

**Aportes del Turismo al Desarrollo Local:
evolución experimentada en la Ciudad de Federación, Argentina**

*Contribuição do Turismo ao Desenvolvimento Local:
evolução experimentada na cidade de Federação, Argentina*

*Contributions of the Tourism to the Local Development:
evolution experienced on the city of Federation, Argentina*

Noemí Wallingre¹

Resumen

Este artículo aporta los resultados de la prolongación de un estudio previo, con el fin de observar la evolución experimentada en el desarrollo del turismo en la Ciudad de Federación, provincia de Entre Ríos, Argentina. Buscó realizar un aporte respecto de la relación existente entre el turismo y el desarrollo local a partir del surgimiento de iniciativas e implementación de políticas y estrategias de desarrollo. La hipótesis afirma que el turismo es una actividad que contribuye al desarrollo local de municipios pequeños. Esta etapa del estudio esta comprendida entre los años 2000 y 2009. Se analizó su impacto socioeconómico relativo al empleo, los emprendimientos e inversiones, y se tuvo en cuenta el aporte reflejado en los beneficios que ocasionó, en particular en la población residente. En síntesis, la investigación se enmarca en el área temática del desarrollo local centrada en la figura de centro turístico, y analizada desde la denominada teoría del sistema turístico.

Palabras Clave: desarrollo local; destinos turísticos; sistema turístico; política del turismo.

Resumo

Este artigo contribui para os resultados continuados de um estudo prévio, com a finalidade de observar a evolução experimentada no desenvolvimento do turismo na cidade de Federação, província de Entre Rios, Argentina. Procurou-se realizar reflexões a respeito da relação existente entre o turismo e o desenvolvimento local a partir do surgimento de iniciativas e implementações de políticas e estratégias de desenvolvimento. A hipótese afirma que o turismo é uma atividade que contribui para o desenvolvimento local de cidades

¹ Licenciada en Turismo. Magíster en Desarrollo Local por la Universidad Nacional de San Martín, Argentina - Universidad Autónoma de Madrid, España. Profesora regular de Universidad Nacional de Quilmes; Universidad del Salvador y Universidad Autónoma de Entre Ríos, todas de Argentina. Directora de Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo, Universidad Nacional de Quilmes, Argentina. Directora Licenciatura en Hotelería y Turismo, Departamento de Economía y Administración, Universidad Nacional de Quilmes, Argentina, modalidad virtual. Email: nwallingre@unq.edu.ar; nwallingre@yahoo.com.ar .

pequenas. Esta etapa do estudo está concentrada entre os anos 2000 e 2009. Analisou-se seu impacto socioeconômico relativo ao emprego, os empreendimentos e investimentos, considerando a contribuição refletida nos benefícios que ocasionou, em particular na população residente. Em síntese, a investigação enfoca a área temática do desenvolvimento local centrada na figura de centro turístico e analisada desde a denominada teoria do sistema turístico.

Palavras-chave: desenvolvimento local; destinos turísticos; sistema turístico; política do turismo.

Abstract

This article contributes the results of the prolongation of a previous study, in order to observe the evolution experienced on the development of the tourism on the City of Federation, province of Entre Ríos, Argentina. A contribution sought to realize to the knowledge respect of the existing relation between the tourism and the local development from the emergence of initiatives and implementation of policies and strategies of development. The hypothesis affirms that the tourism is an activity that he contributes to the local development of small cities. This stage this of the study understood between the year 2000 and 2009. There was analyzed his socioeconomic impact relative to the employment, the business and investments, and there was born in mind the contribution reflected in the benefits that it caused, especially in the resident population. In synthesis, the investigation places in the thematic area of the local development on the figure of tourist center, and analyzed from the theory called of the tourist system.

Keywords: local development; tourist destinations; tourist system; tourist politics.

1. Introducción

La investigación sobre destinos turísticos de reciente desarrollo en Argentina y los impactos que producen en el nivel local es escasa. Esa realidad justificó en el año 2004 un primer proyecto de investigación cuya finalidad fue realizar un aporte respecto de la relación existente entre el turismo y el desarrollo local, a partir del surgimiento de iniciativas e implementación de políticas y estrategias de desarrollo en ese tipo de destinos. Este artículo se sostiene en la continuidad de esa investigación basada en el estudio del caso de la Ciudad de Federación, provincia de Entre Ríos. Esta etapa del estudio se extendió desde el año 2000 al 2009 y aporta los resultados de la prolongación del primer estudio, con el fin de observar la evolución experimentada. Para ello, se parte de la hipótesis que afirma que el turismo contribuyó al desarrollo local del municipio de referencia.

Se analizó el impacto socioeconómico que la actividad produjo relacionado con la generación de empleos, nuevos emprendimientos y en la inversión en servicios e infraestructura; y se tuvo en cuenta el aporte reflejado en los mayores y/o mejores beneficios para el caso particular de la población residente relacionado con las aspiraciones de mejorar la calidad de vida, aunque también para los turistas.

La decisión de enmarcar esta investigación desde la perspectiva y el carácter sistémico, se debe a que, la teoría general de los sistemas ha sido calificada como “la ciencia de las ciencias”, puesto que integra las diversas estructuras y proporciona la posibilidad del manejo de un lenguaje común, independientemente del área de conocimiento científico de que se trate (Molina S. y Rodríguez. S., 1991). Raimundo Cuervo (1967) fue pionero en proceder a abordar el estudio del turismo desde la perspectiva de la teoría general de los sistemas y quien procedió a realizar su adaptación. En 1967 entendió al turismo como un gran conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos. Identificó dentro de este gran conjunto un grupo de subconjuntos, que a su vez pueden subdividirse en otros subconjuntos, a saber: transporte, alojamiento, servicios de alimentación, centros de amenidades y de diversión, establecimientos comerciales relacionados y los servicios complementarios. Como esta primera aproximación no fue muy difundida, en 1979 Neil Leiper (en Acerenza, 1995) retomó este planteo, lo precisó y lo hizo más accesible a través de un modelo gráfico de carácter descriptivo y para quien, desde su punto de vista el turismo “[...] es un conjunto abierto, de cinco elementos, interactuando en un amplio medio ambiente. Siendo estos elementos: uno dinámico, el turista; tres geográficos: la región generadora, la ruta de tránsito y la región de destino, y un elemento económico, la industria turística.” (ACERENZA, M. 1995, pp. 165-205). En el elemento económico involucra las prestaciones de servicios de alojamiento, transporte, alimentos y bebidas, amenidades, entre otras. Todos esos servicios son brindados en espacios territoriales bien definidos, razón por la cual el sistema, además de mantener una estrecha relación funcional, mantiene una relación espacial con los elementos geográficos que lo integran

A estas interpretaciones, es oportuno adicionar la necesidad del ámbito institucional constituido por los mecanismos y las políticas públicas y privadas.

A su vez, a partir de la existencia de distintas tipologías de desarrollo del turismo, es posible afirmar que en esta actividad conviven varios modelos posibles de desarrollo pudiendo, según su enfoque, ser más incluyentes o excluyentes. Una de esas posibilidades es la que esta relacionada con el desarrollo del sector que integra y beneficia, en mayor o menor medida, a toda la comunidad residente y aspira a una mayor equidad social. Procura el desarrollo integral armonizando el empleo del territorio y el patrimonio, con la implementación de infraestructuras y servicios que permitan concertar el estándar de vida requerido por la comunidad local con la lógica de la rentabilidad. Esta es la alternativa que se sostiene en los fundamentos y características del desarrollo local (Wallingre, 2009). El desarrollo local es “el complejo proceso de concertación entre agentes, sectores y fuerzas que interactúan dentro de los límites de un territorio determinado con el propósito de impulsar un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, equidad, cambio social y cultural, sustentabilidad ecológica, enfoque de género, calidad y equilibrio espacial y territorial con el fin de elevar la calidad de vida y el bienestar de cada familia y ciudadano que lo habita.” (Enriquez, en Llorens, 2002). Desde este marco, se optó como unidad territorial de estudio por el centro turístico de estadía.

Consiste en un conglomerado urbano (receptor) al cual los turistas regresan todos los días y visitan el mismo atractivo donde practican deportes y realizan sus actividades preferidas (Wallingre N. y Toyos, M., 2010.)

Un último aspecto consistió en interpretar la tipología de desarrollo, el tipo de organización y funcionamiento adoptado, así como la etapa del ciclo de vida en que el destino se encuentra. Para esos casos se siguió las propuestas de tipologías de desarrollo adoptadas por Pearce (1991) y agrupadas, -según su enfoque respecto del surgimiento y evolución a partir de tener en cuenta las características de los empresarios turísticos, el recurso por ser desarrollado y la forma de desarrollarlo así como el contexto del desarrollo y su organización espacial-, en espontáneo, planificado, extensivo, integrado, catalítico y dependiente. Además, se consideró los modelos de Cordero (2003): modelo A o de enclave, tendiente a ser de carácter excluyente; modelo B o de participación local y con un enfoque excluyente; y modelo C o combinado en el que conviven los anteriores. Se hicieron extensivas a las tipologías de destinos según la oferta expresadas en Ejarque (2003) como de destinos contenedores, los que si bien cuentan con atractivos relevantes no poseen políticas de incentivo al turismo; destinos-

producto, aquellos que por sí mismos constituyen un producto porque desarrollan y garantizan prestaciones, atractivos y diversión; y destinos difusos, cuando los productos y atractivos no están integrados entre sí debido a la falta de coordinación, y como resultado no cuentan con una personalidad clara en el mercado. Finalmente, según el tipo de captación de demanda se diferencian entre destinos de larga o corta distancia. Para la organización y funcionamiento que un destino puede adoptar se procedió a evaluarlo a partir de Tamma (en Ejarque, 2003) en modelos de destinos *ONE-to-one* caracterizados por la fragmentación, falta de colaboración y espontaneidad en las empresas involucradas; de paquete, también denominado de dependencia, cuando la organización y comercialización se centralizan en los *tour* operadores; y de tipo *network* o de red, también denominado de integración, cuando se caracterizan por ofrecer una red de servicios, empresas y propuestas entrelazadas y conectadas, desarrollados por las empresas locales del destino que ofrecen y promueven una identidad precisa.

2. Metodología

Para la obtención de la información y datos en los que se sustenta la investigación, se utilizaron técnicas cuantitativas y también cualitativas. Se procedió a la revisión de fuentes secundarias bibliográficas y documentos gubernamentales, incluyendo los proyectos o programas para el desarrollo del turismo. El análisis de los datos estadísticos gestionado ante la Secretaria Municipal de Turismo permitió estructurar y realizar el estudio comparativo de la evolución experimentada, por un lado, respecto de los diferentes elementos que componen la oferta turística, y por el otro, sobre el análisis y la evolución de la demanda, y sobre los efectos económicos medidos a partir de la evolución en la afluencia de visitantes, el gasto promedio diario y el promedio diario de estadía. El empleo de matrices como instrumento metodológico facilitador del ordenamiento y el análisis relacional de los elementos y datos de interpretación, permitió sintetizarlos ordenadamente.

La metodología Delphi se empleó para realizar entrevistas en profundidad a actores clave elegidos en función de su pertinencia o relevancia institucional tanto del sector público como privado. Permitted, sostenida en el diseño de un modelo de entrevista semi-estructurada, recabar información ampliatoria o complementaria a la obtenida mediante la técnica cuantitativa, e indagar sobre la percepción general respecto de los beneficios o perjuicios que

el sector turismo produjo en la comunidad residente. Se entrevistó al Secretario Municipal de Turismo, el Presidente de la Asociación de Turismo de la ciudad, Personal del Museo de los Asentamientos, Personal estable de la Secretaría de Turismo, Prestadores de servicios y el Director del Parque Termal.

La muestra es intencional debido a que se conocía sobre las transformaciones sucedidas en el municipio. En lo particular del turismo, se priorizó que se tratara de una localidad erigida en turística a partir de 1990 desde cuando el gobierno nacional implementó políticas de perfil neoliberal, que afectaron negativamente a muchos municipios y a sus factores productivos tradicionales, situación que condujo a determinadas ciudades a propiciar sus propias y nuevas alternativas para su desarrollo; que fuera pequeña, que se formalizara en significativa del desarrollo del turismo a partir del recurso termal y que en el perfil productivo el turismo fuera un sector de desarrollo principal o secundario, y/o de crecimiento adicional.

3. Principales Referencias Generales de la Ciudad

Federación se sitúa al noreste de la provincia de Entre Ríos la que integra la región turística Litoral. Distante a 490 kms de la ciudad de Buenos Aires y cuenta con dos re-localizaciones. En 1979 tuvo lugar el traslado de habitantes a una nueva ciudad². Es la ciudad más joven de Argentina y construida de forma totalmente planificada. La planta urbana tiene el 80 % de sus calles asfaltadas, y su diseño moderno incorporó un 60 % de espacios verdes concentrado en su mayoría en la zona costera al lago cuya extensión es de 8 kms. Casi el 100 % de las viviendas cuentan con servicios públicos de alumbrado, telefonía, red eléctrica con tendido subterráneo, y sanitaria.

La población tuvo un abrupto crecimiento pasando de 10.351 habitantes en 1990 a una estimación de 17.000 en 2009, representando el mayor crecimiento provincial. La ciudad no registra mayores focos de marginación social y posee un alto nivel de seguridad.

Mapa 1 - Provincia de Entre Ríos

² Debido a la construcción de la Central Hidroeléctrica de Salto Grande entre Concordia (Arg.) y Salto (Uruguay), cuyo lago cubrió la casi totalidad del emplazamiento anterior.



Fuente: <<http://www.entrieriostotal.com.ar/provincia/imagenes/mapaentrierios.gif>>

El clima es subtropical con transición a templado, las temperaturas oscilan entre +13 C° en invierno y + 25 C° en verano, tiene un promedio anual de precipitaciones de 1.200 mms, concentrándose en otoño y primavera. El principal acceso es vial y a través de la RN 14 que la conecta hacia el sur con el Área Metropolitana de Buenos Aires, y hacia el norte con las restantes provincias de la Mesopotamia y con la República Federativa de Brasil.

La grave crisis económica que atravesó Argentina en la década de 1990 influyó negativamente en sus factores tradicionales de producción. La situación produjo que en 1995 el gobierno municipal considerara que el turismo podía contribuir al desarrollo, y comenzó a impulsarlo, aspirando a consolidar e implementar una tipología de desarrollo de carácter local que permitiera transformar el sistema socio-económico que atravesaba una crisis.

Las actividades económicas tradicionales son la madera y gran parte de siglo XX fue un polo de desarrollo maderero del país³. En la década de 1990 ese sector retrocedió y afectó notablemente los ingresos económicos y el empleo, debido principalmente al éxodo de empresas por falta de materia prima (montes) y el ingreso de maderas importadas. La citricultura realizó un valioso aporte creando una importante cantidad de empleos, aunque de baja calificación. La apicultura ocupó un lugar menor y como economías familiares. La producción fruti-hortícola comenzó a surgir como alternativa para pequeños y medianos productores.

En 2009, su economía esta estructurada sobre la base del turismo, los aserraderos, la citricultura, apicultura, forestación, y en el incipiente desarrollo fruti-hortícola; sumándose el comercio y el empleo público. De todas, la industria maderera continúa destacándose aunque con un marcado retroceso en la producción que repercute en el empleo. El gobierno municipal difunde que hay 22 aserraderos que incorporaron tecnología de punta que les permite diversificar la producción y abrir nuevos mercados como la industria del mueble. La Dirección de Parques y Áreas Industriales provincial (2009), indica que la ciudad cuenta con un área industrial⁴ que posee unas 34 industrias y 600 empleados.

La citricultura emplea una cantidad significativa de mano de obra. El censo citrícola provincial de 2003 menciona que el Departamento Federación es la primera superficie efectiva provincial abarcando 27.409 hectáreas, y el 65,6 % del total. En cinco años se incrementó la superficie con un crecimiento del 90,6%, concentra el 76% del total de quintas de la provincia y el mayor número de productores con el 74%. La frutico-hortícola continúa, al igual que la producción artesanal de miel, y según el registro apícola provincial 2006/7 hay 165 productores, el segundo lugar en el nivel provincial.

³ Es una de las ciudades de mayor historia maderera de la región. Se debe a que antes de la existencia de la represa de Salto Grande (que existían las cascadas de Salto Grande), y por la falta de calidad de caminos, las jangadas de madera nativa -balsas con troncos atados entre si- bajaban desde Misiones, al norte, hacia Buenos Aires. En Federación se retiraba del río por la imposibilidad de seguir por esos saltos, donde la madera recibía un primer aserradero antes de continuar hacia Buenos Aires.

⁴ El gobierno provincial define área industrial como las extensiones de terreno destinadas al asentamiento industrial, cuyo espacio físico se organiza de antemano en función de establecimientos a radicarse, con servicios de infraestructuras básicas y comunicación que garanticen el desarrollo de actividades industriales.

4. Repaso de los Orígenes de la Actividad Turística a Partir del Aprovechamiento del Recurso Termal⁵

La crítica situación de la industria maderera, principal sector económico, condujo que en 1992 el gobierno creara la Comisión Municipal de Aguas Termales con la finalidad de evaluar su posible desarrollo. El primer impulso e inversiones que accionaron la locomotora para el posterior desarrollo fue responsabilidad del gobierno local, cumpliendo con la función estratégica de impulsar las posteriores inversiones privadas destinadas básicamente al alojamiento y la gastronomía. La casi totalidad de esas inversiones fueron realizadas por actores locales que aportaron los excedentes de la industria maderera o citrícola.

El municipio no contó con instituciones que apoyaran económicamente este proceso de desarrollo, con excepción de la obtención de créditos y el aporte que realiza CAFESG - Comisión Administradora de los Fondos Excedentes de Salto Grande- que financia la primera etapa del nuevo parque recreativo acuático, contiguo al parque termal que se inaugura en 2011.

En 2009 Federación integra, según el estudio del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable Provincial (PEDTS, 2008), la subregión NE (noreste) y conforma la micro-región turística Caminos de los Azahares que agrupa a las ciudades de Chajarí, Santa Ana y Villa del Rosario que por ahora solo es figurativa.

El parque termal se inauguró en 1997, fue el primero en la región del litoral argentino, y el inicial de carácter curativo-recreativo del país. De impulso, propiedad y gestión municipal, se organizó sobre 42 has. que cuenta con actividades de uso y esparcimiento. Se consolidó como la principal empresa turística de la ciudad, que dinamizó la actividad general y produjo una redistribución que alcanza a la mayoría de los sectores de la población.

Cuenta con dos sectores para el área de piscinas. Uno para las de uso pasivo con temperaturas que oscilan entre los 37° y los 39° y también una para niños; otro para la cubierta con hidrojeto y de 41°, y se diseñó una senda pista de salud. Con los años y también mediante financiación municipal se agregaron piscinas, sanitarios, vestuarios y paradores. Dentro del parque hay

⁵ La primera etapa del estudio del desarrollo turístico del municipio se extendió hasta el año 2000.

servicios concesionados a empresas privadas de gastronomía y SPA, juegos infantiles, solarium y servicios médicos. Es importante repasar que, conforme con las normas internacionales de calidad de aguas de OMS, las de Federación son dulces, potables y algo duras. Por su composición química cloruradas, bicarbonatadas y sódicas y por su origen geológico y conformación física, telúricas, híper termales y medio minerales (Gilbert, 1997). Son aptas para tratamientos de artritis, reumatismos, afecciones crónicas del aparato respiratorio, afecciones de la piel, estrés, entre otras.

5. La Evolución Experimentada

Desde el origen del complejo termal se efectuó una sostenida inversión en servicios turísticos, un constante crecimiento en la afluencia de visitantes, un incremento de la población permanente, un proceso de adaptación de la comunidad e importantes beneficios para las rentas públicas. Estos aspectos se lograron, en una primera etapa, por un desarrollo turístico espontáneo respecto de las inversiones privadas, situación que produjo consecuencias visibles debido a los rápidos cambios, siendo las de mayor obstáculo la presión sobre el valor del suelo, la necesidad de más servicios turísticos y públicos, educativos, de salud, de tratamientos de residuos, entre otros.

Gráfico 1 - Plano del parque termal y zona de influencia



Fuente: Secretaria de Turismo Federación, 2010

Es necesario repasar que para encausar el desarrollo, en 2000 el gobierno municipal asumió el liderazgo y la financiación para implementar el Plan de Desarrollo Estratégico Turístico Ambiental -PEDTA- ,propiciando la participación de los actores involucrados con el principal objetivo de encausar un modelo de desarrollo que contribuyera a alcanzar una visión esperada por los residentes (Bolonini y Capece, 2002). Ese plan identificó numerosos temas críticos sostenidos en el desarrollo espontáneo de la actividad, un crecimiento desordenado, una tendencia a la disminución de la renta de los alojamientos, impactos en la comunidad por el crecimiento; y atenuar el efecto de las numerosas nuevas ofertas termales que surgieron en otras localidades de la provincia. Se reconocieron las fortalezas de una excelente imagen, un buen posicionamiento del producto termal, la actitud positiva de los residentes, buenos accesos, y diversos recursos para desarrollar actividades de carácter deportivo, cultural y natural. Se definieron numerosas líneas estratégicas y diseñaron los programas de acción. Como es habitual en este tipo de planes también se había definido su visión como “Federación, polo turístico, termal, lacustre e histórico, y centro de terapias naturales” y el slogan, “ser mejores y hacer mejor.” El PEDTA fue acompañado por el Código de Ordenamiento Territorial y Ambiental (Ord. 1205/2003) que buscó solucionar algunos de los problemas visibles para permitir un desarrollo urbanístico armónico y ambientalmente sustentable.

5.1. Las acciones concretadas

En 2009 el PEDTA no esta vigente, tampoco fueron implementados otros, y la visión no fue tomada en cuenta. La percepción de los actores entrevistados respecto del plan es que en general fue positivo y ordenador del desarrollo en una primera etapa pero que faltó continuidad en las acciones, las implementadas fueron esporádicas, y como un todo, quedo como ‘un manual de consulta relativa’. Desde la Secretaría de Turismo alegan que no fueron impulsados mecanismos de evaluación debido a la falta de metas y de recursos. Resaltan que no poseen autonomía sobre los ingresos económicos producidos por el turismo integra las rentas públicas generales del municipio, situación que limita la disposición directa de esos recursos. Se comunicó que la mayoría de los proyectos correspondientes al plan 2001 fueron paralizados y solo se ejecutaron algunas acciones prioritarias. Se incluyen el reciclado y

puesta en valor del Museo de los Asentamientos afrontado por CTM -Comisión Mixta de Salto Grande-, la creación del Centro de Artesanos, la colocación de una gigantografía en la ciudad antigua y sumergida que permite ver imágenes de las edificaciones que allí existieron, algunas obras complementarias como caminos, pasarelas, iluminación de época del terraplén de acceso; integración de ambas márgenes de la ciudad y la recuperación de costas para uso turístico.

Si bien las inversiones privadas continúan, se redujeron notablemente respecto del desarrollo vertiginoso que se daba años atrás. Aparentemente, se debe a que ya alcanzaron el techo previsto. Consideran que es probable que se encausen a partir de la inauguración del nuevo parque recreativo acuático. Además, no existen líneas de fomento al desarrollo del sector.

5.2. Objetivos organizacionales del sector público y concertación con el sector privado

El organismo de gobierno tiene rango de Secretaria de Turismo. Considera que sus objetivos son impulsar, desarrollar y sostener de forma integral el sector, debido a que esas acciones recaen íntegramente en el gobierno local.

Reconocen que tienen un importante presupuesto asignado, el segundo luego de Obras Públicas. Realizan una sustancial inversión en promoción, y mantenimiento de los atractivos turísticos, y otros correspondientes al sector público. Debe destacarse que este organismo depende los principales productos turísticos como termas, museos, zona lacustre costera, entre otros. La Secretaría dice tener una buena relación con el sector privado, aunque solo realizan conjuntamente algo de promoción. Esa postura no es compartida por la Asociación de Turismo de Federación que agrupa a más de 100 prestadores de servicios, quienes señalan que la gestión del sector público no es suficiente y hace falta coordinación entre ambos.

Con el avance del turismo, el organismo fue incorporando personal, sin embargo la capacitación se realiza por cuenta de los empleados, algunos tienen formación en turismo y otros solamente de nivel secundario. También fueron realizando renovaciones en tecnología, se incorporaron nuevos programas, para el diseño de folletos y todo el personal tiene acceso a Internet.

5.3. Marco normativo que acompaña al desarrollo del turismo

La Ord. 1205/2003 aprobó el Código de ordenamiento territorial y ambiental que regula el crecimiento de la ciudad y el surgimiento del recurso termal⁶. Tiende a mantener la imagen de la ciudad abierta hacia el lago, a preservar las condiciones ambientales y patrimoniales; establecer normas de habitabilidad y conservar las zonas ecológicas y paisajísticas. Entre sus objetivos particulares sobresalen: garantizar buenas condiciones ambientales, asegurando iluminación, ventilación, acústica, privacidad y visuales de todos los espacios habitables; regular la ampliación o modificación de las áreas urbanas; asegurar los propósitos del ordenamiento de la ciudad, optimizando la distribución de la población sobre el territorio y garantizando la compatibilidad ambiental y funcional entre las áreas urbanizadas y a urbanizar; regular la división, subdivisión de parcelas o lotes, regular la apertura de calles y el estacionamiento vehicular de acuerdo a la trama circulatoria proyectada; regular el uso del suelo de acuerdo a la zonificación establecida dentro de cada área; fomentar la inversión económica en general y turística en particular, tanto pública como privada, orientando la ejecución de obras de infraestructura y de equipamiento urbano; preservar las áreas de interés natural, paisajístico o histórico; preservar y aumentar la cantidad de espacios verdes y proteger y aumentar la cantidad de espacios comunitarios.

Con esa finalidad, define las siguientes áreas: urbana, de expansión urbana (su incorporación a la planta urbana se supedita a la realización de obras de infraestructura), complementaria (destinada a la localización de industrias o actividades con alto grado de molestias, también se localizan zonas relacionadas con la producción, el deporte y la recreación), y rural. El área urbana tiene asignada zonas turísticas residenciales y de expansión residencial turística. Define además una zona de parque termal destinada al uso del suelo para actividades turísticas, recreativas y terapéuticas, relacionadas directamente con la explotación del recurso termal. Se determinan las disposiciones particulares para cada zonificación (límites, carácter u uso general, uso del suelo, restricciones de edificación y fraccionamiento del suelo). El Art. 82 esta referido a la protección de los componentes ambientales y del patrimonio cultural,

⁶ Antecede el Dec. 129/92 que creó la Comisión Municipal de Aguas Termales; la Ord. 921/96 regula el aprovechamiento y desarrollo del recurso hidrotermal, determinó el área destinada a la explotación del recurso y usos compatibles, y se estableció una zonificación espacial que establece los usos permitidos (tipo de alojamiento, gastronomía u otros), el fraccionamiento del suelo y las alturas de las construcciones.

siendo responsabilidad del municipio lo relativo al control de las actividades humanas que en forma directa o indirecta afecten la salud de los habitantes, degraden el ambiente o destruyan la flora y fauna y todo lo referente a la preservación del patrimonio cultural que hace a la identidad e idiosincrasia. El Art. 83 especifica que cuando se proyecte una obra, pública o privada, que por su magnitud pueda afectar al medio ambiente o a algunos de sus componentes, sus responsables deberán presentar ante la Municipalidad para análisis y aprobación, un estudio de impacto ambiental. Para la protección del patrimonio histórico, cultural y paisajístico deberá evaluarse en cada caso para permitir las transformaciones de usos y actividades, protegerlo y conservarlo de situaciones o daños irreparables (Art. 99).

Por otra parte, los alojamientos responden a la reglamentación de alojamiento turístico provincial Ley 7360, Dec. Ley 7205 y 5029/87, y el Dec. 117/10 que creó el sistema de clasificación de alojamientos turísticos de la provincia. La Ord. 1089/2000 regula el alquiler temporario de viviendas.

Desde el nivel provincial, la Resol. 344/2009, aplica una reducción en el impuesto a los ingresos brutos en forma proporcional a las inversiones edilicias realizadas y la exención total a aquellos alojamientos nuevos y homologados por un periodo de cinco años.

Si bien Argentina dispone de directrices de calidad turística aplicables a termas, desarrolladas por SECTUR, la ciudad no las implementó como tampoco aplica otro tipo de directrices. Para el resguardo de la calidad cuentan con procedimientos propios no documentados. Tienen definidas pautas de convivencia, información sobre las propiedades de las aguas y recomendaciones para los visitantes que se informan mediante la entrega de folletería en el momento de abonar la entrada al Complejo.

5.4. Evolución experimentada en la oferta turística

Los elementos analizados que integran el sistema turístico, demuestran que entre los años 2000 y 2009 el incremento de establecimientos fue de 80 a unos 150. SECTUR (2007) indica que la ciudad ocupa el 3° lugar en plazas sobre 45 localidades provinciales. La siguiente matriz facilita la interpretación de la constante evolución.

Matriz 1 - Evolución de la oferta

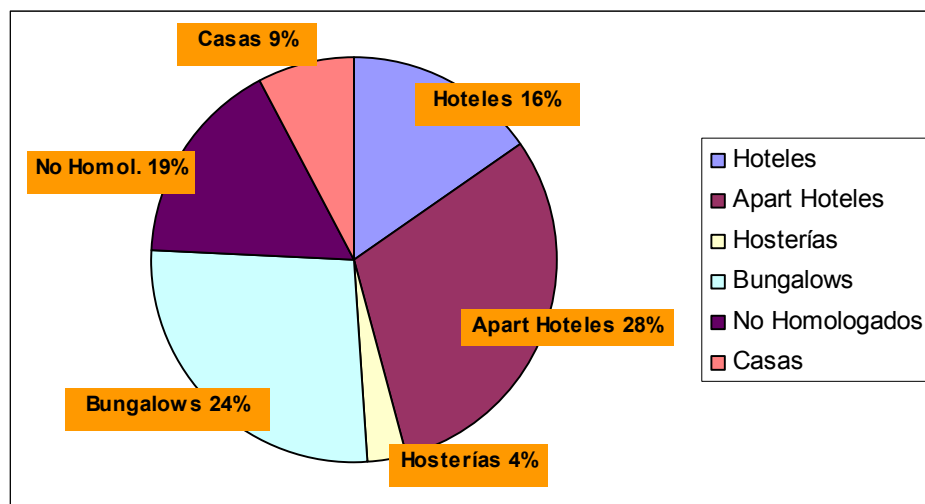
ELEMENTOS	2000 CANTIDAD	2009 CANTIDAD
Alojamiento	29 establecimientos 1.207 plazas	87 establecimientos estimados 2.953 plazas
Alimentos y Bebidas	19 establecimientos 1.600 cubiertos	30 establecimientos 2.992 cubiertos
Nuevas tecnologías relacionadas con el turismo	Pocos hoteles disponen sistemas de gestión Uso de Internet y e-mail por algunos empresarios y el gobierno. No poseen GDS.	Secretaria de Turismo dispone de sitio Web Los alojamientos más importantes poseen sistema de gestión, y la mayoría dispone de portales en Internet para la difusión y reservas. No poseen GDS
Servicios de transporte	Urbanos: no cuenta con servicios públicos. 4 empresas de remises. Interurbanos de larga distancia: 2 empresas.	Urbanos: no dispone servicios públicos. 4 empresas de remises. Interurbano de larga y media distancia: 5 empresas.
Infraestructura del transporte	RN 14. Mantenimiento por el sistema de peaje privado. Terminal de ómnibus. Puerto lacustre. No posee aeropuerto.	RN 14. Mantenimiento por el sistema de peaje. Constitución en autopista. Terminal de ómnibus. Puerto lacustre. No posee aeropuerto.
Atractivos turísticos	9	9
Productos turísticos	5	8
Empresas de Viajes y Turismo	No posee 12 guías independientes	1 Agencia de viajes Los guías no se desempeñan como tales
Desarrollo de nuevas infraestructuras relacionadas con el turismo	Mejoras de obras existentes	Mejora y ampliación de obras
Instituciones públicas y privadas relacionadas al turismo	Secretaría de Turismo Asociación Empresaria de Turismo Asociación de Guías de Turismo	Secretaria de Turismo Asociación Empresaria de Turismo Asociación Federaense de Artistas Plásticos.
Centros artesanales y comercios de productos regionales	Se estiman 10 concentrados en locales artesanales	Entre 15 y 20 comercios de productos artesanales y regionales. 1 Centro de Artesanos.

Servicios de recreación y esparcimiento surgidos a partir del turismo	-	Mini golf Recreatearte para niños en Parque termal. Discotecas para jóvenes. Centro recreativo. Renta de bicicletas.
Otros servicios periféricos (surgidos a partir del turismo)	-	9 inmobiliarias Cajeros automáticos Estaciones de servicio Centros de telefonía e Internet 3 Rotiserías Nuevos centros comerciales

Fuente: elaboración propia en base a información de Secretaría de Turismo municipal

Los alojamientos incluyen 82 hoteles, apart hoteles, hosterías y bungalows mientras que el mayor porcentaje se concentra en 1 y 2 estrellas. Se adicionan 5 establecimientos no homologados y 20 casas de alquiler temporario. Disponen de 595 plazas hoteleras, 1.190 en apart hotel, 122 en hosterías, 1.046 en bungalows, 7 establecimientos y 642 plazas no habilitadas, 298 plazas en casas de alquiler temporario y 400 en camping. El rubro gastronómico posee unos 30 establecimientos distribuidos en restaurantes, parrillas, pizzerías y confiterías.

Gráfico 2 - Alojamiento según su clasificación



Fuente: Secretaría de Turismo Federación, 2009

Los atractivos turísticos⁷ se agrupan en base a la tradicional clasificación de atractivos de OEA-CICATUR en: de valoración nacional o internacional, y según su tipología en: a) de sitios naturales, b) manifestaciones histórico-culturales, c) folclóricos, d) realizaciones técnico científicas, e) realizaciones artísticas contemporáneas y e) acontecimientos programados.

Respecto de las jerarquías se consideraron los criterios: 1. sin mérito suficiente (cuando complementan a otros); 2. motivan a quienes llegan al lugar por otros atractivos; 3. rasgos excepcionales motivan demanda nacional y 4. rasgos excepcionales y de gran significación para el mercado internacional.

Matriz 2 - Clasificación de atractivos turísticos 2009

Atractivos (Atractor)	Clasificación	Jerarquía
Parque Termal	Sitio natural y realización técnico científica	3
Lago de Salto Grande	Sitio natural	1
Museos (De los Asentamientos, De la Imagen, Termal)	Histórico cultural	1
Casino	Acontecimiento programado	1
Fiesta Nacional del Lago	Acontecimiento programado	2
Ciudad nueva, vieja y sumergida	Histórico cultural	1
Reserva natural protegida Chaviyú	Sitio natural	1
Pesca	Natural	1
Reserva natural bosque El Aromito	Sitio natural	1

Fuente: elaboración propia

⁷ En este trabajo se considera atractivo turístico (o atractores, según FAS) a aquellos objetos o acontecimientos capaces de motivar a una persona a abandonar su residencia habitual para trasladarse a conocerlo y vivenciarlo. El producto turístico es el conjunto de satisfacciones o beneficios basados en las actividades de un destino que es percibida por el turista como una experiencia que permite resolver sus necesidades a partir de la satisfacción de sus deseos.

La asignación de jerarquía se efectuó a partir del diálogo mantenido con el organismo de turismo. En general los atractivos turísticos se encuentran conservados y se realizan acciones para la recuperación de la ciudad antigua y sumergida.

Matriz 3 - Estacionalidad de los productos 2009

Producto	Período alta Temporada	Atracción Turística o Excursionística
Salud (subproducto termas, y SPA)	Enero, febrero, abril, octubre	Mayor porcentaje turistas
Sol y playa fluvial	Diciembre a marzo	ambas
Juego de Azar (Casino)	Todo el año	ambas
Activo soft (4x4, cuatriciclo, cabalgata, canotaje)	Acompaña al turismo termal	Mayor porcentaje turistas
Pesca modalidad <i>spinning</i> , trolling y carnada (especies tararira, boga y dorado)	Septiembre a marzo	Mayor porcentaje turistas
Histórico-cultural (incluye subproductos museos, ciudad nueva, vieja, sumergida)	Todo el año	Mayor porcentaje turistas
Acontecimiento programado: Fiesta Nacional del Lago	Enero	Ambas
Turismo naturaleza (caminata en zona costera, circuito aeróbico con estaciones delimitadas y visita a reservas)	Igual que el producto salud	Mayor porcentaje turistas

Fuente: elaboración propia

5.5. Análisis de la evolución de la demanda y efectos económicos

Evolución de la afluencia de turistas: en 2000 el parque termal recibió 44.458 turistas, con un gasto y estadía promedio de U\$S 48 y 2 días respectivamente. En 2009 el ingreso fue de 383.085 personas, un 85 % de turistas o excursionistas y un 15 % de residentes. El cálculo del total de arribos se efectúa sobre la base de las entradas al complejo termal, no diferenciándose entre turistas y excursionistas. El promedio de estadía de invierno fue de 4,5 días, y de verano de 6,5 días. El gasto promedio diario de invierno se estimó en US\$ 40 y de US\$ 35 en verano. El método de determinación del gasto se calcula sobre la base de los resultados de encuestas a visitantes.

Matriz 4 - Evolución ingresos turísticos y promedio diario de estadía

AÑO	Cantidad de arribo de visitantes	Gasto diario anual estimado en US\$	Promedio diario de estadía anual en noches
2000	44.458	48	2
2009	383.085	37,50	4,5

Fuente: elaboración propia en base a datos de Secretaría de Turismo municipal

Variación en la caracterización de la demanda: en 2000 el organismo de turismo expresó que recibía turistas, excursionistas y residentes. Los turistas provenientes de las grandes ciudades representaban el 75% de la demanda de nivel socio económico BC1, C2 y C3. En promedio eran personas con pautas de consumo centradas en la preocupación por la estética y la salud, los deportes, el consumo de productos *light* y requerían un estándar básico de confort. El 40% de la demanda tenía entre 20 y 40 años, un 20% entre 40 y 50 y un 25% entre los 50 y 60 años.

En 2009 el estudio de la Dirección de Marketing de la Subsecretaria de la Provincia de Entre Ríos, reflejó que el principal centro emisor continúa siendo el área Metropolitana de Buenos Aires con casi el 60 % de la afluencia. Es interesante el flujo proveniente de las provincias de Chaco (5,8), Santa Fe (6,9 %) y Entre Ríos (19,8%); y de las ciudades de Rosario, Mar del Plata y Córdoba. Sí bien la demanda no se encuentra caracterizada según su nivel socioeconómico se considera que éste tendió a disminuir, captando un mayor porcentaje de turismo de la tercera edad, a pesar que el estudio indica que ese mercado solo participó con el 7,4 %. Si se compara el gasto promedio, el nivel educativo (43 % con formación terciaria o universitaria) y la ocupación del alojamiento, el turista de invierno posee mayor poder adquisitivo que el de verano y permanece menos tiempo. Las pautas de consumo se centran en un 50 % en la valoración de la recuperación y relajación mediante las termas y la búsqueda de tranquilidad siendo, según los turistas, las dos grandes fortalezas del destino, seguidas por el mantenimiento, la limpieza, la naturaleza, la amabilidad en la atención, mientras que el 99,4 % valoró sentirse seguro. El 73 % arribó con movilidad propia y el 27% mediante la compra de un IT organizado; el 66 % planificó su viaje y el 30 % lo hizo de forma espontánea. La

mayor composición de los grupos es entre 2 y 4 personas, son mayoritarios los viajes en familia y el 69 % reside a una distancia de hasta 8 horas/vial; el 55 % ya conocía el destino y el 44,5 realiza viajes periódicos; el 56,8 % de los entrevistados en verano permaneció más de 5 días, y disminuyó al 23,2 % en invierno. El 51,8 % se informó mediante Internet y el 26,9 % a través de comentarios de terceras personas.

El período de mayor afluencia de 2000 fue entre marzo y noviembre, mientras que en 2009 fueron los meses de enero, febrero, octubre y abril (Semana Santa), siendo el ingreso en los restantes meses muy inferior. Esa variación avala un cambio en las preferencias de la demanda.

6. Beneficios y/o Perjuicios Producidos por el Turismo en la Comunidad Residente

Ya en 2000 el gobierno local reconocía que el parque termal se había constituido en la principal empresa y generaba mas ingresos que cualquier otra actividad turística de la ciudad, produciendo una distribución directa hacia la comunidad de casi el total de los ingresos. Sin embargo, para ese año la Secretaría de Turismo no disponía de datos sobre el empleo, mientras que para la Asociación de Turismo en 2001 el sector contaba con 551 empleos directos. Se debe adicionar que a partir del turismo la comunidad residente comenzó a invertir en diversos rubros, dando lugar a una importante cantidad de micro emprendimientos autogestionados calculados en más de 70.

En 2009 la situación era más difusa. La Secretaría de Turismo y la Asociación Empresaria de Turismo, no disponen de datos sobre el empleo turístico, aunque consideran que es el primer empleador, la principal actividad productiva y la más rentable. Tampoco se conoce el nivel de educación requerido. Por esta situación, se procedió a estimarlos en función de la metodología desde la perspectiva de la oferta sostenida por rubros de actividad⁸ y se adoptó el criterio de

⁸ La medición del empleo en turismo es una de las menos desarrolladas debido a la dificultad de su determinación. Organismos como OIT (2001) y OMT que estandarizan estadísticas, buscan definir alternativas metodológicas. Habitualmente se utilizan dos: a) aplicar ratios turísticos para calcular volúmenes de empleo en base a metodologías aplicadas en la CST; y b) analizar el empleo en las actividades características del turismo. Las recomendaciones internacionales suelen orientar el análisis a la opción b), y es la que emplea SECTUR (2006) de Arg. No obstante, este organismo aconseja que hay que tener presente que la misma tiene algunos problemas, como por ejemplo producir sobreestimación o subestimación del empleo en el turismo, por no considerar el empleo generado en ramas no características o sobrevalorar el empleo generado en las ramas características (que también producen para no turistas.)

subestimación, determinando una estimación mínima de empleos directos en algo superior a la existente en 2001 (en SPA, alojamientos, gastronomía, artesanías, servicios turísticos, entretenimientos, complejo termal, y otros productos). Además, hay que adicionar unos 150 auto-empleos derivados del desarrollo de micro emprendimientos en los cuales, por lo general, también se desempeñan sus propietarios, así como 36 casas de alquiler temporario no incluidas en el cálculo del empleo en alojamientos.⁹

El gobierno tampoco cuenta con porcentajes de inversores locales por sobre los provenientes de otras regiones, no existen inversiones de terceros países y creen que el mayor porcentaje pertenece a residentes. Suponen que no existe un efecto fuga de los ingresos económicos que genera el sector, que se reinvierte, amplía y mejora la inversión existente.

La entrevista de percepción realizada a los actores clave sobre otros impactos que el turismo produjo, arrojó muy importantes resultados, en general favorables al turismo.

A la pregunta sobre cuales considera que es el impacto del turismo sobre la generación de mayores y/o mejores oportunidades para la comunidad local que contribuyen a la mejora de las condiciones generales de vida, se respondió que la ciudad se benefició con la mayor cantidad de puestos de trabajo, más diversos, y mejoró la calidad laboral promedio debido a que se requiere de recursos humanos más capacitados que en las actividades tradicionales; en la puesta en marcha de numerosos micro emprendimientos relacionados al turismo, en el fortalecimiento de los servicios, y en la mejora en general de la calidad de vida.

Respecto de si el turismo mejoró las inversiones en infraestructuras que benefician a la comunidad, se informó que se finalizaron obras complementarias como caminos, pasarelas, iluminación y la recuperación de costas para uso turístico. Se amplió la red cloacal, alumbrado público a los barrios periféricos y la apertura de nuevas calles. Las obras realizadas en infraestructura urbana, fueron en su mayoría financiadas por organismos no municipales, como CAFESG o CTM. Se valora también la mejora de los espacios y paseos públicos. Sin embargo, mencionaron que no se implementaron avances en la educación mediante la construcción de nuevas escuelas, aunque se creó una escuela de formación en hotelería de

⁹ Rescátense además, que cada empleo directo puede generar, según algunos organismos, de 1 a 5 puestos indirectos.

nivel terciario, un bachillerato con orientación en micro emprendimientos y una escuela secundaria con orientación en turismo. Tampoco hay mejoras en la salud y en el tratamiento de residuos.

Debido al turismo se crearon nuevas formas de entretenimiento que son extensivas a la comunidad local incluyendo propuestas recreativas náuticas, shows en vivo en pubs y restaurantes, las aguas termales y SPA, -aunque éstas son poco utilizadas-, más actividades deportivas; la opción de teatro independiente y los videoclubes, ciclos de conferencias en la biblioteca, entretenimientos nocturnos para jóvenes y la recuperación de parte del sector costero al lago (Bahía Casino) destinada a la recreación. Además se originaron algunas actividades económicas de residentes relacionadas al turismo como la venta de comidas típicas, productores de miel ofrecen degustaciones y realizan visitas a la producción, la recuperación de grupos folclóricos locales y el aumento en la producción de artesanías.

Sobre los problemas críticos que el turismo produjo, se resaltó que comenzó el asentamiento de barrios precarios que producen inconvenientes entre la comunidad residente y los foráneos que se instalan en condiciones de precariedad debido a la falta de viviendas. El problema en el manejo de los residuos, algunas complicaciones en el tránsito por el incremento de la circulación, y posiblemente el consumo de drogas, -aunque no se afirmó que fuera producido por el turismo-, son los aspectos que les inquieta. El uso del suelo, como consecuencia de la falta de cumplimiento en la aplicación del código de ordenamiento urbano, es otro tema de preocupación, al igual que el aumento del valor del suelo, las propiedades y el costo de vida en general que son observados como impactos negativos para la población, a la vez que consideran que debido al turismo la ciudad es más cara.

Sin embargo, no piensan que en general la cantidad permanente de turistas sobre el nivel de población residente, les haya modificado su calidad de vida porque no existe saturación en la cantidad de turistas.

7. Tipología de Desarrollo Turístico Adoptada

Federación fue transitando por diferentes alternativas de desarrollo del turismo. Si bien se inicio con la tipología de desarrollo catalítico donde se planificó el parque termal la

instalación de la oferta de servicios, realizada por inversores privados fue de carácter espontáneo. A pesar que el Código de ordenamiento territorial define dónde y como construir, al momento se concretarse los desarrollos de las prestaciones de servicios existe cierta anarquía por parte de los inversores privados que construyen según su parecer. Con la nueva construcción del parque recreativo acuático podrían ingresar en una nueva etapa desde la tipología de desarrollo de tipo extensivo, dando lugar a nuevos desarrollos y posible expansión de los existentes. Siguiendo los planteos de Cordero se ajusta más al modelo de predominio de participación local en la oferta turística; aunque también cuenta con una pequeña intervención del modelo combinado, donde hay cierto aporte económico y de recursos humanos foráneos. Sobresale el desarrollo de tipo incluyente sostenido en las lógicas del desarrollo local que tiende a integrar y beneficiar, en mayor o menor medida, a toda la comunidad residente y logra una mayor equidad social. La categoría de destino según la oferta se corresponde con la de destino-producto porque por sí mismo constituye un producto turístico debido a que desarrolló y garantiza prestaciones, atractivos y entretenimientos. Según los productos y actividades dominantes Federación se distingue principalmente por el turismo de salud asociado a la recreación a partir de las termas. Respecto de la distancia se incluye entre los de captación de oferta de corta distancia y predominantemente nacional. Según la permanencia oscila entre estadías cortas y medias, y por su funcionamiento se identifica básicamente con un destino turístico de estadía en el cual el visitante permanece en él el total del tiempo destinado al viaje.

Desde el punto de vista de la organización y el funcionamiento este destino varia según la estación. En temporada baja se caracteriza por ser un destino de tipo red, donde los servicios se brindan de manera entrelazada entre las empresas del destino que ofrecen y promueven una identidad precisa para la captación de contingentes organizados. Por el contrario, en la alta temporada rige el modelo *one to one*, o de fragmentación caracterizándose las empresas por su espontaneidad y acciones independientes; no existiendo colaboración entre las empresas, operadores y los administradores del destino. Recibe un alto porcentaje de turismo independiente, el turista autogestiona la información, reserva y compra los servicios tal como quedara plasmado en el análisis de la demanda.

Para la identificación de la etapa del ciclo de vida del destino, la Secretaría de Turismo reconoce que aún se encuentra en la fase de crecimiento porque, aunque en menor medida, las

inversiones continúan y la demanda sigue incrementándose. Se circunscribe dentro del tipo de destino de desarrollo rápido porque su crecimiento más importante se produjo en menos de diez años.

8. Aportes Finales

Federación es una localidad ejemplificadora de cómo el desarrollo local puede ponerse en marcha cuando se dispone de un agente que propulse, lidere y cuente con un alto grado de acompañamiento de la sociedad civil. Esa realidad es incluso posible en las situaciones más extremas que las que las sociedades suelen atravesar, como sucedió en este caso. La búsqueda de un nuevo motor desarrollador recayó en el turismo, sector que en menos de diez años paso a ser el principal factor de desarrollo de la ciudad, que aumentó la oferta turística en ese período en casi un 90 % y la demanda en más del 650 %, situación que acrecentó los ingresos económicos y el efecto multiplicador del gasto que en un alto porcentaje permanece en la ciudad. Si bien el gobierno local sigue manteniendo la supremacía sobre los recursos y el desarrollo y es aún el principal propulsor, el sector privado acompañó a través de la confianza de invertir los excedentes de los restantes factores productivos. De esa forma, se estableció una construcción ‘desde adentro y desde abajo’, desde los propios intereses de la sociedad local que los llevó a encontrar sus propias respuestas a su grave situación. Esa amalgama produjo la situación que caracteriza al municipio: diversificación de los factores productivos, mayores y mejores servicios para la comunidad, mayor dinamismo en la ciudad, en la cantidad, diversidad y mejora en la calificación del empleo; mayores posibilidades para encaminar diversos micro emprendimientos, mayor contribución al producto bruto y el aumento de los ingresos fiscales; la re inversión de los ingresos y la reactivación de algunas actividades económicas relacionadas, la mitigación de los riesgos como resultado de haber eliminado el perfil productivo basado casi en el monoproducto y, como un todo, en las mejoras de las condiciones generales de vida de la población residente.

De eso se trata la alternativa del desarrollo local. En este caso específico puso en acción todos los elementos del sistema turístico y produjo que el turismo no solo se convierta en el principal empleador y alentador de nuevas inversiones sino que es el gran reactivador y dinamizador de la ciudad.

A pesar de esos logros, y mirando al destino en perspectiva, deben observarse algunos aspectos a modo de prevenir posibles problemas. Si bien Federación se sostiene en las características que un buen destino debe poseer porque dispone de atractivos, accesos, servicios, equipamientos varios y actividades, tiene aún pendiente considerar estrategias que actúen como paliativos de las bajas demandas, porque se observó una importante oscilación anual que incluye varios meses de baja ocupación. Para contar con datos de ingresos de visitantes al destino más precisos, que repercutirán en la mejor estimación de los ingresos económicos anuales, es necesario proceder a separar el ingreso de turistas respecto de los excursionistas. También es imperioso hacer respetar la aplicación del Código de ordenamiento territorial y ambiental, en particular para la nueva etapa que se avecina a partir de la construcción del complejo parque recreativo acuático, que permita apuntalar un futuro más planificado. Es necesario el acercamiento y trabajo conjunto entre los sectores público y privado, se debe considerar la capacitación del personal tanto en el sector público como privado que contribuya a optimizar la oferta, y posiblemente en el largo plazo a retener a la demanda; implementar algún tipo estandarizado de calidad para termas y también para los servicios y realizar el seguimiento, en función del incremento de la demanda histórica, sobre si la oferta debe continuar creciendo sin planificación y sobre la tipología orientativa de desarrollo a seguir.

A manera de cierre, un destino turístico puede asumir múltiples formas en su desarrollo. El enfoque desde el desarrollo local es una de ellas y la más incluyente que no solo sumó, en este caso, aportes de índole económico sino también social y cultural.

Referencias

- ACERENZA, M. 1995. *Administración del turismo*, 3ª edición, México: Trillas.
- BOLONINI, L. y CAPECE, G. 2002. *Federación misión posible. Del turismo espontáneo al planeamiento estratégico*. Buenos Aires: LADEVI Ediciones.

- CORDERO, A. 2003. El turismo y la dependencia latinoamericana, en: *Anuario Social y Político de América Latina y el Caribe Nro. 6*, Flacso / Unesco / Nueva Sociedad, Caracas, pags. 104-111.
- CUERVO, R. 1967. El turismo como medio de comunicación humana: Departamento de Turismo del Gobierno de México.
- DECRETO GOBIERNO DE ENTRE RIOS N° 117/10. 2010. Creación del sistema de clasificación de alojamientos turísticos.
- DECRETO N° 129/92. 1992. Creación Comisión Municipal de Aguas Termales de Federación.
- DECRETO-LEY GOBIERNO PROVINCIA DE ENTRE RIOS N°S 7205 Y 5029/87. 1987. De reglamentación del alojamiento turístico provincial.
- DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION VEGETAL. La citricultura entrerriana. Panorama de la citricultura en Entre Ríos. Disponible en: <http://www.entrerios.gov.ar/produccion/subsec_prod_agricolayrec_naturales/situacion_citricultura.pdf>. Ingresado el 22/12/09.
- EJARQUE, J. 2003. *Destinos turísticos de éxito*, Madrid: Pirámide.
- GILBERT, A. 1997. *Ni magias, ni milagros*, Entre Ríos: Termas de Federación.
- GOBIERNO DE ENTRE RIOS. 2008. Plan estratégico de desarrollo turístico sustentable PEDTS de la provincia de Entre Ríos, Paraná.
- GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE ENTRE RIOS. Dirección de Parques e Industrias, Ubicación de parques y áreas industriales de la provincia. Disponible en: <<http://www.entrerios.gov.ar/produccion>>. Ingresado 15/03/10.
- INDEC. 1997. Los municipios de la provincia de Entre Ríos. Estadísticas básicas. Buenos Aires.
- INFORME ESTADISTICO DE LA PROVINCIA DE ENTRE RIOS. Disponible en: <<http://www.entrerios.gov.ar/dec>>. Ingresado 25/03/09.
- LEY GOBIERNO DE ENTRE RIOS N° 7360. Reglamentación del alojamiento turístico provincial.
- LLORENS, J. 2002. *Estudio de casos de desarrollo económico local en América Latina*: Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C.
- MAPA DE ENTRE RIOS. Disponible en: <<http://www.entrerios.com.ar/provincia/imagenes/mapaentrerios.gif>> Ingresado 09 de julio de 2010.
- MOLINA, S. y S. RODRIGUEZ. 1991. *Planificación integral del turismo. Un enfoque para Latinoamérica*, México: Trillas.
- OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). 2001. El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo, Ginebra, 2-6 de abril de 2001.
- ORDENANZA CIUDAD DE FEDERACION N° 1089/00. 2000. De regulación del alquiler temporario de viviendas.
- ORDENANZA CIUDAD DE FEDERACION N° 1205/2003. 2003. De ordenamiento territorial y ambiental, Federación.
- ORDENANZA CIUDAD DE FEDERACION N°921/96. 1996. De regulación del aprovechamiento y desarrollo del recurso termal, Federación.
- PEARCE, D. 1991. *Desarrollo turístico, México*: Editorial Trillas.
- RESOLUCION GOBIERNO DE ENTRE RIOS N° 244/09. 2009. Reducción del impuesto a los ingresos brutos.

SECRETARIA DE ESTADO DE LA PRODUCCION DEL GOBIERNO DE ENTRE RIOS. Padrón de Industrias forestales primarias. Disponible en: <<http://www.entrerios.gov.ar/producción>>. 15/07/2003.

SECRETARIA DE TURISMO DE FEDERACION. 2000. Documento base para el análisis de la situación. Plan estratégico de desarrollo turístico ambiental. Material digitalizado.

SECRETARIA DE TURISMO DE FEDERACION. 2002. Desarrollo turístico de la ciudad de Federación. Orientación para inversores. Material digitalizado.

SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACION ARGENTINA. 2006. El empleo en las ramas características del turismo versión digital.

SUBSECRETARIA DE TURISMO DE ENTRE RIOS. Fuente Investigación integral de mercado turístico edición verano 2009. Disponible en: <http://www.errter.gov.ar/b2/?page_id=3864>. Ingresado el 22/12/09.

SUBSECRETARIA DE TURISMO DE LA PROVINCIA DE ENTRE RIOS, DIRECCION DE MARKETING. 2009. Estudio de mercado de verano en Federación, informe digital.

WALLINGRE, N. 2010. Diccionario de turismo, hotelería y transportes. 2ª Buenos Aires: Edición Universidad del Salvador.

WALLINGRE, N. 2009. Alternativas de desarrollo de los destinos turísticos, en: WALLINGRE, N., VILLAR, A. (comps) *Desarrollo y Gestión de Destinos Turísticos*, Universidad Nacional de Quilmes, págs. 21-50.

Entrevistas Realizadas

CENTURION, Juan, Director del Parque Termal, Secretaria de Turismo, junio de 2010.

CORSO, Sergio, Presidente Industriales Madereros de Federación IMFER, año 2002.

FISHER, Guillermo, Presidente Asociación de Turismo de Federación, junio de 2010.

FLORIN, José, Secretario de Turismo de Federación, junio de 2010.

GRIGOLATTO, Nidia, Personal de planta Secretaría de Turismo, junio de 2010.

MARTIN, Eduardo, Museo de los Asentamientos, junio de 2010.

MASETTO, Anibal, Presidente Asociación de Turismo de Federación, año 2002.

Recebido em: 01/10/2010 (1ª versão) 20/11/2010 (2ª versão)

Aprovado em: 28/11/2010

ANEXO 1

Entrevista de percepción realizada a actores clave

1. ¿Cuáles considera que es el impacto del turismo sobre la generación de mayores y/o mejores oportunidades para la comunidad residente y que contribuyen a la mejora de las condiciones generales de vida?
2. ¿La comunidad cuenta con mayores alternativas de entretenimientos y de oferta cultural a partir del desarrollo del turismo? ¿Cuales?
3. ¿Cuáles fueron las mejoras urbanísticas, inversiones en infraestructuras y de servicios públicos a partir del turismo que benefician también a la comunidad residente?
4. Desde el origen del turismo ¿considera que se reactivaron otras actividades económicas relacionadas (agro, construcción, horticultura, artesanía, otras)?
5. ¿Desde el origen del turismo se revalorizó el entorno natural y cultural?
6. ¿Qué opinión le merece el crecimiento en las inversiones por turismo y el crecimiento de la población?
7. ¿Cuales son, según su punto de vista los problemas críticos que el desarrollo del turismo generó en la ciudad?
8. ¿La cantidad de turistas permanentes sobre el nivel de población cambió la calidad de vida de la comunidad residente?
9. ¿El turismo ha incentivado algunas conductas inapropiadas en la comunidad local (droga, prostitución u otra)?