

# 2° INFORME

MAYO, 2021

## TURISMO, VIAJES Y COVID-19



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES  
**IIGG** | **GINO GERMANI**  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES - UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

Grupo de estudios sobre  
**TURISMO Y SOCIEDAD**

---

# Índice

Presentación .....	3
Límites y alcances metodológicos.....	3
Características de los encuestados .....	5
Pandemia, situación económica y viajes .....	6
Cancelación de viajes .....	6
Volver a viajar .....	7
Cuidados.....	9
Emociones .....	10
Respuestas Libres.....	11
Conclusiones.....	13

---

# Presentación

En el marco de la emergencia sanitaria causada por la pandemia por COVID-19, la actividad turística se ha paralizado desde los inicios del año 2020 hasta finales del mismo. Tanto a nivel local como global, los flujos turísticos han sido afectados por el cierre de fronteras y el cese del transporte incidiendo de manera negativa en varios sectores clave de la economía en Argentina como en la región y obligando a una reflexión profunda sobre el futuro del sector. Así, abordando al turismo desde las ciencias sociales nos preguntamos acerca de las expectativas en torno a los viajes, teniendo en cuenta el complejo contexto sanitario que se está atravesando.

Este informe es resultado de la segunda encuesta Viajes y Pandemia dirigida a viajeros y viajeras frecuentes durante el mes de diciembre de 2020. El objetivo de dicho relevamiento fue explorar acerca de las expectativas de viajes de los viajeros frecuentes de Argentina.

Cabe destacar que hubo un primer relevamiento realizado entre junio y julio de 2020 y que el presente constituye en una continuación del mismo. Lo que se busca en esta segunda encuesta es analizar los cambios en las expectativas sobre viajes a partir de la pandemia por COVID acaecida en los comienzos del 2020.

Este relevamiento sobre Viajes y Pandemia es un trabajo en conjunto realizado por integrantes del [Grupo de Estudios en Turismo y Sociedad](#) del Instituto de Investigaciones Gino Germani.

## Límites y alcances metodológicos

Los datos relevados por esta encuesta fueron realizados en dos ondas durante el año 2020, año de la pandemia de Covid-19. La recolección de datos se realizó en ambos casos por internet, en forma auto-administrada y al azar simple. Las dos ondas se relevaron en dos momentos muy diferentes de la misma, la primera, se realiza en junio, mes invernal en la Argentina y con fuerte aumento de casos de contagio y de fallecimientos. Se encuentra vigente en el momento del relevamiento un decreto de necesidad y urgencia del PE Nacional de aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), con prohibiciones en diferentes provincias y actividades; con las clases escolares, en todos los niveles

---

por vía virtual y pocas perspectivas de vacaciones de invierno para el próximo mes de julio.

La segunda onda del relevamiento se realiza en diciembre, próxima a las vacaciones de verano en una situación muy diferente. La pandemia fue relativamente controlada, los casos de fallecimiento y contagio disminuyen y el país se encuentra bajo el Decreto de necesidad y Urgencia del PEN de Distanciamiento preventivo y obligatorio (DISPO). La mayoría de las actividades turísticas y de transporte fueron protocolizadas, y se permiten otras actividades vinculadas como la gastronomía, las actividades al aire libre y recreativas y finaliza el período escolar.

En la primera onda se recolectan 959 casos de respuesta y en la segunda 360 casos, de manera que la posibilidad de comparabilidad no es posible en todas las variables, por la cantidad de casilleros vacíos o con pocos casos.

En ambas ondas se utilizó para el relevamiento un formulario de *Google Forms*, que fue difundido por redes sociales, grupos de viajeros/as y redes de contactos, en el que se incluía un consentimiento informado. Ambos cuestionarios son diferentes porque en el segundo caso se incorporaron nuevas preguntas y se corrigieron sesgos encontrados en los resultados del primer cuestionario.

Se mantuvieron conceptualmente los siguientes criterios: Se estableció como *viajero/a frecuente* a toda persona mayor de 18 años, con residencia en Argentina, que haya realizado al menos dos viajes en los últimos tres años y que dicho viaje haya sido realizado hacia un lugar de destino distinto a su lugar de residencia habitual. Entre los motivos de viajes se incluyen: recreación, vacaciones y ocio; estudio (realización de algún tipo de estudio, formación, curso de perfeccionamiento, etc.); asistencia a reuniones; visita a familiares y/ o amigos; realización de tratamiento médico u otros motivos.

Se excluyen de la categoría turista-viajero/a frecuente a: personas que viajan para ocupar un puesto de trabajo; quiénes deciden residir en el lugar de destino, los/as viajeros en tránsito; aquéllos/as que realizan menos de un viaje al año. Los requerimientos referidos a la definición de viajero frecuente surgen de la definición provista por la OMT respecto al turismo y al turista.

La elección de esta clasificación se vincula con el uso de dichas categorías por organismos de turismo, como el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y el INDEC, los cuales adoptan tales definiciones de turismo y turista para el registro y relevamiento histórico de los datos sobre turismo y viajes.

En cambio, se modificaron las categorías ocupacionales, de educación y de contratación para obtener datos más precisos, comparables con las categorías

---

censales habituales y discriminar mejor ciertos sesgos encontrados en la primera onda sobre la pertenencia de los respondentes al ámbito universitario y académico, al sector de servicios y especialmente al sector turístico, muy afectado por efecto de la pandemia. De manera que estas variables no se consideran comparables entre ambas ondas.

Por otra parte, hay que señalar que en ambas ondas hay una fuerte concentración de las respuestas en la zona del AMBA (Capital y Gran Buenos Aires) que supera el 80%, mientras que hay porcentajes muy bajos de respuesta del resto del país. Esto indica que se pueden validar las conclusiones de estos relevamientos para la zona del AMBA, no así para el resto del país.

## Características de los encuestados

De un total de 360 (100%) respuestas, el 71,4% declaran identificarse con el género femenino y un 28,3% se identifican con el género masculino. La mayoría responde que reside en la provincia de Buenos Aires: el 44% reside en la CABA y el 30% en la provincia de Buenos Aires. Sólo un 26% de las personas responden como lugar de residencia otras provincias de Argentina como son Córdoba, Santa Fe, Neuquén, Corrientes, San Luis, Chubut, Misiones, Jujuy, Salta, La Rioja, Entre Ríos, Catamarca, San Juan, Río Negro y Santiago del Estero. Con lo cual, como en la primera onda los resultados solo pueden validarse para la zona del AMBA.

De las 360 personas que responden esta pregunta, se observa que la mayoría presenta un nivel educativo alto (72%), es decir, declaran estudios Universitarios completo (32,2%), universitario incompleto (17,5%), terciario completo (12,5%) y terciario Incompleto (9,2%). Sólo el 28% declara tener estudios de nivel primario y secundario.

Respecto a la situación laboral del total de 360 (100%) respuestas, se puede saber que, la mayoría 76% (274 respuestas) declara estar ocupado al momento de completar la encuesta, un 3,6% (13 respuestas) se percibe subocupado y sólo el 3,6% (13 respuestas) se encuentra desocupado. El resto manifiestan estar en condición inactiva como estudiante 8,3% (30), jubilado/a 5,3% (19 respuestas), rentista 1,1% (4 repuestas), ama de casa 1,1% (4 respuestas) y sólo un 1,1% (4 respuestas) responde no sabe, no contesta.

En cuanto a la categoría laboral, responden 347 personas (100%), de la cual el 63,7% (221 respuestas) declara ser asalariado, el 18,4% (64 respuestas) trabajador/a por cuenta propia -monotributista-, el 6,3% (22 respuestas) patrón

---

o empleador/dora, el 3,2% (11 respuestas) trabajador/a familiar sin remuneración fija y un 8,4% (22 respuestas) no sabe, no contesta.

En cuanto a la condición de contratación surge de las respuestas que el 67% (234 respuestas) tiene un trabajo estable o permanente con aportes jubilatorios, el 8,6% (30 respuestas) contrato por tiempo determinado, el 4% (14 respuestas) contrato precario sin aportes, el 3,5% (12 respuestas) eventual, el 1,7% (6 respuestas) estacional, 2,3% (8 respuestas) trabajo en negro, el 6,3% (22 respuestas) otros, que pueden ser becas, planes, pensiones graciabiles, entre otras categorías y un 6,1% (21 respuestas) no sabe , no contesta.

## Pandemia, situación económica y viajes

Uno de los aspectos que se indaga mediante la encuesta es **la forma en la que la pandemia incide en la situación económica** de las personas, en los viajes planeados.

En ese sentido, ante la pregunta si la pandemia afectó la situación económica un 47,5% (171) dijo que empeoró, un 47,8 (172) dijo que no afectó, y un 4,7% (17) dijo que mejoró.

A los 171 encuestados que manifestaron que la pandemia produjo un empeoramiento de su situación económica se les preguntó **cómo influye eso sobre los viajes**. En ese sentido un 49,7% (85) afirmó que esa situación provocó la cancelación de los viajes que tenía planeados, un 33,3% (57) manifestó que reducirían el nivel de gastos en viajes que tenía planeados, pero realizarían igualmente los viajes y un 11,7% (20) indicó que no tenía viajes planeados que fueran afectados por la reducción de sus ingresos.

## Cancelación de viajes

De las 360 respuestas, un **38,6% (139)** respondió que canceló 1 viaje, un **38,5% (129)** canceló 2 viajes o más y un **25,6% (92)** no canceló ningún viaje.

## Destinos de los viajes cancelados

Los viajes cancelados fueron en total **280 (100%)**, de los cuales, un **53% (148)** fueron viajes cancelados dentro de Argentina, un **46% (128)** viajes internacionales y un **1% (4)** era una combinación de ambos.

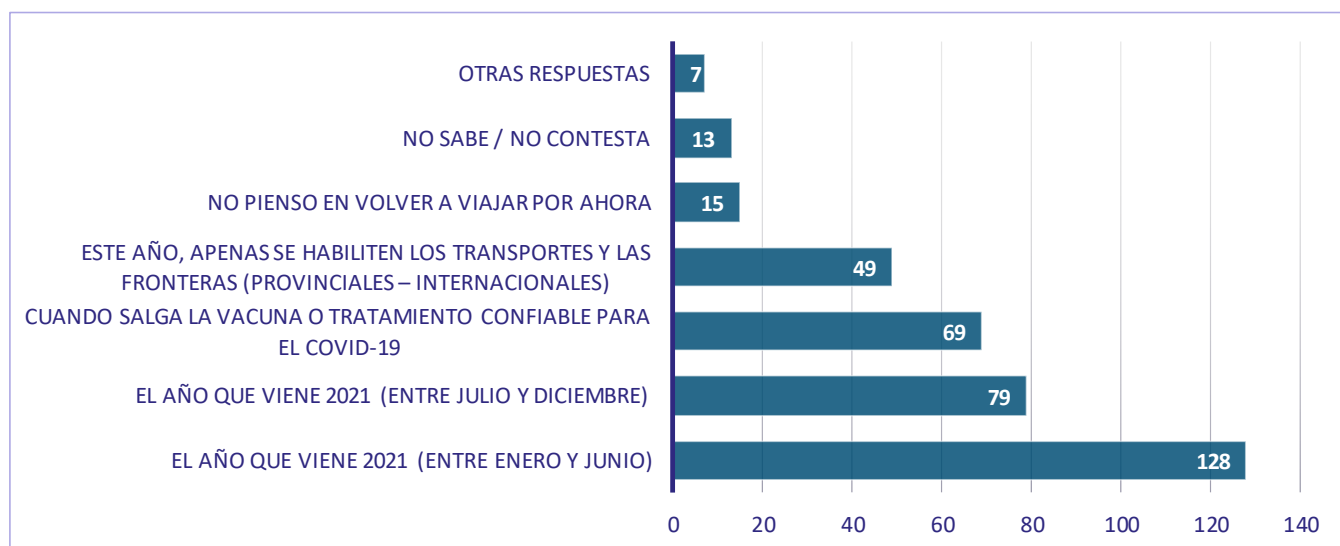
## ¿Qué harán ante esos viajes cancelados?

Ante la pregunta sobre qué pensaban hacer las personas con esos viajes cancelados. De esos **280**, un **65% (182)** afirma que tiene la intención de realizar ese viaje en otro momento, un **21% (60)** dice que no sabe si va a volver a realizar ese viaje, un **6% (16)** dice que es probable que cambie el destino de ese viaje y otro **6% (16)** contesta que no sabe que va hacer.

# Volver a viajar

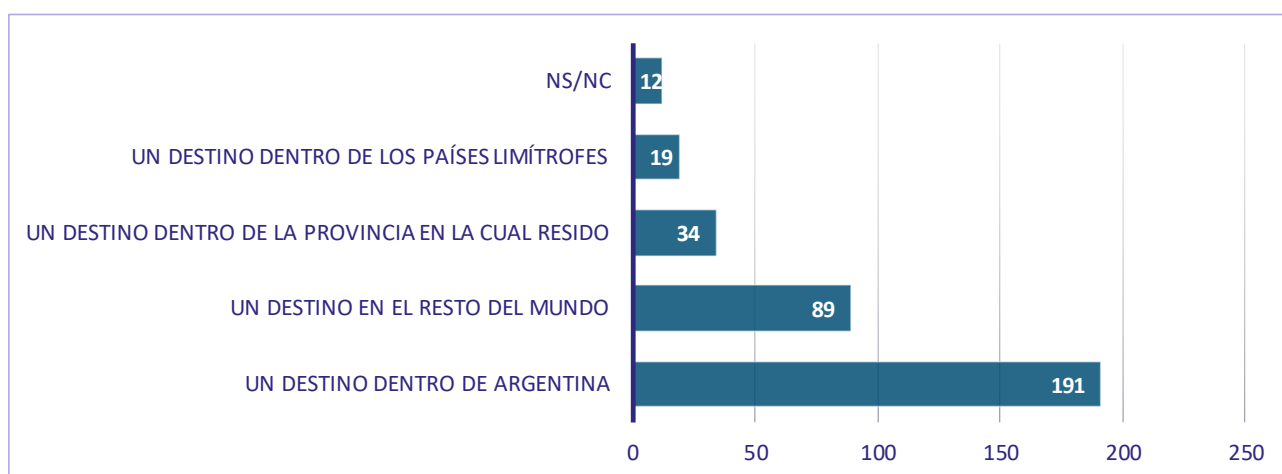
Ante la pregunta **¿Cuándo piensas que vas a volver a viajar?** Un **36% (128)** afirma que piensa volver a viajar el primer semestre del 2021, un **22% (79)** el segundo semestre del año 2021, un **19% (69)** cuando salga la vacuna o tratamiento confiable para el COVID-19, un **14% (49)** apenas se habiliten las fronteras y transportes y un **4% (15)** no piensa en volver a viajar.

**Gráfico 1. Pensar en volver a viajar, en valores absolutos.**



Ante la pregunta donde volverían a viajar, respondieron 345 personas, de las cuales un **55% (191)** responden un destino dentro de Argentina, un **26% (89)** un destino en el resto del mundo, un **10% (34)** un destino dentro de la provincia en la que reside y un **6% (19)** un destino dentro de los países limítrofes.

**Gráfico 2. Volver a viajar ¿a dónde?, en valores absolutos.**



Otra de las preguntas que se realizaron es si a **partir de la pandemia pensaron en cambiar el tipo de turismo que realizaban hasta ahora**. Respondieron **345** personas, un **52% (177)** respondieron que “no”, un **27,5 % (95)** que “sí” y un **21% (73)** respondieron “tal vez”.

Dentro de las 168 personas que responden que sí y tal vez, se les preguntó sobre el tipo de cambios pensaban, ya sea en relación a los lugares de destino o al tipo de turismo. En relación a esa pregunta un **30% (50)** afirmó que prioriza lugares dentro de Argentina, un **21% (35)** lugares que no sean muy concurridos, un **18% (30)** lugares que estén asociados a la naturaleza, un **10% (16)** turismo de cercanía, **8% (14)** lugares a los que nunca fue y **4% (7)** dentro de la provincia y ninguna de esas opciones **9% (15)**.



**Gráfico 3. Qué tipo de turismo se priorizará, en valores absolutos.**



Finalmente, sobre las medidas y protocolos se realizó la siguiente pregunta: Este año se implementaron protocolos de seguridad que derivan en medidas de cuidado en los viajes (permisos de circulación, pasaporte sanitario, realización de test, etc). En base a ello, ¿En qué medida los protocolos interfieren en las decisiones de viajar?

Ante esa pregunta las respuestas totales fueron 360, de las cuales un **36% (131)** dice que desalientan las decisiones de viajar, un **34% (124)** dice que es indistinto y un **29% (105)**, dice que alientan las decisiones de viajar.

## Cuidados

Otra de las secciones de la encuesta versa sobre los cuidados respecto a los viajes. En esa línea se les preguntó a los encuestados/das **¿Cuán importantes serían los diferentes cuidados personales a la hora de realizar un viaje?**

Acerca de esto y sobre la relevancia que asignan las personas a **contratar un seguro médico** para su viaje (que contemple enfermedades virales e internacionales) surgieron los siguientes resultados:

El **41%** de los encuestados/as dijo que era **“muy importante”** contratar un seguro y el **26%** respondió que sería **“algo importante” (68% de aceptación)**. El resto de encuestados/as dijo que era **“poco importante”** o **“nada importante”** tal contratación (**22 %**). Se toman en cuenta aquí las respuestas válidas de los 377 entrevistados/as (100%).

---

En cuanto a la importancia que le asignan las/os encuestadas/os a al **chequeo de las condiciones de los servicios de salud disponibles en el destino**, un **55%** indicó que lo considera **“muy importante”**. En segundo lugar, **un 24 %** de encuestados/as consideró a esta cuestión como **“algo importante”**. El resto (**11 %**) le dio menor importancia.

Al consultar a las personas respecto al **uso del barbijo y el mantenimiento de la distancia social**, la mayor parte consideró que este aspecto en su próximo viaje sería **“muy importante” (78%)**, seguido por un **9 %** que lo entiende como **“algo importante” (87 % de aprobación)**. Por su parte, el **0,8 %** lo consideró como **“nada importante”** y **2,9 %** como **“poco importante”**.

En relación a chequear que la contratación de los servicios turísticos implicados en el viaje contemple la **devolución del dinero y/o cancelación por fenómenos sanitarios**, un **52%** lo consideró **“muy importante”**; un **25%**, lo consideró **“algo importante”**. El resto (**14 %**) le dio menor relevancia.

Respecto a la decisión de **viajar a destinos donde se hayan informado pocos casos de Coronavirus durante la pandemia**, un **31%** lo consideró **“algo importante”**; un **30 %** lo consideró **“muy importante”**, mientras que un **8 %** lo consideró **nada importante** y un **20 % poco importante** (la mayoría de respuestas valoran tal cuidado)

De acuerdo a estos datos y si comparamos los resultados de la primera y la segunda encuesta realizadas por estos medios: vemos que los valores observados se mantienen constantes, con una baja disparidad.

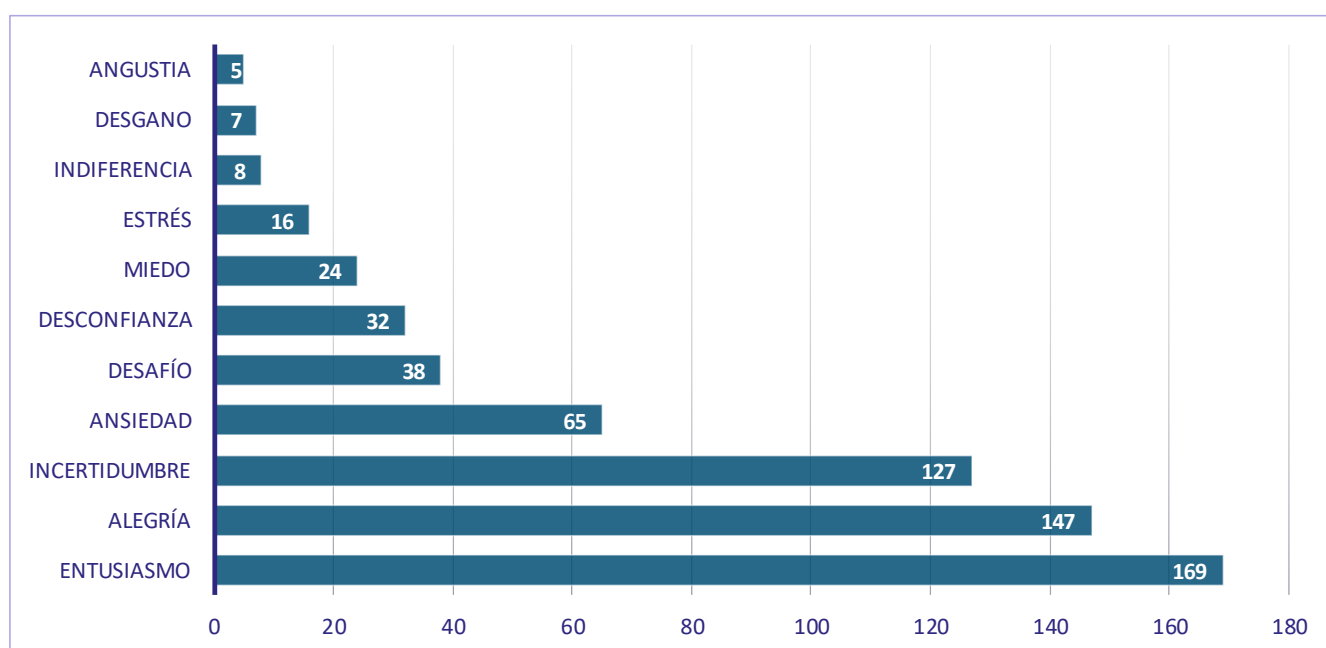
## Emociones

Respecto de la pregunta **¿Qué emociones genera volver a viajar post-COVID 19?**, en la cual se permitía seleccionar hasta dos emociones, entre las siguientes: Miedo, Indiferencia, Ansiedad, Alegría, Entusiasmo, Angustia, Desafío, Desgano, Depresión, Desconfianza, Incertidumbre, Estrés y Otra; se concluyó lo que expone a continuación.

Del total de viajeros frecuentes que contestaron, **278 seleccionaron 2 emociones (81 personas lo resumieron solamente con una emoción)**, y una sola persona eligió expandir su respuesta con la opción otras, quien expresó: **“Me resulta deprimente viajar con las medidas sanitarias como tapaboca y distancia social dado que viajó sólo y a hostels para sociabilizar.”**

La emoción que más apareció relacionadas con volver a viajar fue **“Entusiasmo” (169)**, luego, en cantidad le sigue **“Alegría” (147)**, ambas emociones con connotación positiva representan el **49.5 % (316 respuestas de 638)**. En tercer lugar, de mayor a menor cantidad de respuestas, está la **“Incertidumbre”, seleccionada 127** veces, y la **“Ansiedad”, con 65 apariciones (ambas representan el 30%)**. Luego, se mencionaron: el **“Desafío” (38)**, la **“Desconfianza” (32)**, el **“Miedo” (24)**, el **“Estrés” (16)**. Y, finalmente, en los 3 últimos lugares, con pocas selecciones, está la **“Indiferencia”, el “Desgano” y la “Angustia” (suman 20 selecciones entre las tres emociones)**.<sup>1</sup>

**Gráfico 4. Emociones y viajes a futuro según cantidad total de menciones (valores absolutos).**



## Respuestas Libres

En este segundo relevamiento realizado durante el mes de diciembre del año 2020, de un total de 360 encuestados únicamente el 21%, es decir, 76 encuestados incluyeron sus opiniones en el espacio de respuestas libres. Es importante destacar que en líneas generales las respuestas libres demuestran un amplio espectro de sentimientos tales como incertidumbre, preocupación,

<sup>1</sup> Esas connotaciones de positividad respecto a las emociones que generan “volver a viajar” se deben al sesgo de la muestra, que se corresponde a “viajeros frecuentes”.

---

apatía frente a los estragos sociales, económicos, sanitarios y psicológicos ocasionados por la primera ola de contagios por COVID 19. También se observa un significativo interés al plan de vacunación que estaba empezando a iniciarse justamente a finales del año 2020.

Si para la primera encuesta realizada a inicios de la pandemia las dos grandes interrogantes de los viajeros eran sus expectativas futuras sobre la posibilidad de viajar y sus sentimientos psicoemocionales frente a la crisis sanitaria recientemente iniciada en Argentina, para la segunda encuesta, efectuada en medio de una reactivación momentánea las interrogantes que surgieron fueron: la creciente necesidad de poder disfrutar de momentos de ocio (priorizando destinos de cercanía y en entornos de naturaleza ), la incertidumbre frente a la situación económica del país y un llamativo número de personas insatisfechas por el manejo de la pandemia con respecto a la imposición de normativas y regulaciones que permiten la libre circulación dentro del territorio argentino.

De las 76 respuestas libres, un **38% (29 encuestados)** expresan en sus comentarios **insatisfacción, descontento e intranquilidad** frente a la falta de coordinación entre el gobierno central y los gobiernos locales con respecto a las normativas y reglamentaciones de circulación libre y de realizar actividades de veraneo dentro de la normalidad posible. Ese descontento es enfatizado en frases como: “Creo que hay mucha política y protocolo pero luego en la aplicación falla mucho todo”, “Hace una semana intento realizar mi permiso de verano sin éxito”, “Hay poca información y muy desorganizado de requisitos para viajar dentro de Argentina”, “Los protocolos no me dan confianza, no se cumplen, ni por parte de los turistas ni por parte de los empresarios que aplican” , comentarios de este estilo se pudieron encontrar dentro del grupo de 29 personas que engloban disconformidad frente a las acciones tomadas de parte de las principales autoridades frente al desarrollo de la actividad turística durante la pandemia Covid19.

Por otro lado, un **32% (24 encuestados)** exclamaron su **deseo de poder satisfacer sus necesidades de ocio y recreación**, las cuales van mucho más allá del elegir algún destino de moda, estas veinticuatro personas mediante comentarios tales como: “Ojalá que puedan ser muchos son esenciales para la calidad de vida cuando tienen contenido”, “Voy a continuar viajando con mis hijos a parques nacionales / provinciales de Patagonia Andina, con la modalidad de acampe y con vehículo particular. La diferencia es que ahora elijo lugares más remotos, menor duración y con menos servicios para evitar la concurrencia masiva de visitantes”, “Necesidad de recreación”, “Es un momento de replanteo de la actividad turística mirarnos y pensar qué tipo de turismo queremos para el futuro”, “me dan muy pocas ganas de visitar lugares, los hago para salir de la

---

ciudad” claramente estas expresiones indican un claro sentimiento de agobio frente a la cotidianeidad de las cuarentenas estrictas realizadas de manera intermitente y porque no, el de sentir la necesidad de liberación de sus obligaciones profesionales, familiares y sociales.

Un **13% (10 encuestados)** presentaron su preocupación mediante sus respuestas libres en donde evidentemente se presenta un contexto socioeconómico preocupante y, que una vez más, será la actividad turística la que sirva como escenario de construcción de nuevos patrones sociales originados por la crisis social producto de la pandemia ocasionada por el COVID19.

Finalmente, un **17% (13 encuestados)**, remiten a aclaraciones sobre sus respuestas en el cuestionario o bien comentarios neutros sobre la encuesta en general.

## Conclusiones

Tal como se comentó en la presentación, el objetivo de este segundo relevamiento es el de explorar las expectativas de viajes en viajeros y viajeras frecuentes de Argentina, tras la pandemia por COVID-19. Salvando las disparidades en cuanto a representación geográfica y tamaño de la muestra, las variables que se indagan guardan cierta correlación con las emanadas de la primera encuesta.

Cabe destacar que en relación a las nuevas preguntas, tales como la afectación en los viajes producto de la reducción de ingresos económicos, se observa que la pandemia tuvo cierto efecto en la cancelación de viajes, como también en el tipo de gasto que se planean hacer en esos viajes. En relación a volver a viajar en pandemia se observó que predominó una propensión favorable a la realización de viajes en el futuro próximo. Por otro lado, sobre la pregunta vinculada al tipo de turismo que se priorizará se observa que la principales respuestas se orientaron al turismo nacional.

En relación a los cuidados y emociones que se consideran a la hora de viajar, las respuestas mantuvieron representación similar respecto a la primera encuesta.

Finalmente respecto a las preguntas libres se observan expresiones vinculadas a diversos tipos perspectivas y emociones, tales como la insatisfacción, descontento e intranquilidad, deseo ansias de volver a viajar.