde ese entonces?

Una de ellas llegó a El Calafate en el año 2003 a trabajar en la Secretaría de Turismo de la Provincia de Santa Cruz y en el año 2013 comenzó a trabajar en la Administración de Parques Nacionales, en el departamento de Uso Público.

La otra local oriunda de Santa Rosa, La Pampa vive en El Calafate desde el año 2016 donde arrancó a trabajar en la Administración de Parques Nacionales, dentro del departamento de Uso Público.

Lo que se viene haciendo en el parque es muchísimo por la dimensión que tiene este. Uno de los principales objetivos desde APN es hacer partícipe a la comunidad local, es por eso que se realizan muchos proyectos para cumplir este objetivo, como por

ejemplo el plan de educación ambiental, que trabaja con las escuelas tanto acá como en el Chaltén que es la zona norte del parque, consiste en la visita de una persona encargada de visitar los jardines y las escuelas para introducir diferentes temáticas según el nivel educacional. También se realiza el curso de anfitrión turístico que este año también se va a dictar en El Chaltén, dirigidos a la comunidad en general, al recepcionista, al kiosquero, no al profesional en turismo ni al guía, sino al que no es profesional en turismo.

Se organizan excursiones solidarias que son concesiones de mega empresas turísticas para 200 pasajeros, estos cupos son otorgados dos por año. Y están destinadas a diferentes organismos de la comunidad. También hay dos navegaciones por año para 200 pasajeros, cada una, que son destinadas a las escuelas donde generalmente van los chicos de 7mo grado y los de 5to año. Los de jardín hacen navegaciones de una hora. Esto se hace con el fin de que los chicos desde chiquitos conozcan el parque.

Siempre hay un permanente contacto con la comunidad y desde la Administración de Parques Nacionales se realizan muchas acciones para involucrarlos

2. ¿Qué medidas están tomando para regular la actividad turística? ¿Cómo? ¿De qué manera lo hacen?

El trabajo diario en este departamento de uso público, es el ordenamiento de toda la actividad turística, lo que tiene que ver con guías, prestaciones turísticas como agencias de viajes, nuevos permisos, visitas especiales, eventos protocolares, actividades filminas, publicidades, entre otras. La mayoría de las decisiones que tienen que ser tomadas con respecto al parque pasan por este departamento, porque es de uso público, con 113 prestaciones de pesca, navegación, bicicletas, cabalgatas y muchas, más junto con 5 concesiones turísticas que son de una gran envergadura.

Continuamente y en base al número de turistas que va llegando al lugar, que siempre son una gran cantidad, se van realizando nuevas propuestas o modalidades, nuevos circuitos que implican un estudio y un análisis del área para la concesión de los permisos correspondientes, como por ejemplo, el permiso para acceder a áreas remotas que implica otro tipo de análisis o estudio.

Está también el departamento de relaciones interinstitucionales y de comunicación donde también realizan distintos proyectos con la comunidad como voluntariado abierto a mucha gente local y no local también.

3. ¿Sabe en qué año fue nominado el PN Los Glaciares como Patrimonio Mundial?

Sí, claro. En 1976 y fue finalmente declarado en 1981.

4. ¿Qué motivó al Servicio Nacional de Parques Nacionales (SNPN) a presentar al Parque Nacional Los Glaciares para ser incluido en la Lista Oficial de Patrimonio Mundial de la UNESCO?

Según lo dicho por compañeros porque en ese momento no estábamos trabajando acá ninguna de las dos, lo que motivó fueron las ganas de poner eso tan maravilloso que tenemos en nuestra ciudad, a un cierto nivel de importancia, cuidado y también para incentivar a los turistas de todas partes del mundo a que visiten el parque nacional y que la actividad turística crezca.

En su momento se había tomado al glaciar Perito Moreno y después se inició toda la tramitación para incluir a todo el parque como está actualmente. Todos los años hay revisiones de la UNESCO para evaluar si se siguen cumpliendo con los estándares de calidad y con esos requisitos que en su momento dieron el título de Patrimonio Mundial.

5. ¿Podría definirme en 3 palabras la oferta turística del lugar?

En El Calafate se pueden realizar distintos tipos de turismo, con características más de carácter contemplativo, de aventura, rural, de estancias, de pesca y turismo gastronómico con platos muy típicos de la Patagonia.

Por el lado de la oferta hotelera se puede decir que el nivel es muy bueno. En general la localidad está muy preparada para recibir al turismo.

Muchas veces se asocia El Calafate igual hielo y no hay solo eso. Hay hielo, lago, montaña, fauna, flora, gastronomía, historia, arqueología, estepas, hay mucha diversidad.

6. ¿Qué porcentaje de la población local vive del turismo?

Y creemos que entre el 85% y el 90% de la localidad vive de la actividad turística.

7. ¿Todas las personas que viven en la ciudad, viven durante todo el año o vienen solo a trabajar durante la temporada turística?

Cuando yo llegué en el año 2003, en ese momento, si había mucha diferencia en invierno y verano, porque se veía más lo que se denomina trabajador golondrina, que trabaja en la temporada turística, que en aquel entonces era en los meses de octubre a abril y cuando terminaba la temporada se volvía a su ciudad. Sin embargo, estos últimos años eso fue cambiando, se fue equiparando el porcentaje y se podría decir que es mayor la parte que vive durante todo el año que la que trabaja en temporada alta y cuando esta termina se va.

Lo que sucedía era que en esos años la mayoría de los hoteles, restaurantes cerraban, no se realizaban las excursiones en el parque nacional, parecía un pueblo fantasma y eso fue cambiando a partir del año 2013/2014, que se fue ampliando la oferta a los meses de invierno y conseguir que no haya estacionalidad, sobre esto se sigue actualmente trabajando.

8. ¿Qué provocó el turismo en la ciudad cuando comenzaba a desarrollarse?

Al principio cuando comenzaba a instalarse el turismo en la ciudad, muchos de los pobladores locales lo veían como algo malo y que no iba a funcionar.

En un principio fue difícil, porque los servicios públicos no crecieron a la par que la actividad. Y cuando fue el boom en el año 2000 aproximadamente, no había servicios de prestaciones turísticas, ni servicios básicos suficientes y desarrollados, sino que estaban desarrollándose y muchos tuvieron que acelerar el proceso para poder recibir a los turistas que llegaban y abastecer la ciudad.

9. ¿Qué le aporta el turismo a los locales?

Es el motor de la economía de la ciudad, El Calafate es un municipio turístico, toda la ciudad va al ritmo del turismo y este aporta todo. Muchas de las personas que viven en

El Calafate vinieron por el turismo y hasta los pioneros pudieron tener su propio emprendimiento turístico.

El Calafate, es el municipio que más trabajadores tiene en el ámbito privado que en el público de la provincia de Santa Cruz. Todos están relacionados al turismo, directa o indirectamente, desde el mecánico hasta los guías.

10. ¿En qué se diferencia El Calafate con otros destinos?

Es una localidad que a pesar de ser chiquita, tiene un gran reconocimiento a nivel mundial, tiene mucha diversidad de actividades y de experiencias.

El glaciar es el principal componente que diferencia a El Calafate de otros destinos, que tienen otras cosas de igual categoría pero no tienen el glaciar, entonces ahí está la diferencia. Hay turismo para un público joven y para el resto, para turistas activos y no tan activos.

### ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN ARGENTINA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO REGIÓN DE EL CALAFATE

Fecha: 26/08/2019

Edad: 51 años

Sexo: Masculino

Años que vive en El Calafate: 16 años

Lugar de procedencia: Buenos Aires

Ocupación: Fue parte de la comisión directiva de la Federación Argentina de Asociaciones de empresas de viajes y turismo (FAEVYT), de la comisión directiva del Instituto de Capacitación Turística (Incaturo) y también de operadores receptivos. Es actualmente vicepresidente de la Cámara de Turismo de la Provincia de Santa Cruz y presidente de la AAVYT regional El Calafate.

#### Preguntas:

1. ¿Cuántos años hace que está en el cargo? ¿Qué se hizo desde ese entonces?

Hace dos años que estoy en el cargo. Lo que se fue haciendo desde que estoy es principalmente invertir para captar nuevos clientes, es decir, más turistas.

La nueva comisión directiva se unió para trabajar en conjunto con el sector público realizando acciones de promoción muy fuerte en Sudamérica, Europa y Argentina junto con nuevos proyectos como el de atraer aerolíneas Low Cost para brindar la posibilidad de que todos puedan conocer El Calafate y que los vuelos no se encarezcan tanto.

Los primeros días de agosto participamos en un evento que se hizo en Brasil y finales del mes de agosto asistiremos a un evento en las ciudades de Rosario, Córdoba, Tucumán y Santiago del Estero con el fin de dar a conocer el destino y para que en octubre comience la temporada con muchos turistas.

El Calafate tiene un gran desarrollo turístico desde el año 2000 hasta la fecha tratando de acrecentar con este tipo de acciones de promoción. Se notó mucho el recambio que hubo de dirigencias en las asociaciones, fue muy fuerte y se han hecho cosas realmente increíbles en promoción.

2. ¿Qué medidas están tomando para regular la actividad turística? ¿Cómo? ¿De qué manera lo hacen?

Trabajar en conjunto con el sector público, tanto con la Secretaría de Turismo de la Provincia, como la de El Calafate y también con apoyo de la Secretaría de Turismo de la Nación para regular la actividad turística y que sea competitiva. Porque hay que matar el mito de que El Calafate es caro, está hecho a tu medida porque puedes comer desde un pancho, hamburguesa o pizza hasta para comer un lomo o plato típico de la región.

El secretario de turismo y actual intendente de Santa Cruz brindan su apoyo al intendente de El Calafate, con el Ente Mixto. Lo que se recauda por parte del Ente Mixto conformado por un porcentaje de las entradas al PN, las tasas aeroportuarias, es dinero que se usa para promocionar, que si bien no es mucho, tratamos de que rinda.

La secretaria de turismo de la nación interviene realizando capacitaciones, talleres, al igual que Administración de Parques Nacionales que viene realizando desde el año 2018 algunos talleres que siguen realizándose este año. El cambio de intendencia, desde hace un año y medio, favoreció mucho a la ciudad porque el intendente colabora mucho, entiende que el turismo es una industria y que es de lo que vive la ciudad porque no hay fábricas, es decir, que directa o indirectamente el 90% de los habitantes vive del turismo.

3. ¿Qué fue lo que ayudó al turismo a posicionarse?

Personalmente creo que la declaratoria de Patrimonio Mundial fue el principal motivo, porque a partir de ahí es cuando comienzan a llegar los primeros turistas y se comienza con toda la preparación de la ciudad para recibirlos. Al principio eran los privados quienes comenzaron a equipar la ciudad con servicios turísticos y poco a poco se fue acompañando con acciones por parte del sector público hasta que se creó el Ente Mixto para trabajar los dos sectores en conjunto y así ayudar a posicionar la actividad cada vez más.

4. ¿Usted cree que la designación del Parque Nacional Los Glaciares como Patrimonio Mundial fue uno de los factores que motivó a turistas de todas partes del mundo a visitar este destino?

Si, por supuesto. Fuera de que tenemos algo impresionante, bello y único. El ser Patrimonio Mundial es un plus y ahora que también se nombró como una de las 7 maravillas de Argentina incrementa también el turismo. Es parte de nuestra oferta turística junto con los platos típicos como el cordero patagónico.

Algo muy importante para destacar es que hay muchos tipos de turismo para hacer, son muy variadas las actividades que se puede hacer en El Calafate y todos los días se puede realizar una diferente.

5. ¿Cuál es el rol de los pobladores locales?

En los comienzos cuando se desarrollaba la actividad, sucedía que los pobladores no veían a los turistas como algo totalmente bueno, sentían un choque de culturas, muchas veces por no tener el mismo idioma o la misma cultura, no se sentían cómodos cuando llegaba un extranjero, no les gustaba la idea de que vengan a su ciudad a ocasionar problemas ya sea, saturación de espacios o servicios básicos o a que contaminen, tenían ese miedo de que dañen lo que es suyo.

Al principio fue fuerte ese choque de culturas y provocaba problemas sociales, principalmente en temporada alta cuando comenzaban a sentirse invadidos por los turistas por la saturación de espacios

Ahora el nacido en el pueblo se involucró mucho más, porque cuando llegué en 2003 era muy raro, estaba dividido el pueblo, por un lado los “de turismo” y por otro los nacidos en la ciudad. Fue una realidad fuerte, pero de a poco fue cambiando el pensamiento, a medida que se fueron relacionando y que empezaron a entender con qué objetivo habíamos llegado a la ciudad, cuál era nuestra intención y que queríamos que ellos sean parte de la industria turística.

6. ¿Qué beneficios trajo para la población, desde el punto de vista sociocultural?  
¿Controversias?

En mi opinión creo que trajo aparejado más beneficios que controversias. Uno de los principales beneficios es que hay mucho trabajo, hay un desarrollo laboral impresionante, mucha pymes, muchas empresas que invierten y generan muchos puestos de trabajo.

Las agencias de viajes son generadores de trabajo y con la participación o inversiones que se hacen en ferias genera mayor visita de turistas y esto es generador de tener más puestos de trabajo, no solamente para la propia agencia sino para las demás prestadoras de servicios tanto turísticos como no turísticos. Porque llega un momento que por ejemplo, el cupo de vehículos propio se agota entonces tenes que salir a contratar a otras empresas, contratar guías, receptivos.

Se brinda mucho apoyo en todo lo que son proyectos y pymes locales o personas que vienen de otras provincias o ciudades, por distintos motivos, para desarrollar la industria turística. Y también se invierte en educación, tenemos un centro de estudios terciarios orientado totalmente al turismo, al igual que lo que es hotelería y gastronomía se dictan cursos y capacitaciones.

Y con respecto a controversias pueden llegar a notarse más en temporada alta, cuando el número de turistas que llega a la ciudad es muy elevado y ocurre que hay mucha espera en los restaurantes o mucha gente en la ciudad misma y los residentes locales no se sienten del todo cómodos, pero aun así están contentos con el turismo.

7. ¿Cree que la calidad de vida de los locales mejoró a partir del turismo?

Totalmente, pudieron salir de a poco de una crisis y encontrar en el turismo, una oportunidad, una fuente de empleo y una industria que se convirtió en su principal actividad económica.

8. ¿Cree que la población local está conforme con lo que logró el turismo en su ciudad?

Si, los locales están muy conformes hoy en día con el turismo y se nota porque la gente reconoce el trabajo que se está haciendo en la ciudad, por ejemplo, con esto de que el congreso de agentes viajes va a ser acá en abril del año 2020, me felicitaban y eso te hace sentir que en la actualidad aunque haya costado están muy contentos con la actividad, con lo que les dio y da actualmente.

9. ¿Qué dificultades y facilidades tiene un actor privado para trabajar en el sector turístico?

El actor privado que quiera abrir su agencia o negocio relacionado al turismo tiene nuestro apoyo, hacemos todo lo posible para ayudar a que quien quiera tener su propia agencia pueda abrirla. En otras grandes capitales se vive como competencia esto de que haya cada vez más negocios pero acá vivimos otra realidad, lo primero es el turista.

Las dificultades que se pueden llegar a dar, pueden ser contractuales en donde la parte privada interviene y ayuda en lo que pueda.

En los meses de septiembre y octubre del 2019 van a abrir dos agencias nuevas y estamos muy contentos. Hoy hay 48 agencias funcionando, por un lado, oficinas comerciales que no tienen venta al público, hay públicas donde si se atiende y agencias que operan desde los mismos hoteles, trabajando desde ahí mismo.

10. ¿En qué se diferencia El Calafate con otros destinos?

Paisajísticamente somos únicos en el mundo. Como equipo, estamos muy unidos, costó lograrlo, antes todas las asociaciones iban por su lado y no se realizaban acciones en conjunto entonces no eran tan efectivas.

Nos distinguimos en participar en la mayoría de los eventos, todos en conjunto y de ser todos muy participativos. Apostamos al turismo, si nosotros tenemos que viajar a otros lugares para conseguir cosas nuevas para traerlas a El Calafate nos pagamos todo nosotros, no pedimos subsidios, esto también nos hace distintos. Hemos llegado a sentarnos con la Secretaría de Turismo de la Nación o a aprovechar eventos muy importantes para negociar y nadie sabía a qué agencia representábamos sino que decíamos el destino al que representábamos, cada cosa que se pedía era por El Calafate. Somos un destino y vamos por ese destino, creo que ahí marcamos la diferencia.

## ENTREVISTAS A LOS POBLADORES LOCALES

Fecha: 26/08/2019

Edad: 37 años

Sexo: Femenino

Años que vive en El Calafate: 6 años

Lugar de procedencia: Chaco

Ocupación: En 2007 trabajó durante la temporada en unas cabañas y actualmente trabaja en una agencia de turismo desde el 2013 que se mudó definitivamente a la ciudad

Preguntas:

1. ¿Usted está informado de que el Parque Nacional Los Glaciares es un sitio Patrimonio Mundial?

Si, lo sé porque me informé sobre la nominación y los motivos por los que fue declarado Patrimonio Mundial.

Aunque noto que muchos locales si están informados pero no tienen dimensión de lo que significa esta declaratoria, no toman consciencia más que nada porque siguen contaminando el parque, alimentan a los animales que están en el estacionamiento del

parque, más que nada los locales, no tanto los turistas. También hay mucha basura en las afueras de la ciudad, más cerca de la bahía. Si bien la Administración de Parques Nacionales está haciendo charlas y actividades para que esta situación se revierta, aún falta bastante.

2. ¿Sabe que significa declarar un sitio Patrimonio Mundial?

Es un título otorgado por la UNESCO a ciertos lugares con naturaleza o cultura únicos y que tienen un significado importante tanto local como mundial, que de alguna manera necesitan ser conservado para las generaciones futuras. El ser Patrimonio Mundial requiere seguir ciertas reglas o puntos, que no en muchos lugares los siguen.

3. ¿Considera esta declaratoria como algo positivo o negativo para la ciudad? ¿En qué aspectos?

Sí y no. Positivo por el hecho mismo de que la conservación de ese patrimonio potencia al destino en sí, se genera un mayor interés por conocer el lugar e incentiva al turismo.

Y negativo por la falta de control e información en esos sitios, algunos lugares como Península Valdés, Parque Nacional Iguazú en algunos momentos superaron la capacidad de carga. Informar a las personas del lugar y a los turistas que llegan es clave, para que no se generen problemáticas

En El Calafate cuando yo arranqué a vivir no palpé mucho las problemáticas que hubo los primeros años que se empezó a instalar el turismo, según testimonio de gente que sí lo vivió. Había problemas con los servicios básicos como luz, agua o gas que no abastecían a toda la ciudad y la gente no vivía en buenas condiciones, hasta que desde el gobierno de turno arrancaron a ver al turismo como una oportunidad y empezaron a invertir para mejorar la ciudad en general y así pudieron salir de esa situación.

4. ¿Se perciben cambios en la vida cotidiana de la población? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?

Sí y no. Por un lado, El Calafate nació gracias a los glaciares, a que se dio a conocer en todo el mundo y despertó el interés de muchos. Los pobladores que había en su momento eran muy pocos, más que nada campesinos, cuando empezó a llegar el turista, ya no estaban aquellos aborígenes que fundaron la ciudad, que seguramente ellos lo podrían haber sufrido un poco más.

Algunos de los cambios positivos que provocó el turismo fueron los siguientes; antes no había asfalto en ningún lugar, era todo ripio por lo que costaba llegar, cuando empiezan con el asfalto ahí es cuando la gente empieza a llegar más, la construcción del nuevo aeropuerto facilitó mucho más la llegada a la ciudad ya que antes llegaban a Río Gallegos y tenían que ir por ruta a El Calafate y otras tantas reformas que lograron posicionar al destino. Sin duda alguna la actividad turística mejoró la calidad de vida de las personas, porque la ciudad empezó a mejorar y a crecer.

5. ¿Qué opina del turismo en la ciudad? ¿Es un beneficio para ustedes? ¿O es una problemática?

Es un beneficio, siempre y cuando la llegada del turista no supere la capacidad de carga del pueblo o ciudad. Suele pasar en temporada alta más que nada en enero y febrero cuando se realiza la Fiesta del Lago, lo que sucede es que El Calafate recibe

mucha gente y colapsan los servicios, ahí es cuando se hace visible la falta de infraestructura y más en estos lugares donde el turismo siempre va un pie adelante de lo que es el desarrollo de la infraestructura.

Actualmente se está logrando que haya turismo durante todo el año porque en un momento habían abierto una pista de ski que tenía nieve natural y también nieve artificial pero al notar que la gente no venía a esquiar sino que el producto principal era el glaciario, tuvieron que cerrar, el negocio no funcionó. Sin embargo en los meses de invierno hay bastante turismo, cada año crece más.

6. ¿Qué lugar ocupa el turismo en tu vida? ¿Vivís del turismo, tenes familiares que lo hacen?

Estudie turismo y desde que me recibí trabajo y vivo de la actividad, también tengo una hermana que vive en El Calafate que estudió y trabaja actualmente en la industria turística.

7. ¿Qué tan involucrada ve a la población local en el turismo? ¿Muchos viven de la actividad?

Muy involucrada ya que la gran mayoría de los residentes locales de El Calafate, entre el 70% y 80%, vive del turismo y el resto son empleados públicos o viven de la actividad de manera indirecta

8. ¿Cómo afectó el turismo en tu calidad de vida? ¿Cree que mejoró a partir del turismo? ¿Generó más oportunidades? ¿O no significó nada?

El Calafate al momento sigue siendo una tierra de oportunidades, me ha dado mucho y he aprendido mucho también. Y pienso por comentarios y por lo que viví y vivo actualmente que muchas personas pudieron salir adelante y hoy vivir bien gracias al turismo, a que trabajan y viven de la actividad.

9. Si yo te muestro las siguientes imágenes (glaciario, gastronomía, turista sacando foto), ¿Qué significan para vos estas imágenes?

Identidad, dar a conocer y preservar de manera efectiva, genera interés. También me genera alivio poder ver que las cosas se están haciendo bien en el sentido de que la gente llega a la ciudad, que el turismo rinde

10. ¿Se identifican con los glaciares? ¿Sienten que los representa?

Sí, creo que a los argentinos en general, es una de las maravillas naturales del mundo, casi que una marca registrada y genera mucho orgullo.

El calafate sin los glaciares no existiría, sería un paraje más perdido en la inmensa Patagonia. Lo más importante para este y otros sitios ya sean naturales o culturales es la información, educación y respeto. Todo tiene un fin y depende de nosotros que perduren un poco más en el tiempo

---

Fecha: 27/08/2019

Edad: 27 años

Sexo: Masculino

Años que vive en El Calafate: Nacido allí

Lugar de procedencia: El Calafate

Ocupación: Empleado en una rentadora de autos desde julio de 2019, anteriormente trabajaba en el sector público como secretario.

Preguntas:

1. ¿Usted está informado de que el Parque Nacional Los Glaciares es un sitio Patrimonio Mundial?

Si, sabía que fue declarado Patrimonio Mundial en la década del ochenta.

2. ¿Sabe que significa declarar un sitio Patrimonio Mundial?

Desde mi punto de vista significa preservar tanto la flora como la fauna de una determinada región para darse a conocer en su estado natural, tanto a nivel regional como nacional e internacional, recaudando fondos para su mantenimiento y financiamiento.

3. ¿Considera esta declaratoria como algo positivo o negativo para la ciudad? ¿En qué aspectos?

Lo considero positivo siempre y cuando se cuide y mantenga el medioambiente limpio, que no se dañe ni el lugar ni el patrimonio en sí mismo. Y que el crecimiento de la actividad no perjudique a la población local sino que le dé oportunidades. En el caso de El Calafate fue en los comienzos algo negativo, por lo menos así lo veían las personas en aquel momento, pero esa idea fue cambiando a medida que fueron pasando los años y hoy la gran mayoría está muy contenta con lo que provocó y provoca el turismo en la ciudad y en sus vidas.

4. ¿Se perciben cambios en la vida cotidiana de la población? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?

Si, primero que nada que el número de pobladores locales fue y sigue en aumento debido a que apuestan a la actividad turística para poder llevar adelante una buena vida, de calidad.

El Calafate es un lugar de oportunidades para aquellas personas que estudiaron turismo y quieren trabajar de eso y también para aquellas que no tienen trabajo y quieren abrir su propio emprendimiento, aunque no hayan estudiado turismo, dentro de la industria turística porque es lo que rinde y genera renta en nuestra ciudad.

5. ¿Qué opina del turismo en la ciudad? ¿Es un beneficio para ustedes? ¿O es una problemática?

Yo creo que muy pocas personas responderían que el turismo es una problemática ya que, en mi opinión, es algo muy positivo más que nada en lo laboral que a su vez provoca que las familias puedan acceder a una buena calidad de vida.

También veo como algo muy positivo el intercambio cultural que se produce al tener contacto con el turista extranjero, que son en su gran mayoría los que nos visitan.

6. ¿Qué lugar ocupa el turismo en tu vida? ¿Vivís del turismo, tenes familiares que lo hacen?

Ocupa una gran parte, personalmente crecí en un camping, que es un micro emprendimiento familiar, atendido por mis padres. De grande, el estudio de contador me llevó a trabajar en la parte pública como secretario administrativo, nada que ver con el turismo pero actualmente, hace un mes que trabajo en una empresa rentadora de autos, EuropCar, entonces hoy si vivo de la actividad turística.

7. ¿Qué tan involucrada ve a la población local en el turismo? ¿Muchos viven de la actividad?

La veo completamente involucrada ya que es la actividad económica más importante, hasta casi diría que la única actividad económica que se desarrolla actualmente. Para mí más del 80% de la población trabaja en la industria turística

8. ¿Cómo afectó el turismo en tú calidad de vida? ¿Cree que mejoró a partir del turismo? ¿Generó más oportunidades? ¿O no significó nada?

Afectó positivamente y ha ido mejorando ya que genera mucho empleo mayormente al sector privado, cosa que significa mucho para poder invertir y crecer personalmente. En su momento a mis padres con el camping les generó una buena economía para vivir bien y hoy a mí que vivo de la actividad también me genera una buena calidad de vida

9. Mostrar imágenes (glaciar, gastronomía, turista sacando foto), ¿Qué significan para ustedes estas imágenes?

Me da alegría y orgullo ver que personas de todas partes del mundo vienen a visitar los glaciares que es el principal atractivo, que prueben los platos típicos de la Patagonia y en nuestro caso tenemos un fruto llamado Calafate que con él se hace helado, mermelada y alfajores.

10. ¿Se identifican con los glaciares? ¿Sienten que los representa?

Sí, me siento totalmente identificado con los glaciares y también con la ciudad, es algo inexplicable tener tanta inmensidad a tan pocos kilómetros de distancia.

---

Fecha: 27/08/2019

Edad: 54 y 62 años

Sexo: Femenino y Masculino

Años que vive en El Calafate: 17 años

Lugar de procedencia: Buenos Aires

Ocupación: Son dueños de una hostería y realizan traslados al aeropuerto, al Parque Nacional y a la terminal de micros.

Preguntas:

1. ¿Usted está informado de que el Parque Nacional Los Glaciares es un sitio Patrimonio Mundial?

Si, sabemos que fue nombrado en 1981 Patrimonio Mundial

2. ¿Sabe que significa declarar un sitio Patrimonio Mundial?

Es una declaratoria muy importante para un atractivo que conlleva a que se posicione muy bien turísticamente, se lo resguarde y proteja. Como también ayuda a que un destino se posicione turísticamente y pueda tener al turismo como principal actividad económica y sea el motor de su economía como pasa en El Calafate, siempre y cuando se desarrolle con cautela

3. ¿Considera esta declaratoria como algo positivo o negativo para la ciudad? ¿En qué aspectos?

Sí, claro, creo que fue lo que impulsó al turismo y que gracias a eso hoy la ciudad sea lo que es, porque se fueron haciendo las cosas bien para que la actividad pueda ser el motor de la economía

4. ¿Se perciben cambios en la vida cotidiana de la población? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?

Si, principalmente cambios en su economía, en su bienestar de todos los días provocado por el trabajo en el sector turístico principalmente.

Se ve feliz a los pobladores locales, somos felices. Estamos contentos con la actividad, desde el gobierno se ayudó mucho para que se pueda desarrollar el turismo y llegar a ser lo que somos hoy.

5. ¿Qué opina del turismo en la ciudad? ¿Es un beneficio para ustedes? ¿O es una problemática?

Lo que veíamos en el año 2002, que en ese entonces había 5000 habitantes, es que los pioneros del lugar veían al turismo como algo reticente, después se fueron acostumbrando y sumando cada vez más a la actividad, porque esta fue creciendo.

Se fueron dando oportunidades para que puedan desarrollar sus emprendimientos turísticos, empezó a venir gente de otros lugares a desarrollar sus emprendimientos para vivir de la actividad y para abastecer a la ciudad. Junto con el Intendente que ayuda a que se hagan obras muy buenas en materia de turismo, como el anfiteatro, el micro estadio que se inauguró hace muy poco y ahora se está construyendo el cine. Esto hace que la gente sea consciente que gracias al turismo tenemos mejoras en nuestra ciudad para vivir bien.

En 2002, agua corriente había pero no suficiente, el gas era de propano hasta que se hizo todo el tendido de 200 km del gasoducto y el asfalto no llegaba a toda la ciudad, era todo ripio hasta que se empezaron a hacer obras nuevas para mejorar la ciudad

6. ¿Qué lugar ocupa el turismo en tu vida? ¿Vivís del turismo, tenes familiares que lo hacen?

Hoy el turismo es todo en nuestras vidas porque vivimos del turismo, trabajamos en esta hostería que es un emprendimiento familiar junto con los traslados que realizamos diariamente.

Empezó a ser importante para nosotros, algo que me comenzó a preocuparnos como herramienta para vivir cuando vinimos a El Calafate

Y ella agregó: Antes fui docente y pude viajar, hacer turismo de esa forma. Mis hijos viven del turismo también.

7. ¿Qué tan involucrada ve a la población local en el turismo? ¿Muchos viven de la actividad?

Cien por ciento, al no haber otro trabajo que en el sector turístico, la mayoría trabaja de la actividad o sino en la parte pública, pero son la minoría.

8. ¿Cómo afectó el turismo en tú calidad de vida? ¿Cree que mejoró a partir del turismo? ¿Generó más oportunidades? ¿O no significó nada?

No sé si mejoró o mejora la calidad de vida sino que es la única forma de vivir, de poder sustentarse, porque es lo único que hay. Ganado bovino, que algo se exporta pero lo principal es el turismo ya que no hay fábricas u otra forma de sustentarse

9. Mostrar imágenes (glaciar, gastronomía, turista sacando foto), ¿Qué significan para ustedes estas imágenes?

La vecina respondió: Me pone contenta. Están consumiendo y conociendo algo que es propio del lugar donde vivo. Me da orgullo y por ahí miedo de que no lo cuiden como por lo menos yo lo hago.

Y el vecino: Me da mucho orgullo y emoción

10. ¿Se identifican con los glaciares? ¿Sienten que los representa?

Si nos sentimos muy identificados, a pesar de que no nacimos en el lugar, sentimos orgullo por tener a pocos kilómetros de nuestra casa un escenario de esa magnitud, como también un parque nacional.

---

Fecha: 29/08/2019

Edad: 29 años

Sexo: Femenino

Años que vive en El Calafate: Nacida allí

Lugar de procedencia: El Calafate

Ocupación: Farmacéutica

Preguntas:

1. ¿Usted está informado de que el Parque Nacional Los Glaciares es un sitio Patrimonio Mundial?

Si, lo sé porque aunque no trabaje en la industria del turismo, en el año en que se declaró Patrimonio Mundial fue muy importante para todos y fuimos muy bien informados acerca de eso también.

2. ¿Sabe que significa declarar un sitio Patrimonio Mundial?

La comunidad en general está muy involucrada con el turismo directa e indirectamente entonces la mayoría sabe lo que significa lo que es ser Patrimonio Mundial, aunque no sé si lo dimensiona

3. ¿Considera esta declaratoria como algo positivo o negativo para la ciudad? ¿En qué aspectos?

Yo lo veo como algo positivo porque esta declaratoria impulsó mucho el turismo, lo veo como una posibilidad de desarrollo aunque no me haya formado en turismo, ni trabaje de la actividad.

Si considero que la ciudad no fue creciendo al mismo ritmo que la demanda turística, entonces en ciertos momentos del año puede suceder algún choque entre el turismo en general y el local. Por ejemplo las estaciones de servicio en febrero, en plena Fiesta del Lago, que es temporada alta, con mucha visita regional, colapsa, los supermercados también. Son pocos momentos en el año, que la mayoría de la población local ya estamos acostumbrada porque sabemos lo que significa el turismo para la ciudad.

A partir del 2000 el turismo hizo un boom, el tipo de cambio empezó a favorecer y ahí es cuando se notó que el turismo empezó a crecer muy fuertemente.

4. ¿Se perciben cambios en la vida cotidiana de la población? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?

Si muchos, la gente empezó a conseguir trabajo, a poder cumplir sus sueños como el de abrir una agencia o estudiar y trabajar del turismo. Por lo que veo se les da muchas oportunidades para el que quiere dar el primer paso, se los ayuda e impulsa muchísimo desde todos los sectores, la gran parte de mi familia vive de la actividad y hoy puedo decir que el tener un trabajo que te guste, ayuda para tu vida cotidiana, para mejorar tu economía y así también mejora tu calidad de vida.

También está la posibilidad de tener contacto con otras culturas, con personas de muchas partes del mundo y poder aprender de ellos, de su historia o cultura es hermoso. Aunque obviamente algunas cosas negativas hay, como en casi todos lados, contaminación, saturación o colapso en algunos meses fuertes de la temporada alta.

Desde mi lado puedo decir que indirectamente vivo del turismo, porque por más que la gente local consume de la farmacia, el turista también consume, no es un rubro que solo consumen los locales.

5. ¿Qué opina del turismo en la ciudad? ¿Es un beneficio para ustedes? ¿o es una problemática?

Creo yo que es un beneficio porque el turismo ayudó a crecer a las personas, generando trabajo para poder mejorar su calidad de vida, para poder tener una buena economía y así poder vivir mejor.

Ayudó a que la localidad crezca, que se posicione y que hoy sea lo que es El Calafate, con el reconocimiento a nivel mundial y que esté preparado para la cantidad de turistas que recibe durante la gran parte del año.

6. ¿Qué lugar ocupa el turismo en tu vida? ¿Vivís del turismo, tenes familiares que lo hacen?

Tengo familiares que viven del turismo, es por ellos y por lo que veo de conocidos que están muy contentos con el turismo. Y como dije antes si bien no vivo directamente de la actividad, ayuda a que pueda tener mi farmacia, un emprendimiento de lo que estudie y que sea rentable.

7. ¿Qué tan involucrada ve a la población local en el turismo? ¿Muchos viven de la actividad?

De los casi treinta mil habitantes te podría decir que casi el 85% vive de la actividad, así que la veo muy involucrada en el turismo. Veo que trabaja día a día para tener una linda ciudad y que esté preparada para la recepción de cada vez más turistas.

Si es verdad que parte de la población, aunque la minoría, hoy no están viviendo acá todos tiramos para el mismo lado que es fomentar la actividad turística.

8. ¿Cómo afectó el turismo en tú calidad de vida? ¿Cree que mejoró a partir del turismo? ¿Generó más oportunidades? ¿O no significó nada?

Y siento que genera muchas oportunidades para las personas que trabajan y viven de la actividad. Personalmente no me afectó, no fue un antes y un después pero sí ayudó y lo sigue haciendo.

9. Mostrar imágenes (glaciar, gastronomía, turista sacando foto), ¿Qué significan para ustedes estas imágenes?

Viendo las fotos siento orgullo, al notar que viene gente de la otra punta del mundo a ver algo que es nuestro, el lugar donde vivo y lo típico nuestro, es impresionante porque a una hora de mi casa tengo un glaciar y en 5 minutos tengo un lago increíble.

Yo creo que la gente de acá siente orgullo, porque fue creciendo con el turismo entonces lo ven como algo bueno, son muy pocas las personas que les molesta la llegada del turismo.

10. ¿Se identifican con los glaciares? ¿Sienten que los representa?

Sí, me identifico mucho, totalmente, es algo que nos representa por completo, sin su descubrimiento creo que hoy El Calafate no sería un destino turístico de primer nivel y exitoso.

---

Fecha: 29/08/2019

Edad: 45 años

Sexo: Masculino

Años que vive en El Calafate: 13 años

Lugar de procedencia: Río Gallegos

Ocupación: empleado del Banco Patagonia

Preguntas:

1. ¿Usted está informado de que el Parque Nacional Los Glaciares es un sitio Patrimonio Mundial?

Sí, creo que la gran mayoría estamos informados sobre esta declaratoria porque se hizo muy público en el momento en que sucedió.

2. ¿Sabe que significa declarar un sitio Patrimonio Mundial?

Por lo que me han informado las personas de mi entorno, es poner en valor turístico un monumento natural o cultural para protegerlo y la idea es que no se dañe.

3. ¿Considera esta declaratoria como algo positivo o negativo para la ciudad? ¿En qué aspectos?

Esta declaratoria impulsó el desarrollo del turismo y por lo que viví desde que estoy esto pasó de ser algo negativo a positivo porque generó mucho trabajo y hoy es lo que sustenta a la economía de los hogares de la ciudad. Sin embargo por información de las personas del lugar que vivían antes de que yo venga, al principio costó que se instale en la ciudad, porque la sociedad se veía invadida, tenían una imagen negativa de los turistas, pero creo que eso se fue revirtiendo y hoy se sienten muy cómodos con el turismo.

4. ¿Se perciben cambios en la vida cotidiana de la población? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?

Si, totalmente. Desde mi mirada si, a mi particularmente no es algo que cambie mi bienestar porque el banco no es muy usado por turistas, lo que más suelen usar es el cajero pero no para hacer trámites bancarios como lo hacen los residentes locales

Yo vine porque me surgió este trabajo acá, en la sede del Banco Patagonia, creada porque El Calafate se convirtió en una ciudad súper turística y sin el turismo seguramente no existiría. Pero al ver las demás personas que trabajan en otros rubros vinculados con el turismo, noto que su vida cambió, que su bienestar relacionado a su economía cambió para bien. Y que también el día a día cambia cuando la gente comienza a llegar a la ciudad, lo ves en las calles, en los locales de comida, en toda la ciudad.

5. ¿Qué opina del turismo en la ciudad? ¿Es un beneficio para ustedes? ¿O es una problemática?

Sí, creo que es un beneficio para todos, por lo que dije anteriormente

6. ¿Qué lugar ocupa el turismo en tu vida? ¿Vivís del turismo, tenes familiares que lo hacen?

No vivo del turismo, si mi esposa, es guía. Pero es importante para mí, porque para la ciudad en la que vivo es importante y vive de la actividad.

7. ¿Qué tan involucrada ve a la población local en el turismo? ¿Muchos viven de la actividad?

Diría que está totalmente involucrada. La gran mayoría vive del turismo, creo que el 90%

8. ¿Cómo afectó el turismo en tú calidad de vida? ¿Cree que mejoró a partir del turismo? ¿Generó más oportunidades? ¿O no significó nada?

Creo que para bien, no fue un cambio total en mi vida. Vine a la ciudad por trabajo en el sector bancario, pero seguramente haya sido porque la ciudad se transformó por y para el turismo y por este motivo abrieron una sucursal bancaria.

9. Mostrar imágenes (glaciar, gastronomía, turista sacando foto), ¿Qué significan para ustedes estas imágenes?

Veo gente admirando un escenario natural que lo tengo muy cerca de mi casa y que puedo ir todos los días si quiero y eso me genera alegría. El glaciar junto con la gastronomía son súper importantes para los que vivimos en El Calafate, nos da orgullo y ojalá no lo dañe el turismo.

10. ¿Se identifican con los glaciares? ¿Sienten que los representa?

No me identifico, sino que me genera orgullo y alegría. Por ahí siento que me representa algo de la ciudad donde crecí pero no de El Calafate.

---

Fecha: 29/08/2019

Edad: 55 años

Sexo: Femenino

Años que vive en El Calafate: Nacida allí

Lugar de procedencia: El Calafate

Ocupación: Tiene un Camping familiar desde 2004

Preguntas:

1. ¿Usted está informado de que el Parque Nacional Los Glaciares es un sitio Patrimonio Mundial?

Sí, estoy informada. Es algo que la gran mayoría de la población sabe porque fue muy especial cuando surgió esa declaratoria.

2. ¿Sabe que significa declarar un sitio Patrimonio Mundial?

A mi parecer es como un reconocimiento a un monumento o sitio que tiene gran importancia y se quiere mostrar mundialmente. Esta declaratoria implica la protección de este y hacer todo lo posible para no dañarlo.

3. ¿Considera esta declaratoria como algo positivo o negativo para la ciudad? ¿En qué aspectos?

Al principio había ideas encontradas, porque se veía como algo súper bueno por la importancia que le estaban otorgando a algo que era nuestro pero que a su vez eso iba a atraer mucho turismo y cuando empezamos a ver que fue así, costó adaptarse al turismo, ver que algo extraño venía a nuestra ciudad y tener la incertidumbre de no saber qué va a pasar, si va a ser algo bueno o malo. La ciudad era muy pequeña en cuanto a territorio y no estaba preparada para que el turismo explote, a nivel servicios tanto básicos como turísticos.

Por eso al principio fue duro, fue como que lo sufrimos hasta que en el año 2000 al explotar el turismo todo comenzó como a desarrollarse mejor, pero esos años fueron duros. Después a nivel personal y por opinión de amigos y familiares, nos adaptamos a la fuerza, abriendo nuestros emprendimientos familiares porque no nos quedaba otra que vivir de la actividad para poder vivir.

Y a partir del 2005, después de meses de haber abierto el camping, comienza a funcionar y fue ahí cuando empecé a ver el turismo como algo bueno, algo lindo que ayudaba a la economía de la ciudad. También a conectar con personas de otras partes del mundo, su cultura, su habla. Hoy puedo decir que es positivo, los locales pudieron salir adelante y hoy pueden gozar de una buena calidad de vida.

4. ¿Se perciben cambios en la vida cotidiana de la población? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?

En su momento cuando comienza a desarrollarse el turismo los cambios fueron muchos, ver que la ciudad se estaba transformando y el no estar de acuerdo fue brusco y no tan lindo. Sin embargo, más adelante al empezar a vivir del turismo fue un cambio pero hoy puedo decir que para bien porque mi economía comenzó a mejorar de a poco, me gusta de lo que trabajo y creo que a la mayoría de los pobladores "originales" de la ciudad les pasó lo mismo.

5. ¿Qué opina del turismo en la ciudad? ¿Es un beneficio para ustedes? ¿o es una problemática?

Es un beneficio, por ahí lo podemos ver como una problemática en la época en que todo se satura, febrero con la Fiesta del Lago, la ciudad no está tan limpia o tranquila que los demás meses. Pero es de lo que hoy vivimos y creo que nadie lo padece, sino al contrario, está contento.

6. ¿Qué lugar ocupa el turismo en tu vida? ¿Vivís del turismo, tenes familiares que lo hacen?

Hoy ocupa un lugar muy importante, mi emprendimiento funciona muy bien en los meses de verano, en temporada alta, ahora en estos meses de frío no porque está cerrado el camping, pero trato de sobrevivir con un almacén de barrio que no es algo totalmente ligado al turismo y que ahora por ahí son más los que me compran del barrio que los turistas pero en temporada alta es al revés o más equiparado. De mi familia la mayoría vive del turismo con emprendimientos familiares en algunos casos

7. ¿Qué tan involucrada ve a la población local en el turismo? ¿Muchos viven de la actividad?

Totalmente involucrada la veo, la mayoría vive de la actividad, son muy pocos los que no lo hacen porque trabajan en el sector público por ejemplo. Muchos encontraron en el turismo la oportunidad de salir adelante y también muchos vinieron a la ciudad en busca de trabajo en turismo y se quedaron, lo vieron como una oportunidad. Es una ciudad netamente turística.

8. ¿Cómo afectó el turismo en tú calidad de vida? ¿Cree que mejoró a partir del turismo? ¿Generó más oportunidades? ¿O no significó nada?

Si, mejoró, vi oportunidades de crecer. Cree otro emprendimiento, además del almacén, en el que me va bien gracias al turismo, mejoró mi economía y en relación a eso mi calidad de vida. Significó mucho

9. Mostrar imágenes (glaciar, gastronomía, turista sacando foto), ¿Qué significan para ustedes estas imágenes?

Cuando veo el glaciar veo algo muy especial que me da orgullo que lo tenga tan cerca y que pertenezca a mi ciudad, que tenga tanto reconocimiento a nivel nacional y mundial. Con respecto a la gastronomía también, es muy lindo ver que prueben los platos típicos de la Patagonia y más aún, los alimentos hechos con el fruto Calafate. Y ver el turista sacando fotos me parece que la gente aprecia lo que es nuestro por así decirlo, lo viene a ver y no para de sacarle fotos porque es algo impresionante, de no creer

10. ¿Se identifican con los glaciares? ¿Sienten que los representa?

Sí, me identifico mucho pero porque me da orgullo, siento que nos representa a todos los ciudadanos de El Calafate y hasta me animaría a decir, que a todos los argentinos.

## IMÁGENES QUE FUERON MOSTRADAS A LOS RESIDENTES LOCALES EN LA PREGUNTA NÚMERO NUEVE

### IMAGEN DEL GLACIAR:



**IMAGEN DE GASTRONOMÍA TÍPICA:**



**IMAGEN DE TURISTA SACANDO FOTO AL GLACIAR:**

