



## **Licenciatura en Turismo**

### **Tesis de grado**

# **La relación entre la percepción de los residentes de San Martín de los Andes como destino turístico y el fenómeno de overtourism: una aproximación transversal de método mixto**

Alumna: Dana Liberati

Legajo: 91384/5

E-mail: liberatidana@gmail.com

Director: María de los Ángeles Bacigalupe

Fecha de entrega: 13 de diciembre de 2024

## **Agradecimientos**

Quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que han sido parte de esta etapa de estudio. Agradezco enormemente a mi familia, amigos y compañeros por su apoyo incondicional a lo largo de todos estos años. También deseo reconocer el gran aporte de los profesores de la universidad, cuyas enseñanzas y recuerdos han dejado una marca en mi camino, convirtiendo este periodo de mi vida en una experiencia inolvidable.

En particular, deseo expresar mi gratitud a la Universidad de Ciencias Económicas, por proporcionarme las herramientas y el apoyo necesario para llevar a cabo este trabajo final.

Quiero además hacer una mención especial a mi directora, Marián, cuyo impulso y motivación fueron fundamentales para llevar a cabo este trabajo. Su ayuda, disponible en cualquier momento del día o de la semana, ha sido invaluable para culminar este trabajo.

También quiero reconocer y agradecer sinceramente a todas las personas que accedieron a realizar el cuestionario y a ser entrevistadas, contribuyendo así al desarrollo de mi caso de estudio. Su colaboración ha sido fundamental para el logro de este objetivo académico.

¡Muchas gracias!

# Índice

Resumen .....	3
Introducción .....	4
Objetivos.....	6
Objetivo general .....	6
Objetivos específicos .....	6
Marco Teórico.....	7
<b>1.1 Overtourism</b> .....	7
1.1.1 Antecedentes - Estudios de Caso .....	9
<b>1.2 Turismofobia</b> .....	10
<b>1.3 Motivaciones</b> .....	12
<b>1.4 Percepción</b> .....	14
<b>1.5. Integración conceptual</b> .....	16
Metodología.....	19
<b>Enfoque metodológico</b> .....	19
<b>Población y Muestra</b> .....	19
<b>Métodos, Técnicas y Procedimientos</b> .....	19
<b>Construcción y Análisis de Datos</b> .....	20
<b>Nota Ética</b> .....	20
Capítulo 1. Desarrollo del caso .....	21
<b>1.1. Caracterización de San Martín de Los Andes</b> .....	21
Capítulo 2. Resultados.....	27
<b>2.1. Análisis cuantitativo</b> .....	27
Sección 1: Datos demográficos de los participantes: .....	27
Sección 2: Relación con San Martín de Los Andes:.....	28
Sección 3: Ocupación y actividad económica: .....	29
Sección 4: Percepción del turismo: .....	30
<b>2.2. Análisis cualitativo</b> .....	35
Sentimiento de pertenencia a la comunidad .....	36
Oportunidades y desventajas del turismo .....	37
Impactos del turismo en la ciudad.....	38
Opiniones del residente sobre la gestión turística.....	39
Factores que podrían llevar a la turismofobia .....	40

Señales de un posible overtourism .....	41
Identidad local .....	42
Participación comunitaria en la toma de decisiones turísticas.....	42
Relación residente-turista .....	43
Relación laboral con el turismo .....	43
<b>2.3. Integración de resultados .....</b>	<b>44</b>
Conclusiones .....	53
Anexos .....	59
Referencias bibliográficas.....	61

## **Resumen**

El estudio del overtourism<sup>1</sup> y la turismofobia se enmarca dentro de un campo de investigación creciente en el ámbito del turismo, que busca comprender los efectos del turismo masivo en destinos populares. El tema central de esta tesis es la percepción de los residentes de San Martín de los Andes en relación con el crecimiento turístico y su vinculación con el fenómeno de overtourism, cuya ocurrencia puede anticipar la aparición de turismofobia. El concepto de overtourism aborda cómo el exceso de visitantes afecta negativamente la infraestructura local, la calidad de vida y el medio ambiente, mientras que la turismofobia se refiere a la respuesta negativa de los residentes ante la presencia constante de turistas. En este contexto, la percepción de los lugareños juega un papel importante en la gestión de los sitios turísticos.

El objetivo general de la investigación es analizar la relación entre la percepción actual de los residentes y el overtourism, mientras que los objetivos específicos incluyen describir la evolución del turismo en la última década, conocer la opinión de los habitantes sobre la gestión turística y analizar cómo el fenómeno del overtourism se refleja en las percepciones locales.

La metodología de esta tesis combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, utilizando entrevistas semiestructuradas y cuestionarios aplicados a residentes de San Martín de los Andes. La muestra fue no paramétrica y cualitativa.

Del análisis cuantitativo se deriva que los participantes, residentes de San Martín de los Andes, percibían al turismo como un motor económico clave, aunque con preocupaciones sobre el aumento de precios y la estacionalidad. El análisis cualitativo complementario mostró un fuerte sentido de pertenencia hacia la comunidad, pero también tensiones vinculadas al overtourism, como la congestión de tráfico y la sobrecarga de servicios. La integración de los resultados mostró una percepción ambivalente sobre el turismo en San Martín de los Andes. Aunque los participantes reconocían los beneficios económicos de la actividad, como la generación de empleo y el dinamismo económico, esta valoración positiva estaba matizada por preocupaciones sobre el aumento del costo de vida, la presión sobre la infraestructura urbana y la pérdida de identidad local. Estos elementos reflejan signos claros de overtourism en el sentido de que se observa un fenómeno donde el impacto del turismo se percibe como excesivo y negativo para la calidad de vida de los residentes y la experiencia de los visitantes. Esto puede discutirse a la luz del ciclo de vida del destino, la gestión y planificación turísticas locales y la percepción de pérdida de identidad y autenticidad de los residentes del sitio.

Si bien el turismo contribuye al crecimiento económico local, también genera desafíos significativos para los residentes de San Martín de los Andes. Los beneficios, como el aumento del empleo y el dinamismo económico, se ven contrarrestados por preocupaciones acerca de la presión sobre los servicios públicos, el encarecimiento del costo de vida y la posible pérdida de la identidad local. Estos aspectos resaltan la importancia de una gestión del turismo que priorice no solo el desarrollo económico, sino también la calidad de vida de la comunidad y su participación activa en la toma de decisiones.

**Palabras claves:** Overtourism, Turismofobia, Percepción, Residentes, Turistas, San Martín de los Andes

---

<sup>1</sup> Utilizamos el término extranjero overtourism porque en la bibliografía revisada hasta el momento se ha observado que los autores utilizan este término con mayor predominio al castellanizado. Como es un término frecuente en nuestro proyecto, a pesar de ser extranjero lo escribimos sin cursiva.

## **Introducción**

El turismo ha sido, desde hace décadas, una de las principales actividades económicas en muchos destinos a nivel global. Sin embargo, con el paso del tiempo, han surgido problemáticas asociadas al turismo masivo, como la saturación de destinos y los impactos negativos en las comunidades locales. A este fenómeno se le ha denominado overtourism, un término que describe los efectos de una afluencia desmesurada de turistas en un corto periodo de tiempo, afectando tanto la calidad de vida de los residentes como la experiencia de los propios visitantes (Salas, 2021).

El turismo, como fenómeno multidimensional, no solo representa una actividad económica clave, sino también un campo problemático de estudio y discusión que abarca dimensiones socioculturales, ambientales y políticas. En esta tesis, los conceptos desarrollados en el marco teórico, como overtourism y turismofobia, se integran desde una perspectiva crítica para abordar el turismo no solo como un motor de desarrollo, sino también como una actividad que puede generar tensiones y desafíos sustanciales en los destinos, involucrando cuestiones como su ciclo de vida y los comportamientos (impulsados por motivaciones) de las personas -residentes y turistas.

En esta investigación hemos optado por emplear el término en inglés overtourism debido a que, en la bibliografía consultada, es el más utilizado en comparación con su versión en español. Dado que es un concepto recurrente en este trabajo, hemos decidido no destacarlo en cursiva, a pesar de su origen extranjero.

El overtourism no solo conlleva un agotamiento de los recursos naturales y sociales del destino, sino que también puede derivar en un fenómeno más profundo y preocupante: la turismofobia, un rechazo activo hacia los turistas y el turismo en general. Este concepto ha sido ampliamente estudiado en destinos europeos como Barcelona, Venecia y Ámsterdam (Casalderrey et al., 2018), donde los residentes han manifestado su descontento ante la masificación turística. En este contexto, se vuelve crucial investigar cómo las comunidades locales perciben la actividad turística y su gestión, ya que estas percepciones pueden influir en la sostenibilidad de la actividad a largo plazo.

En este trabajo de tesis se estudia el fenómeno del overtourism en un contexto particular, la ciudad de San Martín de los Andes, un destino turístico en auge en la Patagonia Argentina. A partir de un análisis de la evolución del turismo en los últimos años, se investiga cómo los residentes participantes del estudio de caso perciben la gestión del turismo y la afluencia de turistas, así como los posibles antecedentes de overtourism en la ciudad. Este análisis se orienta a entender si la saturación turística está generando malestar entre un grupo de participantes y si existe el riesgo de que se desarrolle turismofobia en la localidad.

Este estudio resulta de relevancia en el campo del turismo, siendo su aporte central de corte académico: producir una aproximación al fenómeno del overtourism a partir de un estudio intensivo en San Martín de los Andes y promover nuevos estudios sobre el tema. Asimismo, el estudio puede ser de interés para espacios no académicos del destino estudiado, con consecuencias en la planificación y gestión turística e impacto en la economía y el bienestar social de la ciudad. Además, el análisis del overtourism y la percepción de los residentes aportan al entendimiento de este fenómeno en destinos emergentes, y puede proporcionar herramientas para la creación de estrategias de manejo que favorezcan tanto a la comunidad local como a los turistas.

El objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la percepción actual de los residentes de San Martín de los Andes como destino turístico y la concepción de overtourism, entendiendo este último como un fenómeno que podría preceder al desarrollo de turismofobia en la ciudad. De este modo, se busca generar conocimiento que eventualmente pueda ser de interés para la gestión turística y la sostenibilidad de San Martín de los Andes como destino turístico de renombre, en línea con los estudios de turismo que abordan la interacción entre turistas y residentes.

Esta investigación está directamente relacionada con la carrera de grado de Licenciatura en Turismo, específicamente con la materia Historia y Agenda Geopolítica ya que aborda temas clave para la gestión de destinos turísticos, como la sostenibilidad, la percepción de las comunidades locales y la planificación estratégica. Los resultados de este estudio pueden contribuir al desarrollo de políticas públicas y estrategias de manejo que promuevan un equilibrio entre el crecimiento económico del turismo y la preservación de la calidad de vida de los residentes locales.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar la percepción actual de los residentes de San Martín de los Andes sobre el turismo desde la perspectiva de los estudios sobre el overtourism y la turismofobia<sup>2</sup>.

### **Objetivos específicos**

- Describir la evolución del turismo en San Martín de los Andes en la última década.
- Conocer la percepción de los residentes con relación a la gestión turística y el comportamiento de los turistas en la zona.
- Comprender las relaciones entre overtourism y turismofobia.

---

<sup>2</sup> Cabe aclarar que el alcance del objetivo está delimitado al contexto de una indagación de corte intensivo, transversal y con una muestra no paramétrica (cfr. Metodología), tomando datos de opinión en un momento dado (actualidad) con datos históricos de evolución del turismo. Se considera que el valor principal del estudio radica en el aporte de evidencia empírica al corpus de conocimiento existente.

## **Marco Teórico**

Tomando en cuenta la revisión bibliográfica, se presentan algunas posturas teóricas iniciales respecto a conceptos fundamentales relacionados con el tema, con el fin de esclarecer la perspectiva de abordaje del objetivo de este estudio de investigación.

### **1.1 Overtourism**

El concepto de overtourism ha ganado popularidad en los últimos años, aunque, como señalan algunos autores (Dodds y Butler, 2019), es simplemente una denominación moderna para un problema que ha existido desde hace tiempo: la saturación turística. Ya en la década de los setenta, la teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos advertía sobre la creciente presión del turismo en las comunidades locales, sugiriendo que los destinos podrían sufrir consecuencias negativas debido a un exceso de visitantes (Butler, 1980).

Sin embargo, no fue sino hasta los años más recientes, especialmente en 2018, cuando la OMT (2018) finalmente proporcionó una definición para el overtourism. Según el organismo, el overtourism se caracteriza como “el impacto del turismo en un destino, o en parte de éste, que se percibe que influye excesivamente y negativamente en la calidad de vida de los ciudadanos, y/o en la calidad de la experiencia de los visitantes” (OMT, 2018, s.p).

En el contexto del overtourism, los residentes son actores clave como interesados y afectados. La colaboración y participación de la comunidad local son fundamentales para alcanzar la sostenibilidad en los destinos turísticos. Comprender las opiniones de los residentes ayuda a anticipar sus actitudes hacia el turismo, mitigando los conflictos actuales y futuros entre la comunidad anfitriona y los visitantes (Koens y Postma, 2017).

En las primeras dos décadas del siglo XXI, el crecimiento significativo del turismo a nivel mundial ha llevado a un aumento de la masificación turística en términos de espacio y tiempo. Este fenómeno global ha generado un interés creciente en comprender sus causas y consecuencias, dando lugar a la aparición de nuevos conceptos y terminologías. En este contexto surge con fuerza el concepto overtourism que se asocia con aquellos destinos que experimentan una afluencia desmesurada de turistas, lo que supone un deterioro de la calidad de vida de los residentes y de la experiencia turística en esa área (Gutiérrez et al., 2022).

Los siguientes autores reconocen que el turismo afecta el desarrollo y la calidad de vida de las comunidades receptoras. Según Álvarez-Sousa (2021) los residentes y las instituciones pueden tener actitudes positivas o negativas según su percepción del impacto en la ciudad. Para el autor, overtourism es cuando hay un exceso de turistas y un impacto negativo. Complementariamente, Gutiérrez et al. (2022) consideran que el fenómeno es multidimensional y que va más allá de la saturación de visitantes. A menudo se relaciona con la capacidad de carga turística, que determina el nivel de aceptación o rechazo al turismo en un destino. Cuando se supera esta capacidad, se produce la masificación, conocida como overtourism.

Según Goodwin (2017), el término describe destinos en los que anfitriones o invitados, locales o extranjeros, sienten que hay demasiados visitantes y que la calidad de vida o la calidad de la experiencia se ha deteriorado a niveles inaceptables. Este concepto surge cuando se prioriza el aumento de turistas en lugar del desarrollo de la comunidad

local, resultando en problemas que superan los beneficios generados por la actividad turística.

Siguiendo a Pérez et al (2019), a menudo se confunde al término overtourism con el turismo de masas, pero hay una diferencia clave. Mientras que el turismo masivo implica un alto número de turistas que explotan los recursos sin conciencia de su impacto, el overtourism se centra en la calidad de vida de la población local y turistas debido a una carga excesiva en un destino en un tiempo limitado. Aunque ambos fenómenos pueden tener consecuencias similares, el overtourism está más vinculado al rechazo del sector turístico y a los turistas, pudiendo en un plazo de tiempo dar lugar a la denominada turismofobia.

El término overtourism refiere a la repercusión del turismo en una localidad, o en sus sectores, cuando esta influencia afecta de manera excesiva y negativa tanto a la calidad de vida percibida por los residentes como a la calidad de la experiencia de los visitantes (Canals Salas, 2020).

Los siguientes autores abordan el overtourism como un fenómeno insostenible que afecta la calidad de vida. Dickinson (2018) destaca la invasión turística insostenible en el destino o lugar que se ve invadido por turistas de forma negativa, Butler (2018) enfoca la sobrecarga de servicios y Cheung y Li (2019) destacan la afluencia descoordinada de turistas a destinos populares. Butler (2018) considera que representa una situación en la que el número de visitantes sobrecarga los servicios e instalaciones disponibles y se convierte en un serio inconveniente para los residentes locales.

Espinós Ferrero (2019) define al overtourism como un enfoque innovador para examinar los riesgos potenciales de destinos globales. Las fuerzas dinámicas que impulsan el turismo a menudo desencadenan consecuencias negativas si no se gestionan adecuadamente, lo que puede resultar en una disminución del turismo en algunos países debido a la falta de un marco sostenible para abordar los efectos económicos, medioambientales y socioculturales del turismo. Según el autor, el impacto en los residentes locales es significativo y no debe subestimarse.

El deterioro excesivo de la calidad percibida de la experiencia tanto para residentes como turistas es lo que define al fenómeno del overtourism. Se enmarca al término como la consecuencia de la falta de una gestión sostenible de los impactos del turismo. (Espinós Ferrero, 2019).

Canals Salas (2020) y Damasco Bernabe (2020) señalan diversas causas del overtourism, incluyendo el aumento de turistas de mercados emergentes como China, Rusia, India y Oriente Medio. Destacan la flexibilidad de horarios para viajar, la influencia de la tecnología (redes sociales y Airbnb) en la promoción de destinos y en la gestión del mercado inmobiliario turístico, y la mejora en la accesibilidad y asequibilidad de los viajes debido a la reducción de costos, como aerolíneas *low-cost* y paquetes turísticos.

Otro elemento facilitador del overtourism, de acuerdo con Canals Salas (2020), es la posibilidad de reservar los servicios directamente con proveedores y a través de portales de internet en cualquier momento y lugar. Damasco Bernabe (2020) agrega otros factores como la presión de urbanización, la aglomeración de turistas, la llegada de grupos numerosos de cruceros y la fuerte estacionalidad, sumados a la pérdida de autenticidad en los destinos debido a la interacción de culturas, la congestión en áreas históricas y los desafíos en el suministro de recursos.

Damasco Bernabe (2020) enumera variables que influyen sobre la percepción y la actitud del turista y el residente ante el sector turístico, a saber:

- Variable económica. El factor económico clave es la generación de ingresos para el destino y la población residente. El crecimiento o sostenimiento en el mercado turístico de un país depende de las expectativas de ganancias, vinculadas a los recursos del destino. Los beneficios y costos económicos resultantes ejercen una fuerte influencia en la actitud del residente, donde, según el autor, una rentabilidad mayor del turismo puede asociarse a mejor percepción de los locales sobre la actividad, dentro de límites aceptables de convivencia.

- Variable sociocultural. La interacción turista-residente puede enriquecer el intercambio cultural y promover el bienestar social entre naciones, pero también puede generar conflictos debido a diferencias culturales, socioeconómicas y variaciones en comportamientos y actitudes.

- Variable medioambiental. Es crucial considerar esta variable por la preocupación de conservar infraestructuras urbanas, recursos naturales y patrimonio. Los problemas pueden surgir cuando hay un uso excesivo o falta de gestión, resultando en desgaste, generación excesiva de residuos y aumento de la contaminación local.

### 1.1.1 Antecedentes - Estudios de Caso

A continuación, se detallan algunos trabajos que se han llevado a cabo en relación al overtourism y que contribuyen al estudio de esta tesis.

Pons et al. (2020) investigaron las percepciones sobre overtourism en San Martín de los Andes (Argentina) y Toledo (España). Los resultados indicaron que no había turismofobia en ambas ciudades. Se identificaron preocupaciones comunes, como la congestión del tráfico, pero también diferencias específicas, como la visualización de Toledo como ciudad museo y el alto costo de propiedades con la generación de residuos en San Martín de los Andes. Estas diferencias se atribuyen a las características turísticas, sociales y culturales de cada lugar.

Álvarez-Sousa (2021) examinó la percepción de los residentes de Barcelona sobre el overtourism y el perfil de los ciudadanos que creían que el turismo no beneficiaba a su ciudad. El 16% de la población se mostró crítica considerando el turismo un problema importante, preocupada por la sostenibilidad y aspectos socioeconómicos, según encuestas de opinión a las personas de Barcelona y en artículos de prensa. En el conflicto participaban turistas, vecinos, empresarios e instituciones. El autor destacó la importancia de considerar vínculos sociales además de intereses comerciales. Los residentes empleaban estrategias de protesta y demandaban medidas institucionales. La teoría del intercambio social fue sugerida como clave para entender el conflicto con el turismo de masas.

Gutiérrez (2020) examinó la saturación turística en Barcelona y Palma, resaltando su carácter irreversible y los impactos en áreas específicas. Factores como la ubicación costera y la presencia de cruceros agravaban el overtourism, como fenómeno creciente en Europa. Según el estudio, ambas ciudades compartían desafíos como el impacto en la vivienda y la necesidad de regulación. Se destacó la falta de planes integrales de gestión turística y la importancia de abordar los problemas de fondo. La investigación sugirió mejorar la recopilación de datos, fomentar la participación pública y reconsiderar el modelo turístico, incluyendo tendencias como las *Smart Cities*.

Rufino Mateo (2019) abordó el overtourism y sus impactos en destinos turísticos, resaltando las preocupaciones por la llegada masiva de turistas. En el estudio se

reconoció la importancia económica del turismo y el crecimiento del ecoturismo como una forma responsable de viajar. Se examinó el impacto específico en Sevilla, enfocándose en el consumo y contaminación del agua, con énfasis en la alta demanda hídrica de los hoteles. Se mostró que aunque los turistas podían consumir mayores volúmenes de agua durante su estancia, los residentes contribuían más a la contaminación del agua debido a su número superior en comparación con los turistas. Se destacó la necesidad de conciencia sobre el consumo responsable y el ahorro de agua para abordar la contaminación y la degradación ambiental.

Bektash Eminova (2022) advirtió sobre el creciente overtourism en Mallorca, señalando sus impactos negativos en el medioambiente, la población local y la economía a largo plazo. En su estudio señaló que había destinos turísticos que ya estaban tomando medidas como límites de turistas y regulaciones más estrictas y destacó la urgencia de reorientar el turismo hacia la sostenibilidad y la importancia de la comunicación y cooperación entre los actores involucrados.

Casalderrey et al. (2018) señalaron la complejidad de tres ciudades europeas (Ámsterdam, Barcelona y Berlín) que habían apostado por el turismo como motor económico y revitalizador territorial, siendo modelos en el continente europeo. Aunque no se observó turismofobia, el estudio mostró problemas de convivencia debido a la masificación, sugiriendo que podría tratarse de casos de overtourism. La superpoblación turística y la falta de un modelo turístico definido generaban problemas comunes. Los autores destacaron la necesidad de gestionar el overtourism y promover la sostenibilidad social en la actividad turística para mejorar su impacto en la sociedad.

Romera et al. (2023) propusieron un sistema de indicadores para analizar el overtourism en destinos urbanos, basado en variables de la literatura y encuestas sobre la percepción local en Sevilla. Aunque examinaron el impacto del COVID-19 y destacaron el crecimiento de la oferta de alojamiento, señalaron signos de saturación turística. Se sugirió la creación de un Sistema de Indicadores de Saturación Turística en el Ámbito Urbano (SISTAU) para destinos regionales o nacionales, con consideración de herramientas de la tecnología de la información y comunicación (TIC). La investigación destacó la importancia de métodos cualitativos para comprender las percepciones de visitantes y residentes en el diagnóstico de la saturación turística.

García-Lluelles et al. (2023) evaluaron las actitudes de los residentes en Andorra hacia el turismo y sus impactos, reconociendo su papel crucial en la planificación turística para lograr la sostenibilidad del sistema turístico. A pesar de limitaciones en la metodología, los resultados indicaron que los residentes eran conscientes y críticos de la situación, percibiendo impactos positivos en lo económico y social, pero negativos en el medio ambiente. Se destacó la insatisfacción con el modelo turístico, críticas a la actitud de los turistas y preocupación por la estacionalidad y la dependencia excesiva del turismo. Los autores señalaron la voluntad de que sus hallazgos ofrecieran información valiosa para los responsables políticos, orientando estrategias hacia las necesidades de la población y mitigando impactos negativos, especialmente en el medio ambiente, llenando así un vacío en la literatura sobre la percepción de los residentes hacia el turismo en Andorra.

## **1.2 Turismofobia**

La turismofobia y el overtourism son dos conceptos enlazados entre sí que surgen de la mano de una práctica insostenible y una inadecuada planificación de la actividad turística, sin tener en cuenta a la ciudadanía (Lamghali Lamzali, 2021).

El concepto de turismofobia se comenzó a utilizar en España en 2017. La sociedad generalmente relaciona esta terminología con “el odio a los turistas”, pero este concepto es mucho más amplio (Pomar Luque, 2021).

El término causó gran impacto en la sociedad, refiriendo a un problema de concienciación social y de equilibrio entre turistas y residentes (Damasco Bernabe, 2020).

Se entiende que la turismofobia es el temor, rechazo o aversión de carácter social que sienten los residentes de una localidad o de un destino de una zona turística, hacia la presencia y la actividad de los turistas que lo visitan (Pomar Luque, 2021).

Varios autores han intentado explicar el fenómeno de la turismofobia desde distintas perspectivas.

El concepto destaca el conflicto en la convivencia entre la población local y los turistas en un mismo espacio. Esto es resultado del turismo de masas centrado en muchas de las ciudades europeas y que se contraponen con el turismo sostenible (García et al., 2018).

Se podría entender como un movimiento social que se opone a la llegada excesiva de un tipo de turismo (concretamente el turismo de masas) a un determinado lugar, debido a que esta práctica perjudica a la población local en todos sus ámbitos. La turismofobia no supone un odio hacia el turista sino al número de turistas que se ha incrementado aceleradamente durante los últimos años (Puértolas Cooper, 2018).

El término está más relacionado con la falta de una organización más adecuada del turismo por su crecimiento o afluencia, en donde el rechazo de esta actividad se ve ligado a un incremento en los precios o tarifas de bienes y servicios básicos, pues aumentan los alquileres de casas o departamentos y se incrementan los costos de suministro de luz y abastecimiento de agua, generando un impacto negativo en la vida de los residentes del destino (Vázquez y De La Cruz Ávila, 2020).

El sentimiento del término no es personal para con el turista sino hacia el turismo masivo. La turismofobia surge de un conjunto de efectos negativos que causan la saturación turística, no por el turista en sí sino más bien puede asociarse a una inadecuada planificación turística en los destinos turísticos en crecimiento (Millan Sánchez, 2020).

Millán Sánchez (2020), Milano (2018) y Rojas (2021) coinciden en que los principales factores que causan la turismofobia y que provocan malestar social son:

- El incremento de los precios de las viviendas junto con el aumento del costo de vida.
- La privatización del espacio público.
- El deterioro del entorno, tanto medioambiental como de la ciudad.
- La estacionalidad y las condiciones laborales precarias.
- El crecimiento del turismo de cruceros.
- La pérdida de la identidad local.

Los términos overtourism y turismofobia surgen y están directamente relacionados con la creciente evolución de las prácticas poco sostenibles del turismo masivo (Pomar Luque, 2021).

El overtourism es el fenómeno que se produce en un destino popular o un lugar de interés turístico cuando es invadido por turistas de manera insostenible, mientras que turistificación se refiere al impacto negativo que tiene la masificación turística y con ello,

el cambio que provoca en el entorno de los lugares que se visitan. Estos fenómenos han dado lugar al surgimiento de la turismofobia entre los residentes, que protestan contra el turismo (Milán Sánchez, 2020).

Walo Arguello (2019) organiza los efectos negativos de la turismofobia en cuatro grupos:

El primer grupo es el social, relacionado al rechazo social visible. Un ejemplo claro sobre esto son los mensajes “turismofóbicos” de la población hacia el sector turístico en algunas ciudades como Venecia y la emigración de la población local.

El segundo grupo es el ambiental, destacando el deterioro del patrimonio del lugar visitado.

El tercer grupo es el cultural, sobre todo la aculturación del destino y la “disneyficación”, que se llama a la situación donde un destino turístico está gestionado como un parque temático.

Finalmente, el último grupo es el de efectos económicos. El exceso de turistas y los altos ingresos en el sector elevan los precios en destinos turísticos, especialmente en el costo del suelo, afectando a los alquileres y servicios e incrementando el costo de vida para los residentes.

La turismofobia no solo se manifiesta como un rechazo hacia el turismo masivo, sino que también puede entenderse como una respuesta a los conflictos internos y sociales que surgen en las comunidades afectadas.

### **1.3 Motivaciones**

Indagar en las motivaciones permite explicar por qué los seres humanos se comportan de una determinada forma, entendiéndolas como el conjunto de estímulos conscientes e inconscientes, biológicos, psicológicos y sociales que impulsan a los individuos a actuar (en este caso, a viajar) (Beltrán Bueno, 2014).

En cuanto al comportamiento del residente del destino turístico, se puede apelar en esta tesis a la teoría del conflicto de Kurt Lewin (citado en Alonso García, 2012), según la cual el conflicto es fuente de tensión y ansiedad, y aparece cuando algo impide alcanzar una meta deseada, ya sea por la necesidad de elegir entre varios objetivos o por la presencia de obstáculos. Identifica cuatro tipos de conflictos:

Conflicto de atracción-atracción, donde la persona debe elegir entre dos opciones deseables, como decidir entre varias actividades agradables.

Conflicto de evitación-evitación, que se presenta cuando se debe elegir entre dos alternativas indeseables, generando una situación de "entre la espada y la pared".

Conflicto de atracción-evitación, que ocurre cuando un mismo objetivo tiene elementos tanto atractivos como repulsivos, generando ambivalencia.

Doble conflicto de atracción-evitación, donde la persona enfrenta dos opciones con aspectos positivos y negativos, lo que complica la toma de decisiones.

Mencionar la teoría del conflicto tiene sentido en esta tesis pues se vincula con las motivaciones de las personas y su conducta vinculada al logro de sus objetivos o satisfacción de deseos o necesidades. En nuestro caso, el comportamiento de

residentes frente al turismo puede analizarse en base a las razones o motivos que tienen para actuar como actúan y los posibles conflictos entre estos motivos.

En cuanto al comportamiento del turista, que inevitablemente afecta las percepciones y comportamientos de los residentes, en esta tesis puede apelarse a la teoría *push and pull* y sus actualizaciones, con ingredientes de otras teorías que más abajo se mencionarán.

Se entiende que las motivaciones turísticas son fuerzas sociopsicológicas que influyen en la elección y participación en actividades turísticas. La literatura destaca su importancia en los modelos de elección y formación de la imagen de destinos, indicando que las motivaciones de los turistas condicionan las percepciones que tienen de los destinos, de manera consciente e inconsciente (Beltrán Bueno y Parra Meroño, 2017).

Beltrán Bueno y Parra Meroño (2017) señalan que las motivaciones son un factor dinámico que cambia en función de la experiencia, el status y la edad, constituyendo un factor central en la comprensión del comportamiento del turista.

Plog (2001) complementa este enfoque al señalar que los turistas pueden clasificarse en un continuo que va desde los allocéntricos hasta los psicocéntricos, dependiendo de sus motivaciones y preferencias con relación al destino. Los allocéntricos están motivados por la aventura, la autenticidad y la búsqueda de destinos poco conocidos o en las primeras fases de desarrollo turístico, mientras que los psicocéntricos prefieren destinos desarrollados y seguros, donde la incertidumbre es mínima. Este modelo de Plog refleja cómo las motivaciones cambian según el tipo de turista y el ciclo de vida del destino. A medida que un destino evoluciona y se desarrolla, atrae a diferentes tipos de turistas, lo que influye en la percepción y el tipo de experiencias que buscan.

Las motivaciones reflejan la libertad de elección, valoración y subjetividad inherente al individuo al llevar a cabo las acciones preferidas, como también un factor de impulso interno, que lleva al turista a buscar objetos, situaciones y eventos propios de un lugar concreto (Gallegos Sales, 2020).

Las experiencias pasadas, el estilo de vida, la personalidad y la imagen que se desea proyectar pueden generar en los individuos diferentes motivaciones para consumir productos y servicios. Además, el proceso de compra es el resultado de varias motivaciones interrelacionadas que pueden variar para cada persona y con el paso del tiempo en un mismo individuo (Pereira y Gosling, 2017).

Suarez et al. (2013) señalan que la motivación es un proceso que incluye factores psicológicos internos (necesidades, deseos y metas) que generan en el individuo un malestar, inquietud o incomodidad interior en el individuo. Las necesidades y deseos actuarían como condicionantes de las motivaciones, es decir, podrían ser moduladores de las inclinaciones del ser humano para actuar en una dirección determinada.

Plog (2001) destaca que las motivaciones de los turistas influyen en la fase del ciclo de vida en la que se encuentra un destino. Los turistas allocéntricos, por ejemplo, tienden a tener motivaciones vinculadas con la aventura y exploración y por ende visitan sitios en su fase de exploración, donde la autenticidad y la aventura son los principales atractivos. A medida que el destino se desarrolla, cambia el perfil motivacional del turista que visita el lugar, y los turistas psicocéntricos comienzan a dominar el escenario turístico, lo que puede llevar a una mayor comercialización y, eventualmente, al estancamiento o declive del destino.

Los autores Pereira y Gosling (2017) se refieren a una teoría de la motivación bastante antigua, la teoría *push and pull* de Dann (1977), donde las motivaciones del turista para un viaje de ocio incluyen factores que lo “empujan” (factores *push*) y otros que “tiran” del turista (factores *pull*).

Las motivaciones *push* son necesidades y deseos internos de los viajeros que generan la demanda de viajar y las motivaciones *pull* son fuerzas externas de los destinos o factores atribuidos a los destinos. El *push* explicaría el deseo de viajar y el *pull* explicaría la selección del destino (Pereira y Gosling, 2017).

Possebon et al. (2019) desde su perspectiva, sugiere que los objetivos o motivaciones más comunes de los viajes turísticos son el descanso, el ocio, la curación, el deporte, la gastronomía, la religión y las razones profesionales (o de eventos). De este modo, las motivaciones para viajar pueden clasificarse en cuatro grupos: cultural (aumentar el conocimiento de un lugar, visitar lugares históricos y encontrar personas locales), búsqueda de placer/fantasía (divertirse, buscar aventuras), relax (renovarse física y emocionalmente) y razones físicas (practicar deportes, ser activo y estar cerca de la naturaleza).

Pereira y Gosling (2017) agrupan las motivaciones en físicas (relacionadas con la salud física y mental, el entretenimiento, el descanso y la reducción del estrés), psicológicas (desarrollo emocional, visita a familiares y amigos), culturales (evolución personal por medio del conocimiento de otras culturas y países o de la ampliación del conocimiento artístico e histórico) sociales (permiten que el individuo sea reconocido y apreciado) y genéricas (escapar de la rutina diaria).

Una perspectiva de motivación que puede asociarse al comportamiento del residente es la teoría del conflicto de Kurt Lewin (citado en Alonso García, 2012), que fue desarrollada en el apartado anterior y que ofrece un marco útil para comprender los motores que puedan estar influyendo en sus comportamientos y percepciones. Si comprendemos la motivación como un conjunto de procesos (Kim, 2013) donde las emociones están en función de objetivos de acción, el conflicto puede surgir cuando los individuos deben elegir entre objetivos de acción deseables o indeseables, lo que genera tensiones (atracción-atracción, evitación-evitación y doble conflicto de atracción-evitación).

En esta tesis hemos abordado el tema de la motivación del turista y del residente porque tiene que ver con el estado y ciclo de vida de un destino y con las percepciones asociadas de los residentes del destino, donde nos interesa principalmente indagar elementos de overtourism.

#### **1.4 Percepción**

Otro aspecto fundamental al cual se le ha prestado mucha atención en las investigaciones sobre turismo son las percepciones y, más en concreto, la percepción sobre la imagen de un destino turístico (Beltrán Bueno, 2014). Esta imagen puede ser de los propios residentes o de los extranjeros.

La percepción que tiene la población local sobre los efectos del turismo en la comunidad es muy importante. Uno de los factores que puede conducir al declive del turismo en un destino es que no cumpla con las expectativas de los ciudadanos, es decir, que en lugar de considerar que es positivo para el desarrollo de la ciudad, sea percibido como un problema y que tengan una actitud negativa hacia el turismo (Álvarez-Sousa, 2021).

De acuerdo con Cardona (2012), las reacciones a un destino masificado dependen de la perspectiva y la posición de cada individuo. Los residentes locales suelen dar la

bienvenida a los visitantes y adaptarse a la interacción, mientras que los visitantes se espera que se comporten adecuadamente al explorar un destino distinto al suyo sin abandonar su lugar de origen.

Tanto los turistas como los residentes tienen actitudes que se asocian a un ciclo de percepciones. Cuando un turista llega a una región y se encuentra con residentes, espera una actitud positiva, y viceversa. Si la interacción es positiva, las actitudes continúan siendo positivas, pero si es negativa, las actitudes se vuelven negativas. Este ciclo se repite según las circunstancias (Cardona, 2012).

Moreira et al. (2023) sostiene que para lograr un desarrollo turístico exitoso y sostenible en un destino, es crucial la interacción entre residentes y turistas, especialmente por parte de la población local. Se debe tener en cuenta que no todos los destinos turísticos se han desarrollado de la misma manera ni con la misma intensidad. Algunos países han experimentado un crecimiento turístico rápido y descontrolado sin estar preparados para ello. Por lo tanto, es necesario considerar las características y condiciones sociodemográficas, así como la distribución temporal del volumen de turistas en función de la estacionalidad de cada destino.

Álvarez-Sousa (2021) sostiene que la percepción que tienen los ciudadanos del efecto del turismo pasa por varias fases: euforia, apatía, molestias y antagonismo. Si se realizan acciones adecuadas puede venir una nueva fase de aceptación.

Los turistas eligen destinos según sus intereses, que afectan sus actitudes antes, durante y después del viaje. Estas se ven influenciadas por conocimientos, valores, imagen del destino y la interacción local, así como el tipo de turismo. Las percepciones cambian con el entorno y espacio y, al final del viaje, algunos pueden exagerar la experiencia para justificar costo e inversión de tiempo (Damasco Bernabe, 2020).

Según Romera et al. (2023), hay dos parámetros a tener en cuenta cuando se habla de población turística y percepción: el Índice de Irritación Turística propuesto por George Doxey (1975) y el Ciclo de Vida Turístico de Richard Butler (1980); ambos son conceptos que se utilizan en el ámbito del turismo para comprender diferentes aspectos del desarrollo y la gestión de destinos turísticos. Estos planteamientos guardan relación entre sí, e incluso se establecen comparativas entre ellas. De esta manera, según la fase en la que se encuentre un destino, se conoce la percepción de los residentes en cuanto al turismo (Romera et al., 2023).

El Índice de Irritación Turística (Milán Sánchez, 2020) surge de un marco sobre la percepción de los locales en un destino turístico que consta de cinco etapas. En la primera etapa, "euforia", los residentes acogen a los turistas con entusiasmo. La etapa "apatía" se centra en la relación económica ya que el destino turístico está desarrollado y el turista simplemente es visto como una fuente de ingresos. La "irritación" surge con la saturación turística. La etapa de "antagonismo" es cuando los locales ven a los turistas como problemas, llevando a la turismofobia. Finalmente, la etapa de "rendición" donde los residentes tienen que aceptar la transformación que ha tenido el medio local. Se inicia una etapa de declive.

Además, Milán Sanchez (2020) señala que la teoría del Ciclo de Vida Turístico (que ya mencionamos sucintamente al referirnos a overtourism al comienzo de este capítulo) propone seis fases de evolución del destino turístico, donde cada una de ellas necesita unas acciones de planificación y gestión distintas. Por ello, es necesario conocer en qué fase se encuentra un destino turístico a la hora de actuar sobre él, para que las acciones que se apliquen sean positivas y beneficiosas en el destino. Dichas etapas son:

Exploración, Desarrollo, Consolidación, Economía, Estancamiento y Declive (ver Tabla 1).

Tabla 1: Fases de evolución de un destino turístico

<b>Etapa</b>	<b>Características</b>
<b>Exploración</b>	Poco conocido, visitado por pequeños grupos. Entorno natural sin explorar, accesos complicados. Cordialidad local-turista,
<b>Implicación</b>	Desarrollo con infraestructuras. Aumento de visitantes, inicio de estacionalidad. Degradación del entorno.
<b>Desarrollo</b>	Aumento significativo de visitantes. Gestión turística por compañías extranjeras. Crecimiento de infraestructuras. Problemas de masificación y calidad.
<b>Consolidación</b>	Crecimiento turístico lento. Turistas percibidos como invasión. Economía dependiente del turismo. Cambios en entorno. Objetivo: aumentar gasto per cápita y desestacionalizar.
<b>Estancamiento</b>	Saturación del destino, difícil atraer nuevos turistas. Ingresos estabilizados o disminuidos.
<b>Declive</b>	Reducción de visitantes. Recursos sobreexplotados, beneficios disminuidos. Competencia difícil. Estrategia bajada de precios. Necesidad de rejuvenecimiento y cambio de modelo con colaboración público-privada.

Fuente: elaboración propia basada en la Teoría del Ciclo de vida de un área turística de Butler (1980), citada en Milán Sánchez (2020).

De este modo, se combinan las perspectivas del Índice de Irritabilidad y del Ciclo de Vida. Inicialmente los turistas son altamente bienvenidos por la población residente gracias a los factores favorables (económicos, sociales y medioambientales) para los locales pero, a medida que los grupos de visitantes van creciendo (resultando en la aparición del overtourism), peor es el sentimiento del residente hacia el turista y los factores desfavorables van ganando más peso que los favorables. Dependiendo de cómo vayan evolucionando las percepciones y los comportamientos de los residentes ante la actividad turística y sus visitantes, un destino turístico puede situarse en una fase del ciclo de vida turístico u otra (Damasco Bernabe, 2020).

### **1.5. Integración conceptual**

El turismo, como actividad económica, sociocultural y ambientalmente compleja, presenta retos y oportunidades que requieren un análisis desde múltiples perspectivas. En este marco, conceptos como overtourism y turismofobia permiten entender fenómenos clave asociados al crecimiento descontrolado del turismo y sus consecuencias para las comunidades locales y los destinos. Además, el análisis de las percepciones y motivaciones de los residentes, junto con herramientas como el modelo de ciclo de vida de destinos, contribuyen a contextualizar el desarrollo turístico que, en nuestro caso, se sitúa en San Martín de los Andes.

El concepto de overtourism es central en esta investigación. Diversos estudios (Álvarez-Sousa, 2021; Dodds y Butler, 2019; Goodwin, 2017) coinciden en que este fenómeno no es solo un problema de cantidad, sino también de gestión inadecuada. Como abordaremos más adelante en el desarrollo del caso, San Martín de los Andes ha sido el escenario de un aumento turístico sostenido, lo que lo vuelve un destino interesante para indagar signos de saturación en la infraestructura, congestión vial, sobrecarga en servicios y necesidades de estrategias integrales de gestión que eviten el estancamiento del destino -o la desintegración social- y fomenten acciones de sostenibilidad en el tiempo.

El overtourism puede derivar en turismofobia. Este fenómeno, vinculado a factores como la privatización del espacio público, el encarecimiento de la vida y la pérdida de identidad local, podría ocurrir en un espacio con las características de desarrollo turístico como San Martín de los Andes.

La investigación de estos fenómenos requiere de una indagación en las propias percepciones de los habitantes del lugar, así como el estudio de la evolución turística local y las relaciones entre ambas fuentes de datos. Siguiendo el ejemplo de los antecedentes del tema, se sugiere que la investigación de campo en el caso de San Martín de los Andes podría reflejar preocupaciones por el deterioro del bienestar local, subrayando la importancia de incorporar a la comunidad local en la toma de decisiones relacionadas con el turismo.

La percepción de los residentes sobre el turismo es un indicador crucial para medir la sostenibilidad de un destino. Según Álvarez-Sousa (2021), los destinos atraviesan fases que van desde la euforia hasta el antagonismo, en función de cómo se perciben los impactos turísticos. Podría sugerirse que en San Martín de los Andes, aunque el turismo fuera valorado por sus beneficios económicos, sería probable que ocurrieran tensiones relacionadas con la estacionalidad y la desigual distribución de beneficios. Esto puede afectar la motivación de turistas y residentes, donde un espacio de recepción y acogida sería importante para el turista pero, a la vez, un espacio saturado de turismo podría generar reacciones locales ambivalentes de atracción y rechazo hacia el turismo. De este modo, las teorías de la motivación (principalmente *push and pull* y teoría del conflicto) podrían ayudar a entender las interacciones entre turistas y residentes, que son moduladas y que modulan (en un movimiento de ida y vuelta) sus percepciones. Esta tesis se circunscribe a un aspecto de esta interacción vinculado con la percepción local.

El modelo de ciclo de vida de destinos de Butler (1980) ofrece un marco para interpretar la evolución de San Martín de los Andes. Actualmente, la ciudad muestra signos de consolidación, con una creciente dependencia del turismo y desafíos vinculados a la saturación de infraestructuras. Se supone que indagar qué opinan los residentes acerca del turismo puede dar indicios para pensar la etapa del ciclo en que se encuentra el destino y las relaciones con estrategias de gestión efectivas y sostenibles.

El análisis del turismo como campo problemático permite integrar dimensiones económicas, socioculturales y ambientales en la evaluación de su impacto. Si bien esta tesis no realiza un análisis del impacto en San Martín de los Andes, se espera que los resultados que en los próximos capítulos se desarrollan sirvan como evidencia empírica para plantear relaciones entre las dimensiones mencionadas, incluyendo generación de empleo y dinamización de la economía local, junto a exacerbación de desigualdades y generación de presión sobre los recursos naturales y las infraestructuras urbanas. Se supone que, en este caso, la participación comunitaria puede emerger como un eje

transversal para mitigar conflictos, promover la sostenibilidad y garantizar un equilibrio entre el bienestar local y la satisfacción de los visitantes.

## **Metodología**

### ***Enfoque metodológico***

Para la realización de este trabajo utilizamos un enfoque mixto con dominancia cualitativa y el diseño fue de un estudio transversal e intensivo, analizando en profundidad y en un momento dado del tiempo una situación y grupo de participantes particular sin pretensiones de generalización a otras situaciones y personas.

### ***Población y Muestra***

La población fueron los residentes de San Martín de Los Andes. La muestra fue no paramétrica (no seleccionada de modo estadístico), teórica y por conveniencia, procurando que permitiera dar cuenta en lo posible de la posición y cualidad del residente como informante. Se construyó inicialmente a través de contactos directos de la tesista con residentes locales. La técnica de bola de nieve se empleó para expandir la muestra (muestreo basado en la idea de red social que consiste en ampliar progresivamente los sujetos de nuestro campo partiendo de los contactos facilitados por otros sujetos, Blanco, 2007).

La publicación de la invitación a participar en grupos de redes sociales como Facebook e Instagram fue un recurso utilizado para ampliar y diversificar la muestra inicial. Los grupos de Facebook de los residentes de San Martín de Los Andes jugaron un papel fundamental en la unión de la comunidad, siendo espacios donde se compartían noticias locales, eventos y temas de interés común. Estos grupos facilitaron la comunicación y el intercambio de información entre los habitantes, lo que los convirtió en una plataforma ideal para difundir la invitación y alcanzar a más residentes.

Además, se la invitación a participar se difundió por Instagram, aprovechando su creciente popularidad y su capacidad para llegar a un público diverso mediante contenido visual atractivo y publicaciones que podían ser fácilmente compartidas. Este recurso no solo amplió el alcance de la invitación, sino que también promovió la participación de residentes que quizás no estaban activos en Facebook, pero sí en otras plataformas de redes sociales, colaborando en la conformación de una muestra más cercana a replicar las cualidades de la población. Adicionalmente, se alentó a los respondientes a difundir entre sus conocidos el cuestionario, facilitando de esta manera la participación de aquellos que no usaban activamente las redes sociales.

Se tomó como criterios de inclusión de los participantes que fueran residentes de San Martín de los Andes mayores de edad y se buscó diversidad en la muestra entre quienes hubieran vivido más y menos tiempo allí, o fueran originarios del lugar, y entre quienes tuvieran y no tuvieran dependencia laboral con el turismo.

### ***Métodos, Técnicas y Procedimientos***

Utilizamos un método mixto de investigación donde combinamos secuencialmente un cuestionario cuali-cuantitativo con una entrevista cualitativa.

El cuestionario fue construido con una plataforma adecuada provista en *Google Forms*, con preguntas cerradas vinculadas con la demografía y datos previsibles desde los antecedentes de esta tesis, y con preguntas semiabiertas cuando no se pudieron predecir las opciones de respuesta.

Se apeló al uso de escalas tipo Likert, donde se puso en situación al participante para que señalara su grado de acuerdo o desacuerdo con una afirmación que lo involucraba. Se abordaron posibles efectos positivos y perjudiciales del desarrollo turístico. Además, al finalizar el cuestionario, se ofreció a los participantes la opción de dejar sus contactos (correo electrónico o teléfono móvil) para entrevistas cualitativas, a través de llamada, videollamada, mensajería de WhatsApp o correo electrónico, según decidiera el entrevistado.

Las entrevistas siguientes a aquellos que aceptaron ser entrevistados proporcionaron una comprensión más profunda y contextualizada de las percepciones y opiniones de los residentes sobre el turismo en San Martín de Los Andes.

### **Construcción y Análisis de Datos**

Los ítems del cuestionario se analizaron según su naturaleza: aquellos que aportaban datos cuantificables fueron analizados cuantitativamente utilizando planillas de Excel, estadística descriptiva y análisis de frecuencias.

Los ítems del cuestionario abiertos y que eran plausibles de análisis cualitativo se tomaron *verbatim* y se construyó un documento primario.

Las entrevistas se desgrabaron *verbatim* y se construyeron documentos primarios.

Los documentos primarios se sometieron a un análisis temático basado en códigos generados durante la transcripción de las entrevistas (*códigos a posteriori*) y categorías de análisis que surgieron del marco teórico (*códigos a priori*). La construcción de datos cualitativos estuvo asistida por el software Atlas.ti 24.

Los resultados cuantitativos y cualitativos se integraron y discutieron a la luz de la teoría y los antecedentes.

### **Nota Ética**

Con el compromiso de preservar la integridad ética de este estudio, se comunicó claramente a los participantes que su involucramiento era completamente voluntario y anónimo. Se les garantizó que la información proporcionada sería manejada de manera confidencial, asegurando que no se pudiera vincular su opinión con su identidad personal. Se les brindó el derecho de acceder a toda la información relacionada con el proyecto, su desarrollo y los resultados de la tesis que solicitaran. Además, se subrayó que los participantes podían retirarse de la investigación en cualquier momento, sin consecuencias para ellos, si así lo decidían.

# Capítulo 1. Desarrollo del caso

## 1.1. Caracterización de San Martín de Los Andes

San Martín de los Andes se encuentra en la cabecera del Lago Lácar. Este lago, el primero de la Patagonia en la pendiente del Océano Pacífico, está ubicado a 640 metros sobre el nivel del mar (ver Figura 1).

Se accede a la ciudad a través de la Ruta Nacional N° 40, desde Neuquén a 428 km por las rutas Nacionales N° 237, N° 40 y N° 234, o desde Villa La Angostura a 108 km por la ruta N° 234, atravesando el Camino de los Siete Lagos (Mazzocchi, s.f).

Según el censo realizado por el Instituto de Estadística y Censos (INDEC) en el año 2022, San Martín de los Andes contaba con una población de 39.596 habitantes.

Figura 1: Plano Urbano de San Martín de los Andes



Fuente: Mapa creado con datos de OpenStreetMap, disponibles bajo la Licencia de Base de Datos Abierta (ODbL).

El paisaje de la zona es resultado de la glaciación, con valles transversales ocupados por lagos y bosques de coníferas. El clima es templado en verano y frío en invierno, lo que se aprovecha para actividades turísticas como el esquí en el Cerro Chapelco.

La ciudad, ubicada en el Parque Nacional Lanín, está rodeada por el lago Lácar y los cerros Churrúinca y Abanico.

Su crecimiento económico y urbanístico ha ocurrido a partir de cambios desde su origen en el siglo XIX como puesto militar, con etapas marcadas por la creación del Parque Nacional Lanín y la incidencia del gobierno provincial, influyendo en su estatus turístico.

Así, San Martín de los Andes se destaca como uno de los principales destinos turísticos de la Patagonia (Gutiérrez, 2011). Además de ser el punto de partida para recorrer el

Camino de los Siete Lagos, ofrece una amplia gama de servicios y alojamientos a los visitantes para promover el disfrute de las cualidades geográfico-naturales del lugar.

El principal atractivo es el centro de esquí y *snowboard* Chapelco, situado a diecinueve kilómetros al sureste, en el cerro del mismo nombre, a una altitud de 2394 metros sobre el nivel del mar. Sin embargo, durante todo el año se pueden disfrutar diversas actividades, desde deportes de aventura en verano, como kayak, escalada, *trekking*, *mountain bike*, cabalgatas, *rafting*, canopi y parapente, hasta paseos lacustres. Además, la ciudad ofrece una rica oferta cultural que complementa estas actividades (Forneris, 2014).

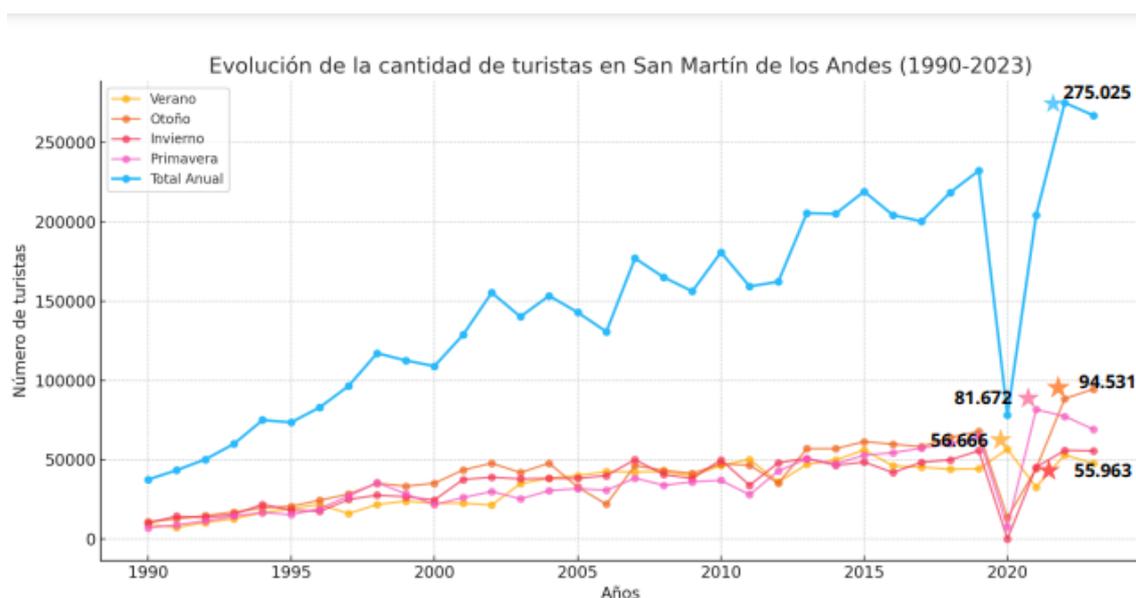
Según la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de San Martín de los Andes (2024), entre 1990 y 2024 se observa un crecimiento significativo en la cantidad de turistas que visitan San Martín de los Andes (ver Anexo Tabla 1). La figura 2 muestra el número de turistas que visitaron San Martín de los Andes, desglosado por estaciones del año, y los totales anuales. Esta información permite conocer la evolución cuantitativa del turismo en la ciudad a lo largo del tiempo.

Según la tabla, en ese crecimiento general en el número total de turistas anuales entre 1990 y 2024 se pueden identificar etapas. En los primeros años de la serie (1990-1995), el promedio anual rondaba entre 37.510 y 73.581 visitantes. A partir de 2000, se percibe un incremento sostenido, superando los 100.000 turistas anuales y llegando a un pico de 275.025 visitantes en 2022. Este crecimiento refleja una tendencia positiva en la atracción de turistas hacia San Martín de los Andes.

La distribución de turistas varía significativamente entre estaciones. Los datos muestran que las temporadas de verano e invierno son las más concurridas, con cifras que van desde 9.372 visitantes en el verano de 1990 hasta 56.666 en 2020. En invierno, los números también son altos, alcanzando 94.531 visitantes en 2023. En contraste, las estaciones de otoño y primavera presentan menores cifras, con algunas excepciones como el otoño de 2022, que muestra un número elevado de 55.963 visitantes y la primavera de 2021 con 81.672 visitantes.

Los datos de 2020 reflejan una notable disminución en el número de visitantes (78.104 anuales), lo cual coincide con las restricciones vinculadas a la pandemia de COVID-19. Posteriormente, se observa una recuperación en 2021 y un aumento importante en 2022, alcanzando un máximo de 275.025 visitantes anuales. La recuperación en 2022 y 2023 muestra un fuerte retorno de turistas.

Figura 2: Evolución de la cantidad de turistas por estaciones del año



Fuente: elaboración propia basado en los datos tomados de la evolución de la cantidad de turistas por estaciones del año de la Secretaría de Turismo - Municipalidad de San Martín de los Andes. Reproducido con autorización de la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes

En cuanto a los datos de pernoctación, los datos de la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de San Martín de los Andes (2024) indican un crecimiento significativo en la cantidad de pernoctes en los alojamientos turísticos entre 1977 y 2024 (ver Anexo Tabla 2), lo que se puede observar en la figura 3. Además, incluye datos sobre el número de turistas, la cantidad de plazas de alojamiento (habilitadas y ofrecidas), la ocupación anual en porcentaje y la relación de pernoctes por plaza.

Según se ve en la tabla, en 1977 los pernoctes anuales fueron 153.240. Para el año 2022, esta cifra alcanzó 1.106.420. Se observa una variabilidad marcada en el número de pernoctes según la estación del año. Mientras que verano e invierno suelen tener los mayores números de pernoctes, con cifras que llegan a 334.564 en el verano de 2014 y 320.436 en el invierno de 2022, otoño y primavera presentan valores menores, aunque con algunas fluctuaciones notables.

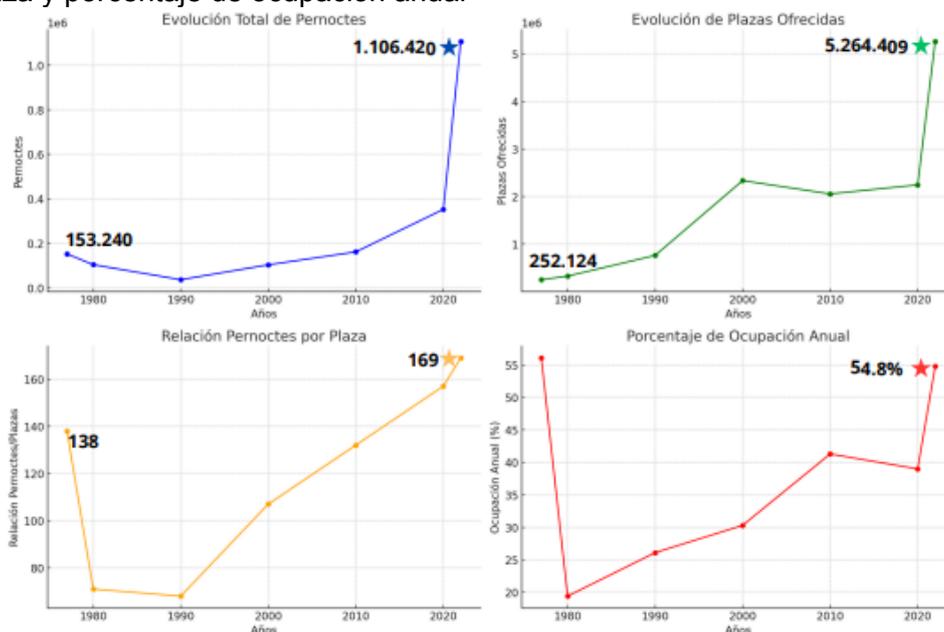
El número de plazas ofrecidas ha crecido considerablemente a lo largo del tiempo, de 252.124 en 1977 a 5.264.409 en 2024. Este aumento refleja la expansión de la capacidad de alojamiento para hacer frente a la creciente demanda turística. No obstante, la ocupación anual muestra fluctuaciones. En los años 80 y 90, la ocupación se mantenía en niveles moderados (entre 20% y 40%), mientras que en 2022 alcanzó el 54.8%, mostrando una mejora en el uso de la capacidad disponible.

Respecto a la relación pernoctes/plazas, en 1977 era de 138 pernoctes por plaza, mientras que en 2022 esta relación se incrementó a 169 pernoctes por plaza.

La disminución de pernoctes en 2020 es evidente con cifras muy bajas (352.960 anuales), lo que coincide con el impacto de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, se observa una recuperación en 2021 y 2022, alcanzando niveles superiores a los

registrados antes de la pandemia, lo que indica una rápida reactivación del turismo en la región.

Figura 3: Evolución total de pernoctes, evolución de plazas ofrecidas, relación pernoctes por plaza y porcentaje de ocupación anual



Fuente: elaboración propia basado en los datos tomados de la cantidad de pernoctes turísticos de la Secretaría de Turismo - Municipalidad de San Martín de los Andes. Reproducido con autorización de la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes

Según la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) publicada anualmente por el INDEC (2024), en el decenio entre 2013 y 2023 la oferta y demanda hotelera en San Martín de los Andes experimentó varias fluctuaciones. Se compararon datos anuales entre dos categorías principales de alojamiento: establecimientos hoteleros y para-hoteleros<sup>3</sup>.

Años previos a la pandemia (2013-2019), la demanda turística hotelera y para-hotelerera en San Martín de los Andes presentó un comportamiento relativamente estable, con algunos picos y valles según las temporadas altas y bajas (ver figura 4). En particular, el año 2019 fue uno de los más destacados, registrando niveles máximos de ocupación en ambas categorías: hoteleros con una media de 44 plazas ocupadas mensuales y para-hoteleros con un promedio de 73 plazas ocupadas mensuales.

Se observó un marcado patrón estacional en la ocupación de ambos tipos de alojamiento. Por ejemplo, los meses de enero, febrero, julio y agosto suelen mostrar los valores más altos de ocupación, coincidiendo con las temporadas de verano e invierno, que son tradicionalmente los períodos de mayor afluencia turística. En contraste, los meses de abril, mayo, septiembre y octubre tienden a tener menores niveles de ocupación, reflejando las temporadas bajas.

El 2020 marcó una caída abrupta en la demanda debido a las restricciones derivadas de la pandemia por Covid-19. Durante gran parte del año, los establecimientos se mantuvieron cerrados, especialmente entre abril y septiembre, lo que se reflejó en un

<sup>3</sup> Los establecimientos hoteleros son aquellos categorizados como hoteles 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas y apart-hoteles. Los establecimientos para-hoteleros incluyen: hoteles sindicales, albergues, cabañas, *bungalows*, hospedajes, *bed & breakfast*, hosterías, residenciales (INDEC, 2024).

desplome de la ocupación hotelera y para-hotelera, siendo uno de los años más afectados con solo 46 plazas ocupadas en agosto en total.

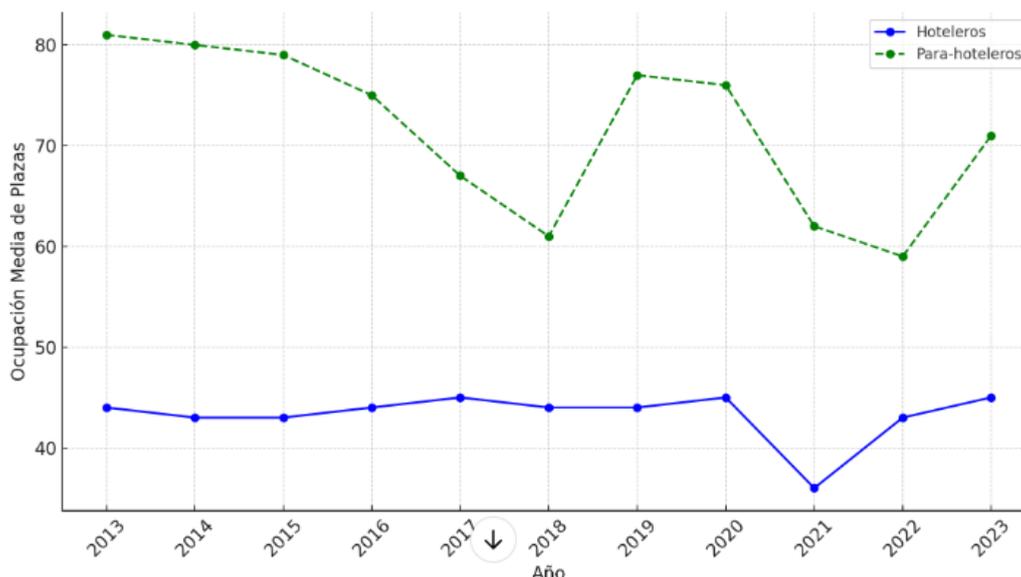
A partir de 2021, la ocupación comenzó a recuperarse lentamente, aunque con cifras todavía moderadas comparadas con los años pre-pandemia.

Los establecimientos para-hoteleros consistentemente superaron a los hoteleros en términos de ocupación durante la mayoría de los años analizados. Esto refleja una preferencia por alojamientos más flexibles, especialmente durante las temporadas altas. A pesar de la caída en 2020, los para-hoteleros muestran una recuperación más rápida en años posteriores.

Los datos de 2022 y 2023 muestran una tendencia de recuperación en la ocupación, con niveles que regresan a los valores observados antes de la pandemia, especialmente durante los meses de enero, febrero, julio y agosto. En 2023, por ejemplo, los meses de enero y febrero para los alojamientos hoteleros y para-hoteleros muestran una ocupación similar o incluso superior a la de años anteriores, lo que sugiere una reactivación significativa del turismo en la región.

En resumen, la última década muestra una evolución con períodos de estabilidad y crecimiento hasta 2019, seguidos por una brusca caída en 2020, y una posterior recuperación en 2021-2023. La infraestructura hotelera se mantuvo relativamente constante, mientras que los para-hoteleros experimentaron fluctuaciones más marcadas, posiblemente por su capacidad de adaptarse mejor a las demandas cambiantes del mercado.

Figura 4: Fluctuación de alojamientos hoteleros y para-hoteleros entre 2013 y 2023



Fuente: elaboración propia basado en los datos tomados de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) publicada anualmente por el Instituto de Estadística y Censos (INDEC, 2024)

Los datos presentados en este capítulo permiten una caracterización de San Martín de los Andes como un destino turístico en constante crecimiento, tanto en términos de infraestructura como de número de visitantes. La ciudad, ubicada en un entorno privilegiado, ha evolucionado a lo largo del tiempo, pasando de ser una pequeña ciudad turística a uno de los principales destinos de la Patagonia, favorecido por la belleza

natural de sus paisajes, el acceso al Parque Nacional Lanín y la oferta de actividades tanto en invierno como en verano.

El crecimiento sostenido en la cantidad de turistas y pernoctaciones evidencia una tendencia positiva que posiciona a la ciudad como un destino atractivo durante todo el año. Las cifras muestran que los períodos de mayor afluencia son el verano y el invierno, cuando se aprovechan al máximo las actividades al aire libre y los deportes invernales, respectivamente. Esto se refleja en el incremento significativo de plazas ofrecidas y en el aumento de la capacidad de alojamiento, que se ha adaptado para atender a la creciente demanda. A pesar de las fluctuaciones estacionales y los desafíos presentados, como la crisis de 2020 debido a la pandemia de COVID-19, el sector ha mostrado una notable capacidad de recuperación, logrando superar los niveles de ocupación y demanda previos a la pandemia para 2022 y 2023.

Por otro lado, la evolución de la oferta de alojamiento, con un mayor crecimiento en el sector para-hotelero, sugiere una diversificación en las preferencias de los turistas que visitan San Martín de los Andes. Estos datos permiten ver un comportamiento turístico que se adapta a las distintas ofertas de hospedaje disponibles, evidenciando una tendencia hacia alojamientos más flexibles y personalizados, sobre todo durante las temporadas de mayor afluencia.

La información cuantitativa presentada también revela la existencia de una marcada estacionalidad en la actividad turística, con una concentración de visitantes en las temporadas altas, que coincide con los meses de verano e invierno. Este fenómeno de estacionalidad genera ciertos desafíos, como la capacidad de carga del destino en períodos de alta demanda y la utilización de la infraestructura en los meses de baja ocupación. Además, la rápida expansión del turismo y el aumento de visitantes podrían estar llevando a situaciones de sobrecarga que es importante analizar más a fondo, particularmente en términos de sus efectos sobre la comunidad local y el entorno natural.

En el siguiente capítulo se presentan los resultados del análisis cuanti-cualitativo de los datos obtenidos a través de entrevistas y cuestionarios realizados a los residentes de San Martín de los Andes. Este análisis permitirá entender las percepciones de los participantes sobre los impactos del turismo, tanto positivos como negativos, y sus opiniones sobre la gestión turística actual y futura. La integración de estos resultados cualitativos con los datos cuantitativos aquí presentados y con el marco teórico del estudio permitirá una aproximación a la situación turística en San Martín de los Andes (con limitaciones vinculadas al diseño de investigación). Esta visión ayudará a identificar los principales desafíos que podrían estar enfrentando la ciudad y las posibles oportunidades para un desarrollo turístico equilibrado y sostenible, considerando no solo la evolución numérica de la actividad turística, sino también el impacto en la calidad de vida de los residentes y la conservación de su entorno natural.

## **Capítulo 2. Resultados**

### **2.1. Análisis cuantitativo**

Contestaron el cuestionario 32 personas (ver Metodología). Es importante señalar que esta muestra no es una muestra seleccionada según parámetros estadísticos y por ello no se puede generalizar a la población. Además, la cantidad de respuestas fue menor a 100, con lo cual las frecuencias relativas (porcentajes) también se expresarán en frecuencias brutas (cantidades brutas) para no introducir un posible sesgo en la interpretación de los datos.

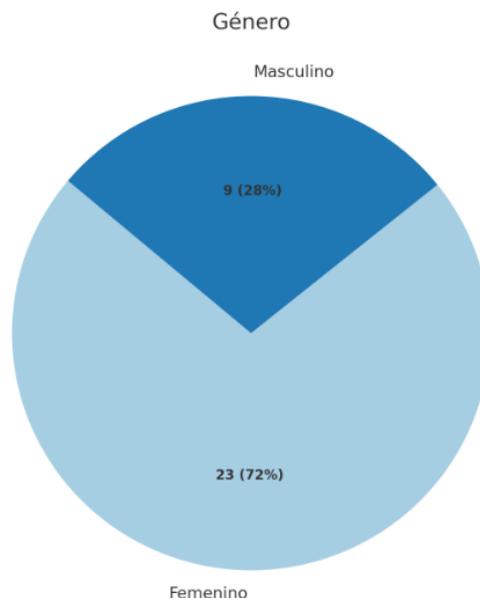
Cabe mencionar que al proyectar la investigación se contaba con contactos que no pudieron concretar su participación, lo cual suponemos afectó la planificación de la distribución del cuestionario y la cantidad de respuestas obtenidas. Sin embargo, la necesidad de buscar nuevos participantes resultó beneficiosa para diversificar la muestra, ampliando, posiblemente, la validez externa de los resultados.

El análisis se estructura en varias partes para proporcionar una visión organizada de los resultados. Las frecuencias relativas se mencionan junto a las brutas de este modo: porcentaje (cantidad bruta).

#### *Sección 1: Datos demográficos de los participantes:*

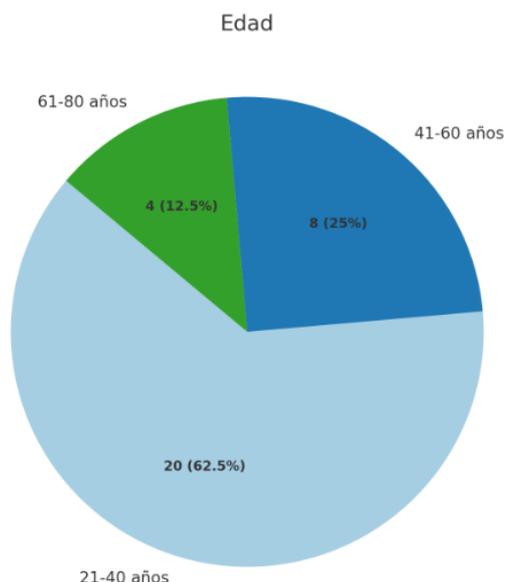
El grupo de respondientes estuvo conformado por 72% (23 residentes) mujeres y 28% (9 residentes) varones (ver Figura 5). La mayoría (62.5% [20 residentes]) se ubicaron en el rango de 21 a 40 años, 25% (8 residentes) entre 41 y 60 años y 12.5% (4 residentes) entre 61 a 80 años (ver Figura 6).

Figura 5: Género



Fuente: elaboración propia

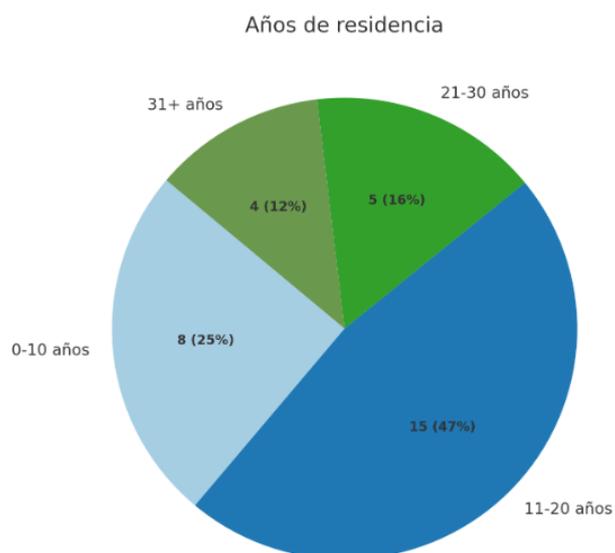
Figura 6: Edad



Fuente: elaboración propia

En cuanto al tiempo de residencia, casi la mitad (47% [15 personas]) había residido entre 11 y 20 años y 28% había vivido allí más de 20 años (16% [5] entre 21 y 30 años y 12% [4] más de 31 años). El 25% (8) había vivido allí 10 años o menos (ver Figura 7).

Figura 7: Años de residencia



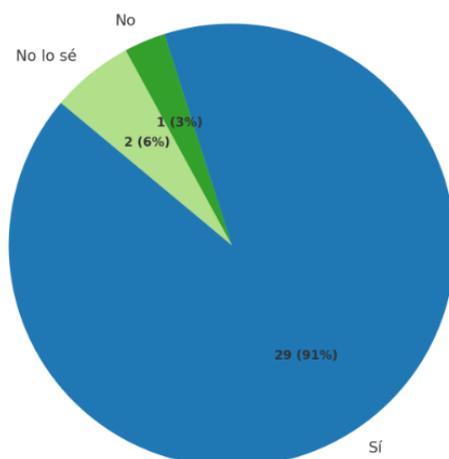
Fuente: elaboración propia

### Sección 2: Relación con San Martín de Los Andes:

Nos interesó conocer el sentido de pertenencia del respondiente con la localidad. La gran mayoría (91% [29 respondientes]) consideraba a San Martín de los Andes como lugar propio, 3% (1 respondiente) señaló que no consideraba esta pertenencia y 6% (2) dijeron no saber (ver Figura 8).

Figura 8: Relación de pertenencia del residente con la localidad

Relación de pertenencia del residente con la localidad



Fuente: elaboración propia

*Sección 3: Ocupación y actividad económica:*

En cuanto a la ocupación -donde se podía marcar más de una opción- (ver Figura 9), 46% (18 respuestas) eran Trabajadores independientes (monotributistas), 15% (6 respuestas) Empleados/as en relación de dependencia, 10% (4) Estudiantes, 8% (3) Empleados/as públicos/as, 5% (2) Amas de casa, 5% (2) eran Trabajadores informales – temporales, 5% (2) eran Jubilados/as o pensionados/as, 3% (1) Empleadores/as (dueños/as de un negocio) y 3% (1) Cuentapropistas en servicios. No se registraron desempleados/as entre los respondientes.

Figura 9: Ocupación (n= 39 respuestas)



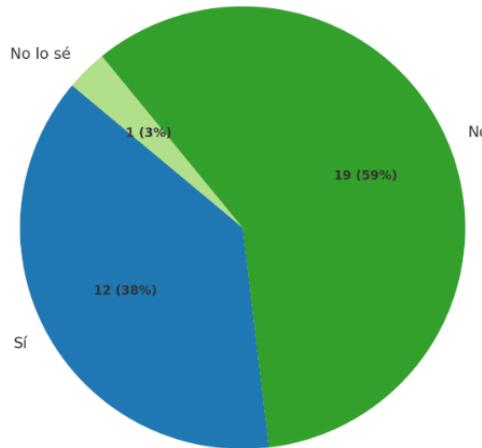
Fuente: elaboración propia

Doce participantes (38%) dijeron tener una relación con el turismo, incluyendo trabajos directamente vinculados al turismo, como agencias de viajes y guías, y actividades indirectas, como seguridad y alquiler de propiedades. Diecinueve participantes (59%) señalaron no tener relación con la actividad turística (incluyendo profesionales

independientes como abogados y contadores y empleos administrativos y docentes) y 3% (1) dijo que no sabía si su actividad estaba o no vinculada al turismo (ver Figura 10).

Figura 10: Relación de la ocupación del residente con la actividad turística

Relación de la ocupación del residente con la actividad turística



Fuente: elaboración propia

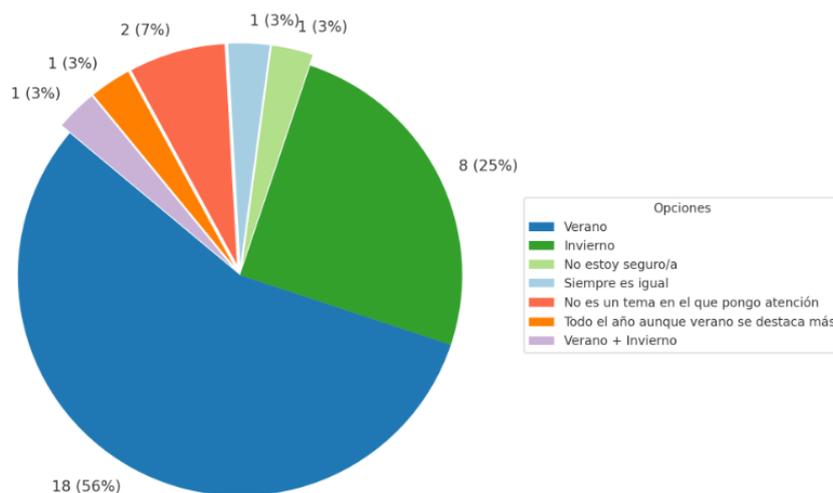
#### Sección 4: Percepción del turismo:

Nos interesó conocer la época en la que los participantes percibían que San Martín de los Andes recibía más turistas.

Dieciocho participantes (56%) consideraban que el verano era la época más concurrida por turistas en la ciudad, ocho respondientes (25%) indicaron el invierno, dos participantes (7%) dijeron que no era un tema en el que ponían atención, 1 participante (3%) no estaba seguro, 1 respondiente (3%) dijo que la preferencia estacional de turismo que llegaba a la ciudad siempre era igual, 1 participante (3%) indicó que todo el año aunque verano se destacaba más y 1 participante (3%) seleccionó que verano + invierno. No se registraron respondientes que hubieran seleccionado el otoño o la primavera como la estación más concurrida por turistas (ver Figura 11).

Figura 11: Época en la que San Martín de los Andes recibe más turistas

Época en la que San Martín de los Andes recibe más turistas



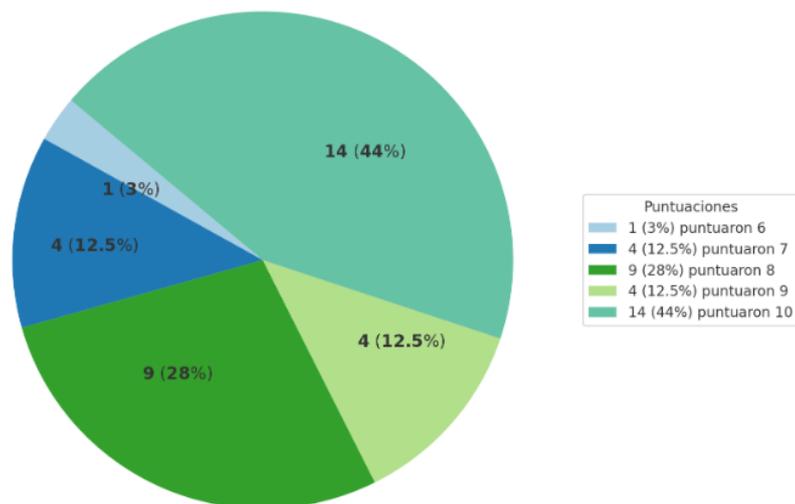
Fuente: elaboración propia

Al solicitar a los participantes que de 1 (“en nada”) a 10 (“en todo”) señalaran el grado en que el turismo influía en la economía local, las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 14 participantes puntuaron 10 (44%); 9 participantes puntuaron 8 (28%); 4 participantes puntuaron 9 (12.5%); 4 participantes puntuaron 7 (12.5%) y 1 participante puntuó 6 (3%). No hubo puntuaciones de 1 al 5 (ver Figura 12).

Esto indica que la percepción general sobre la influencia del turismo en la economía local es muy alta, con un 84.4% de los participantes puntuando entre 8 y 10.

Figura 12: Percepción del residente sobre cuánto el turismo influye en la economía del lugar

Percepción del residente sobre cuánto el turismo influye en la economía del lugar



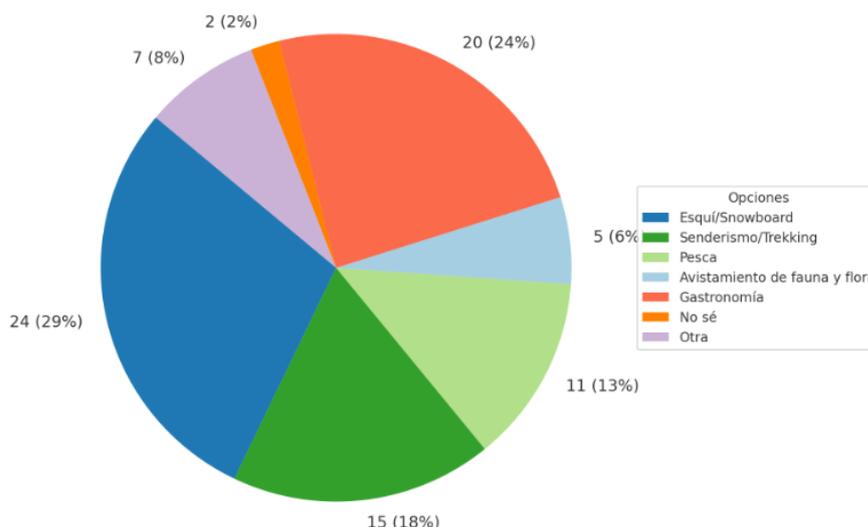
Fuente: elaboración propia

Adicionalmente, relacionado con la pregunta anterior, para aquellos respondientes que consideraron que la economía era en algún grado importante para el sitio, se les preguntó, según su criterio, cuáles eran las actividades turísticas más importantes para la economía de San Martín de los Andes. Se les permitió seleccionar más de una opción.

Se obtuvieron 84 respuestas. Esquí/*snowboard* fue identificada como la actividad más significativa para la economía local (29% [24 respuestas]). Seguidamente se ubicaron gastronomía (24% [20 respuestas]), senderismo/*trekking* (18% [15 respuestas]), pesca deportiva (13% de las respuestas [11]) y avistamiento de fauna y flora (6% de las respuestas [5 respondientes]). Finalmente, algunos de los respondientes marcaron la opción de otras actividades (8% [7]) y algunos dijeron que desconocían (2% [2]). Nadie consideró la opción de que el turismo no contribuía a la economía de San Martín de los Andes o que no era un tema relevante (ver Figura 13).

Figura 13: Actividades turísticas más importantes para la economía de San Martín de los Andes (n= 84 respuestas)

Actividades turísticas más importantes para la economía de San Martín de los Andes



Fuente: elaboración propia

En el cuestionario se incluyó una pregunta con 17 afirmaciones para conocer la opinión de los 32 respondientes en situaciones concretas (ver Tabla 2). Para eso se construyó una escala de tipo Likert de 5 valoraciones y una opción de no sabe/no contesta, a saber: "Nada de acuerdo", "Poco de acuerdo", "Indiferente", "De acuerdo", "Muy de acuerdo" y "No tengo opinión al respecto".

A continuación, se presentan los resultados agrupados en 4 categorías según la tendencia de las opiniones: Grupo 1: afirmaciones con más acuerdo que desacuerdo (donde se incluyen las respuestas "Muy de acuerdo" y "De acuerdo"), Grupo 2: más desacuerdo (donde se incluyen las respuestas "Nada de acuerdo" y "Poco de acuerdo"), Grupo 3: opiniones tendientes a agruparse en neutras (respuestas "Indiferente") y Grupo 4: distribución uniforme o sin tendencia clara.

- (a) Grupo 1: afirmaciones con más acuerdo que desacuerdo: 1. "el turismo genera empleo en la ciudad" (con 26 respuestas de acuerdo o muy de acuerdo), 2. "la oferta de alojamiento turístico eleva los precios de la vivienda" (26), 3. "hay turistas y turistas: algunos son respetuosos con la gente de acá y otros no lo son" (25), 4. "los alojamientos turísticos reducen la disponibilidad de viviendas locales" (24), 5. "el turismo es vital para la economía de San Martín de los Andes" (21), 6. "cuando hay muchos turistas nos perjudicamos los residentes porque aumentan los precios" (20), 7. "las infraestructuras turísticas han mejorado gracias a la llegada de turistas" (17), 8. "los turistas hacen la suya y no les importa dejar sucios los lugares por donde andan ni compartir con la gente de acá" (17) y 9. "la cantidad de turistas en invierno supera el espacio que tiene la ciudad para alojarlos" (15).
- (b) Grupo 2: más desacuerdo: 1. "el turismo tiene efectos negativos en la ciudad" (23 respuestas), 2. "el turismo no altera el medioambiente de la ciudad" (18), "los turistas afectan negativamente los paseos por zonas turísticas" (15), 3. "San Martín de los Andes debería imponer restricciones al turismo porque hay épocas donde no se puede andar tranquilo/a" (17), 4. "sin el turismo San Martín de los Andes sería un pueblo muerto" (18).
- (c) Grupo 3: opiniones tendientes a agruparse en neutras o indiferentes: 1. "el turismo mejora la calidad de vida de los que vivimos en San Martín de los Andes" (10 respuestas).

- (d) Grupo 4: distribución uniforme o sin tendencia clara: 1. "el turismo le da vida a San Martín de los Andes, si no sería muy aburrido" donde entre el acuerdo y el poco de acuerdo no hubo más diferencia que 1 respuesta (9 respuestas versus 8 respuestas respectivamente) y 2. "sin el turismo San Martín de los Andes sería un lugar pacífico" (si bien tuvo más acuerdo, comparando la suma de acuerdo y muy de acuerdo (14 respuestas) versus poco de acuerdo y nada de acuerdo (12 respuestas) no hubo más diferencia que dos respuestas).

Tabla 2: Afirmaciones de la escala Likert y números brutos máximos de respuestas

Afirmaciones	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	No tengo opinión al respecto	Total
El turismo tiene efectos negativos en la ciudad	10	13	0	9	0	0	32
El turismo genera empleo en la ciudad	1	1	2	4	22	2	32
La oferta de alojamiento turístico eleva los precios de la vivienda	2	1	2	2	24	1	32
Los alojamientos turísticos reducen la disponibilidad de viviendas locales	1	3	3	6	18	1	32
El turismo no altera el medioambiente de la ciudad	8	10	5	3	4	2	32
Los turistas afectan negativamente los paseos por zonas turísticas	5	10	6	6	3	2	32
El turismo mejora la calidad de vida de los que vivimos en San Martín de los Andes	2	4	10	6	6	4	32
El turismo es vital para la economía de San Martín de los Andes.	2	2	5	6	15	2	32
Las infraestructuras turísticas han mejorado gracias a la llegada de turistas	4	2	7	6	11	2	32
La cantidad de turistas en invierno supera el espacio que tiene la ciudad para alojarlos	3	7	2	6	9	5	32
San Martín de los Andes debería imponer restricciones al turismo porque hay épocas donde no se puede andar tranquilo/a	7	10	8	2	4	1	32
El turismo le da vida a San Martín de los Andes, si no sería muy aburrido	2	8	7	9	4	2	32
Cuando hay muchos turistas nos perjudicamos los residentes porque aumentan los precios	2	5	3	8	12	2	32
Sin el turismo San Martín de los Andes sería un lugar pacífico	5	7	5	11	3	1	32
Hay turistas y turistas: algunos son respetuosos con la gente de acá y otros no lo son	1	1	2	10	15	3	32
Sin el turismo San Martín de los Andes sería un pueblo muerto	12	6	3	10	0	1	32
Los turistas hacen la suya y no les importa dejar sucios los lugares por donde andan ni compartir con la gente de acá	3	7	4	11	6	1	32

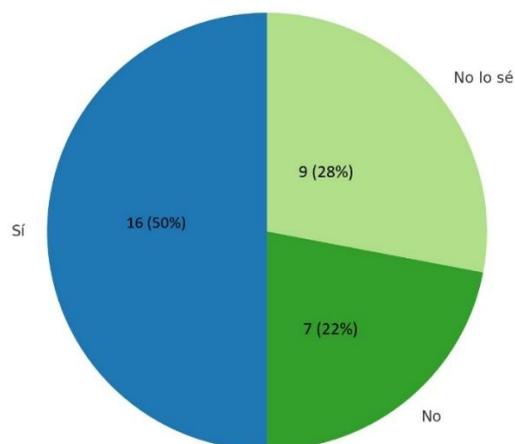
Fuente: elaboración propia

Se consultó a los participantes su disposición a aceptar una mayor afluencia de turistas con el fin de mejorar la economía local. Los resultados mostraron una diversidad de

opiniones. La mitad de los participantes (16 respondientes) respondió que sí estarían dispuestos a soportar un mayor número de turistas, 28% (9) respondió que no sabía y 22% (7) respondió que no (ver Figura 14).

Figura 14: Disposición a aceptar que una mayor cantidad de turistas visite la ciudad para que la economía mejore

Disposición a aceptar que una mayor cantidad de turistas visite la ciudad para que la economía mejore

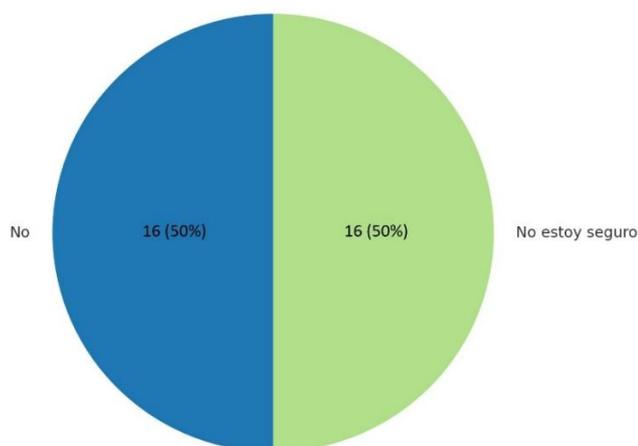


Fuente: elaboración propia

Ante la pregunta si consideraban que la comunidad local tenía suficiente participación en la toma de decisiones relacionadas con el turismo en San Martín de los Andes, 50% (16 respondientes) respondió negativamente y el otro 50% (16 respondientes) respondió que no lo sabía (ver Figura 15).

Figura 15: Percepciones sobre la participación de la comunidad local en la toma de decisiones relacionadas con el turismo

Percepciones sobre la participación de la comunidad local en la toma de decisiones relacionadas con el turismo



Fuente: elaboración propia

## 2.2. Análisis cualitativo

En esta sección se incluye el análisis de las preguntas del cuestionario que admitían análisis cualitativo y de las entrevistas.

De 32 respondientes del cuestionario, 19 aceptaron participar en las entrevistas posteriores. De estos, 2 no dejaron contactos y 17 proporcionaron sus números de celular o correos electrónicos. Al contactar a estas 17 personas por correo o por WhatsApp, según habían dejado indicado, solo 3 respondieron afirmativamente.

Las entrevistas se dirigieron a profundizar en cómo los residentes percibían el impacto económico del turismo, así como su influencia en la vida diaria y la participación de la comunidad en las decisiones relacionadas con el turismo.

A cada participante que dejó su contacto se le envió un mensaje privado explicando el propósito y el alcance de estas entrevistas. Se enfatizó la importancia de la honestidad y la sinceridad en las respuestas, así como la confidencialidad y anonimización de los datos recopilados. Además, se explicitó que no había respuestas correctas o incorrectas, que podían sentirse libres de expresarse con sinceridad y compartir cualquier detalle que consideraran relevante.

Los participantes fueron informados de su derecho a acceder a los resultados y avances de la investigación en cualquier momento, así como de la posibilidad de retirarse del estudio sin consecuencias adversas simplemente informando a la investigadora con la mayor antelación posible.

Las 3 entrevistas se llevaron a cabo tanto por llamada telefónica como por chat de WhatsApp, permitiendo una exploración detallada de las vivencias y experiencias individuales de las personas en relación con el turismo en la comunidad de San Martín de los Andes. Estas entrevistas ofrecieron una perspectiva más profunda y personal sobre cómo los residentes consultados experimentaban el turismo, destacando aspectos micro sociales difíciles de capturar en un cuestionario. Mientras que el cuestionario proporcionó una visión más general y amplia del fenómeno, las entrevistas permitieron una comprensión más detallada de las experiencias individuales y las dinámicas personales asociadas a la interacción entre el turismo y la comunidad local.

Al analizar la información de las 3 entrevistas en profundidad y las preguntas abiertas del cuestionario online, se definieron categorías tanto *a priori* como *a posteriori*. Las categorías *a priori* se derivaron de la revisión del marco teórico y los estudios previos relacionados con las preguntas de investigación. En cambio, las categorías *a posteriori* emergieron del análisis de los datos del trabajo de campo y se integraron con las categorías *a priori*. A continuación, se presentan ambas categorías con los códigos incluidos en cada una.

### Categorías *a priori*

1. Identidad local
2. Señales de un posible overtourism
3. Factores que podrían llevar a la turismofobia
4. Impactos del turismo en la ciudad
5. Relación residente-turista

### Categorías *a posteriori*

6. Sentimiento de pertenencia a la comunidad

7. Opiniones sobre la gestión turística
8. Oportunidades y desventajas del turismo
9. Participación comunitaria en la toma de decisiones turísticas
10. Relación laboral con el turismo

Cada uno de los códigos mencionados previamente corresponde a un código en el software de soporte que se utilizó, Atlas.ti 24.

En la tabla 3 se presenta el número de citas asociadas cada código. Los códigos aparecen ordenados según la cantidad de citas en forma descendente, de mayor a menor cantidad, destacando en los primeros lugares los códigos más relevantes según el criterio de cantidad de citas asociadas.

Tabla 3: Códigos *a priori* y *a posteriori* creados y cantidad de citas asociadas

N° de código	Código	Citas relacionadas a los códigos
9	Sentimiento de pertenencia a la comunidad	7
4	Oportunidades y desventajas del turismo	7
2	Impactos del turismo en la ciudad	6
3	Opiniones del residente sobre la gestión turística	6
1	Factores que podrían llevar a la turismofobia	5
10	Señales de un posible overtourism	5
6	Identidad local	4
5	Participación comunitaria en la toma de decisiones turísticas	4
8	Relación residente-turista	4
7	Relación laboral con el turismo	3
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>

Fuente: elaboración propia

A continuación, se describen los hallazgos cualitativos por código según su relevancia.

### *Sentimiento de pertenencia a la comunidad*

Esta categoría se relaciona con la inmersión en la vida cotidiana, así como con la conexión profunda con la naturaleza y la cultura local. Este sentimiento refleja el desarrollo de un vínculo emocional y personal tanto con el lugar como con sus habitantes. En las respuestas obtenidas se identificaron diversos motivos que contribuían a este sentimiento de pertenencia, como la conexión con la naturaleza, la participación activa en la comunidad y el sentimiento de arraigo.

Si bien se observó un fuerte sentido de pertenencia en los comentarios de los participantes, incluso entre aquellos que no eran originarios del lugar, se detectó también en algunas respuestas cierta ambigüedad o inseguridad en cuanto a la idea de pertenecer a la comunidad. En estos casos, aunque sintieran cierto arraigamiento al lugar, expresaron una sensación de no pertenecer completamente, quizás asociado con su origen no local.

“Me siento bien, un poco insegura todavía, hace 15 años estoy viviendo aquí, pero siento que aún hay mucho por descubrir y aprender.”

(Entrevista 2)

Además, se observó que algunos residentes identificaban su sentimiento de pertenencia no tanto con el espacio en general, sino con aspectos específicos del entorno. Por un lado, hubo quienes sentían una fuerte conexión con la gente y la comunidad, destacando las relaciones interpersonales y la participación en actividades locales como elementos clave de su sentido de pertenencia. Por otro lado, algunos residentes subrayaron su apego al espacio natural, valorando especialmente la belleza del paisaje y la historia del lugar como elementos centrales en su identidad vinculada al territorio.

“Me identifico mucho con la naturaleza de San Martín de los Andes y sé que este es mi hogar. La comunidad aquí es increíble.”

(Entrevista 3)

“Me he sentido muy bien acerca de formar parte de la comunidad, me encanta participar en las actividades locales y conocer a mis vecinos.”

(Entrevista 1)

“San Martín de los Andes me ha demostrado que aunque no haya nacido aquí, puedo construir una vida plena y feliz. La gente es muy acogedora.”

(Respuesta del cuestionario)

“Con lo que menos me he sentido conectada con San Martín, es con su cultura moderna, pero la belleza natural y la historia del lugar me atrapan.”

(Entrevista 1)

Este sentimiento de pertenencia a la comunidad de San Martín de los Andes presentó entonces una diversidad de matices: desde un arraigo profundo que trascendía el origen local, pasando por cierta ambigüedad en la identificación con la comunidad, hasta una conexión selectiva con aspectos específicos del entorno y la comunidad. Se observó que la elección de vivir en San Martín de los Andes resultaba satisfactoria al sentirse parte del entorno local.

“Me siento parte, nací en Neuquén capital pero hasta venir a San Martín no había sentido una conexión tan fuerte con un lugar.”

(Entrevista 3)

“Elegí este destino para vivir hace 50 años, y me costó más de 25 lograr sentirme verdaderamente parte de la comunidad, pero ahora no me imagino viviendo en otro lugar.”

(Respuesta del cuestionario)

### *Oportunidades y desventajas del turismo*

Este código se refiere a las oportunidades y desventajas que el turismo presenta para San Martín de los Andes, según los respondientes.

Se asoció con la creación de empleo y el desarrollo económico, así como con la dependencia del turismo y la estacionalidad de la economía local.

"Respecto a oportunidades, cuantos más turistas, más trabajo y se necesita más gente para atender a los visitantes, lo que es positivo para la economía local."

(Entrevista 1)

"En mi caso, trabajo desde muy joven y he podido aprovechar épocas de temporada alta para ahorrar dinero y estudiar durante el año."

(Entrevista 1)

La dependencia del turismo tuvo apreciaciones ambiguas: por un lado, la ventaja del empleo pero, por otro lado, la necesidad de planificación en función de no concentrar toda la dependencia allí.

"El turismo da infinidad de trabajo a numerosas familias. Muchas personas dependen de esto para su sustento."

(Respuesta del cuestionario)

"Creo que el turismo no va a disminuir porque lo que ofrece la zona es único. Sin embargo, debemos prepararnos mejor para no depender solo de esto."

(Entrevista 2)

Con la estacionalidad se observaron opiniones encontradas: la creación de una economía estacional y la generación de un flujo de dinero permanente. Esto señala que aún en una muestra pequeña pueden observarse opiniones divergentes que enriquecen el análisis.

"Yo creo que puede pasar por el clima. Se mueve mucho el turismo en invierno por el esquí, y en verano por las actividades al aire libre. Esto crea una economía estacional."

(Entrevista 3)

"Al recibir tanto turismo, la ciudad recauda mucho dinero en todas las épocas del año, lo que permite inversiones en infraestructuras y servicios."

(Respuesta del cuestionario)

Además de las oportunidades y desventajas mencionadas anteriormente, surgió la preocupación por la inestabilidad económica individual en relación con la dependencia del turismo. Entre las opiniones expresadas por los participantes se observó cómo la estacionalidad de la economía turística podía generar incertidumbre en los ingresos personales, especialmente para quien no estaba completamente integrado al sector turístico.

"Me preocupa mucho mi economía, porque al no trabajar 100% relacionado con el turismo, mis ingresos son inestables durante la temporada baja."

(Entrevista 1)

### *Impactos del turismo en la ciudad*

Este código aborda los impactos del turismo en la economía local de San Martín de los Andes, destacando tanto los aspectos positivos como negativos. Se incluyen en esta categoría las menciones a la creación de empleo, la mejora de infraestructuras, así como la congestión y presión sobre los recursos locales.

Este código se centra en la descripción de los impactos en general, seguida de la calificación de estos como positivos o negativos por parte de los participantes.

"En principio, positivo te podría decir que cuando trabajas en sectores relacionados con el turismo, tienes más oportunidades laborales. Sin embargo, puede ser difícil acceder a estos empleos si no tienes experiencia previa."

(Entrevista 2)

"Lo que mayormente identifico es que no hay tantas posibilidades para acceder a trabajos bien remunerados fuera del turismo, lo que limita las opciones de carrera para los residentes."

(Entrevista 2)

El aspecto calificado positivo también fue visto con respecto al crecimiento económico de la ciudad, aunque señalando que esto podría tener un costo relacionado con la vida cotidiana.

"En el aspecto positivo, hubo mucho crecimiento en la ciudad. Cuando no es temporada alta, el pueblo se siente más tranquilo, pero durante la temporada alta, la economía local se activa considerablemente."

(Entrevista 3)

En algunos casos, la mirada favorable no tuvo su contracara perjudicial para la localidad e incluso se relacionó con la mejor calidad de vida.

"Desde mi punto de vista, el turismo ha beneficiado a San Martín de los Andes y ha desarrollado la infraestructura de la ciudad, lo que ha mejorado la calidad de vida de los residentes."

(Entrevista 3)

"Noto que hubo cambios y que han sido positivos. El turismo ha hecho que la ciudad crezca y que haya más servicios disponibles para todos."

(Entrevista 3)

"El turismo hace que la economía se mueva, aumenta mucho el trabajo, especialmente en temporada alta, y esto beneficia a muchas familias locales."

(Respuesta del cuestionario)

### *Opiniones del residente sobre la gestión turística*

Esta categoría se enfoca en las evaluaciones y percepciones individuales de los residentes respecto a cómo se está llevando a cabo la gestión turística en San Martín de los Andes. Incluye opiniones sobre la necesidad de mejorar las infraestructuras y fomentar una mayor concientización sobre el cuidado del medio ambiente.

A diferencia de la anterior categoría, que se centra en el deseo de participación y la inclusión en la toma de decisiones, esta categoría explora las críticas y sugerencias específicas de los residentes sobre la ejecución y efectividad de la gestión turística actual. Se enfoca en la evaluación de cómo los residentes percibían y valoraban la gestión turística existente y qué aspectos consideraban necesarios para su mejora.

Se identificaron mejoras realizadas y áreas que aún necesitaban atención, según los participantes.

"Han arreglado atracciones turísticas, como por ejemplo hace muy poco tiempo, la costanera del lago. Esto ha mejorado mucho la imagen de la ciudad."

(Entrevista 1)

"Espero que mejore la infraestructura. Hoy solo ofrecemos el entorno natural, pero hace falta más inversión en servicios y atracciones para los turistas."

(Entrevista 2)

También se llamó la atención sobre la necesidad de generar conciencia sobre la sustentabilidad turística y planificación adecuada del uso del recurso turístico.

"Faltaría más concientización sobre el cuidado de los espacios naturales. A veces los turistas no son conscientes del impacto que tienen."

(Entrevista 2)

"Propondría una campaña de concientización de la prioridad de paso a peatones y de respeto a las normas locales. Los turistas a menudo no son conscientes de nuestras reglas."

(Entrevista 2)

"Creo que pasa todo por la economía. Todo el mundo se maravilla con el entorno natural, pero si no hay una gestión adecuada, esto podría cambiar rápidamente."

(Entrevista 3)

"Para que estos cambios positivos continúen en el tiempo, creo que sería fundamental invertir en infraestructura y en la educación de los turistas sobre el cuidado del medio ambiente."

(Entrevista 3)

#### *Factores que podrían llevar a la turismofobia*

Este código engloba aquellos elementos que los participantes percibían como desencadenantes de actitudes de rechazo o evitación hacia el turismo en San Martín de los Andes. Incluye aspectos como la congestión social, la falta de respeto por los espacios locales y el impacto en la calidad de vida. Específicamente, se centra en los factores percibidos que generan un sentimiento de rechazo hacia el turismo, sin entrar en un análisis de los efectos más amplios que el turismo tiene sobre la ciudad en su conjunto.

Es importante destacar que el código surgió de los datos, es decir, no se creó como clasificación *a priori* de la tesis entre elementos positivos y negativos sino como manifestación de los propios respondientes, indicando sus emociones para con el turismo (en este caso, mencionando rechazo o evitación para con el turismo o los turistas).

Se identificaron estados emocionales de rechazo del turismo basados en las percepciones de los participantes, tales como la sobrecarga de infraestructuras, la pérdida de tranquilidad y la falta de respeto de los turistas hacia las normas locales e higiene en los espacios públicos. Estos factores, según los respondientes, contribuyeron a una actitud de evitación y rechazo (versus una conducta de atracción), lo que se alinea con conceptos teóricos acerca de la motivación del comportamiento humano (teoría del conflicto donde se asocian ciertas experiencias a la conducta de atracción y evitación, atracción-atracción y evitación-evitación; ver en Marco teórico Alonso García, 2012).

"Si el aumento de turistas se sigue incrementando en el futuro, el gran problema será la falta de infraestructura adecuada para todos. Esto puede generar un rechazo por parte de los residentes."

(Entrevista 3)

"Respecto a lo negativo, lo que mayormente identifiqué es el ruido y la basura que dejan los turistas. A veces es difícil disfrutar de los espacios públicos."

(Entrevista 1)

"Este verano fui a Lago Lolog, un lugar que disfrutamos mucho, y los turistas dejaron basura por todas partes. Fue muy frustrante."

(Entrevista 2)

"Sí, también pasa con el tránsito y el paso a los peatones en las calles céntricas. En temporada alta es casi imposible moverse."

(Entrevista 3)

Un interesante señalamiento tuvo con ver con la administración local, donde la responsabilidad no se ponía tanto en el turista como en la falta de planificación turística.

"Para mí, el inconveniente principal no lo genera el turista, sino que el municipio no ha sabido manejar el crecimiento turístico de manera sostenible."

(Entrevista 3)

### *Señales de un posible overtourism*

Este código se refiere al señalamiento de los respondientes de indicios claros de que el turismo en San Martín de los Andes estaba alcanzando un punto de saturación que comprometía la sostenibilidad de la ciudad.

El código se enfoca en evidencias como el agotamiento de los recursos naturales, la sobreexplotación de servicios públicos, la degradación ambiental y la pérdida de autenticidad cultural.

A diferencia de los otros códigos, este se concentra en los efectos visibles y cuantificables -reportados por los respondientes- que indican que la capacidad de la ciudad para soportar la afluencia turística está siendo superada, sin entrar en las derivaciones de esos indicios (como podrían ser las actitudes personales de rechazo y los impactos generales del turismo en la ciudad).

Se registraron opiniones relacionadas con la estructura de la ciudad, el tránsito y otros aspectos del funcionamiento público.

"Otro aspecto negativo lo notas en el tránsito de la ciudad. Si bien San Martín es un lugar pequeño, el tráfico se vuelve insoportable en temporada alta."

(Entrevista 2)

"Por sobre todo, he notado la suciedad y gente en todos los lugares naturales. Los turistas no siempre respetan la naturaleza y dejan basura por todas partes."

(Entrevista 2)

"Personalmente, por la infraestructura actual, creo que mucho más turismo podría ser insostenible. Ya estamos viendo signos de que la ciudad no puede manejar el número de visitantes que recibe."

(Entrevista 3)

Asimismo, se registraron opiniones donde esas consecuencias negativas de la presencia del turista sobre la estructura local traían aparejadas incomodidades y disminución de calidad de los servicios, vistos también como indicios objetivables y no como actitudes de rechazo.

"No alcanzan las calles, las rutas están llenas de autos, no se puede estacionar en el centro y esto causa mucho estrés a los residentes."

(Respuesta del cuestionario)

"Porque la ciudad hoy no está preparada para los turistas que recibe, hay una falta de planificación y los servicios no son suficientes para todos."

(Respuesta del cuestionario)

### *Identidad local*

Esta categoría se centra en la esencia y particularidades de San Martín de los Andes que definen su carácter, más allá de la influencia del turismo. Esta identidad local se manifiesta en la cultura, las tradiciones y el modo de vida de los residentes que señalaron sentir pertenencia con su entorno.

Este código aborda la idea de que, de acuerdo con las opiniones de los participantes, aunque el turismo desempeñaba un papel importante en la economía, la identidad de la ciudad no se reducía a esta actividad.

Los participantes valoraron profundamente la tranquilidad, la belleza natural y la autenticidad de su comunidad, aspectos que deseaban preservar incluso en medio del crecimiento turístico.

Se observó que para los respondientes el turismo, aunque traía beneficios económicos, también presentaba desafíos en términos de mantener estos valores locales. Según nuestro análisis, los residentes sentían que la esencia de la ciudad se encontraba en su capacidad para mantener su identidad y cultura a pesar del turismo.

"Es una ciudad bella y tranquila independientemente del turismo constante. La belleza del lugar no depende solo del turismo."

(Respuesta del cuestionario)

"El principal motor económico es el turismo, pero en baja, la ciudad conserva su esencia y tranquilidad, lo que es apreciado por los residentes."

(Respuesta del cuestionario)

Asimismo, se observó la existencia de una preocupación por asegurar que el crecimiento del turismo no desplazara la originalidad de vida cotidiana ni diluyera las cualidades únicas que hacían de San Martín de los Andes un lugar especial para sus habitantes. Se señaló la importancia de la integración del turismo a la cultura local.

"Personalmente, afectaría el sentido de pertenencia, por ejemplo, al querer disfrutar de un espacio local que ahora está lleno de turistas."

(Entrevista 2)

"Yo creo que falta un lugar donde ofrezcan eventos locales, culturales. El turismo podría beneficiarse de una mayor integración con la cultura local."

(Entrevista 3)

### *Participación comunitaria en la toma de decisiones turísticas*

Esta categoría se centra en la participación de la comunidad local en el proceso de toma de decisiones relacionadas con el turismo en San Martín de los Andes. Se asocia con la igualdad de derechos entre residentes y turistas, y subraya la necesidad de campañas de concientización y una mayor inclusión de la comunidad en estos procesos.

En este contexto, se identificaron opiniones y propuestas de los residentes orientados a mejorar la gestión turística mediante una participación activa y se destacó la necesidad de incluir a la población local en la gestión del turismo.

"Yo como lo veo, los que nos tenemos que acomodar al turismo somos nosotros, los residentes. Sería justo que también se nos considere en las decisiones turísticas."  
(Entrevista 3)

"Me gustaría proponer igualdad entre el residente y el turismo y, sobre todo, que se escuchen nuestras voces en las decisiones importantes que afectan a la comunidad."  
(Entrevista 1)

"A mí nunca me hicieron partícipe. Nunca nos consultan cuando toman decisiones importantes que afectan nuestra vida cotidiana."  
(Respuesta del cuestionario)

"Hay una mesa chica que es el ENSATUR y la municipalidad que deciden todo. Sería bueno que incluyan más voces de la comunidad en las decisiones importantes."  
(Respuesta del cuestionario)

### *Relación residente-turista*

Esta categoría se construyó para agrupar opiniones sobre las interacciones comportamentales entre los residentes de San Martín de los Andes y los turistas.

Por un lado, se observó la atracción que algunos residentes sentían hacia el turista y el sentido de hospitalidad.

"A mí me encanta el turista, amo el turismo, recibir gente de todas partes del mundo y mostrarles nuestra cultura y paisajes. Disfruto mucho de estas interacciones."  
(Entrevista 3)

Por otro lado, estas interacciones se asociaron a dificultades personales como consecuencia del trabajo estacional y la ocupación de espacios locales.

"Respecto a lo perjudicial, sin dudas, es mi economía personal. Al no trabajar 100% relacionado con el turismo, mis ingresos son inestables durante la temporada baja."  
(Entrevista 1)

"Porque si bien produce una mejoría económica, deteriora considerablemente la tranquilidad y el estilo de vida que muchos residentes valoran."  
(Respuesta del cuestionario)

"Personalmente, afectaría el sentido de pertenencia, por ejemplo, al querer disfrutar de un espacio local que ahora está lleno de turistas."  
(Entrevista 2)

### *Relación laboral con el turismo*

Esta categoría se enfoca en la conexión directa entre los residentes de San Martín de los Andes y la industria turística, destacando la relación del turismo con sus oportunidades y condiciones económico-laborales. Explora las experiencias y

percepciones de los habitantes en torno a sus ocupaciones laborales, incluyendo su percepción de la relación laboral con el flujo de visitantes a la ciudad.

El enfoque estuvo puesto en las vivencias laborales de los residentes y cómo el turismo afectaba su vida diaria. A partir de las preguntas realizadas sobre la relación laboral con el turismo, se identificaron diversas opiniones de los residentes sobre su trabajo en la industria turística.

"Sí, yo soy instructora de esquí en el cerro. Si bien tengo 3 trabajos, el turismo representa una parte importante de mis ingresos."

(Entrevista 1)

"Sí, una de mis actividades tiene que ver con la venta de souvenirs turísticos. Esto me permite tener ingresos extra durante la temporada alta."

(Entrevista 2)

"Actualmente no tengo relación laboral o económica con el turismo. Tengo un negocio que no depende de la afluencia de turistas."

(Entrevista 3)

### **2.3. Integración de resultados**

El análisis de los datos obtenidos a partir de las entrevistas y cuestionarios realizados en San Martín de los Andes mostró una percepción ambivalente por parte de los participantes hacia el turismo en su ciudad. Esta percepción está relacionada con los conceptos de overtourism y turismofobia discutidos en la literatura reciente, lo que sugiere que el impacto del turismo no solo se manifiesta en términos económicos, sino también en aspectos sociales y culturales.

En este sentido, la teoría del conflicto de Kurt Lewin (Alonso García, 2012, ver Marco teórico) ofrece un marco útil para comprender la ambivalencia en las percepciones de los residentes. La teoría señala que el conflicto surge cuando los individuos deben elegir entre objetivos deseables o indeseables, lo que genera tensiones. En el caso de San Martín de los Andes, se podría observar un conflicto de atracción-avoidancia, donde el turismo ofrece beneficios económicos, como la creación de empleo y la mejora de la infraestructura, pero al mismo tiempo impone una carga sobre los recursos locales y afecta la calidad de vida de los residentes. Esto genera una dualidad en la percepción del turismo, ya que los residentes valoran sus aportes, pero también perciben sus efectos negativos, como la saturación de servicios durante las temporadas altas.

Además, otros tipos de conflictos descritos por la teoría podrían estar presentes en estas percepciones. El conflicto de atracción-atracción puede manifestarse cuando los residentes enfrentan opciones positivas, como los beneficios económicos y la mejora de la infraestructura, lo que los lleva a apoyar el turismo a pesar de sus inconvenientes. El conflicto de evitación-avoidancia surge cuando deben elegir entre alternativas negativas, como los efectos indeseables del turismo o el riesgo de una reducción en la actividad económica local. Este tipo de conflicto genera una sensación de estar en una situación difícil y sin opciones satisfactorias. Por último, el doble conflicto de atracción-avoidancia complica aún más la percepción, ya que los residentes enfrentan decisiones entre opciones con aspectos tanto positivos como negativos, como aceptar más turistas para mejorar la economía local o resistirse para preservar su calidad de vida.

Para entender de manera integral estas percepciones, resulta importante incorporar también los resultados de la evolución de la cantidad de turistas por estaciones del año

y de la Encuesta de Ocupación Hotelera, ya que estos datos permiten contextualizar las experiencias de los residentes dentro del marco de las fluctuaciones estacionales del turismo y la capacidad de alojamiento en la localidad. Esta integración nos proporciona un panorama más completo sobre cómo las dinámicas turísticas afectan la vida diaria de la comunidad y la sostenibilidad del turismo en San Martín de los Andes. En este contexto, el conflicto de atracción-evitación identificado podría vincularse con la tensión entre la necesidad de crecimiento económico y el deseo de mantener la calidad de vida local.

Es importante señalar que no se trabajó con una muestra representativa en términos estadísticos, ya que este tipo de representatividad requiere que las propiedades de interés en la muestra tengan una distribución similar a la de la población de la que surgen (cuestión que con la muestra de esta tesis no se puede garantizar); por ende, los resultados no son generalizables a la población de residentes del lugar (aunque esperamos una aproximación). El enfoque de este trabajo fue cualitativo y la muestra fue de conveniencia y cualitativa, aunque se sugiere que futuras investigaciones podrían trabajar con un enfoque más cuantitativo-estadístico para complementar los presentes resultados. Se sugiere que el análisis cualitativo de este trabajo puede aportar una profundización en las percepciones y vivencias subjetivas, utilizando categorías analíticas para describir y entender lo singular y no medible.

Por lo tanto, las hipótesis que emergen de este análisis no son las hipótesis centrales del estudio que se ponen a prueba, sino aproximaciones interpretativas que combinan los datos obtenidos con la teoría, sirviendo como posibles líneas de investigación para futuros trabajos finales o tesis.

En cuanto a la evolución del turismo, los datos cuantitativos proporcionados por la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes (2024) revelan un crecimiento sostenido en el número de turistas entre 1990 y 2024, lo que es coherente con la percepción de los residentes respecto a la influencia del turismo en la vida cotidiana de la ciudad.

La estacionalidad identificada en los datos estadísticos también se refleja en las entrevistas, donde los residentes mencionaron que las temporadas de verano e invierno atraían la mayor cantidad de turistas, generando presión sobre la infraestructura y los recursos locales. Según los participantes, la congestión del tráfico y la sobrecarga de los servicios públicos durante la temporada alta fueron elementos que afectaban la calidad de vida de los residentes, reflejando las tendencias estadísticas que muestran picos de visitantes en estas estaciones. De acuerdo con los datos oficiales, el verano de 2020 registró 56.666 visitantes y el invierno de 2023 alcanzó 94.531 visitantes, lo cual está en sintonía con la percepción local de sobrecarga.

El análisis cuantitativo del cuestionario mostró aspectos mensurables vinculados con la demografía, la ocupación y actividad económica de los participantes, su relación con la comunidad local y sentido de pertenencia, así como su percepción del turismo en la ciudad. Reconociendo la falta de evidencia para generalizar a todos los residentes, se considera que los datos obtenidos son valiosos para aproximarnos a una comprensión inicial del problema de estudio en un grupo particular de residentes, y de las dinámicas locales en torno al turismo que, a través de ellos, pueden hipotetizarse.

Los participantes eran en su mayoría mujeres, con una distribución de edades predominante en el rango de 21 a 40 años, es decir adultos jóvenes en edad productiva económica y socialmente hablando. Además, una proporción importante de los participantes había residido en San Martín de los Andes entre 11 y 20 años y otros por

más de 20 años, lo que podría sugerir que los respondientes tenían un conocimiento y experiencia considerables del sitio donde vivían y del impacto del turismo en la comunidad.

La mayoría de los participantes manifestó un fuerte sentido de pertenencia hacia San Martín de los Andes, considerándolo un lugar propio. En esta investigación se considera que este vínculo emocional y cultural con la ciudad puede haber estado influyendo en la forma en que los participantes percibían y evaluaban el impacto del turismo en su entorno. Este sentimiento de arraigo se extendió más allá de los nacidos en la ciudad, incluyéndose inmigrantes de otras localidades que habían desarrollado un vínculo sólido con el entorno natural y la vida comunitaria.

En cuanto al aspecto laboral, se observó que la mayoría de los participantes eran trabajadores independientes, seguidos por empleados en relación de dependencia y estudiantes. Otros grupos ocupacionales fueron empleados públicos, amas de casa, trabajadores informales, jubilados y cuentapropistas, sin registrar desempleados entre los respondientes. Este patrón sugiere una estabilidad laboral dentro de la muestra.

Varios de los participantes indicaron tener alguna relación laboral con el turismo, ya sea directa (trabajos en agencias de viajes, guías y otros) o indirecta (alquiler de propiedades, seguridad y otros). Sin embargo, otros participantes, en menor proporción, señalaron no tener relación con la actividad turística, lo que puede estar reflejando una diversidad de actividades económicas en la localidad.

Como arriba señalamos, la percepción de la estacionalidad del turismo fue coherente con los datos tomados de INDEC (ver capítulo 3): de los participantes que respondieron, la mayoría identificó el verano como la época más concurrida, seguido del invierno. Esto permitiría preguntarse si los respondientes organizaban sus actividades a lo largo del año en función de la estacionalidad, cuestión que se profundizó relativamente con los datos cualitativos y que podría quedar como hipótesis a indagar en una muestra representativa de la población.

En cuanto a la influencia del turismo en la economía local, la mayoría de los participantes calificó con puntuaciones muy altas, reflejando una percepción generalizada de su importancia como motor económico. Sin embargo, también se notaron preocupaciones sobre aspectos negativos, como el aumento de precios durante las temporadas de mayor afluencia turística.

Estas percepciones son coherentes con los datos proporcionados por la Secretaría de Turismo (2024) según la cual los ingresos derivados del turismo han mostrado una tendencia positiva, así como las cifras de las pernoctaciones en alojamientos turísticos y el crecimiento en la oferta de plazas de alojamiento.

Las actividades turísticas más destacadas para la economía local incluyeron, según los participantes, el esquí, el *snowboard*, la gastronomía, el senderismo, la pesca deportiva y el avistamiento de fauna y flora. Esto sugiere que las actividades relacionadas con los recursos naturales y las estaciones del año podrían ser cruciales para la economía de San Martín de los Andes.

El análisis de las respuestas a afirmaciones específicas mostró un mayor acuerdo con las declaraciones sobre el empleo generado por el turismo, el impacto de la oferta de alojamiento en el aumento de precios y la falta de respeto por parte de algunos turistas. Hubo consenso en cuanto a que los alojamientos turísticos reducían la disponibilidad de viviendas locales y que el turismo era vital para la economía de la ciudad.

Por otro lado, las opiniones fueron más divergentes respecto a afirmaciones sobre los efectos negativos del turismo en el medioambiente y la necesidad de imponer restricciones al turismo. Las opiniones sobre la mejora de la calidad de vida de los residentes y si el turismo aportaba vitalidad a la ciudad también fueron variadas.

En cuanto a la disposición de los participantes residentes a aceptar una mayor afluencia de turistas para mejorar la economía local, las opiniones estaban divididas entre quienes estarían dispuestos a soportar un mayor número de visitantes y quienes no estaban seguros o se oponían a la idea.

Finalmente, la percepción sobre la participación de la comunidad local en la toma de decisiones relacionadas con el turismo mostró un equilibrio entre quienes consideraban que la participación era insuficiente y quienes no tenían una opinión clara. Esto podría estar sugiriendo la necesidad percibida de fomentar espacios de diálogo y participación comunitaria para abordar los desafíos y oportunidades que presenta el turismo en San Martín de los Andes, como hipótesis de trabajo a indagar en una muestra representativa.

El análisis cualitativo proporcionó una visión más profunda de las percepciones respecto al turismo de los participantes residentes de San Martín de los Andes.

Uno de los códigos más relevantes (según cantidad de citas asociadas) del análisis cualitativo fue el referido al sentimiento de pertenencia a la comunidad, el cual mostró una conexión emocional profunda entre los participantes y su entorno. Este sentido de arraigo no se limitaba únicamente a los nacidos en San Martín de los Andes, sino que también se extendía a aquellos que habían migrado a la ciudad. El vínculo con la naturaleza y la participación activa en la vida comunitaria fueron factores clave que fortalecían este sentido de pertenencia. Sin embargo, algunas respuestas mostraron una cierta ambigüedad, especialmente entre los residentes no originarios o aquellos que sentían que aún no se habían integrado completamente a la cultura local. A partir de estas observaciones, se puede sugerir que existiría una relación entre ese apego a la ciudad y su entorno natural, la preservación de la identidad local y el impacto del turismo, lo que plantearía un desafío tanto para la comunidad como para la administración turística local.

Esta percepción de pertenencia puede relacionarse con estudios previos, como los de Pons et al. (2020) y Gutiérrez (2020). Pons et al. observaron para el caso de Toledo la importancia de las características sociales y culturales locales en la percepción del turismo, lo que coincide con la observación en San Martín de los Andes, donde el vínculo emocional con el entorno natural y comunitario pareció clave para entender cómo los participantes se percibían con relación al turismo.

Por otro lado, Gutiérrez (2020), en su análisis sobre los impactos del turismo en la vivienda y la necesidad de un enfoque integral, identificó problemas que coincidieron con las preocupaciones expresadas por los participantes de San Martín de los Andes respecto a los efectos del turismo en su entorno. Tanto Pons et al. (2020) como Gutiérrez (2020) destacaron la importancia de preservar la identidad local y gestionar adecuadamente los impactos del turismo para evitar conflictos sociales, como la falta de integración cultural observada en el estudio cualitativo mencionado. Además, subrayaron la necesidad de estrategias de gestión turística que consideraran no solo los impactos socioeconómicos y ambientales, sino también los vínculos emocionales y culturales de los residentes con su entorno.

En el contexto del overtourism, el sentimiento de pertenencia adquiere especial relevancia, ya que la saturación turística puede amenazar aspectos valorados profundamente por los residentes, como la tranquilidad y la autenticidad del lugar. Este

fenómeno ha sido definido por la OMT (2018) como el impacto del turismo en un destino, o en parte de éste, que se percibe que influye excesiva y negativamente en la calidad de vida de los ciudadanos, y/o en la calidad de la experiencia de los visitantes. En nuestro análisis, los códigos asociados al overtourism mostraron problemas como la congestión del tráfico y la sobrecarga de los servicios públicos, elementos que podrían generar tensiones al combinarse con el crecimiento turístico. Esto podría estar afectando la calidad de vida de los residentes y promoviendo su preocupación ("el tráfico se vuelve insostenible en temporada alta", según uno de los entrevistados), lo que sugeriría indicios de overtourism y de que la infraestructura actual no estaría preparada para soportar el volumen de turistas, según la percepción de los habitantes (cfr. con lo que hemos descrito que señalan los autores Butler, 1980; Gutiérrez et al., 2022).

Esta percepción puede relacionarse con lo planteado por Dodds y Butler (2019), quienes indicaron que el término overtourism se refiere a un problema antiguo, como es la saturación turística. Ya en la década de 1970, la teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos advertía que un exceso de visitantes podía generar consecuencias negativas importantes en un destino (Butler, 1980). La OMT (2018) define el overtourism como el impacto excesivo y negativo del turismo en la calidad de vida de los ciudadanos y la experiencia de los visitantes. Esto se puede vincular con las preocupaciones locales en San Martín de los Andes observadas en nuestros resultados, donde la percepción de la creciente presión turística podría estar amenazando con erosionar el sentido de pertenencia de los residentes y deteriorar su calidad de vida.

Gutiérrez et al. (2022) examinaron el fenómeno desde una perspectiva multidimensional, señalando que el overtourism iba más allá de la saturación de visitantes y estaba vinculado a la capacidad de carga turística de un destino. Cuando se superaba esta capacidad, se generaban conflictos entre residentes y turistas, afectando la convivencia y, en algunos casos, provocando turismofobia. Según nuestros resultados podría sugerirse que en San Martín de los Andes aún que no se habría llegado a este extremo turismofóbico, pero que la preocupación por la sobrecarga turística mostraba paralelismos con los desafíos observados en otros destinos como Barcelona y Palma (Gutiérrez, 2020), ofreciendo indicios de overtourism.

Goodwin (2017) describió el overtourism como una situación en la que tanto los anfitriones como los visitantes percibían que había demasiados turistas, lo que deterioraba la calidad de vida y la experiencia. Este concepto fue clave en San Martín de los Andes, donde el crecimiento turístico, sin una adecuada gestión, podría hacer desbordar los recursos locales y afectar el bienestar de la comunidad. La falta de integración cultural, identificada en nuestro análisis cualitativo, también se relacionó con este fenómeno, al generar tensiones que iban más allá de los problemas puramente infraestructurales, afectando el tejido social de la comunidad.

El código sobre oportunidades y desventajas del turismo mostró percepciones mixtas, destacando beneficios del turismo como la creación de empleo y la mejora de infraestructura, al tiempo que se subrayaron desventajas como la dependencia local de la actividad turística y la saturación de servicios durante la temporada alta. Esta dualidad en las percepciones podría mostrar el estado de overtourism donde se iba afectando la calidad de vida, pero aún no se había generado el rechazo total al turismo, así como la necesidad de medidas de planificación adecuadas para evitar que el turismo deteriorara aspectos clave de la vida en la localidad y se llegara a la reacción turismofóbica.

Las percepciones ambivalentes que algunos participantes manifestaron una posible situación de conflicto donde aparece una actitud de evitación y rechazo que se contraponen a un comportamiento de atracción, lo que se alinea con conceptos teóricos

acerca de la motivación del comportamiento humano (teoría del conflicto en Alonso García, 2012).

La situación en San Martín de los Andes podría relacionarse con la experiencia de otras ciudades que enfrentaron desafíos similares, como lo mostraron varios autores citados en esta tesis (Álvarez-Sousa, 2021; Casalderrey et al., 2018; Gutiérrez, 2020; Pons et al., 2020).

Álvarez-Sousa (2021) analizó cómo los residentes de Barcelona percibían el overtourism y el turismo en general como un problema, destacando la importancia de los vínculos sociales y la necesidad de medidas institucionales para gestionar las tensiones derivadas del fenómeno. Esta idea podría vincularse con lo observado en nuestra tesis sobre el estado de San Martín de los Andes (según los residentes consultados), donde la planificación adecuada y la consideración de los intereses sociales podrían ser cruciales para mantener un equilibrio entre el turismo y la calidad de vida de los residentes.

Gutiérrez (2020) enfatizó el estado de saturación turística en Barcelona y Palma, mencionando la falta de planes integrales de gestión turística. Siguiendo sus sugerencias y la similitud de los casos, podría sugerirse que San Martín de los Andes podría beneficiarse de un enfoque más integrado y sostenible para manejar el crecimiento turístico y sus impactos, especialmente durante la temporada alta.

Romera et al. (2023) propusieron un sistema de indicadores para analizar el overtourism en destinos urbanos, basándose en la percepción local. Este enfoque podría aplicarse en San Martín de los Andes para desarrollar herramientas que permitieran medir, en primer lugar, y gestionar, en segundo lugar, la saturación turística de manera efectiva, tomando en cuenta las percepciones y experiencias de los residentes.

En cuanto a los factores que podrían estar llevando a la turismofobia, como código *a priori* de esta tesis, se observó que la congestión de espacios públicos, la generación de residuos y conductas de falta de respeto por parte de los turistas estaban generando malestar local.

Este sentimiento de tensión social y baja empatía con el turismo se alinea con estudios previos que sugirieron que el overtourism podía derivar en tensiones sociales y actitudes de rechazo hacia los visitantes. Gutiérrez et al. (2022) señalaron que el overtourism, como fenómeno multidimensional, estaba profundamente relacionado con la capacidad de carga turística del destino y que cuando esta capacidad se superaba, se generaba una masificación que podía provocar actitudes negativas y de rechazo hacia el turismo.

Si bien esta tesis distinguió overtourism de turismofobia, los dos fenómenos se pueden superponer para algunas fuentes. Pomar Luque (2021) describió el overtourism como una forma de turismofobia, donde los residentes locales experimentaban temor, rechazo o aversión hacia la afluencia masiva de turistas. Este rechazo social surgió cuando los locales percibieron que la presencia de turistas interfería de manera negativa en su vida cotidiana.

Además, Vázquez y De La Cruz Ávila (2020) subrayaron que esa reacción de rechazo no solo respondía a la cantidad de turistas, sino también a la falta de una adecuada gestión del turismo, lo que pudo haber generado un aumento en los costos de vida de los residentes, como el incremento de los alquileres, los precios de bienes y servicios básicos, y el suministro de recursos como la electricidad y el agua. Estos factores exacerbaban el impacto negativo en la vida de los habitantes locales, aumentando las tensiones sociales y el rechazo hacia la actividad turística.

Los resultados de esta tesis se alinean con los datos estadísticos de la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes (2024), que mostraron cómo el crecimiento en el número de turistas entre 1990 y 2024 presionó la infraestructura de la ciudad, con cifras máximas en invierno y verano. También estos datos se condicen con información provista por la EOH (INDEC, 2024), donde la ocupación de alojamientos mostró fluctuaciones, con datos recientes de una recuperación tras la pandemia.

Si bien económicamente positiva, esta recuperación que muestran los datos puede estar generando tensiones hacia el interior del destino, como los resultados de esta tesis sugieren, donde los participantes consideraron que la infraestructura actual no era suficiente para soportar el volumen de turistas, especialmente en las temporadas de mayor afluencia.

En nuestra tesis algunos residentes no culpaban directamente a los turistas de esos efectos desagradables o molestos del turismo, sino a la falta de una gestión adecuada del turismo local. Las críticas hacia la planificación turística y la falta de medidas sostenibles fueron temas recurrentes, indicando que, si no se tomaban medidas efectivas, la calidad de vida en la ciudad podría haberse deteriorado.

En conjunto, los resultados del análisis cualitativo mostraron que la relación entre los residentes y el turismo en San Martín de los Andes era compleja y, en casos, ambivalente. Aunque se reconocieron los beneficios económicos del turismo, también emergieron preocupaciones crecientes sobre los impactos negativos que podrían estar comprometiendo la sostenibilidad y la identidad local. La participación comunitaria en las decisiones turísticas y una planificación más sostenible parecieron ser esenciales para equilibrar los beneficios del turismo con la preservación del estilo de vida y el entorno natural que los residentes valoraban.

La percepción negativa hacia el turismo, reflejada en la congestión del tráfico, la sobrecarga de servicios y el aumento de precios, podría entenderse a través de los conceptos de overtourism y turismofobia. Según Milano et al. (2018), el overtourism ocurría cuando el número de turistas superaba la capacidad de acogida del destino, generando impactos negativos en la infraestructura y la calidad de vida de los residentes. Este fenómeno se observó en los resultados expuestos, donde los participantes de San Martín de los Andes identificaron problemas de congestión y saturación durante las temporadas altas. El fenómeno coincidió también con los hallazgos de Goodwin (2017) sobre el deterioro de las condiciones de vida locales debido al turismo.

La preocupación por el impacto del turismo en el mercado inmobiliario, reflejada en el aumento de precios y la escasez de viviendas, se alinea con la idea de turistificación del mercado inmobiliario descrita por Millán Sánchez (2020), Milano (2018) y Rojas (2021). Según los autores, este fenómeno convierte las viviendas en alojamientos turísticos, desplazando a los residentes locales y reflejando una desigual distribución de los beneficios económicos del turismo.

Los resultados de esta tesis también mostraron un fuerte sentimiento de pertenencia a la comunidad. Este fenómeno puede pensarse desde el modelo del Índice de Irritación de Doxey (1975, citado en Romera et al., 2023), que sugiere que la actitud de los residentes hacia el turismo evoluciona desde una fase de euforia hasta el antagonismo a medida que los impactos negativos se intensifican. En este sentido, el riesgo del overtourism podría hallarse en que ese sentimiento positivo de pertenencia se transformara gradualmente en un sentimiento de hartazgo o frustración, hasta llegar a un punto en que los residentes desearan abandonar el lugar debido a la sobrecarga de

turistas. Por lo tanto, el overtourism podría poner en riesgo la fortaleza del sentido de pertenencia mostrado por los residentes, afectando negativamente su relación con el destino y generando tensiones sociales y económicas en la comunidad local.

Los resultados de esta tesis mostraron factores que podrían llevar a la turismofobia (cfr. Milano, 2018) a partir de las expresiones de preocupaciones de los participantes. La percepción de generación de basura por los turistas, la falta de respeto y la congestión de los espacios públicos fueron indicadores que podrían anticipar ese fenómeno de rechazo al turista.

La relación entre las motivaciones de los turistas y la percepción de los residentes no fue abordada en profundidad en esta tesis. No obstante, basándonos en las sugerencias de los participantes del estudio, se podría plantear, como hipótesis para futuras investigaciones, que las motivaciones de los turistas, tales como el deseo de aventura y la búsqueda de experiencias auténticas y únicas (Pereira y Gosling, 2017), habrían contribuido a una afluencia de visitantes que, con el tiempo, podría haber influido en la percepción local de los residentes respecto al turismo y su impacto en el destino. Esta percepción podría sumarse a la acumulación de turistas que, en conjunto con una gestión inadecuada del flujo turístico, podría derivar en un estancamiento o declive del destino, en línea con lo planteado por el ciclo de vida de los destinos turísticos (cfr. Butler, 1980).

Según Plog (2001), las motivaciones de los turistas están directamente relacionadas con el tipo de viajeros que visitan un destino en diferentes etapas de su ciclo de vida. Inicialmente, los destinos atraen a turistas allocéntricos, motivados por la aventura y la búsqueda de experiencias nuevas y auténticas, lo que puede coincidir con los visitantes iniciales de San Martín de los Andes. Sin embargo, a medida que el destino gana popularidad y se vuelve más accesible, comienza a atraer a turistas más psicocéntricos, que prefieren comodidad y seguridad. Este cambio en el perfil de los turistas puede influir en cómo los residentes perciben la llegada de visitantes. La afluencia masiva de turistas más conservadores puede provocar una pérdida de autenticidad y una mayor presión sobre los recursos locales, lo que podría transformar las percepciones de los residentes y generar sentimientos de saturación o rechazo, fenómenos que Plog relaciona con el declive de un destino.

En este sentido, las motivaciones de los turistas no solo determinan la fase del ciclo de vida en la que se encuentra un destino, sino que también influyen en la forma en que los residentes perciben el impacto del turismo en su comunidad. A medida que el destino avanza en su ciclo, los residentes podrían desarrollar una percepción negativa debido a la sobrecarga turística y la pérdida de identidad local, factores que, como sugiere Plog (2001), son comunes en destinos que están en la fase de estabilización o declive.

Siguiendo esta línea, proponemos la realización de estudios futuros que exploren la conexión entre las motivaciones de los turistas y los sentimientos de los residentes, bajo el marco del ciclo de vida de los destinos. A partir de nuestros resultados, podríamos sugerir, como hipótesis de trabajo, que si el sentido de pertenencia de los residentes se ha ido transformando, agregando elementos de hostilidad hacia los turistas, sobrecarga y deseos de migrar del lugar, esto podría contribuir al desarrollo de fenómenos como la turismofobia. Esto podría generar desafíos significativos para la administración local del turismo, teniendo en cuenta cómo estos cambios impactan el ciclo de vida del destino.

En este sentido, esta tesis podría complementarse con una investigación futura que profundice en cómo ha sido el ciclo de vida de San Martín de los Andes (cfr. Butler, 1980) y cómo este ha estado relacionado con las motivaciones y perfiles de los turistas que lo visitan (cfr. Plog, 2001). Este análisis podría ayudar a explicar la situación actual

expuesta en los resultados de la presente investigación, brindando una mayor comprensión sobre las dinámicas entre turistas, residentes y la gestión turística local.

Además, podría sugerirse, como hipótesis a futuro, que la percepción de falta de participación comunitaria en la toma de decisiones relacionadas con el turismo afecta la percepción de los residentes sobre el desarrollo turístico. En estudios previos (Espinós Ferrero, 2019) se ha señalado que el deterioro excesivo de la calidad percibida tanto por residentes como por turistas define el fenómeno del overtourism, enmarcado en la falta de una gestión sostenible de los impactos del turismo. En este contexto, los perfiles de turistas según Plog (2001) también juegan un rol clave: a medida que el destino avanza en su ciclo de vida y atrae a turistas más psicocéntricos, se incrementa la presión sobre los recursos locales, lo que puede exacerbar las percepciones negativas de los residentes.

Como hipótesis de trabajo, se sugiere en esta tesis que la implementación de una gestión participativa, en la que los residentes se involucren activamente en las decisiones turísticas, podría mejorar el estado actual de overtourism en San Martín de los Andes, con el objetivo de evitar la posible ocurrencia de turismofobia. Esto resaltaría la importancia de una gestión turística sostenible y alineada con las expectativas tanto de los residentes como de los turistas, permitiendo una convivencia más equilibrada y evitando el declive del destino.

La integración de resultados cuantitativos y cualitativos permitió pensar nuevas preguntas de investigación a partir de identificar cuestiones que con los resultados cuantitativos solamente no quedaban claras. Por ejemplo, cuantitativamente observamos que había más desacuerdo que acuerdo con frases vinculadas con efectos negativos del turismo (ver análisis cuantitativo, grupo 2 de la pregunta en formato Likert). Al analizar cualitativamente otros ítems del cuestionario junto a las entrevistas, surgió la pregunta de si había sido correctamente interpretada esta pregunta por los respondientes o a qué se debía la falta de coherencia entre estas respuestas y las respuestas sometidas al análisis cualitativo. De aquí surgieron distintas preguntas que podrían ser objeto de futuros análisis, tanto metodológicos como teórico-conceptuales, por ejemplo, acerca de la confección de los ítems negativos y positivos en las escalas de tipo Likert y acerca de las diferencias en la interacción (y las posibilidades de obtención de información) entre investigador y participante en entrevistas y en cuestionarios autoadministrados.

## Conclusiones

En esta tesis nos propusimos analizar cómo se relacionaban la percepción actual de los residentes de San Martín de los Andes como destino turístico argentino e internacional con la concepción de overtourism, un fenómeno que podría ser precursor del surgimiento de la turismofobia. A partir de este objetivo general, se establecieron tres objetivos específicos: describir la evolución del turismo en San Martín de los Andes en la última década, conocer la percepción de los residentes en relación con la gestión turística y el comportamiento de los turistas, y analizar los antecedentes del overtourism y su conexión con las percepciones de los habitantes locales.

Para abordar estos objetivos, utilizamos una metodología de enfoque mixto con dominancia cualitativa. El diseño fue un estudio transversal e intensivo, lo que nos permitió analizar en profundidad la situación en un momento determinado sin pretender generalizar los resultados a la población total de residentes.

La población fue definida como los residentes de San Martín de los Andes y la muestra tuvo la característica de ser no paramétrica, teórica y por conveniencia, a partir de contactos directos y a través de la técnica de bola de nieve, ampliada mediante la difusión de la invitación a participar en redes sociales como Facebook e Instagram.

Trabajamos con residentes mayores que en su mayoría habían vivido en la localidad por un mínimo de 10 años y cuya relación laboral con el turismo fuera diversa, con participantes más relacionados al turismo y otros menos. La combinación de un cuestionario cuali-cuantitativo con entrevistas cualitativas permitió obtener datos demográficos y percepciones sobre los efectos del turismo, y profundizar en las opiniones personales de los residentes.

El análisis cuantitativo de los cuestionarios se realizó con herramientas de Excel para la estadística descriptiva y frecuencias, mientras que el análisis cualitativo de las entrevistas y las preguntas abiertas del cuestionario se apoyó en la codificación mediante el software Atlas.ti, utilizando tanto códigos *a priori* como *a posteriori*. Todo el proceso respetó los principios éticos de voluntariedad, anonimato y confidencialidad, garantizando el derecho de los participantes a retirarse de la investigación en cualquier momento sin perjuicio alguno.

El primer objetivo específico de esta tesis, que consistía en describir la evolución del turismo en San Martín de los Andes en la última década, fue alcanzado a través de la exposición de información oficial, que documenta un crecimiento sostenido en la cantidad de turistas y en la oferta de infraestructura turística en la ciudad.

San Martín de los Andes ha experimentado importantes transformaciones que la consolidan como uno de los destinos turísticos más destacados de la Patagonia. La caracterización geográfica y cultural de la ciudad, junto con el análisis de la evolución en la cantidad de visitantes, pernoctaciones y oferta de alojamiento, permitieron reflejar cómo este destino ha crecido tanto en afluencia turística como en capacidad de respuesta a la demanda.

El crecimiento en la llegada de turistas se refleja claramente en los datos cuantitativos. Desde 1990 hasta 2024, las estadísticas muestran un aumento sostenido en la cantidad de visitantes, con un notable incremento a partir del año 2000. El análisis de la ocupación hotelera y para-hotelera entre 2013 y 2023 permitió observar un patrón estacional marcado, con picos de ocupación durante los meses de verano e invierno, coincidiendo con las temporadas altas de turismo. Sin embargo, también se ha documentado un

crecimiento en la demanda de alojamiento fuera de las temporadas altas, lo que refleja un esfuerzo por extender la temporada turística y promover el destino durante todo el año.

La pandemia de COVID-19 representó un desafío importante para el sector turístico local en 2020, cuando el número de visitantes y pernoctaciones descendió drásticamente debido a las restricciones. No obstante, en 2021 y 2022, la recuperación fue rápida, superando incluso los niveles pre-pandemia. Esto muestra la capacidad de resiliencia del destino y su atractivo sostenido para los turistas nacionales e internacionales.

El segundo objetivo específico de esta tesis, que consistía en conocer la percepción de los residentes en cuanto a la gestión turística y el comportamiento de los turistas en San Martín de los Andes, fue alcanzado mediante la aplicación de un cuestionario a 32 participantes, residentes de San Martín de los Andes y la realización de entrevistas en profundidad a quienes aceptaron, tres de ellos. El enfoque metodológico mixto permitió obtener una comprensión amplia y detallada de las opiniones y experiencias de los habitantes participantes respecto a la actividad turística, su gestión y sus implicaciones.

El análisis cuantitativo de los datos mostró que los participantes tenían una percepción clara sobre la influencia del turismo en la economía local, aceptando ampliamente la importancia del turismo en la economía de San Martín de los Andes y reforzando la dependencia turística de la comunidad. Los participantes también señalaron actividades turísticas específicas que consideraban claves para la economía local, como el esquí y snowboard y la gastronomía. Algunas de estas actividades, estacionales en su naturaleza, subrayan el carácter fluctuante de la economía de San Martín de los Andes, marcada por picos en las temporadas de verano e invierno.

A pesar de que los respondientes reconocieron los beneficios económicos del turismo, también expresaron preocupaciones sobre su impacto negativo, por ejemplo, en precios de las viviendas e infraestructura de distintos tipos. Esto podría reflejar una tensión entre el crecimiento del turismo y la asequibilidad de la vivienda para los locales y una competencia entre la demanda turística y las necesidades habitacionales de los habitantes permanentes.

Otro aspecto que emergió del análisis fue la percepción de los participantes sobre el comportamiento de los turistas. Si bien se aceptó que “no todos los turistas eran iguales”, se mostró desaprobación en algunos comportamientos, como el cuidado del espacio público, y una preocupación sobre el deterioro de la convivencia durante las temporadas altas. Estas opiniones reflejan una relación ambivalente entre los respondientes y los turistas: por un lado, se reconocía que el turismo era vital para la economía pero, por otro lado, la gran afluencia de visitantes traía consigo problemas que afectaban la calidad de vida de la comunidad local.

A esto se sumó la percepción de no tener suficiente participación en la gestión del turismo de la propia ciudad, lo que sugiere una desconexión entre las políticas turísticas y las necesidades o deseos de los habitantes. Esta falta de participación podría generar frustraciones y tensiones a medida que la actividad turística continúa expandiéndose.

El análisis cualitativo permitió explorar con mayor detalle estos temas y captar matices que no emergieron en el análisis cuantitativo. En cuanto al impacto económico del turismo, los participantes, la mayoría habiendo vivido por 10 o más años en el lugar, coincidieron en que el turismo generaba oportunidades laborales significativas durante las temporadas altas. No obstante, destacaron que esta dependencia económica afectaba principalmente a quienes no estaban involucrados directamente en el sector

turístico, generando una sensación de vulnerabilidad e inestabilidad económica, particularmente durante la temporada baja, cuando las oportunidades laborales disminuían considerablemente.

Los participantes también compartieron experiencias sobre el comportamiento de los turistas, que reforzaron las percepciones recogidas en el cuestionario, como la falta de respeto a los espacios naturales y públicos, afectando negativamente la convivencia y la experiencia de los locales en esos lugares. Estos testimonios ilustran cómo el comportamiento de los turistas puede generar tensiones y afectar la percepción que los respondientes tienen sobre el turismo, especialmente en términos de respeto y convivencia.

Se observó que los participantes percibían una falta de planificación y de inversión en infraestructura adecuada para absorber el creciente número de turistas sin comprometer la calidad de vida local. Mencionaron la necesidad de invertir en la mejora de los servicios e infraestructuras, así como en campañas de concientización para educar a los turistas sobre la importancia de respetar el entorno natural y las normas locales.

Finalmente, uno de los temas más importantes que surgió en las entrevistas fue la sensación de exclusión que los respondientes sentían respecto a la toma de decisiones turísticas, lo que podría agravar las tensiones entre la comunidad y el turismo si las decisiones no consideran las necesidades y preocupaciones locales.

El tercer objetivo específico fue alcanzado a partir del estudio teórico y su discusión, expuestos anteriormente en esta tesis. La teoría desarrollada se integró con antecedentes (estudios de caso) cuyos resultados se compararon con los resultados empíricos de esta tesis.

La revisión de estos antecedentes ayudó a entender cómo el overtourism impactaba no solo el entorno físico, sino también en la dinámica social de los destinos turísticos.

Al comparar estos antecedentes con las percepciones locales obtenidas en San Martín de los Andes, se identificaron varias áreas de coincidencia, como la percepción de que el turismo influía significativamente en la economía local, las tensiones entre esta percepción y los problemas generados por el turismo, los efectos negativos de la sobreexplotación y falta de cuidado de recursos, el impacto del turismo en el mercado inmobiliario y la percepción (y preocupación) de la disminución de la calidad de vida y tranquilidad de los residentes. Esto refuerza la idea de que el overtourism no solo impacta en el entorno natural sino también en el bienestar social.

El objetivo general de esta tesis era analizar cómo se relacionan las percepciones actuales de los residentes de San Martín de los Andes con el fenómeno de overtourism, entendido como un proceso que puede preceder al surgimiento de la turismofobia. A lo largo de esta investigación se identificaron una serie de conexiones entre las experiencias de los residentes y las características propias de destinos que experimentan overtourism.

En primer lugar, las percepciones económicas que los respondientes mostraron sobre el turismo, destacando su papel crucial como motor económico, se alinean con las situaciones observadas en otros destinos turísticos afectados por overtourism, como Barcelona, Palma o Sevilla. La mayoría de los participantes reconoció el valor económico del turismo, lo que refuerza la dependencia de la ciudad de esta actividad. Sin embargo, emergieron tensiones vinculadas al incremento en los precios de la vivienda, la falta de disponibilidad de recursos locales y la creciente saturación durante las temporadas altas. Estas percepciones reflejan una inquietud compartida con otros

destinos donde el crecimiento desmedido del turismo ha comenzado a afectar la vida diaria de los respondientes.

Además, en términos de percepción social, si bien no se detectó una turismofobia manifiesta entre los respondientes, sí se observaron signos de malestar que podrían evolucionar hacia actitudes más negativas si no se gestionan adecuadamente. Los respondientes identificaron problemas como la congestión del tráfico, el ruido, la basura y el comportamiento irrespetuoso de algunos turistas, lo que afectaba la convivencia y la relación entre la comunidad local y los visitantes. Estas tensiones representan indicios claros de que la percepción del turismo podría deteriorarse y mutar a un rechazo y comportamientos de expulsión u otros, si no se abordan los problemas relacionados con la capacidad de carga de la ciudad y el impacto del turismo sobre los recursos naturales y la infraestructura.

El análisis también reveló una preocupación común sobre la falta de participación de los respondientes en la toma de decisiones relacionadas con el turismo. Esto se manifiesta en la sensación de que la gestión turística no responde a las necesidades ni a las preocupaciones de la comunidad local, lo que podría agravar las tensiones existentes si no se incluye a los respondientes en los procesos de planificación y desarrollo turístico. Esta falta de participación es otro de los factores que, en otros destinos, ha conducido al surgimiento de fenómenos como la turismofobia.

Finalmente, el análisis cualitativo mostró percepciones diversas sobre los impactos del turismo en la identidad local. Aunque algunos respondientes valoraban positivamente el crecimiento turístico por los beneficios económicos, otros expresaron preocupación por la posible pérdida de autenticidad y calidad de vida a medida que el turismo se expandiera. Esta percepción refleja el riesgo de que el turismo masivo diluya las características culturales y naturales que hacen único a San Martín de los Andes, un proceso que ha sido identificado en estudios de overtourism en otros destinos.

Sin pretensiones de generalización, esta tesis suma evidencia empírica sobre las percepciones actuales de los residentes de San Martín de los Andes, que, se observa, están vinculadas a varios de los factores característicos del overtourism, aunque no se ha llegado a un estado de saturación extrema o turismofobia. No obstante, los datos revelan señales de advertencia que sugieren que, si el turismo sigue creciendo sin un plan de gestión adecuado que involucre a la comunidad, San Martín de los Andes podría enfrentar problemas similares a los observados en otros destinos turísticos donde el overtourism ha desencadenado un conflicto abierto entre residentes y turistas. Por lo tanto, y reconociendo la posibilidad de sesgo dadas las características muestrales, esta investigación sugiere la necesidad de una gestión turística más inclusiva, que considere las preocupaciones locales y adopte estrategias de sostenibilidad a largo plazo para prevenir el deterioro de la relación entre la comunidad y el turismo.

En conclusión, esta investigación ha puesto de manifiesto las complejas interacciones entre el turismo y la vida cotidiana de los residentes de un destino turístico, sugiriendo que un fenómeno de crecimiento sostenido, si no es gestionado adecuadamente, puede desencadenar problemas de infraestructura, convivencia y percepción local. Aunque aún no se observa turismofobia, las preocupaciones locales detectadas a lo largo del análisis son signos de alerta a tener en cuenta para evitar la evolución hacia escenarios más conflictivos.

El desafío para San Martín de los Andes, como para muchos otros destinos turísticos, radica en encontrar un equilibrio entre el desarrollo económico que el turismo genera y la necesidad de preservar tanto la identidad local como la calidad de vida de sus habitantes. La inclusión de los residentes en los procesos de planificación y la

implementación de políticas de turismo sostenible pueden ser claves para gestionar este crecimiento de manera que beneficie a todos los involucrados.

En este sentido, se proponen una serie de políticas públicas y estrategias de manejo que podrían contribuir a alcanzar este equilibrio, atendiendo a las preocupaciones y necesidades expresadas por los residentes locales y en línea con las mejores prácticas observadas en otros destinos turísticos que enfrentan desafíos similares. A continuación se listan algunos ejemplos de acciones y políticas de gestión.

**Planificación turística participativa:** implementar mecanismos efectivos de participación ciudadana, como foros de consulta pública, mesas de trabajo con actores clave del sector turístico y herramientas digitales que permitan a los residentes expresar sus opiniones y propuestas. Además, considerar la inclusión de presupuestos participativos enfocados en proyectos turísticos sostenibles.

**Regulación del mercado inmobiliario y accesibilidad habitacional:** establecer normativas que limiten los alquileres temporales destinados exclusivamente a turistas, fomentando el alquiler de largo plazo para residentes locales. Complementar con incentivos fiscales para propietarios que prioricen el alquiler permanente. Tomar como ejemplo las regulaciones implementadas en ciudades como Barcelona, donde se ha logrado equilibrar la oferta turística con las necesidades de vivienda.

**Gestión sostenible de recursos e infraestructura:** realizar estudios periódicos para evaluar la capacidad de carga del destino, incluyendo variables como infraestructura, transporte y servicios básicos. Priorizar inversiones en infraestructura crítica y sostenible, como sistemas de transporte público eficientes y tecnologías para el manejo de residuos y el ahorro de agua.

**Campañas de educación y sensibilización:** diseñar campañas educativas dirigidas a turistas y residentes para promover prácticas sostenibles y fomentar el respeto por la cultura e identidad local. Estas campañas pueden incluir señalización en espacios públicos, programas educativos en escuelas y colaboración con operadores turísticos para difundir mensajes a través de redes sociales y materiales promocionales.

**Diversificación económica:** promover actividades económicas alternativas que complementen al turismo, como el turismo cultural, educativo y agroecológico. Fomentar programas de capacitación para los residentes interesados en diversificar sus fuentes de ingreso, con un enfoque en la innovación y el desarrollo local.

**Monitoreo y control de la actividad turística:** implementar un sistema integral de monitoreo que recopile datos en tiempo real sobre la actividad turística, utilizando tecnologías como sensores ambientales y encuestas digitales. Estos datos permitirán identificar y responder a problemas antes de que se agraven, asegurando una gestión más ágil y adaptativa.

**Estímulo al turismo fuera de temporada alta:** diseñar estrategias específicas para desestacionalizar el turismo, como la organización de eventos culturales, deportivos y académicos en temporadas bajas. Ofrecer incentivos fiscales a empresas que operen durante estos períodos y desarrollar paquetes turísticos atractivos para grupos específicos como estudiantes o jubilados.

Sería valioso desarrollar investigaciones futuras que se centren en el impacto a largo plazo del turismo en el bienestar de los residentes y en el medio ambiente, así como en la implementación y efectividad de las políticas públicas destinadas a mitigar estos efectos.

La experiencia de San Martín de los Andes, limitadamente mostrada en esta investigación, se vincula con cómo los destinos turísticos pueden prepararse para enfrentar los posibles desafíos del overtourism sin comprometer los atributos que los hacen únicos y atractivos para los visitantes. Con una gestión adecuada, es posible anticipar y mitigar los riesgos, logrando un desarrollo turístico sostenible que equilibre el crecimiento económico con la preservación de la identidad local y el bienestar de los habitantes, garantizando beneficios tanto para la comunidad como para el turismo en el largo plazo.

## Anexos

Este anexo presenta un análisis detallado de la evolución del turismo en San Martín de los Andes, basado en datos históricos que abarcan varias décadas. A través de dos tablas, se expone información clave sobre el comportamiento turístico en la región, incluyendo la cantidad de turistas, pernóctes, ocupación hotelera y capacidad de plazas.

Los datos más relevantes de estas tablas, en función de nuestros objetivos, se han traducido en gráficos que permiten visualizar de forma sintética las principales tendencias y patrones turísticos (Capítulo 1).

En este anexo se presentan todos los datos detallados, ofreciendo un panorama completo que facilita un análisis exhaustivo de la evolución del turismo en la región.

Tabla 1: Evolución de la cantidad de turistas por estación del año en San Martín de los Andes (1990 - 2024).

Meses Años	Verano	Otoño	Invierno	Primavera	ANUAL
1990	9372	10963	10160	7015	37510
1991	7287	12717	14422	8979	43405
1992	10482	14752	13605	11403	50242
1993	12880	17112	15485	14481	59958
1994	16704	19671	21887	16765	75027
1995	19176	20737	18269	15399	73581
1996	21831	24496	17476	19235	83038
1997	16048	28334	25017	27101	96500
1998	21728	35167	27969	30526	115390
1999	23990	33356	26739	28515	112600
2000	22554	31999	29325	25127	109005
2001	22616	35200	24646	21766	104228
2002	21473	43563	37584	26171	128791
2003	34954	41932	37949	25353	140188
2004	38455	47842	39028	30026	155351
2005	40003	32839	38286	31814	142942
2006	42520	41954	40019	33870	158363
2007	42372	46396	50068	38464	177300
2008	42621	43321	40692	33913	160547
2009	39892	41423	38214	36091	155620
2010	46437	47350	49971	37038	180796
2011	50243	46600	33947	27894	158684
2012	35911	35238	48117	42967	162234
2013	47112	56981	50842	50570	205505
2014	49746	56998	46510	57443	210697
2015	56253	61426	48548	52893	219120
2016	46155	59856	41973	54434	202418
2017	45348	58303	48428	57242	209321
2018	44056	64012	49942	60468	218478
2019	44297	67911	55726	64595	232529
2020	56666	13523	206	7709	78104
2021	32787	44446	45313	81672	204218
2022	53128	88532	55963	77402	275025
2023	47650	94531	55649	69201	267031
2024	47168	22293			69461

Fuente: Secretaría de Turismo - Municipalidad de San Martín de los Andes. Reproducido con autorización de la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes

La Tabla 1 detalla la cantidad de turistas registrados en San Martín de los Andes, desglosados por estaciones del año (verano, otoño, invierno y primavera) y el total anual. A lo largo del período analizado, se observa un crecimiento sostenido en el número de visitantes, con fluctuaciones significativas entre las distintas temporadas. Destacan los incrementos registrados en verano e invierno, que son las estaciones con mayor afluencia turística.

Tabla 2: Evolución de la cantidad de pernoctes turísticos y plazas disponibles en San Martín de los Andes (1977 - 2024).

AÑOS	CANTIDAD DE PERNOCTES TURÍSTICOS					TURISTAS	PLAZAS HABILIT.	PLAZAS OFRECIDAS	OCUPACIÓN ANUAL %	RELACIÓN PERNOCTES/ PLAZAS
	VERANO	OTOÑO	INVIERNO	PRIMAVERA	TOTAL					
1977	40582	26790	56636	29232	153240	s/d	1108	252124	56,1	138
1978	43956	35404	56032	18285	153677	s/d	1395	327559	46,9	110
1979	30025	20549	42255	11935	104764	18838	1470	538293	19,4	71
1980	40147	16784	29548	8420	94899	15721	1575	542151	17,5	60
1981	33947	16178	43710	15503	109338	18462	1570	565156	19,3	70
1982	57087	16093	60575	13645	147400	19573	1680	441958	33,3	88
1983	49002	29867	70838	9807	159514	26246	1811	446446	35,7	88
1984	42894	22616	68353	11265	145128	24115	1890	500809	29,0	77
1985	35241	17444	34049	9642	96376	18220	2503	564839	17,1	39
1986	45438	22397	64861	10423	143119	23298	2473	627567	22,8	58
1987	55214	26069	51367	15997	148647	27211	2747	740240	20,1	54
1988	84367	36009	102060	19994	242430	45003	2726	812135	29,8	89
1989	85332	39914	86647	24640	236533	43189	2752	772162	30,6	86
1990	77528	29599	73242	18940	199309	37510	2941	762345	26,1	68
1991 *	68501	34039	90858	25758	219156	43405	3014	853826	25,7	73
1992 *	73374	39145	85711	35031	233261	50242	3428	956285	24,4	68
1993 *	90160	45017	112209	46215	236601	59958	3738	1071039	27,4	79
1994	126952	53112	151021	45266	376351	75027	3780	1192218	31,6	100
1995	145741	55991	138843	41577	382152	73581	3918	1245551	30,7	98
1996	150633	66138	111844	51935	380550	83038	4104	1311115	29,0	93
1997	143871	76503	159239	73172	422019	96500	4532	1408114	30,0	93
1998	187856	101990	157526	88527	535899	115390	4644	1583324	33,8	115
1999	175125	96732	167063	82692	521612	112600	5237	1734177	30,1	100
2000	153368	92802	173216	72870	492256	109005	5545	1810226	27,2	89
2001	153788	102079	156064	70927	484838	104228	5666	1738611	29,3	86
2002	143871	135437	244480	99450	623238	128791	5825	1915683	32,5	107
2003	244678	129947	231841	88735	695201	140188	5533	1902240	36,5	126
2004	250558	143527	258158	102917	755160	156351	5697	1909489	39,5	133
2005	243903	117311	247578	111348	720140	142942	5838	1922136	37,5	123
2006	253003	138730	270787	118548	781068	158364	6026	2001268	39,0	130
2007	258474	161313	308384	128362	856533	177300	6236	2101162	40,8	137
2008	268518	149305	267177	101742	786742	160547	6744	2205048	35,7	117
2009	231373	131464	236867	108272	707976	155620	6836	2338022	30,3	104
2010	286983	150152	306631	111114	854880	180796	6963	2356112	36,3	123
2011	293756	144676	196577	83681	718690	158684	6927	2278871	31,5	104
2012	190844	107508	278836	127328	704516	162234	6804	2246709	31,4	104
2013	296840	180144	294758	151708	923450	205505	6792	2255582	40,9	136
2014	334564	195035	270512	178190	978301	210697	6581	2220726	44,1	149
2015	319746	177978	274084	162289	934097	219121	6523	2167988	43,1	143
2016	280931	160605	242214	163301	847051	202418	6400	2111134	40,1	132
2017	262161	155818	265181	166000	849160	209321	6453	2057348	41,3	132
2018	262816	178564	276367	175798	893545	218479	6453	2054198	43,5	138
2019	259745	188274	319161	188113	955293	232529	6486	2074528	46,0	147
2020	288647	40570	617	23126	352960	78104	6476	652549	54,1	55
2021	205774	123602	265190	217838	812404	204218	6280	1784395	45,5	129
2022	301422	239430	320436	201132	1062420	275025	6275	1937502	54,8	169
2023	262075	235993	319746	194096	1011910	267031	6508	2029935	49,8	155
2024	256002	75795			331797	69461	6627	556409	59,6	50

Fuente: Secretaría de Turismo - Municipalidad de San Martín de los Andes. Reproducido con autorización de la Secretaría de Turismo de San Martín de los Andes

La Tabla 2 proporciona información más detallada sobre la cantidad de pernoctes turísticos, desglosada por estaciones del año y total anual, además de incluir datos relacionados con la capacidad de alojamiento (plazas habilitadas y ofrecidas), el porcentaje de ocupación anual y la relación entre pernoctes y plazas disponibles. Estos datos permiten analizar la evolución de la infraestructura turística y su utilización a lo largo de los años.

## **Referencias bibliográficas**

Álvarez-Sousa, A. (2021). La percepción de los problemas del overtourism en Barcelona. *Recerca: revista de pensament i anàlisi*, 26(1), 59-92. <https://doi.org/10.6035/Recerca.2021.26.1.4>

Alonso García, J. I. (2012). Motivación y emoción. En: J. I. Alonso García, *Psicología* (pp. 202-223). McGraw Hill. [https://www.academia.edu/29016515/Alonso\\_Garcia\\_Jose\\_Ignacio\\_Psicologia\\_ed](https://www.academia.edu/29016515/Alonso_Garcia_Jose_Ignacio_Psicologia_ed)

Bektash Eminova, E. (2022). *El problema del overturismo, con una aplicación al caso de Palma de Mallorca* [Trabajo final de grado, Universitat de les Illes Balears]. UIBrepositori <http://hdl.handle.net/11201/159310>

Blanco, C. M. C., & Castro, A. B. S. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure investigación: Revista Científica de enfermería*, (27), 10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7779030>

Beltrán Bueno, M. Á. (2014). *Las motivaciones como factor clave de la conducta turística. Un estudio empírico en el Sureste Español* [Tesis doctoral, Universidad católica de Murcia]. RIUCAM <http://hdl.handle.net/10952/1075>

Beltrán Bueno, M. Ángel, & Parra Meroño, M. C. (2017). Perfiles turísticos en función de las motivaciones para viajar. *Cuadernos de Turismo*, (39), 41–65. <https://doi.org/10.6018/turismo.39.290391>

Butler, R. W. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer/Le Géographe canadien*, 24(1), 5- <https://doi.org/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x>

Caballo, V. E., Andrés, V., & Bas, F. (1997). *Manual para el tratamiento cognitivo conductual de los trastornos psicológicos* (Vol. 1, pp. 25-87). Siglo XXI Editores, S. A. <https://beckperu.com/wp-content/uploads/2020/04/Manual-para-el-tratamiento-cognitivo-conductual-de-los-trastornos-psicologicos-Vicente-Caballo.pdf>

Canals Salas, Y. (2020). *Efectos positivos y negativos del overtourism* [Tesis de grado, Universitat de les Illes Balears]. <http://hdl.handle.net/11201/158395>

Cardona, J. R. (2012). *Actitudes de los residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados: El caso de Ibiza* [Tesis Doctoral, Universidad de las Islas Baleares, Islas Baleares, España]. <http://hdl.handle.net/11201/2878>

Casalderrey, N. G., García, J. A., Mach, A. P., & Fernández, Ó. V. (2018). De la turismofobia a la convivencia turística: el caso de Barcelona. Análisis comparativo con Ámsterdam y Berlín. *Ara: Revista de investigación en turismo*, 8(2), 25-34. <https://doi.org/10.1344/ara.v8i2.21980>

Conill-Tetuà, M. (2020). *Ciudad Educadora y Turismo Responsable: binomia de reflexión en torno a la convivencia, al patrimonio y la identidad ciudadana. Análisis, estado de la cuestión y valoración*. <http://hdl.handle.net/2445/178685>

COPADE. Secretaría de Planificación y Acción para el Desarrollo. (s.f.). *Política de fomento al turismo social interno COVID-19: Empleo público*. <https://www.copade.gob.ar/politica-de-fomento-al-turismo-social-interno-covid-19-empleo-publico-copade/>

Damasco Bernabe, S. J. (2020). *'Overtourism': Análisis desde la perspectiva de los agentes: Turista y Residente* [Tesis de grado, Universitat de les Illes Balears]. <http://hdl.handle.net/11201/153006>

Dann, G. M. (1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of Tourism Research*, 4(4), 184-194. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(77\)90037-8](https://doi.org/10.1016/0160-7383(77)90037-8)

Díaz Barriga, Á. (2007). La entrevista a profundidad. *TRAMAS. Subjetividad y procesos sociales*, (3), 161-178. <https://doi.org/10.24275/tramas/uamx/19913161-178>

Dodds, R., & Butler, R. (2019). The phenomena of overtourism: a review. *International Journal of Tourism Cities*, 5(4), 519-528. <https://doi.org/10.1108/IJTC-06-2019-0090>

Espinós Ferrero, E. (2019). *El modelo del ciclo de vida de Butler en los destinos con overtourism*. <http://hdl.handle.net/10045/96742>

Fernández, C. G. (2018). *Gentrificación y turismofobia, el caso de Barcelona* [Tesis Doctoral]. <http://hdl.handle.net/10612/8491>

Flores, L. N. T., & Vargas, A. R. B. (s.f.). Turismofobia: un breve análisis de casos relevantes. En *Congreso virtual internacional desarrollo económico, social y empresarial en Iberoamérica* (Vol. 4). Eumed.net. <https://www.eumed.net>

Foneris, L. (2014). *Diagnóstico para el desarrollo del Turismo Rural Comunitario en el Parque Nacional Lanín* [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Sur]. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/3220>

Garcia-Lluelles, E., Valiente, G. C., & Casalprim-Ramonet, M. (2023). El impacto del turismo en Andorra: La Percepción de los residentes. *Cuadernos de Turismo*, (52), 123-147. <https://doi.org/10.6018/turismo.593451>

Goodwin, H. (2017). *The challenge of overtourism*. Responsible Tourism Partnership, 4, 1-19. <http://www.millenniumdestinations.com/uploads/4/1/9/7/41979675/rtpwp4overtourism012017.pdf>

Gutiérrez, L. (2011). *Turismo accesible en San Martín de los Andes* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1534>

Gutiérrez, V. P., Aguilera, D. S., & Ramis, M. À. C. (2022). Políticas públicas y overtourism en destinos urbanos: un análisis comparado entre Barcelona y Palma. *Cuadernos de Turismo*, (49), 189-207. <https://doi.org/10.6018/turismo.521871>

Gutiérrez, V. P. (2020). *La gestión del overtourism. Los casos de Barcelona y Palma*. <https://doi.org/10.6018/turismo.521871>

INDEC. (2022). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas. Provincia de Buenos Aires, Provincia del Neuquén. Total de población, variación absoluta y variación*

relativa, por departamento. Años 2010 y 2022.  
[https://censo.gob.ar/index.php/datos\\_definitivos\\_neuquen/](https://censo.gob.ar/index.php/datos_definitivos_neuquen/)

INDEC. (2024). *Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) - Resultados*. Instituto Nacional de Estadística y Censos. <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-3-13-56>

Kim, S.-I. (2013). Neuroscientific Model of Motivational Process. *Frontiers in Psychology*, 4. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2013.00098>

Koens, K., & Postma, A. (2017). *Understanding and managing visitor pressure in urban tourism: A study into the nature and methods used to manage visitor pressure in six major European cities*. Centre of Expertise in Leisure, Tourism and Hospitality (CELTH), Breda.  
[https://www.researchgate.net/publication/331400440\\_Understanding\\_and\\_managing\\_visitor\\_pressure\\_in\\_urban\\_tourism\\_A\\_study\\_to\\_into\\_the\\_nature\\_of\\_and\\_methods\\_used\\_to\\_manage\\_visitor\\_pressure\\_in\\_six\\_major\\_European\\_cities](https://www.researchgate.net/publication/331400440_Understanding_and_managing_visitor_pressure_in_urban_tourism_A_study_to_into_the_nature_of_and_methods_used_to_manage_visitor_pressure_in_six_major_European_cities)

Lamghali Lamzali, R. (2021). *Percepción social del turismo: ¿turismofobia? El caso de Tenerife* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de La Laguna].  
<https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/25540>

López, L., Otón, M. P., & Antelo, M. D. L. Á. P. (2019). ¿Existe overtourism en Santiago de Compostela? Contribuciones para un debate ya iniciado. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (83). <https://doi.org/10.21138/bage.2825>

Mazzocchi, N. (s.f.). *El crecimiento urbano de la ciudad de San Martín de los Andes y su evolución demográfica*. Material didáctico de Metodología de la investigación aplicada en geografía humana (Cód. 1162). Universidad del Salvador.  
[https://ci.usal.edu.ar/archivos/geousal/docs/af\\_el\\_crecimiento\\_urbano\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_san\\_martin\\_de\\_los\\_andes\\_y\\_su\\_evolucion\\_demografica.pdf](https://ci.usal.edu.ar/archivos/geousal/docs/af_el_crecimiento_urbano_de_la_ciudad_de_san_martin_de_los_andes_y_su_evolucion_demografica.pdf)

Milano, C. (2018). Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(3), 551-564.  
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.041>

Milano, C. (2017). Overtourism y turismofobia. Tendencias globales y contextos locales.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30241.10087>

Millán Sánchez, L. (2020). *Turismofobia: Origen y evolución*.  
<http://hdl.handle.net/11201/154909>

Ministerio de Turismo del Neuquén. (2020). *Plan de reactivación turística 2020-2021*. Gobierno de la provincia del Neuquén. <https://www.neuquen.gov.ar/plan-reactivacion-turistica>

Moreira, M. F. T., Zamora, J. J. B., Patiño, H. M. C., & Muñoz, W. L. C. (2023). Estudio de los impactos socioculturales ocasionados por las actividades turísticas en la ciudad de Quevedo. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 23(39), 83-95.  
<https://doi.org/10.47189/rcct.v23i39.628>

Municipalidad de San Martín de los Andes. (2024).  
<https://www.sanmartindelosandes.gov.ar/>

Noticias de los Andes. (4 de septiembre de 2020). San Martín de los Andes está entre los 10 destinos más buscados para viajar. Recuperado de <https://noticiasdelosandes.com.ar/contenido/5677/san-martin-de-los-andes-esta-entre-los-10-destinos-mas-buscados-para-viajar>

Organización Mundial de Turismo [OMT]. (2018). *Panorama OMT del turismo internacional*. <https://doi.org/10.18111/9789284419890>

Pereira, G. A., & Gosling, M. (2017). Los viajeros y sus motivaciones: un estudio exploratorio sobre quienes aman viajar. *Estudios y perspectivas en turismo*, 26(1), 62-85. [https://www.researchgate.net/publication/317530556\\_Los\\_viajeros\\_y\\_sus\\_motivaciones\\_Un\\_estudio\\_exploratorio\\_sobre\\_quienes\\_aman\\_viajar](https://www.researchgate.net/publication/317530556_Los_viajeros_y_sus_motivaciones_Un_estudio_exploratorio_sobre_quienes_aman_viajar)

Plog, S. (2001). Why destination areas rise and fall in popularity: An update of the Cornell Quarterly Classic. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(3), 13-24. <https://doi.org/10.1177/0010880401423001>

Pomar Luque, A. (2021). *Análisis y antecedentes de la turismofobia. El caso de la ciudad de Palma* [Tesis doctoral, Universitat de les Illes Balears]. <http://hdl.handle.net/11201/156611>

Pons, G. X., Romero, A. B., & García, M. D. R. N. (2020). Sostenibilidad Turística: overtourism vs undertourism. *Societat d'Història Natural de les Balears*. [https://www.researchgate.net/profile/Luis-Escudero-Gomez-2/publication/344783445\\_Comunidades\\_anfitrionas\\_frente\\_al\\_overtourism\\_un\\_estudio\\_comparado\\_entre\\_San\\_Martin\\_de\\_los\\_Andes\\_Argentina\\_y\\_Toledo\\_Espana/links/5f8fdf5299bf1b53e37a56c/Comunidades-anfitrionas-frente-al-overtourism-un-estudio-comparado-entre-San-Martin-de-los-Andes-Argentina-y-Toledo-Espana.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Escudero-Gomez-2/publication/344783445_Comunidades_anfitrionas_frente_al_overtourism_un_estudio_comparado_entre_San_Martin_de_los_Andes_Argentina_y_Toledo_Espana/links/5f8fdf5299bf1b53e37a56c/Comunidades-anfitrionas-frente-al-overtourism-un-estudio-comparado-entre-San-Martin-de-los-Andes-Argentina-y-Toledo-Espana.pdf)

Possebon, J., Cervi, C., & Knebel Baggio, D. (2019). Factores que influyen en la decisión de compra de viajes turísticos: Un estudio en el Noroeste de Rio Grande do Sul (Brasil). *Estudios y perspectivas en turismo*, 28(4), 903-922. <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v28n4/v28n4a03.pdf>

Puértolas Cooper, L. (2018). *La turismofobia en Mallorca y su reflejo en la prensa local (2007 – 2017). Una aproximación* [Tesis de grado, Universitat de les Illes Balears]. <http://hdl.handle.net/11201/148105>

Real Academia Española. (1999). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/fobia>

Ralero Rojas, I. (2021). De la turismofobia al turismo sostenible en Toledo. *Antropología Experimental*, (21), 331-345. <https://doi.org/10.17561/rae.v21.5796>

Romera, A. R., Lama, A. V., & Tabales, A. F. (2023). Overtourism en destinos urbanos: propuesta metodológica de diagnóstico a partir de un sistema de indicadores. *Cuadernos de Turismo*, (52), 45-67. <https://doi.org/10.6018/turismo.593421>

Rufino Mateo, C. (2019). *Impacto medioambiental del overtourism sobre el agua en la ciudad de Sevilla*. <https://idus.us.es/handle/11441/104183>

Sancho, A. (1997). *Introducción al Turismo. Producto. Definición de Producto Turístico*. Organización Mundial de Turismo.

<http://www.utntyh.com/wpcontent/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMOOMT.pdf>

Suárez Acosta, M. Á., Zoghbi Manrique de Lara, P., & Aguiar Quintana, J. T. (2013). Motivación del turista hacia la práctica de deportes náuticos: un estudio en el destino turístico de Gran Canaria. *Revista de análisis turístico*. <http://hdl.handle.net/10553/72029>

Valverde, F. A. N., & Lama, A. C. (2021). ¿Overtourism en la ciudad de Granada?: una aproximación a la percepción de turistas, residentes y partidos políticos locales. *Cuadernos Geográficos*, 60(1), 35-53. <https://doi.org/10.30827/cuadgeo.v60i1.13717>

Vázquez, E. R., & De la Cruz Davila, J. (2020). Turismofobia: un análisis social desde los medios de comunicación. *Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca*, 5(10), 33-37. <https://doi.org/10.29057/est.v5i10.4985>

Walo Argüello, A. I. (2019). *Participación ciudadana: solución de la turismofobia*. RIULL Repositorio institucional de la Universidad de La Laguna. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/12408>