



# Iguazú: la pandemia y la reconversión del turismo

## Situación de las microempresas turísticas

---

FERNANDO MANUEL GUTIÉRREZ



Esta obra está bajo Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

## Sobre el autor

### FERNANDO MANUEL GUTIÉRREZ

Licenciado en Turismo (UNaM). Cursó la Maestría en Turismo sostenible (2006) del Instituto Superior de Estudios Turísticos Internacionales y del Centro Internacional de Estudios Turísticos de las Islas Canarias. Es Profesor de la carrera de Licenciatura en Turismo en la Universidad Nacional de Misiones. Trabajó con las empresas del sector turístico en Puerto Iguazú, Puerto Madryn, Saltos del Moco-ná, San Ignacio, Posadas, Resistencia, Islas Canarias, Isla de Tenerife, entre otras. Actualmente participa de proyectos de investigación junto a equipos interdisciplinarios de la Facultad de Ciencias Exactas, Químicas y Naturales y la Facultad de Ciencias Forestales (UNaM), así como de varios proyectos de extensión en la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales (UNaM) con municipios de Misiones y Corrientes.

**Correo electrónico:** fernandoty@gmail.com



## RESUMEN

La pandemia del COVID 19 ha significado un proceso traumático para la actividad turística mundial desde sus inicios a principios de 2020. La actividad ha sufrido casi como ninguna otra ya que el virus demostró la sorprendente capacidad de trasladarse con los viajes a lo largo y lo ancho del planeta, en respuesta a esto la gran mayoría de los países han tomado una serie de medidas para contener pandemia, entre ellas se destacan: el cierre de fronteras, la paralización del transporte aéreo, el distanciamiento social y la cuarentena (<https://news.un.org/es/story/2020/05/1474102>). Uno de los aspectos más relevantes de este crecimiento lo protagonizaron un grupo de micro empresas con un claro carácter innovador que apostaron al destino con conceptos, modelos de negocios y servicios que no existían hace apenas una década atrás (<https://cataratas365.com/excursiones/puerto-iguazu-que-hacer/the-argentine-experience-iguazu/>). El objetivo de este artículo es describir la problemática de estas micro empresas, conocer de qué manera están atravesando este momento y que expectativas poseen en el corto, mediano y largo plazo.

## ABSTRACT

The COVID 19 pandemic has been a traumatic process for global tourism activity since its inception in early 2020. The tourism sector has suffered almost like no other as the virus demonstrated the surprising ability to move across the globe. In response to this, the vast majority of countries have taken a number of measures to contain pandemics, including: border closure, air transport shutdown, social distancing and quarantine (<https://news.un.org/es/story/2020/05/1474102>). One of the most relevant aspects of this growth was carried out by a group of micro companies with a clear innovative character that bet on fate with concepts, business models and services that did not exist just a decade ago (<https://cataratas365.com/excursiones/puerto-iguazu-que-hacer/the-argentine-experience-iguazu/>). The objective of this article is to describe the problem of these micro companies, to know how they are managing the current situation and what expectations they have in the short, medium and long term. Key words: Tourism – Innovation – Business – Resilience – Pandemic - Puerto Iguazu - Triple Frontier - Covid-19.

## RESUMO

A pandemia de COVID 19 significou um processo traumático para a atividade turística mundial desde seus começos a princípios de 2020. A atividade sofreu quase como nenhuma outra já que o vírus demonstrou a surpreendente capacidade de se mover com as viagens ao longo e o largo do planeta, em resposta a isto a grande maioria de os países tomaram medidas sérias para conter a pandemia, entre as quais se destacam o encerramento de fronteiras, a paralisação do transporte aéreo, o afastamento social e a quarentena (<https://news.un.org/es/story/2020/05/1474102>). Um dos aspectos mais relevantes deste crescimento foi protagonizado por um grupo de micro empresas com um claro caráter inovador que apostaram ao destino com conceitos, modelos de negócios e serviços que não existiam faz apenas uma década atrás (<https://cataratas365.com/excursiones/puerto-iguazu-que-hacer/the-argentine-experience-iguazu/>). O objetivo deste artigo é descrever a problemática destas micro-empresas, conhecer a forma como estão a atravessar este momento e suas expectativas a curto, médio e longo prazo. Palavras chaves: Turismo - Inovação - Empresas - Resiliência - Pandemia - Puerto Iguazú - Tríplice Fronteira - Covid-19.

**Palabras clave:** Turismo – Innovación – Empresas – Resilencia – Pandemia - Puerto Iguazú - Triple Frontera - Covid-19.



La pandemia del COVID 19 ha significado un proceso traumático para la actividad turística mundial desde sus inicios a principios de 2020. La actividad ha sufrido casi como ninguna otra ya que el virus demostró la sorprendente capacidad de trasladarse con los viajes a lo largo y lo ancho del planeta, en respuesta a esto la gran mayoría de los países han tomado una serie de medidas para contener la pandemia, entre ellas se destacan: el cierre de fronteras, la paralización del transporte aéreo, el distanciamiento social y la cuarentena (<https://news.un.org/es/story/2020/05/1474102>).

... “Iguazú es un destino que visitan muchos extranjeros y con mucha preponderancia del mercado brasilero principalmente en el sector gastronómico. Al tener las fronteras cerradas se pueden imaginar que esto es totalmente desolador”

Lic. Corina Brañas

Argentina ha sido uno de ellos, con la particularidad de que estas medidas se han extendido en el tiempo más que en muchos otros países. En la actualidad, a más de siete meses de haberse implementado la cuarentena, la misma no se ha levantado y siguen sin actividad el transporte aéreo y terrestre de pasajeros, así como el cierre de fronteras internacionales e inclusive provinciales.

En este contexto las ciudades cuya actividad económica dependen casi exclusivamente del turismo han sufrido mucho más los efectos negativos de las medidas tomadas por el gobierno nacional y provincial (<https://economis.com.ar/un-retrato-de-iguazu-la-ciudad-paralizada-por-la-pandemia/>).

En Puerto Iguazú, además del cierre de las fronteras y la suspensión de vuelos, el cierre del Parque Nacional Iguazú ha diezmando prácticamente la actividad económica de las empresas poniendo a muchas de ellas al borde de la desaparición.

Es verdad que el gobierno ha definido una batería de medidas económicas orientadas a lograr que las empresas y profesionales del turismo puedan sobrevivir durante este período de tiempo, pero estas son insuficientes según cámaras empresariales y profesionales del sector (<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/medidas-en-turismo-frente-al-covid-19>).

Por otra parte, Puerto Iguazú venía atravesando una etapa de importante crecimiento en los últimos años reflejado en indicadores como el acrecentamiento en el arribo de turistas, el aumento en la frecuencia de vuelos nacionales, la apertura de nuevos mercados, el estreno de vuelos directos a Europa y la instalación de empresas hoteleras locales e internacionales (<https://enfoquemisiones.com/cataratas-camino-a-un-nuevo-record-en-2020-estiman-que-el-numero-de-visitantes-se-incrementara-en-un-8/>).

Uno de los aspectos más relevantes de este crecimiento lo protagonizó un grupo de micro empresas con un claro carácter innovador que apostaron al destino con conceptos, modelos de negocios y servicios que no existían hace apenas una década atrás (<https://cataratas365.com/excursiones/puerto-iguazu-que-hacer/the-argentine-experience-iguazu/>). Estas empresas han aparecido para atender las necesidades de un mercado cada vez más visible y sólido compuesto por nuevos turistas internacionales que buscan experiencias personalizadas y transformadoras desde el punto de vista del conocimiento de la cultura local y el contacto con el medio ambiente, servicios no masivos con alto grado de profesionalidad y con normas de sustentabilidad que respalden una actitud empresarial responsable.

El objetivo de este artículo es describir la problemática de estas micro empresas, conocer de qué manera están atravesando este momento y qué expectativas poseen en el corto, mediano y largo plazo. Para ello recurrimos a dos importantes referentes de este tipo de empresas en el destino Iguazú.



Figura 1: fotografía Malena Monferrer Vigil



Figura 2: fotografía Corina Brañas

Malena Monferrer Vigil es Licenciada en Turismo, Master en Innovación en Turismo y desde hace 4 años Gerente de la empresa Argentine Experience que irrumpió en el mercado con un concepto gastronómico completamente innovador para el destino, cuyo producto consiste en vivir una cena interactiva a puertas cerradas donde los turistas pueden aprender sobre la idiosincrasia, gastronomía, el vino y las costumbres argentinas (<https://theargentineexperience.com/>).

Por otro lado, Corina Brañas es Licenciada en Turismo y representante de la Agencia de Viajes NEA & NOA Travesías en Puerto Iguazú dedicada exclusivamente al servicio personalizado de viajes en privado y a medida.

Cabe destacar que ambas empresas, al igual que varias otras con perfil innovador, se dedican casi exclusivamente al mercado de turismo internacional por lo que la situación de incertidumbre sobre el regreso del

transporte aéreo internacional y la reapertura de fronteras las ha afectado profundamente (<http://neatravesias.com/>).

## Entrevistas

Entrevistas a la Licenciada en Turismo (UNaM) Malena Monferrer Vigil (Gerente Argentine Experience) y a la Licenciada en Turismo (UNaM) Corina Brañas (Responsable local de NEA & NOA Travesías), ambas Empresas de Turismo de Puerto Iguazú (Misiones, Argentina).

### ¿Cómo ven el escenario actual del turismo en Puerto Iguazú?

Corina Brañas (CB): Podríamos decir que hace 7 meses, cuando todo esto comenzó, estábamos en plena temporada con una ciudad en movimiento, colmada de turistas consumiendo la gastronomía, excursiones, alojamientos y productos locales. Hoy la foto es completamente distinta, con una ciudad desierta, donde si bien hoy hay algunos comercios que están comenzando a abrir sus puertas, no tienen la afluencia de gente que tenían en febrero o marzo cuando comenzó la pandemia. Esto se debe a que Iguazú es un destino que visitan muchos extranjeros y con mucha preponderancia del mercado brasileño principalmente en el sector gastronómico. Al tener las fronteras cerradas se pueden imaginar que esto es totalmente desolador.

Malena Monferrer Vigil (MM): Coincido, actualmente el turismo en Puerto Iguazú es nulo. Si bien hace poco se habilitaron los viajes para los residentes misioneros durante los fines de semana, no es una actividad rentable para ninguna empresa. Ningún hotel puede abrir solo tres días los fines de semana, los servicios y las capacidades de Puerto Iguazú están preparados para el turismo nacional e

internacional y hoy no hay movimiento. Incluso lo podemos observar en los datos del Parque Nacional Iguazú donde solamente se vienen ocupando el 50% de los cupos que se dispusieron para la visita de turistas y residentes. Realmente la situación es muy triste.

### **¿Cómo fue el proceso vivido durante esta pandemia desde el cierre de la actividad hasta estos días?**

(CB): Bueno, creo que a todos nos tomó por sorpresa porque si bien allá por marzo se venía escuchando que había un virus dando vueltas, no dimensionábamos la posibilidad de que llegara tan rápido. De repente íbamos al Parque Nacional y veíamos turistas asiáticos con barbijo y nos daba hasta gracia porque no estábamos acostumbrados a que en un lugar tan abierto lo usaran; sin embargo, un día nos despertamos con la noticia de que el Parque Nacional y las fronteras se iban a cerrar, algo impensado para nosotros que trabajamos veinticuatro horas los siete días de la semana con turistas.

En medio de la perplejidad, rápidamente nos concentramos en solucionar la vuelta de los pasajeros a sus ciudades, buscar vuelos a Buenos Aires o gestionar pasajeros que salían por Brasil. Actuamos rápido pensando que serían 15 o 20 días hasta recuperar la normalidad, pero luego pasaron 30 y comenzaron a llegar cancelaciones de reservas, teníamos planificada una temporada 2020 muy buena con muchos proyectos dentro de la empresa que se vieron cortados por la situación. Si bien la mayoría de las reservas se fueron modificando para la temporada 2021, la verdad es que no tenemos certeza de que podamos trabajar y esto hace que todos los días tengamos cancelaciones definitivas.

... “creo que el aspecto positivo de esta situación es que ha despertado el emprendedurismo, la creatividad, la voluntad de cambio y la solidaridad

de mucha gente que está comenzando a hacer cosas que nada tienen que ver con su profesión habitual”

Lic. Malena Monferrer Vigil

(MM): Lo que yo vi, en principio fue una sensación de temor y resguardo ya que es una ciudad donde todo el tiempo hay movimiento y rotación de gente de todas partes del mundo, donde todos tenemos contacto por nuestro trabajo con turistas. La frontera estaba abierta y también era uno de los puntos por donde mayor cantidad de repatriados argentinos ingresaban así que la primera reacción de la población fue de resguardo, apoyo y acatamiento de las medidas de aislamiento tomadas por el gobierno. Pero a medida que fueron pasando los meses la necesidad económica de mucha gente, principalmente de profesionales independientes o free lance que no tienen otra opción que salir a la calle a trabajar se fue imponiendo.

En el caso puntual de nuestra empresa, fuimos tomando decisiones progresivas poco a poco en función de las noticias y de las medidas que iba marcando el gobierno, pero nunca nos imaginamos que la situación se prolongaría por tanto tiempo. Comenzamos con el ajuste de todos los costos, reducción de servicios, devolución de reservas prepagadas, gestión de mercadería en stock, cancelación de contratos de personal que teníamos a prueba; el cierre de las fronteras nos complicó en lo administrativo también ya que dificultó el cobro de cuentas corrientes de agencias con las que trabajamos en Brasil, inclusive una opción que evaluamos fue la de cerrar definitivamente, pero se optó por sostener la empresa y conservar el recurso humano, que en nuestro caso representa conservar una inversión en capacitación y formación de equipos que nos costó mucho conseguir. Hoy estamos armando un negocio de cero con un producto nuevo con una estructura de costos diferente para menos comensales, sabemos que los protocolos nos permitirán atender 8 o 10 personas cuando

nuestra capacidad de atención y espacio físico era de hasta 30 personas. Simplemente estamos esperando que vuelvan los vuelos y se abran nuevamente las fronteras.

### **¿Qué efectos sociales tuvo el cierre de la actividad turística en Puerto Iguazú y en el área de la triple frontera?**

... “Veo un poco “tibio” a los gobiernos a la hora de tomar las decisiones y plantear las medidas necesarias para el sector.”

Lic. Malena Monferrer Vigil

CB: Iguazú tiene una situación muy particular ya que no existe otra actividad económica en comparación con ciudades como Posadas, Córdoba, Salta o inclusive Ciudad del Este o Foz do Iguazú donde existe el comercio local, la industria o el agro. Iguazú está cercado por el Parque Nacional y su única actividad económica es el turismo. Si esta situación se prolonga los efectos para la ciudad pueden ser muy negativos ya que una considerable parte de sus ciudadanos son profesionales que vinieron de otras provincias o países, que de no poder sustentarse podrían comenzar a emigrar. Por otra parte, es una de las fronteras más calientes del mundo con todo el riesgo que ello implica en cuanto a las actividades de contrabando o narcotráfico que podrían crecer si la gente no encuentra otra salida. Estos aspectos podrían causar un retroceso en la estructura social, en la seguridad de la zona y en la imagen del destino que costaría mucho revertir. Es por esto, que es tan importante que el gobierno entienda la particularidad de esta ciudad y las consecuencias que podría traer no actuar acorde a la situación.

Por el momento la situación se mantuvo relativamente estable debido a que la pandemia afectó en gran medida en la época del

año donde el destino habitualmente pasa por la temporada baja y casi todos los trabajadores tienen un “colchón económico” de resguardo que hicieron en la temporada alta. Aquellos que dependen más del día a día o que perdieron sus trabajos en este tiempo están buscando reinventarse con algún tipo de emprendimiento personal y toda la sociedad está colaborando, hay un gran sentimiento de empatía, pero no será viable a lo largo del tiempo si la actividad no se recupera.

MM: Básicamente toda la sociedad depende directa o indirectamente del turismo, es una situación bastante difícil ya que incluso los comercios que apuntan a la demanda local tampoco les está yendo muy bien porque todos los trabajadores en relación de dependencia o independientes vieron afectados sus ingresos significativamente. Es muy probable que en un futuro no muy lejano haya una fuga de profesionales o de gente que ha venido a trabajar de taxista, cocinero o remisero por decirte algunos ejemplos.

Sin embargo, creo que el aspecto positivo de esta situación es que ha despertado el emprendedurismo, la creatividad, la voluntad de cambio y la solidaridad de mucha gente que está comenzando a hacer cosas que nada tienen que ver con su profesión habitual.

### **¿Cómo gestionaron esta crisis las autoridades locales, provinciales y nacionales?**

MM: Veo un poco “tibio” a los gobiernos a la hora de tomar las decisiones y plantear las medidas necesarias para el sector.

Creo que las autoridades nacionales están dilatando mucho la ayuda, la necesidad de una ley que nos permita garantizar la supervivencia de las empresas y profesionales independientes es indispensable. Creo que la cuarentena se extendió demasiado y ninguna empresa por más ayuda que tenga puede subsistir sin ingresos.

En cuanto a la provincia, creo que las medidas de ayuda económica se tenían que haber tomado con más antelación ya que el sector turístico representa una actividad determinante en cuanto a la generación de recursos y de empleo.

... “Iguazú fue evolucionando de un turismo donde la estrellita era lo masivo y lo regular centrado en la visita a cataratas a un turismo más de experiencias y cosas más personalizadas, de productos pensados a medidas; muchos operadores nacionales, internacionales y pasajeros fueron pidiendo cosas diferentes para hacer en el destino.”

Lic. Malena Monferrer Vigil

CB: Coincido con Malena en que fuimos uno de los sectores más descuidados. Si bien hubo en principio la ayuda del ATP (Asistencia al Trabajo y la Producción) (<https://www.argentina.gob.ar/produccion/medidas-pymes-covid/atp>) para empresas, la realidad es que en Iguazú tenemos muchos trabajadores independientes o estacionales (guías, taxista, combis, personal eventual de hoteles, etc.) cuyos ingresos dependen directamente de la cantidad de horas que trabajan. Muchos por su volumen de actividad tienen categorías de monotributo muy altas por lo que tampoco podían llegar a gestionar el IFE (Ingreso Familiar de Emergencia) (<https://www.anses.gob.ar/ingreso-familiar-de-emergencia>) y fueron el sector más castigado.

Ahora salió la ley y estamos esperando su reglamentación y a partir de cuándo entrará en funcionamiento.

En cuanto al gobierno provincial, si bien entendió más rápido la problemática de los trabajadores independientes y brindó una ayuda de diez mil pesos por mes a una parte de estos trabajadores, el relevamiento que se hizo fue muy deficiente y los beneficiarios

llegaron solo a un 15% (unas 150 personas) aproximadamente. (\*Actualmente el registro se ha ampliado a más de 1000 trabajadores)

Por las características de sus negocios, la forma de relacionarse con sus clientes y principalmente por los servicios que ofrecen, Uds. junto a otras empresas (como Iguazú Bike Tour y Awasi entre otras) claramente representan una nueva forma de pensar el turismo en Puerto Iguazú, mucho más cercana a la no masividad, a la atención altamente profesional, a la sustentabilidad y a las experiencias transformadoras de los turistas a través de la autenticidad.

### ¿Cómo ven la transformación del destino en los últimos años?

MM: Iguazú fue evolucionando de un turismo donde la estrellita era lo masivo y lo regular centrado en la visita a cataratas a un turismo más de experiencias y cosas más personalizadas, de productos pensados a medida; muchos operadores nacionales, internacionales y pasajeros fueron pidiendo cosas diferentes para hacer en el destino, todo el tiempo ese era el pedido. Esto lo sé porque nuestra casa central, que está en Buenos Aires, al momento de abrir este nuevo emprendimiento evaluó otros destinos de Argentina, principalmente en Patagonia, y fueron las agencias clientes las que nos dijeron que por favor lo instalemos en Iguazú, porque no había servicios de este tipo y calidad, las opciones gastronómicas de la noche terminaban siempre en Rafain (restaurante de Foz do Iguazú, Brasil) con otros mil comensales en un servicio de buffet.

... “Creo que a partir de esta nueva realidad este tipo de concepto va ser mucho más requerido y lo masivo va a perder el estrellato en el destino. Van a aparecer lugares diferentes en espacios abiertos”

Lic. Corina Brañas

Los clientes estaban buscando una actividad más diferenciada, para un mercado más específico que requiere algo más personalizado. Es así, como junto con otros productos específicos como experiencias en bicis por la selva, degustaciones de té, lodges de selva y visitas a chacras temáticas, una parte del sector fue evolucionando hacia ese espacio que habían dejado las empresas más tradicionales.

Creo que este tipo de productos tienen más posibilidades de acomodarse rápidamente a un turismo post pandemia. Partiendo de la base de que son productos no masivos, estructuras de costos más flexibles y aplicando los protocolos correspondientes considero que tenemos mucha más facilidad para poder adaptarnos a lo que va a ser el turismo de la nueva era post pandemia donde vamos a tener que convivir con esta situación y ajustarnos a todos los cambios que ya se produjeron.

CB: Al igual que en el caso de Argentine Experience nuestra casa central no está en Iguazú, sino en Salta. Cuando decidimos abrir NEA & NOA Travesías en Iguazú fue justamente porque los clientes solicitaban actividades nuevas similares (salvando las distancias) a las que la empresa ofrecía en el NOA. Así fue como comenzamos a trabajar mucho con productos de guías especializados en biciturismo como “Iguazú Bike Tours”, agregando nuevos servicios como “La Lorenza” que es una chacra que ofrece diferentes actividades como birdwatching, kayak e interpretación del bosque atlántico (selva paranaense). Buscamos productos diferentes donde el turista se sienta único y exclusivo. Si bien la vedete del destino siempre fue y será cataratas entendemos que se puede ofrecer un servicio mucho más privado y personalizado. (<https://theargentineexperience.com/>).

Creo que a partir de esta nueva realidad este tipo de concepto va a ser mucho más requerido y lo masivo va a perder el estrellato en el destino. Van a aparecer lugares diferentes

en espacios abiertos. Nosotros, en estos meses de cuarentena hemos creado productos nuevos, hemos buscado nuevas locaciones donde llevar actividades de ecoturismo como puede ser el Parque Provincial Urugua-í, un parque que nunca tuvo un uso turístico activo o paseos por el Río Iguazú Superior en localidades cercanas como Andresito con lodges de selva que antes costaba más vender.

... “el día que la gente sepa con precisión la fecha que vuelven los vuelos tanto nacionales como internacionales comenzarán las ventas de forma más regular y más segura. El turista tiene ganas de viajar y confía mucho en Argentina”

Lic. Corina Brañas

De hecho, muchas de las charlas y capacitaciones de destino que estamos brindando de forma virtual son para agencias que habitualmente eran clientes de operadores receptivos masivos de Iguazú y que hoy buscan este tipo de servicios porque están adelantándose al cambio de escenario. También la cuarentena ayudó a esto, ya que significó un parate grande donde muchas empresas que estaban acostumbradas a trabajar con proveedores más tradicionales del destino tuvieron tiempo de sentarse y pensar: “bueno no me está yendo mal con lo que venía haciendo, pero podría buscar nuevos productos que signifiquen una mejor experiencia para mis clientes”. Creo que esto no solo pasó en Iguazú sino también en todos los destinos de la Argentina.

### **Desde un punto de vista más técnico y más allá del formato ¿Cómo ven el reseteo del sistema turístico?**

CB: Creo que la certeza en cuanto a fechas y medidas va a ser clave. Recién el día que la gente sepa con precisión la fecha que

vuelven los vuelos tanto nacionales como internacionales comenzarán las ventas de forma más regular y más segura. El turista tiene ganas de viajar y confía mucho en Argentina, el país está muy bien visto como un destino seguro. Esto lo reflejan los informes de varias consultoras privadas y del gobierno, sin embargo, yo creo que hasta enero o febrero del año que viene no recibiremos pasajeros internacionales, por lo que en nuestro caso vamos a tener que reconvertirnos como lo venimos haciendo, creando nuevos productos para el mercado argentino y entendiendo que este también cambió a partir de la pandemia. La situación económica del país también es un problema porque es muy difícil establecer precios o valores para el mercado nacional en pesos teniendo en cuenta la inestabilidad de la moneda y la inflación. A pesar de esto, estamos tratando de ser competitivos para que cuando esto se abra, el argentino comience a viajar y busque una agencia de viajes para realizar sus salidas de una forma segura y con todos los protocolos aplicándose nos elija a nosotros.

... “nosotros somos parte de un destino mayor que es “Iguassu” con doble “S” donde están también Foz do Iguacu en Brasil y Ciudad del Este en Paraguay y donde todo funcionaba de forma interconectada con servicios que se vendían y operaban en cualquiera de las tres ciudades, con pasajeros que entran por aeropuertos diferentes; hoy este sistema está quebrado y es algo que tenemos que volver a arreglar.”

Lic. Malena Monferrer Vigil

MM: En nuestro caso nosotros no vamos a adaptar el producto para el mercado nacional, vamos a apostar al mercado internacional y por lo que vemos con la reprogramación de algunas reservas calculamos que para febrero o marzo de 2021 volveríamos a trabajar de forma gradual y progresiva. Entendemos

que el mayor riesgo para el turista pasa por si está dispuesto a subirse a un avión y pasar 9, 10 o 12 horas de vuelo, cuando llegue a destino creo que ya la situación va a ser menos riesgosa si las empresas están adaptadas con los protocolos correspondientes. Creo que el miedo de los turistas va a pasar por subirse a un avión.

Por otra parte, lo que destaco por las características de nuestra zona y nuestra sinergia con Brasil es que nosotros somos parte de un destino mayor que es “Iguassu” con doble “S” donde están también Foz do Iguacu en Brasil y Ciudad del Este en Paraguay, y donde todo funcionaba de forma interconectada con servicios que se vendían y operaban en cualquiera de las tres ciudades, con pasajeros que entran por aeropuertos diferentes; hoy este sistema está quebrado y es algo que tenemos que volver a arreglar.

Nosotros no vamos a hacer nada con el mercado internacional si no abrimos la frontera con Brasil. Para que este destino integrado vuelva a funcionar necesitamos de las dos cosas para poder continuar. Esto es lo más complicado para nuestro destino porque son tres países con gobiernos locales, provinciales y nacionales que tienen que ponerse de acuerdo en cuanto a políticas de salud, migración, aduana, protocolos, tiempos y voluntades.

Esto no se va a resolver con un trámite más en la frontera; considero que la mayoría de las empresas que viven del turismo pueden estar a la altura de la situación, creo que existe la tecnología que nos permita establecer el modelo de aplicación y control y espero que aparezca la voluntad política. Esta problemática no la posee ningún otro destino de Argentina, pero quiero ser positiva y apostar a que los gobiernos estarán a la altura de esta situación.



Las Cataratas del Iguazú. Gentileza NEA&NOA Travesías.

confluyen en un análisis de las fortalezas y debilidades del mismo, y en las nuevas oportunidades y amenazas que se avisan en el sector. Un cambio en los modelos de negocio enfocado en la sostenibilidad, la resiliencia y la innovación son las principales armas para enfrentar este desafío.

#### CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO SEGÚN NORMAS APA 2017 (UCES)

Gutiérrez, F. M. (octubre 2020). Iguazú: la pandemia y la reconversión del turismo. Situación de las microempresas turísticas de Iguazú en la pandemia. Revista de Extensión Tekohá. Posadas: Ediciones FHyCS, 8(6), 134-144. Recuperado de <http://edicionesfhyics.fhyics.unam.edu.ar/index.php/tekoha>

## Conclusiones

La crisis global del Covid-19 se ha convertido en un motor de innovación y modernización para muchos sectores económicos. El turismo en Argentina viene sufriendo como ningún otro sector debido a que desde el comienzo de la pandemia se ha suspendido el transporte de pasajeros, se han limitados los servicios de alojamiento y gastronomía y se han cerrado las fronteras provinciales e internacionales.

La supervivencia y reactivación de esta actividad en un contexto de pandemia, que durará al menos un par de años, significará un gran desafío para el sector empresario que, si bien está acostumbrado a innovar, se enfrentará a la amenaza permanente de rebrotos del virus y la potencial suspensión de los servicios básicos que presta el sector.

La situación extremadamente particular del destino Puerto Iguazú por su ubicación y vinculación internacional en la triple frontera y su dependencia exclusiva de la actividad como medio de desarrollo económico es interpelada desde la óptica de dos modernas microempresas con alto grado de innovación en el destino.

El pasado, presente y futuro del destino