



REVISTA BRASILEIRA DE PESQUISA EM TURISMO

**INDAGACIONES SOBRE LOS CAMBIOS ACONTECIDOS EN EL
DESARROLLO DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE SAN JOSE,
PROVINCIA DE ENTRE RIOS, ARGENTINA**

**INDAGAÇÕES SOBRE AS MUDANÇAS ACONTECIDAS NO
DESENVOLVIMENTO DO TURISMO NA CIDADE DE SAN JOSÉ,
PROVÍNCIA DE ENTRE RIOS, ARGENTINA**

**INVESTIGATIONS ON CHANGES IN DEVELOPMENT AT SAN
JOSE, A TOURIST CITY OF ENTRE RIOS, ARGENTINA**

Noemí Wallingre¹

Resumen: Este documento presenta los resultados de una investigación sobre el desarrollo de un destino emergente en Argentina. Se sostuvo en la necesidad de realizar un aporte respecto de la relación existente entre el turismo, desde el análisis sistémico, y el desarrollo local a partir de intentar verificar el surgimiento de iniciativas, o cambios, e implementación de políticas y estrategias de desarrollo. Se basó en el estudio del caso de la ciudad de San José, provincia de Entre Ríos. El período de estudio quedó comprendido entre los años 2004 y 2009. Se intentó analizar 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.

Palabras clave: Turismo. Desarrollo. Desarrollo local. Destinos turísticos. Sistema turístico. Desarrollo del turismo.

Resumo: O documento apresenta os resultados de uma pesquisa sobre o desenvolvimento de um destino emergente da Argentina. Justificou-se pela necessidade de realizar uma contribuição a respeito da relação existente entre o turismo, a partir de uma análise sistêmica, e o desenvolvimento local na tentativa de desvendar o surgimento de iniciativas, ou mudanças, e implementação de políticas e estratégias de desenvolvimento. Trata-se de um estudo de caso realizado na cidade de San José, província de Entre Rios entre os anos 2004 e 2009. Tentou-se analisar o impacto sócio-econômico em relação ao emprego, os empreendimentos e

¹ Licenciada en Turismo. Docente investigadora, Departamento de Economía y Administración de la Universidad Nacional de Quilmes (Argentina). Email: nwallingre@unq.edu.ar

investimentos, assim como a contribuição refletida nos benefícios que ocasionou, em particular, na população residente.

Palavras chave: Turismo. Desenvolvimento. Desenvolvimento local. Destinos turísticos. Sistema turístico. Política do turismo.

Abstract: The document is the outcome of a research on development at an emergent tourist destination in Argentina. Its importance relies on the possibility of linking tourism - from a systemic approach - to local development, intending to unveil initiatives, changes and implementation of developing policies and strategies. It is a case study conducted at San José city, Entre Rios Province, from 2004 to 2009. Socio economic impacts on wage, investments and benefits were assessed.

Keywords: Tourism. Development. Local development. Tourist destinations. Tourist system. Development of tourism.

Introducción

En Argentina la investigación sobre destinos turísticos emergentes, o la implementación de cambios importantes en los existentes, y los impactos integrales que producen en el nivel local es escasa, situación que justificó un proyecto de investigación cuya finalidad fue realizar un aporte sobre la relación existente entre el turismo desde el enfoque sistémico y el desarrollo local, a partir de intentar verificar la existencia de determinadas iniciativas e implementación de políticas y estrategias de desarrollo así como sus posibles beneficios. Se asume como ese tipo de destinos turísticos a los que surgieron, se impulsaron o transformaron a partir de la década de 1990 como consecuencia de la implementación de políticas nacionales de perfil neoliberal, que afectaron negativamente a muchos municipios y a sus sectores productivos tradicionales. Se sostiene también en que la Constitución Nacional (reforma de 1994) incorporó que el municipio es quien debe decidir sobre sus propias políticas asegurándole una mayor autonomía. Este contexto situacional condujo a determinadas ciudades a buscar sus propias y nuevas alternativas para el progreso que le permitieran mejorar las condiciones socioeconómicas; encontrando algunas en el turismo una actividad para la diversificación productiva.

Este documento surge de la investigación sobre el estudio de la Ciudad de San José, provincia de Entre Ríos, que fomentó a partir de 2004 el turismo

cimentado en el recurso termal² con la finalidad de diversificar sus productos turísticos, a la vez que fortalecer su desarrollo general.

Se buscó analizar el impacto socioeconómico que la actividad produjo relacionado con la generación de empleos, nuevos emprendimientos y en la inversión en servicios e infraestructura. Se tuvo en cuenta el aporte reflejado en los mayores y/o mejores beneficios para el caso particular de la población residente y también para los turistas.

Metodología

Como unidad territorial de estudio se consideró el centro turístico.

El objetivo general fue el de intentar verificar si se han encaminado iniciativas e implementado políticas y estrategias de desarrollo del turismo en la ciudad referida, y en ese caso cuales son los alcances socioeconómicos que produjo.

Como objetivos específicos se propuso relacionar la evolución de las actividades tradicionales de producción del municipio y la actividad turística; indagar sobre la implementación de políticas y estrategias de desarrollo del turismo, y verificar si produjeron un incremento en la oferta, la demanda, y beneficios a la comunidad residente relacionado con las aspiraciones de mejorar la calidad de vida. Finalmente, se intentó 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 ello se siguió la propuesta de tipologías adoptadas por Pearce (1991): turismo espontáneo, planificado, extensivo, integrado, catalítico y dependiente y los modelos de Cordero (2003): de enclave, de participación local, y combinado. Se hicieron extensivas a las tipologías de destinos según la oferta expresadas por Ejarque (2003) como destinos contenedores, destinos-producto, destinos difusos, y finalmente, destinos de larga o corta distancia. Para la organización y

² La investigación incluyó también en esa provincia a los municipios de Federación y Villa Elisa.

funcionamiento que un destino puede adoptar se procedió a evaluarlo a partir de Tamma, citado en Ejarque (2003) en modelos de destinos *one-to-one*, de paquete y de tipo *network* o de red.

A los fines de esa investigación se entiende por atractivo turístico a aquellos objetos o acontecimientos capaces de motivar a una persona a abandonar su residencia habitual para trasladarse a conocerlo y vivenciarlo; mientras que el producto turístico es aquel conjunto de satisfacciones o beneficios basados en las actividades de un destino que es percibido por el turista como una experiencia que permite resolver sus necesidades a partir de la satisfacción de sus deseos.

Los atractivos turísticos se agruparán en base a la tradicional clasificación de atractivos de OEA-CICATUR en: de valoración nacional o internacional, y de su tipología: 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. motiva 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.

Se considera estacionalidad, para cada producto turístico, la concentración de la afluencia turística en un centro turístico en un determinado periodo del año. La mayor concentración se denomina alta temporada y la menor, baja temporada.

Se emplearon técnicas cualitativas y cuantitativas. Se incluyó la revisión de fuentes y documentos gubernamentales. La metodología Delphi se aplicó con entrevistas en profundidad a actores representativos que permitieron recabar información ampliatoria, e indagar sobre la percepción general sobre el turismo. Se entrevistó a la Coordinadora Municipal de Turismo, a miembros de la Asociación de Prestadores de Servicios Turísticos, a la directora del Museo Histórico Regional; a integrantes de la Asociación de vecinos IMPULSAR y a una Consejal y presidente de bloque del partido Frente Todos por San José.

La muestra fue intencional debido a que se conocía sobre la búsqueda de diversificación en los sectores productivos del municipio. En lo particular del turismo se priorizó que se tratara de una localidad pequeña, que tuviera el recurso termal y que en el perfil productivo el turismo fuera un sector de desarrollo principal y/o de crecimiento adicional.

Algunas Referencias Generales de la Ciudad

San José integra el departamento de Colón, se ubica al este de la provincia de Entre Ríos, distante a 350 kms de la Ciudad de Buenos Aires y tiene una población que se estima en 17.000 habitantes.

Se fundó en 1857 a partir de la llegada de suizos, saboyanos y alemanes, y fue la primera colonia agrícola creada por inmigrantes europeos en esa provincia, y la segunda en el país.

Su topografía se caracteriza por zonas de suaves ondulaciones, se encuentra a 40 mts. sobre el nivel del mar y a la orilla del río Uruguay. La zona se incluye dentro del clima templado pampeano, y presenta características propias de una transición entre el sub-tropical sin estación seca y el templado. Las lluvias se distribuyen a lo largo del año, pero descienden en invierno, con un promedio de 900 mm anuales. La humedad atmosférica es de moderada a alta, las temperaturas medias anuales son de 17° C, con las cuatro estaciones bien definidas. Los inviernos son suaves y los veranos calurosos.



Figura 1 – Mapa de la Provincia de Entre Ríos

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

En una superficie de 106 kms² incluye la zona urbana, quintas, chacras y ejido. Cuenta con 23 barrios en los cuales el servicio de agua potable oscila entre el 50 y el 100 %, y las cloacas van del 0 al 100 % (en el centro). El principal acceso es mediante la ruta Nacional 14 que la conecta con el área metropolitana de Buenos Aires, también hacia el noreste del país y con las Repúblicas Oriental del Uruguay y Federativa de Brasil.

Principales Actividades Productivas Tradicionales

El desarrollo económico está ligado a algunas industrias de magnitud como la avícola y la frigorífica vacuna, que emplean un gran porcentaje de la población, e integra según la Dirección de Parques y Áreas Industriales de la provincia el área industrial Colón-San José. En menor escala, conviven otras, empresas de servicios y comercios que agrupan al resto de la actividad económica. El empleo público es importante. Las explotaciones agropecuarias son de tipo familiar, realizadas en pequeños minifundios y con empleo de

tecnologías rudimentarias. Las más tecnificadas son las vinculadas a la industria avícola. Las explotaciones forestales tienen su lugar de importancia en la economía. Se identifican 11 aserraderos que realizan actividades primarias y emplean unas 150 personas. La producción avícola del departamento Colón, se centraliza en tres importantes empresas. La avicultura produce una variedad de puestos de trabajo a distintas escalas (laboratorios de investigación, fabricación de implementos, alimentos balanceados, silos, atención de plántulas y plantas procesadoras), para su posterior comercialización en el mercado interno e internacional. Entre la industria avícola y cárnica generan el 95 % de los puestos industriales.

La apicultura surgió como una actividad complementaria y continuó con buen desarrollo, registrándose en 2005 en el Departamento Colón 215 productores que tienen hasta 50 colmenas. Dispone además de algunos recursos mineros (roca, arena y canto rodado).

El Desarrollo de la Actividad Turística

Los orígenes

Desde 1970, e impulsado por el gobierno municipal San José inicio un incipiente turismo de playa fluvial a partir de la inauguración en la década de 1950 del balneario que se convirtió en modelo veinte años más tarde. En 1957 se sumó el turismo cultural con la inauguración del importante Museo Histórico Regional de la Colonia al que también las visitas se incrementaron desde la década de 1970. Este fue creado por iniciativa de un particular y posteriormente se integró a la Dirección Municipal de Cultura, siendo su finalidad difundir la migración de numerosas colectividades asentadas en la zona.

En 2004 la ciudad, siguiendo las iniciativas de otros municipios provinciales incorporó el turismo termal³. En términos turísticos integra, según el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable provincial (PEDTS, 2008) la subregión SE (sudeste) y conforma la micro-región Tierra de Palmares que procura, conjuntamente con las cercanas localidades de Colón, Ubajay, Liebig y Villa Elisa, Dpto. Colón; San Salvador y General Campos, Dpto San Salvador, y 1° de Mayo en el Dto. C. del Uruguay, implementar un trabajo conjunto para el desarrollo turístico a partir de potenciar la diversidad de atractivos que incluyen paisajes, termas, playas fluviales, historia de inmigrantes y el Parque Nacional El Palmar.

El Aprovechamiento del Recurso Termal, la Construcción del Complejo y los Avances del Desarrollo

El complejo termal Maximiliano Tarabini, se ubica sobre la costa del Río Uruguay a 4,5 Kms de la ciudad, y a pocos metros del balneario municipal. Se proyectó en la década de 1980, pero se formalizó más de veinte años después a través de la Ordenanza N° 36/2003 que creó la Sociedad Termas Villa San José SA, siendo el Intendente municipal en ejercicio el agente promotor.

La perforación que produjo el surgimiento del agua termal se produjo en 2004 y la primera etapa del complejo se inauguró frente al actual predio y en 2006 se produjo su traslado. En esta etapa se construyó el sector de *spa* y gastronomía, ambas actividades concesionadas a actores privados y 4 piscinas al aire libre. Hasta el 2007 el complejo estuvo administrado por el gobierno municipal, que realizó la inversión inicial para la perforación y el avance. En 2007 se firmó el contrato de concesión por 10 años, con opción de 10 años más, a la administración actual, se inició la construcción de nuevas piscinas y se incorporaron juegos acuáticos con toboganes, formándose así el primer

³ En 1997 Federación inauguró el primer parque termal de la Mesopotamia Argentina. Fue el puntapié para que en unos pocos años se incorporaran a este tipo de oferta otras nueve localidades de esa provincia.

parque termal de juegos acuáticos de la provincia de Entre Ríos. En total cuenta con 10 piscinas, vestuarios, sanitarios, asistencia médica, guardavidas, laguna termal, espacios verdes, animales autóctonos, kiosco, souvenirs, servicios gastronómicos y *spa*.

Todas esas obras han sido realizadas con aportes económicos del concesionario y financiadas en alguna medida por el banco provincial. El complejo se asienta en un predio de más de 5 hectáreas y no dispone en su interior de alojamiento.



Figura 2 – Plano de ubicación del complejo termal y zona de influencia
Fuente: <http://www.termassanjose.com/ubicacion.html>, ingresado 14/10/2010

El Ente Regulador provincial de los recursos termales⁴ especifica que las termas integran la denominada zona 1: Corredor del Alto Uruguay, son híper termales e hipo termales; con mineralización débil a media; muy blandas; cloruradas, sódicas, bicarbonatadas y sulfatadas. De acuerdo a estas clasificaciones, las termas pueden ser usadas en:

- termalismo salud: para recuperar la salud como tratamiento complementario.
- termalismo lúdico: se orienta a la recreación, ocio o esparcimiento.

⁴ El Ente Regulador de los Recursos Termales de Entre Ríos (ERRTER) es un organismo que a esos efectos se crea y que funciona como entidad autárquica, con personería jurídica y patrimonio propio. Por Ley 9714/2006 se crea el Fondo para la conservación del recurso termal, el agua, el suelo y el ambiente que se forma con el 50 % del total de los recursos que por todo concepto les sean cobrados a los concesionarios de explotación de recursos termales.

- termalismo de bienestar o *wellness*: se destina a una puesta en forma de la salud física y mental.

Dichas aguas son dulces, bicarbonatadas, cálcicas, sódicas, con temperaturas entre los 35° y 39°. Las indicaciones terapéuticas especifican que ayudan al tratamiento de afecciones del aparato locomotor y respiratorio, del sistema nervioso, afecciones dermatológicas, estados depresivos, estrés y ansiedad.

El fomento para el desarrollo del turismo, en 2010 contó con la línea de crédito del CFI (Consejo Federal de Inversiones), préstamos orientados a las micro, pequeñas y medianas empresas nuevas o en marcha destinados al sector agropecuario, industria y servicios y que aplica una tasa preferencial. Otra línea de crédito es Fonapyme (Fondo Nacional para las Pequeñas y Medianas Empresas), destinada a la industria y el turismo que busca incrementar la capacidad y eficiencia en los procesos y productos relacionados con la generación de valor de una empresa

Desde el gobierno municipal se brinda exención impositiva por un año a los alojamientos habilitados. Ese beneficio es ofrecido también por el gobierno provincial durante cinco años para alojamientos homologados. La renovación e innovación del Museo Histórico Regional contó con aportes de las Fundaciones YPF (Yacimientos Petrolíferos Fiscales), Antorchas y Bunge y Born.

Según la Coordinación de Turismo, el gobierno municipal asigna a este sector el tercer rol como actividad productiva aunque no existen datos que lo avalen, ocupando ese puesto tanto en los ingresos económicos como en la generación de puestos de trabajo, aunque en la alta temporada turística puede llegar a ocupar el segundo. Hay diversos tipos de emprendimientos turísticos realizados en su mayoría por pobladores residentes. No se dispone de datos sobre cuales fueron las inversiones público-privado para el impulso del turismo desde el origen del turismo termal.

Implementación de Políticas y Estrategias de Desarrollo del Turismo a partir del Aprovechamiento del Recurso Termal

A pesar de la puesta en marcha del turismo termal, San José no implementó políticas o planes para el desarrollo del turismo, aunque, respecto del perfil turístico deseado para la ciudad, existe el estudio del plan de ordenamiento urbano y ambiental municipal de 2008, llevado adelante con financiamiento del CFI y con el apoyo de la Secretaría de Planeamiento e Infraestructura del Gobierno provincial que resalta que en los últimos años se ha manifestado la voluntad política de perfilar a la ciudad como turística combinando los recursos naturales y la historia local. Dan cuenta de esto la Fiesta Nacional de la Colonización, el balneario y el desarrollo del complejo termal. Los diferentes gobiernos municipales han ido realizando pequeñas inversiones, pero se advierte que los recursos son aprovechados de forma básica y sin desarrollar aun su máximo potencial. En los últimos años se aprobaron algunas ordenanzas referidas al desarrollo de la zona ribereña, al patrimonio histórico construido y al natural. Éstas han sido de carácter proteccionista pero de ninguna manera animan a la inversión y al rescate de los mismos.

Sostiene el estudio además, que la ciudad cuenta con un relevante patrimonio tangible e intangible. No son numerosas las construcciones con carácter monumental, sino que el verdadero valor reside en el carácter ambiental particular del conjunto urbano y rural. Otra característica es la trascendencia que la Colonia ha tenido como madre de otras, tanto por su organización política y económica como por su trazado. La conservación del patrimonio ha sido espontánea. En algunas construcciones se advierten alteraciones causadas por el uso y las necesidades de adaptarse a los cambios de la vida doméstica aunque en la mayoría de los casos son reversibles. En un bajo porcentaje se han producido algunas demoliciones parciales o totales de edificaciones con valor patrimonial, situación que alerta sobre la importancia de tomar medidas preventivas en este sentido.

Los recursos naturales son parte del potencial a desarrollar. Son ejemplos el área costera del río Uruguay, la zona balnearia, el parque termal y

toda el área circundante. También los arroyos, que en el pasado fueron importantes sitios recreativos. El campo envuelve la ciudad y le confiere una imagen particular de serenidad y tranquilidad que constituye en sí misma un atractivo turístico importante.

En 2009, la Coordinación de Turismo programó un concurso sobre propuestas de marcas para representar a la ciudad. De esa forma, se obtuvo el logotipo actual, basado en los conceptos naturaleza, tranquilidad, calidez y nostalgia.



Figura 3 – Logotipo actual de San José

Acciones Implementadas

Si bien la localidad no cuenta con planes de desarrollo del turismo, en 2010 la Coordinación de Turismo municipal informó las siguientes acciones en ejecución:

- Gastronomía para celíacos: jornadas de capacitación y concientización sobre la enfermedad que incluyó a la comunidad y al área de gastronomía para implementar alimentos aptos;
- Accesibilidad: programa de obras para facilitar accesos a las personas con movilidad reducida a los productos y servicios turísticos. En primera instancia se trabaja en el Museo Histórico;
- Camino huellas y sabores: se avanza, de forma conjunta con las localidades que integran la micro-región Tierra de Palmares, con el producto gastronómico regional, brindándole al visitante folletería y ofreciendo lugares para su visita;
- Turismo rural: proyecto a nivel nacional que brindará ayuda y promoción a establecimientos rurales como productos turísticos y que comprende a toda la micro región;

- Restaurantes accesibles a personas no videntes: para brindar a esas personas cartas de platos en sistema braille;
- Artesanos: relevamiento de artesanos de la zona y se capacita para mejorar la calidad artesanal.

Se continúa con el trabajo sobre calidad en alojamientos turísticos; se aplica la reglamentación provincial y se redactó una ordenanza para reglamentar el hospedaje en casas de familia.

El plan urbano ambiental considera además el proyecto reserva ambiental educativa conjuntamente con el Parque Nacional El Palmar, aunque no tiene avances concretos. Plantea que el predio asignado, está inserto en un ecosistema compuesto por una selva en galería, con una vasta fauna avícola y especies arbóreas, conformando un bioma rico en diversidad paisajística.

Organismos que Acompañan el Desarrollo del Turismo

En 2004 el gobierno disponía de una Dirección de Turismo, y en 2009 se ha elevado su rango al de Coordinación de Turismo, dependiente del Presidente Municipal y que cuenta con un presupuesto del 1,5 % de los ingresos del municipio, y dispone de personal técnicamente formado. Sus responsabilidades son analizar e implementar los proyectos futuros, la atención al turista y a prestadores de servicios, la coordinación de visitas de grupos de viajes a atractivos turísticos, promover conexiones y el diálogo entre las empresas y el gobierno, brindar cursos de capacitación, etc.

Además se creó PRESTURI, Asociación de Prestadores de Servicios Turísticos, que surgió como necesidad de nuclear a los empresarios del sector. Está integrada por propietarios de alojamientos, restaurantes y otras empresas dedicadas al turismo, y tiene como finalidad brindar a los visitantes una atención de calidad.

La Asociación de Vecinos Amigos de Molino Forclaz apoya la conservación de ese patrimonio, y la Asociación de vecinos IMPULSAR, acompaña y promueve el desarrollo del turismo.

Marco Normativo que Acompaña el Desarrollo del Turismo

La ciudad no cuenta con una reglamentación y control efectivo en cuanto a la preservación del medio ambiente. A partir de 2008 el municipio inició tareas en tal sentido con la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia. Tampoco tiene un inventario patrimonial y una normativa relativa a la preservación del patrimonio histórico-cultural. No dispone de un código de planeamiento urbano y territorial que atienda el uso del suelo y las actividades a desarrollar a partir de definir criterios de zonificación; y no adhiere a las directrices de calidad para termas diseñadas por el Ministerio de Turismo de la Nación.

Desde el gobierno provincial, y municipal se requiere de la aplicación de la Ordenanza Municipal N° 22/2008 y el Decreto 117/10, que contemplan el rubro alojamiento. Cabe destacar que la ciudad disponía de una Ordenanza de alojamiento que no se ajustaba a la Ley provincial, por lo que desde la Coordinación de Turismo se elevó un proyecto que fue aprobado. Esta nueva norma permitió iniciar el trabajo de concientización con los propietarios y un alto porcentaje de alojamientos se incluyó dentro del sistema normativo.

El propietario, para obtener el alta del establecimiento de alojamiento, debe presentar ante el gobierno municipal la documentación declaratoria relativa a los servicios que brinda y planos aprobados que le permitirán solicitar el certificado final de obra, además de adjuntar fotos, y certificado de seguridad que controla ese tipo de dispositivo.

La Resolución 344/2009 DGR ER (Dirección General de Rentas de la Provincia de Entre Ríos) considera una reducción en el impuesto a los ingresos brutos por un período de cinco años, de forma proporcional a las inversiones edilicias realizadas, y la exención total a los establecimientos de alojamiento nuevos y homologados

Análisis de la Oferta Turística

Los elementos del sistema turístico analizados, dieron como resultado que entre 2004 y 2009 el incremento de la oferta turística fue importante, en particular en los rubros alojamiento, gastronomía, artesanía y mejoras tecnológicas.

Elementos	Cantidad 2004 Estimados	Cantidad 2009 Estimados
Alojamientos	Establecimientos: S/D Plazas: 744 (SECTUR, 2007)	Establecimientos: 80 Plazas: 1.336
Servicios A y B	Establecimientos: 2 Cubiertos: S/D	Establecimientos: 11 Cubiertos: 600

Matriz 1 – Evolución de la oferta

La oferta de alojamiento se distribuye en 58 cabañas con 255 plazas, 92 *bungalows* con 442 plazas; 2 hoteles con 66 plazas; 15 plazas en residenciales, y 558 en alojamientos eventuales. El balneario municipal tiene una capacidad de 200 carpas. La oferta gastronómica incluye 5 restaurantes, 1 parrilla, 5 pizzerías y 6 rosticerías.

El transporte urbano se incrementó de 2 a 4 empresas de *remises*⁵.

El transporte interurbano cuenta con dos empresas que comunican a la ciudad con Buenos Aires -hacia donde hay más frecuencias-, Córdoba, Rosario y Santa Fe. Dentro de la provincia de Entre Ríos, hacia Concepción del Uruguay, Concordia, Villaguay, Paraná y Gualeguaychú. Una empresa de turismo posee 5 unidades, dispone de habilitación para viajes turísticos de corta y larga distancia, y también realiza turismo estudiantil.

La infraestructura del transporte no tuvo modificaciones en el período de análisis. El acceso vial está garantizado mediante la ruta nacional 14 que la conecta con Buenos Aires; desde Rosario se efectúa mediante el puente Rosario-Victoria, y por las rutas Provinciales 26 y 39 hasta Ruta Nacional 14. La ruta provincial 130 la comunica con las cercanas ciudades de Villa Elisa y

⁵ Coche de alquiler con chofer (especie de taxi especial) que opera con tarifa fija y servicios diferenciados; no levanta pasajeros en la calle .

Colón. Las vías de acceso que conectan al destino con los principales centros emisores de turismo se encuentran accesibles durante todo el año y desde 2011 se habilitará una Autovía. La mayoría de los productos turísticos dentro del destino, y zona de influencia, cuentan con vías garantizadas, aunque hay falta de servicios públicos de transporte así como un sistema de señalética que oriente e identifique al total de los mismos. Posee una pequeña terminal de ómnibus y no dispone de puerto como tampoco de aeropuerto.

Las nuevas tecnologías relacionadas con el turismo han ido evolucionando. Tanto PRESTURI como el Complejo Termal y algunos prestadores de servicios turísticos poseen sitios *webs* mediante los cuales realizan la difusión de sus servicios, aunque no permiten efectuar su reserva y compra. La Coordinación Municipal de Turismo dispone de sitio *web* y de un sistema de estadísticas.

La ciudad tiene una única agencia de viajes, mientras que los centros de artesanías se incrementaron de uno a cuatro. Como servicios adicionales se sumaron nuevos servicios de telecomunicaciones (telefonía e *Internet*), estaciones de servicio, centros de compra, kioscos y una mayor cantidad de cajeros automáticos.

Durante el período de estudio, además de los productos turísticos que existían (sol y playa y cultural) se incorporó el producto salud y bienestar, incluyendo el parque termal, juegos acuáticos y *spa*.

Clasificación Reciente de Atractivos Turísticos

La siguiente matriz presenta la clasificación, y asigna la correspondiente jerarquía, a los atractivos turísticos que posee la localidad.

Atractivo	Clasificación	Jerarquía
Aguas termales	Nacional Sitio natural	3
Balneario Camping Municipal	Nacional Sitio natural	3

Museo Histórico Regional	Nacional Manifestación histórico cultural	3
Balneario Los Médanos	Nacional Sitio natural	2
Molino Forclaz	Nacional Histórico cultural	2
Fiesta Nacional de la Colonización	Nacional Folclórico - Acontecimiento programado	2
Fiesta Provincial del Campamentista	Nacional Acontecimiento programado-	2
Recreo Municipal San Antonio de Padua	Local Sitio natural	1
Licores Bard, Chacinados Bruchez, Establecimiento tambero San Carlos, Establecimiento de aves Las Mercedes, El Viverito, Establecimiento Nueces Pecan	Nacional Folclórico	1
Campeonato Provincial de <i>beach voley</i>	Nacional Acontecimiento programado	2

Matriz 2 - Clasificación de atractivos turísticos

El balneario camping municipal es el único de río y de gestión pública del país que ha obtenido la certificación de las Normas IRAM 42100 en cuanto a la gestión de calidad, seguridad y ambiental, y está habilitado durante todo el año.

Producto	Período alta Temporada	Atracción turística o excursionística
Salud y bienestar (termas y SPA)	Semana Santa, enero-febrero-abril y octubre	Ambos
Lúdico (parque acuático)	Semana Santa, enero-febrero-abril y octubre	Ambos
Sol y playa	Diciembre a marzo	Ambos
Museo y productos históricos	Todo el año. Alta temporada semejante a termas	Ambos
Turismo Rural	Semana Santa, vacaciones de invierno y fines de semanas modificados	Ambos
Fiesta provincial del Campamentista	Segunda semana de enero	Ambos
Carnaval	Fines de enero, principios de febrero	Población local
Fiesta Nacional de la Colonización	Julio	Ambos
Fiesta Inmaculada	8 diciembre	Población local
Fiesta de la primavera	Septiembre	Población local

Matriz 3 - Estacionalidad de productos turísticos

Del total de los productos, la mayoría concentra la demanda en el período estival, Semana Santa y fines de semana extendidos por días feriados. Los productos de valoración histórica pueden ser aprovechados durante todo el año, mientras que la fiesta de la colonización se efectúa en invierno.

Análisis de la Demanda y Efectos Económicos

Variación de la Afluencia de Turistas a partir de la Explotación Termal

La Coordinación de Turismo no dispone de datos históricos como tampoco recientes de arribos de turistas a la ciudad.

Solo informó que para el parque termal, el crecimiento más notorio de la demanda se produjo a partir de la incorporación de los juegos acuáticos. En 2009 recibió un 60% más de visitantes que el año anterior, se mantiene una afluencia durante todo el año, incrementándose en los meses que cuentan con fines de semanas extendidos. Ese organismo considera que los ingresos por turismo a la ciudad en 2009 no difieren de 2008. Ese año el gasto promedio por persona fue de U\$S 47 según el diagnóstico realizado por la Subsecretaría de Turismo Provincial. El cálculo del gasto promedio diario se realiza a partir del gasto por alojamiento, alimentos y un promedio de gastos extra diarios. Debido a la ausencia de datos no es posible estimar el ingreso económico real generado a la ciudad por el turismo.

Variación en la Caracterización de la Demanda en el Período de Estudio

El 80% de los visitantes al complejo termal proviene del área metropolitana de Buenos Aires y el resto se divide entre las provincias de Santa Fe, Entre Ríos, Corrientes, Córdoba y, en menor medida, otras. Son principalmente turistas con bajo nivel de calificación profesional, que se alojan en la ciudad de Colón. El mercado mayormente está integrado por grupos

familiares. El municipio no tiene definido el perfil del turista que le interesa hacia el futuro.

Beneficios o Perjuicios Producidos por el Turismo en la Comunidad Residente

El mayor nivel de empleo de la ciudad, estimado en un 75%, es producido por la actividad industrial. Además es importante el del sector público y de la actividad comercial. En cuanto al empleo directo del turismo no existen datos integrales. El organismo de turismo informa que en las dependencias del gobierno se contrata en temporada de verano en el balneario *camping* y en áreas de informantes al turismo, personal de mantenimiento y en festividades. El balneario tiene unos 50 puestos en temporada alta, 12 empleos en el museo y 5 en la Coordinación municipal.

En la oferta de servicios turísticos, no se dispone de datos relativos al empleo directo en alojamientos, gastronomía u otros servicios, aunque existen aproximadamente 80 micro-emprendimientos que permiten estimar una cantidad de autoempleo. Por su parte, el complejo termal cuenta con 20 empleados, y 17 puestos producidos por agencias de viajes y transporte turístico. De esta forma, es posible estimar que el empleo promedio generado por el turismo en alta temporada, incluyendo tanto al sector público como privado y los micro-emprendimientos supera ampliamente los 200 puestos de trabajo, ocupando el segundo lugar detrás de la industria.

Tampoco se conoce el nivel de formación requerido ya que solamente para el desempeño en las áreas gubernamentales del turismo es requisito contar con por lo menos formación secundaria. La Coordinación de Turismo informó que no se registran trabajadores foráneos a la ciudad.

Desde el origen del producto termal se produjeron mejoras en inversiones en infraestructura (alumbrado público, red cloacal, calles, asfaltado de calles, alcantarillado, red de agua potable, parques, u otros) obras

realizadas para favorecer en primera instancia a la comunidad local. No se produjo la recuperación de sitios para la protección ambiental y patrimonial.

A la pregunta efectuada a algunos actores representativos sobre cuáles consideran 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, la respuesta más generalizada fue que favoreció la diversificación de la economía. Algunos industriales han invertido parte de sus excedentes en el turismo; se han establecido algunos pequeños inversores de otras localidades, hay más empleo y más diverso; matrimonios de jubilados, cuyos hijos se fueron, alquilan habitaciones o departamentos, lo que les permite mejorar sus ingresos a la vez que socializar con los visitantes. Algunas MiPyMEs (micro, pequeña y mediana empresa) industriales se han diversificado incorporando el turismo. Es el caso de Nueces Pecan, productor de nueces que sumó la elaboración de productos, incorporó un restaurante y visitas guiadas con el consecuente incremento en el número de empleados. Semejante es la situación de la típica licorería Bard que habilitó visitas guiadas con degustación y venta.

De esta forma, a partir del turismo se considera que se reactivaron algunas actividades económicas relacionadas debiendo añadirse el caso del crecimiento de la producción y la feria artesanal.

Respecto de si la comunidad cuenta con mayores alternativas de entretenimientos y de oferta cultural a partir del desarrollo del turismo termal, se respondió que hay más oferta cultural. El Centro Saboyano organiza exposiciones para los turistas que también visitan los residentes. Se han incrementado las actividades de los grupos de danzas, de teatro y coro ampliando sus funciones de unas pocas veces al año a todas las semanas.

Además, los mayores servicios implementados para el turismo son aprovechados por los residentes, por ejemplo la nueva oferta gastronómica, el transporte de *remises*, la ampliación en los horarios de atención del comercio, entre otros. Por el contrario, a partir del turismo no se ha revitalizado el

entorno natural como tampoco el histórico cultural, salvo las excepciones ya indicadas.

Cuando se indagó sobre cuáles son los problemas críticos que el desarrollo del turismo generó en la ciudad, se resaltó que más que impactos negativos hay problemas por resolver. Existen deficiencias en los servicios turísticos por la falta de calidad, como en el caso del alojamiento. Se viene trabajando sin ningún tipo de planificación, hace falta regulación y no se realizaron obras de infraestructura que acompañaran el crecimiento. Existe dispersión territorial de los atractivos turísticos y falta transporte que garantice su conectividad (el transporte es una carencia general de toda la ciudad que se extiende al turismo). La escasez de plazas de alojamiento produce que un alto porcentaje de visitantes se hospede en la localidad cercana de Colón, causando de ese modo una pérdida económica importante.

Tipología de Desarrollo Turístico

San José impulsó el desarrollo del turismo desde la escala municipal, aunque está tendiendo a integrarse y articularse con la micro-región Tierra de Palmares, de la cual forma parte. Según la actividad proyectada en el espacio, y sobre los productos y actividades turísticas dominantes, se corresponde principalmente con el modelo de turismo de sol y playa sostenido en el aprovechamiento del río Uruguay, aunque se ha diversificado mediante el turismo termal, rural, e histórico cultural.

El turismo, promovido desde la década de 1970 se sustenta en las características de desarrollo de tipo espontáneo, que va creciendo de forma improvisada y sin ningún control sobre la mejora de la oferta, situación en la que aún se encuentra. Se ajusta al modelo de predominio de participación local en la oferta turística en donde sobresalen las pequeñas inversiones y acciones de los actores locales, además de ser quienes conservan los nuevos puestos de trabajo, o el autoempleo, a partir de generar sus propios emprendimientos.

Según la oferta, corresponde a la categoría de destino turístico difuso, porque si bien cuenta con importantes productos turísticos, los mismos no están integrados entre sí, aún no posee políticas integrales de incentivo al turismo y por lo tanto no cuenta con una personalidad clara en el mercado, situación que tiende a dificultar su posicionamiento.

Respecto de la modalidad pertenece a los destinos de captación de oferta predominantemente nacional, según la permanencia a las estadías cortas, y por su funcionamiento conviven las condiciones de destino turístico de excursión, debido a la escasez de plazas; por otro lado también se integra al turismo de tipo itinerante, en particular para el aprovechamiento del atractivo histórico-cultural, que suele ser incluido en paquetes turísticos de la región.

Desde el punto de vista de la organización y su funcionamiento San José se rige por el modelo *one to one*, o de fragmentación caracterizándose las empresas por su espontaneidad y acciones independientes; no existe colaboración entre las empresas, operadores y los administradores del destino. Casi el total del turismo que reciben es de tipo independiente y de carácter individual donde el turista autogestiona la información, reserva y compra los servicios.

Se hace dificultoso identificar la etapa del ciclo de vida del destino, aunque puede estimarse que aún está en la fase de crecimiento porque las inversiones se han revitalizado a partir del impulso termal. Sin embargo respecto de la demanda no se cuenta con datos estadísticos, si bien se estima que, a partir de evaluar el ingreso de entradas al complejo termal, está en crecimiento. No obstante, hay que considerar que muchos de dichos ingresos corresponden a excursionistas hospedados en el municipio cercano, y no a turistas. Se circunscribe dentro del tipo de destino de desarrollo lento debido a que se originó en la década de 1970 y aún no ha alcanzado la consolidación.

Algunos Resultados

San José se incluye dentro de los destinos turísticos de desarrollo emergente solo a medias debido que intenta fortalecerse desde la década de 1970. Sin embargo, siguiendo a otras ciudades de la provincia, e impulsado por el gobierno municipal, desde 2004 está ingresando en una nueva etapa desde que incorporó primero el turismo termal, seguido por el parque acuático como puntapié para este avance.

Si bien existe la voluntad política de perfilar a la ciudad como turística, no es condición suficiente para su concreción. La ciudad tiene pendiente la definición de políticas, planes y estrategias que apuntalen su futuro turístico con visión de mediano y largo plazo, que incluya como parte de ese proceso la elaboración de una estrategia territorial, la necesidad de optar por la formación de recursos humanos e incentivar la innovación empresarial. Cuenta con importantes recursos que no están lo suficientemente aprovechados, algunos productos requieren de una mayor puesta en valor, otros de mayor difusión y articulación entre los mismos que permitan potenciar su comercialización conjunta. Tampoco se ha revitalizado el entorno natural e histórico cultural. Todo ello requiere de un proceso para su conservación-puesta en valor-optimización, además de la mejora en la cobertura y alcance del mercado en términos de distribución y de la imagen del destino.

A pesar de estas asignaturas pendientes, la oferta de alojamiento se incrementó en cuatro años en más del 50% distribuida en pequeños hospedajes, la gastronomía en más del 180%, y las artesanías crecieron. También se avanzó en la búsqueda de nuevos productos turísticos a la vez que tendientes a diferenciarse del resto de los centros termales innovando, por ejemplo, al incorporar el primer parque acuático recreativo provincial, la búsqueda de alternativas para personas con características especiales como los productos para celíacos, para personas con movilidad reducida y no videntes.

Otro hecho favorable es que tendió a encaminar la normativa que regula la actividad como es el caso de la correspondiente al alojamiento.

Esta pendiente de subsanar la mejora en la prestación de los servicios públicos de transporte que garanticen la conectividad hacia todos los productos

turísticos de la localidad y para con los correspondientes a la micro-región que integra, así como de un sistema de señalética que los identifique y oriente, y la ampliación de la dotación de infraestructuras para el desarrollo.

En esta etapa es ventajosa la creación de algunos organismos como IMPULSAR y PRESTURI, mientras que, buscar una mayor y mejor sinergia instrumentando mecanismos de cooperación entre los sectores público y privado tendientes a lograr un trabajo conjunto y obtener mejores resultados, es una necesidad. Desde el punto de vista de la organización y funcionamiento del destino debe tomar distancia de la fragmentación; está latente la necesidad de implementar un funcionamiento empresarial tipo red, una mayor flexibilidad institucional y mayor adaptación de normas y acuerdos, y una identidad colectiva comprometida con el quehacer del turismo que beneficiaría tanto a las instancias gubernamentales, empresariales como al destino de forma global.

Otro aspecto a transformar es la necesidad de generar datos estadísticos oficiales que permitan evaluar anualmente la relevancia y evolución del sector. Es imperioso estimar el ingreso económico generado por el turismo, el número de arribo de turistas y excursionistas de forma separada, y la generación de puestos de trabajo.

También tiene pendiente la definición del perfil de la demanda turística futura, para que le permita orientar la oferta de productos y servicios turísticos, tanto en su tipología como en su calidad y precio.

Se considera que el turismo benefició a la comunidad residente porque contribuyó a diversificar la economía; algunos industriales invirtieron sus excedentes en el sector, se establecieron algunos pequeños inversores extraterritoriales, hay más empleo y más diverso, las personas mayores pueden adicionar ingresos a la vez que consideran valiosa la posibilidad de socializar con los visitantes. Se aprecia la mayor oferta cultural, de entretenimientos y los mayores servicios prestados para el turismo que son aprovechados por los residentes.

Se resaltó que no existen problemas críticos producidos por el turismo sino que hay problemas por resolver. En ese sentido, se indicaron la deficiencia en la falta de calidad de los servicios turísticos, la necesidad de planificación y ordenamiento del sector, una mayor regulación y la realización de obras de infraestructura que acompañen el crecimiento. La dispersión territorial de los atractivos turísticos, la falta de transporte que garantice su conectividad, la escasez de plazas de alojamiento, o la falta de calidad en las existentes, son temas prioritarios a tener en cuenta. La falta de alojamiento y la mejora de la calidad en los existentes, causa una pérdida económica importante para San José, a la vez que favorece a otros municipios de la micro-región. La situación requiere que se agilice la mejora de la calidad de su oferta.

Aunque dispone de importantes productos turísticos, éstos no están integrados entre sí, tampoco poseen políticas integrales de incentivo al sector y por lo tanto no cuentan con una personalidad clara en el mercado, situación que tiende a dificultar su posicionamiento.

A manera de cierre, si bien San José asume un prototipo particular en la evolución del turismo, no deja duda que incorpora algunos de los ejes orientadores del enfoque del desarrollo local. Entre los mismos se encuentran los de impulsar la innovación, favorecer las inversiones de los excedentes de los emprendedores; promover algunas mejoras normativas y la atracción de algunos recursos externos, así como la adopción de normas de calidad propias del turismo.

Referencias

- CORDERO, A.. El turismo y la dependencia latinoamericana. En *Anuario Social y Político de América Latina y el Caribe* Nro. 6, Flacso/Unesco/Nueva Sociedad, Caracas, 2003 p.104-111.
- DECRETO PROVINCIA DE ENTRE RIOS N° 3025/83.
- DECRETO PROVINCIA DE ENTRE RIOS N° 117/10.
- DECRETO PROVINCIA DE ENTRE RIOS N° 3177/83.
- EJARQUE, J.. *Destinos turísticos de éxito*. Madrid: Pirámide, 2003.

GOBIERNO DE ENTRE RIOS. *Plan estratégico de desarrollo turístico sustentable PEDTS de la provincia de Entre Ríos*, 2008, Paraná.

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE ENTRE RIOS. Ubicación de parques y áreas industriales de la provincia, disponible en <http://www.entrerios.gov.ar/produccion>, ingresado 15/03/10.

INDEC. *Los municipios de la provincia de Entre Ríos*. Estadísticas básicas, 1997. Buenos Aires.

INDEC. *Censo Nacional de población y viviendas 2001*. Resultados preliminares. Total del país, 2001. Buenos Aires.

INFORME ESTADISTICO DE LA PROVINCIA DE ENTRE RIOS. Disponible en: www.entrerios.gov.ar/dec, ingresado 25/03/09.

LEY PROVINCIA DE ENTRE RIOS N° 7360.

MAPA DE ENTRE RIOS. Disponible en <http://www.entreriosotal.com.ar/provincia/imagenes/mapaentrerios.gif>, ingresado 09 de julio de 2010.

ORDENANZA MUNICIPAL N° 36/2003, creación Sociedad Termas Villa San José SA.

ORDENANZA MUNICIPAL N° 22/2008.

PLAN DE ORDENAMIENTO URBANO Y AMBIENTAL DE SAN JOSE (2008)

PEARCE, D.. *Desarrollo turístico*. México: Trillas, 1991.

RESOLUCION DGR ER 344/2009.

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

SECTUR. *Turismo 2016*, Argentina Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, en formato CD ROM, 2005.

SECTUR. *Oferta de plazas hoteleras y para hoteleras en Entre Ríos*, 2007.

SECTUR. *El empleo en las ramas características del turismo*, versión digital, 2006.

SUBSECRETARIA DE TURISMO DE ENTRE RIOS, *Fuente investigación integral de mercado turístico edición verano 2009*. Disponible en: http://www.erroter.gov.ar/b2/?page_id=3864, ingresado el 22/12/09.

Entrevistas Realizadas

Oradini, Bibiana, Coordinadora de Turismo Municipal, junio 2010.

PRESTURI, miembros, junio 2010.

Vanurio, Mercedes Vanurio, Directora del Museo Histórico Regional, junio 2010.

Viollaz, Natalia, Directora Parque Termal, junio 2010.

IMPULSAR, Asociación de vecinos entrevista a Silvina Palacios y Gastón, junio 2010.

Jimenez de Decurgez, Nilda, Consejal oficialista y presidente de bloque del Frente Todos por San José, junio 2010.

Artigo recebido em junho de 2011.

Aprovado para publicação em julho de 2011.