



**Universidad Abierta Interamericana**

***Estudio de los componentes del  
sistema turístico de la nueva  
Federación***

Facultad: Turismo y Hospitalidad

Carrera: Licenciatura en Turismo

Alumno: Garofalo, Federico Nicolás

Legajo: 36.283

Buenos Aires, Diciembre 2012

## **Agradecimientos**

*A todos y cada uno de los que de una u otra forma estuvieron conmigo ayudándome y acompañándome en este proceso de formación profesional.*

*A mi familia, quienes siempre estuvieron cerca preocupándose y dándome fuerzas.*

*A los profesores que me instruyeron en este camino, en especial a Lía Oviedo, que con compromiso y profesionalismo, se brindó a dar su apoyo, tiempo y conocimientos a esta investigación.*

*A mis compañeros de facultad ya que fue con ellos con quienes compartí estos años de estudio.*

## Índice

<b><u>Capítulo I: Introducción a la investigación.....</u></b>	<b><u>6</u></b>
Introducción.....	6
Formulación del problema.....	9
Objetivos.....	10
Justificación.....	12
Limitaciones.....	14
Antecedentes.....	15
Alcance y tipo de investigación.....	21
<b><u>Capítulo II: Marco Teórico – Conceptual.....</u></b>	<b><u>22</u></b>
Marco Teórico.....	22
Definición de turismo.....	22
Sistema Turístico.....	23
Diagnóstico.....	25
Planificación.....	26
Inventario Turístico.....	27
El análisis competitivo.....	28
Termalismo.....	29
Turismo, termalismo profesional y termalismo moderno.....	30
El turismo salud.....	31
Proceso de relocalización y nueva ciudad.....	33
La vieja ciudad.....	34
El proyecto.....	34
La situación de los federaenses.....	35

<b><u>Capítulo III: Marco Referencial.....</u></b>	<b><u>37</u></b>
Reseña Histórica.....	38
La ciudad de Federación.....	40
Actividad económica.....	41
De la construcción de la nueva ciudad al alumbramiento termal.....	42
<b><u>Capítulo IV: Metodología de trabajo.....</u></b>	<b><u>44</u></b>
Metodología de trabajo.....	44
Instrumentos.....	44
Entrevistas.....	45
Encuesta.....	57
Unidad de análisis y variable.....	58
Observación.....	63
Modelo de los instrumentos.....	55
La muestra.....	75
Salida de campo.....	76
Fuentes de Información.....	78
<b><u>Capítulo V: Relevamiento del Sistema Turístico de Federación.....</u></b>	<b><u>79</u></b>
Relevamiento.....	79
Caracterización y análisis de los atractivos turísticos.....	80
Análisis de las actividades turísticas y recreacionales.....	108
PLANTA TURÍSTICA.....	114
Alojamiento.....	115
Restauración.....	124
Esparcimiento.....	127
Otros servicios.....	129

Instalaciones.....	130
Infraestructura.....	131
Superestructura.....	136
<b><u>Capítulo VI: El Parque Termal.....</u></b>	<b>151</b>
Características de las aguas.....	151
Características del Parque Termal.....	155
Construcción del Parque Acuático Termal.....	165
<b><u>Capítulo VII: La demanda turística .....</u></b>	<b>166</b>
La demanda turística.....	166
<b><u>Capítulo VIII: El posicionamiento de Federación en relación a sus.....</u></b>	<b>182</b>
<b><u>principales componentes.....</u></b>	<b>182</b>
Análisis FODA de Federación.....	186
<b><u>Capítulo IX: Conclusión y propuestas de mejora.....</u></b>	<b>190</b>
Conclusión.....	190
Propuestas de mejora.....	195
Anexos.....	200
Fuentes y bibliografía.....	237

## **Capítulo I: Introducción a la investigación**

### **Introducción**

El termalismo engloba una serie de conceptos relacionados con los usos del agua mineromedicinal o mineral natural, ya sea termal o no, de mar o lago salado, y todos los elementos que la acompañan, es decir, el clima, los sedimentos de esas aguas, o derivados como pueden ser los gases que de ella se desprenden.

Se puede definir al termalismo, como el conjunto de medios médicos, técnicos, higiénicos, sociales y hosteleros al servicio de la utilización terapéutica de las aguas termales<sup>1</sup>.

En el mundo romano se empleaba el término termas, del latín “thermae” que significa “baños públicos”, llamados así debido al importante carácter social, además de terapéutico, higiénico y lúdico que tenían.

En la actualidad el termalismo engloba, no solo los conceptos médicos, relacionados con la aplicación terapéutica de las aguas mineromedicinales y de mar y su eficacia, sino también una filosofía y cultura del agua, una búsqueda de la salud y el bienestar de manera natural.

La importancia del hidrotermalismo viene avalada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que ha incluido el termalismo en la medicina tradicional. Este hecho ha denominado el termalismo social, ya que en muchos países las curas termales se financian a través de los sistemas de salud.

En torno a la práctica termal, en los balnearios se articulan una serie de servicios de hostelería, actividades sociales, deportivas, etc., que generan muchos puestos de trabajo y suponen un importante motor económico en zonas que a veces están aisladas o desfavorecidas. En este gran grupo de establecimientos se encuentran centros con instalaciones termales y hoteleras de todas las categorías, lo que permite disfrutar, no solo desde el punto de vista terapéutico, sino también turístico, una cura termal o talasoterápica al alcance de todo tipo de presupuestos.

---

<sup>1</sup> Suarez Santo, Mayte. Medicina y Termalismo. Madrid.2001.

En Argentina, ubicada en el noreste de la provincia de Entre Ríos, sobre lo que es el embalse de la represa de Salto Grande, la ciudad termal de Federación constituye en la actualidad uno de los puntos turísticos de privilegio de toda la provincia.

Federación fue fundada por tercera vez el 25 de marzo de 1979, y fue especialmente diseñada y construída para reemplazar a la vieja ciudad que quedó bajo las aguas con la construcción del Embalse Salto Grande. Esta nueva ciudad intentó dar respuestas racionales a la necesidad de resolver los problemas de la comunidad a través de un ordenamiento del espacio territorial.

En la actualidad, la ciudad de Federación es unos de los destinos turísticos por excelencia de la provincia de Entre Ríos. Esto se debe entre otras cosas a la calidad de vida de los residentes que tiene un alto índice, lo que contribuye a una vida tranquila y a un alto nivel de seguridad. Pero a partir de la explotación del agua termal, es cuando se comenzó a observar un crecimiento notable en el ámbito comercial y turístico.

Habiendo comenzado la explotación termal en Entre Ríos y mas precisamente en Federación, a partir del año 1994, estas termas marcaron el inicio del desarrollo termal con fines recreativos en la provincia. Consecuentemente, se produjo un marcado interés de distintas ciudades de la provincia por poseer un producto turístico de dicha naturaleza, el cual repercute en el crecimiento y desarrollo local.

Desde entonces, el termalismo recreacional en Federación ha experimentado un crecimiento vertiginoso lo cual ha llevado a colocar a la ciudad en la mirada nacional, incorporando a las termas como una de las propuestas mas atrayentes.

Siendo Federación uno de los centros termales mas relevantes de la República Argentina, y teniendo enclavado en pleno centro el primer Parque Hidrotermal de la Mesopotamia, en esta investigación se pretende abordar el tema para analizar los diferentes aspectos que componen el sistema turístico de la ciudad.

La llegada de capitales de inversión, la evolución de la afluencia turística y un proceso de adaptación de la comunidad al nuevo fenómeno, constituyen las firmes señales de lo que ha sucedido en Federación a partir de la explotación termal.

Para efectuar el análisis, se incluirá un estudio de la oferta existente en el destino, analizando la planta turística, la infraestructura turística, la superestructura, las actividades turísticas y recreacionales y los atractivos turísticos.

Dentro de los atractivos, uno de los mas importantes que posee la ciudad, por no decir el mas importante, es su Parque Termal. En la presente investigación se detallarán las principales características del mismo.

Por otro lado se pretende conocer cuales son las falencias que existen en la ciudad a la hora de hablar de desarrollo turístico, y se establecerán una serie de posibles estrategias para mejorar el sistema turístico.

Además, se analizarán las exigencias de la demanda. En relación a esta última, se diseñará una encuesta, con la intención de obtener mayor información sobre los visitantes que concurren a la ciudad.

Si bien en la actualidad Federación es una localidad que se encuentra desarrollada para recibir turistas año a año, debe estar en constante crecimiento, adaptación y desarrollo según las exigencias que presente su demanda.

## **Formulación del problema**

- ¿Cómo funcionan los elementos que componen el sistema turístico de la ciudad de Federación – Provincia de Entre Ríos - en el primer semestre del año 2011?
- ¿Cuáles son aquellas falencias que presenta el sistema turístico de la ciudad de Federación?
- ¿Qué estrategias pueden plantearse para contribuir con el desarrollo turístico de Federación?

## **Preguntas secundarias de investigación**

1. ¿Cuál es el funcionamiento de la oferta turística de Federación?
  - ¿Cómo está compuesto el equipamiento y las instalaciones?
  - ¿Cuáles son los principales atributos de los atractivos turísticos existentes?
2. ¿Cómo está compuesta la infraestructura turística?
3. ¿Cómo está compuesta la superestructura?
4. ¿Cuáles son las actividades turísticas – recreativas que prevalecen?
5. ¿Cuál es el perfil de la demanda que visita la ciudad?
6. ¿Cuáles son aquellas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) que presenta el sistema turístico de Federación?

## **Objetivos**

### **Objetivos generales**

- Diagnosticar el funcionamiento de los elementos que componen el sistema turístico de Federación – Provincia de Entre Ríos - en el primer semestre del año 2011.
- Establecer estrategias para contribuir con el desarrollo turístico de Federación.

### **Objetivos específicos**

#### 1. Estudio de la oferta:

- Analizar el equipamiento
- Analizar las instalaciones
- Caracterizar y analizar los atractivos turísticos existentes

#### 2. Conocer la infraestructura turística

#### 3. Identificar y caracterizar la superestructura

#### 4. Identificar y caracterizar las actividades turísticas – recreativas

#### 5. Elaborar un perfil de la demanda:

- Determinar la composición cuantitativa y cualitativa; perfil en base a variables comportamentales y perceptuales.

- Determinar el grado de satisfacción con el destino y sus componentes

6. Análisis competitivo:

- Determinar y evaluar el posicionamiento de Federación en relación a sus principales componentes.
- Identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) del destino turístico.

## Justificación

El hecho de ser estudiante de turismo permite conocer profundamente la importancia del mismo dentro de las ciudades. Entre los efectos mas importantes, éste contribuye a la generación de divisas, al crecimiento económico, a la creación de nuevos puestos de trabajo y a la redistribución del ingreso, como así también es un instrumento educativo y cultural que favorece a los turistas y a los residentes.

Como en todo destino turístico, la importancia del desarrollo de esta actividad es fundamental, no solo con el objetivo de atraer a mas visitantes, sino también para promover el crecimiento de las diversas industrias y actividades que se encuentren ligadas directa o indirectamente con este sector.

No es sorprendente que, desde el momento en que se analizan los orígenes del turismo, el historiador se encuentre con el termalismo. Su importancia radica en que, por ejemplo, el producto termas en una localidad, es un atractivo en sí. Éste hace que la temporada sea mas prolongada, y hace que los turistas concurren al destino durante todo el año.

Además, son variadas las propiedades y los beneficios que las fuentes termales brindan a los seres humanos en las diferentes partes del planeta, por lo que es indispensable el aprovechamiento y la explotación de manera sustentable de las mismas.

A partir de la visita a la ciudad, se pudo observar el funcionamiento de este destino turístico, las exigencias de la demanda, los nuevos fenómenos que influyen sobre el mercado: la competencia, el constante crecimiento de la ciudad termal y por sobre todo el firme propósito de sustentar en el futuro la actividad turística. Éstos son los principales motivos por los cuales se decidió realizar el presente trabajo en la ciudad.

Una vez analizados los aspectos que componen el sistema turístico, se podrán plasmar en la presente investigación una serie de propuestas para contribuir con el desarrollo turístico de la ciudad, basadas en el estudio de los componentes del sistema.

La investigación es de gran importancia para la elaboración de propuestas para el mejoramiento del destino turístico.

El estudio de los componentes del sistema da lugar a la innovación y sistematización de proyectos ampliando el conocimiento y comprensión del mismo, y a partir de dicho estudio, el mismo puede ser un aporte para las autoridades del Municipio de Federación, como así también para las autoridades de la Cámara de Turismo de Entre Ríos, del Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos, de la Asociación de Comunidades Termales de Entre Ríos y de la Asociación de Turismo de Federación.

Asimismo, puede ser un aporte para los planificadores inversionistas, empresas transportadoras de pasajeros y para todas aquellas personas físicas y jurídicas vinculadas directamente o indirectamente con el desarrollo de la actividad turística.

## **Limitaciones**

- Falta de datos estadísticos en relación al tema en cuestión.
- Escasa obtención de información acerca de investigaciones o estudios realizados sobre el tema de los componentes del sistema turístico.

## Antecedentes

A continuación se detallarán los trabajos de investigación que fueron utilizados como antecedentes y que ayudarán a la elaboración del presente trabajo.

- *Plan Estratégico de Desarrollo en la Explotación de los Recursos Termales de Entre Ríos (Diciembre, 2007)*

La entidad que llevó a cabo este plan fue el Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos.

El objetivo del proyecto es establecer un marco referencial y de planificación para la utilización eficiente y sustentable del recurso termal, proponiendo líneas estratégicas de acción que orienten tanto las futuras políticas públicas como así también los proyectos de inversión privada en el sector, tendiendo a lograr la sustentabilidad tanto medioambiental como socioeconómica en el número de explotaciones; y poniendo especial énfasis en el análisis y desarrollo de la explotación termal con fines terapéuticos y/o medicinales ,área que presenta una significativa potencialidad que aun no ha sido estudiada exhaustivamente y que es complementaria al desarrollo termal con fines lúdicos (turístico y/o recreativos).

Como propósito, el proyecto persigue la construcción de un Plan Estratégico como marco general para aplicar la respuesta provincial al desarrollo en la explotación del recurso termal proveniente de la porción del acuífero guaraní, atendiendo principios de cuidado y precaución.

- *Análisis de las aguas termales de la Provincia de Entre Ríos (Abril, 2008)*

(1) Francisco Armijo, Iluminada Corvillo, Francisco Maraver.

(2) Daniel De Michelle, Marta Giacomino, Andes Belderrain.

(1) Cátedra de Hidrológica Médica, Facultad de Medicina, Universidad Complutense

28040 Madrid, España.

(2) Departamento de Postgrado Facultad de Ciencias de la Salud.

Universidad Nacional de Entre Ríos. Argentina 3260 -Concepción del Uruguay, Entre Ríos, Argentina

En resumen el trabajo reúne el análisis de las nueve aguas minerales de la provincia de Entre Ríos de las termas: Colon, La Paz, María Grande, San José, Villa Elisa, Concordia, Chajari, Federación y Gualeguachu. Los parámetros analizados han sido los necesarios para la clasificación de las aguas de acuerdo con los criterios utilizados para las mineromedicinales en España. Los análisis para efectuar el trabajo fueron realizados a pie de manantial por el Equipo del Departamento de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNER, los fisicoquímicos en el Laboratorio de la Cátedra de Hidrología Médica de la Facultad de Medicina de la UCM y la radiactividad por el Laboratorio de Radón de la Autoridad Regulatoria Nuclear Argentina.

- *Plan de Desarrollo Estratégico Turístico Ambiental (Junio, 2000)*

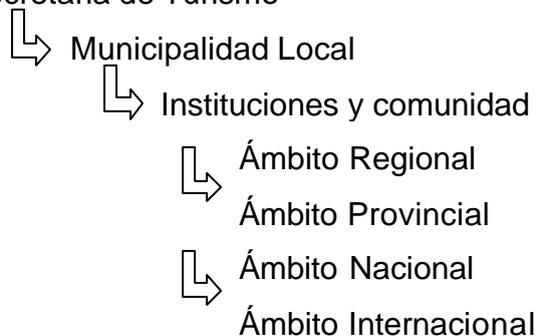
Dicho plan fue elaborado por los licenciados en turismo Gustavo Capece y Luisa Bolonini. El mismo contempla una serie de políticas, estrategias, programas y proyectos que cubren un horizonte de planificación de 15 años, con 5 años de ejecución primaria y auditoria a los 2 años a efectos de realizar los ajustes que resulten necesarios.

### **Objetivos principales del plan**

- Mantener por 10 años el liderazgo de Federación en los segmentos del turismo termal de la Mesopotamia.
- Conocer la demanda actual y potencial orientando las acciones hacia segmentos preferibles.
- Posicionar a Federación como destino turístico competitivo.
- Crear alianzas con los canales formales de comercialización, como forma de avanzar hacia segmentos deseados de demanda y mejor ocupación anual de inversión.
- Aprovechar las ventajas competitivas y comparativas para lograr diferenciación respecto a productos termales similares ofrecidos por centros competitivos.
- Integrar el desarrollo turístico con otras actividades productivas culturales y sociales, preservando la armonía social.

### **Ámbitos de aplicación de las estrategias de desarrollo**

Secretaría de Turismo



## **Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable**

Es importante destacar la existencia del **Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable** (PFETS). Dicho plan surge en agosto del 2004 cuando la Secretaría de Turismo de la Nación decide plantear dentro de la Política Nacional de Desarrollo y Ordenamiento Territorio cuatro premisas para la política turística: la consolidación del turismo, la sustentabilidad, el desarrollo equilibrado del espacio turístico nacional y la implantación de un sistema de incentivos y estímulos para el desarrollo turístico regional.

A partir de ello se crea al Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable siendo éste un “puente hacia el futuro” y teniendo como objetivo general constituirse en el proceso orientador y articulador de actuaciones que en forma sinérgica, reafirme voluntades, optimice recursos y encamine estos esfuerzos hacia un modelo concertado de desarrollo sustentable dentro de la República Argentina.

Su horizonte temporal es de 10 años y propone un modelo de desarrollo turístico sustentable, dándole gran importancia a la información de la demanda para la toma de decisiones, teniendo a la planificación como herramienta fundamental.

Es necesario destacar que en uno de los pasos del Plan se hizo un ajuste de las regiones turísticas habituales en donde se procuró identificar sus mas graves conflictos y mas detonantes potencialidades.

Una de ellas, es la Región Litoral formada por Misiones, Entre Ríos, Corrientes, Chaco, Formosa y Santa Fe. Cabe consignar que el Plan no alude específicamente a Federación.

Es necesario mencionar que en noviembre del 2011, el Ministerio de Turismo presentó la actualización del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS 2020).

## **Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable: Entre Ríos 2020**

A partir de la actualización del PFETS, la Secretaría de Turismo de Entre Ríos emprendió el desafío de repensar estratégicamente el desarrollo turístico de la provincia, desde un abordaje que garantice la sustentabilidad económica, ambiental y cultural.

El Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sustentable de Entre Ríos surgió en el 2007, y definió las líneas estratégicas, programas y proyectos para un desarrollo turístico armónico y equilibrado en toda la provincia. Dicho plan contó con la participación de 300 actores representantes de los ámbitos públicos, privados y académicos del sector turístico del territorio provincial.

El plan, puesto en marcha en el 2008, contó con cuatro premisas, surgidas de los intereses de los actores del sector, las cuales son:

- Fortalecimiento Institucional de los organismos de turismo y su rol en el desarrollo turístico.
- El impulso de las inversiones públicas y privadas para el mejoramiento de las condiciones del turista y el residente.
- El ordenamiento de la oferta turística con identidad propia, basada en la diversidad y autenticidad natural y cultural.
- El posicionamiento de los destinos y productos turísticos provinciales, enfatizando en las características diferenciales.

Estas líneas estratégicas enmarcaron los programas y proyectos que posteriormente se pusieron en marcha, y que luego de cuatro años iniciado este proceso fue necesario actualizar las necesidades reales de los actores del turismo y los valores fundamentales del nuevo plano turístico provincial, dentro de un trabajo técnico que se realizó durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2011, entre los distintos actores que formaron parte del equipo de mejoras.

Hoy por hoy, el plan cuenta con nuevas líneas estratégicas, acordes a las necesidades actuales, la incorporación de nuevos productos y destinos turísticos al mercado y el comportamiento de la demanda.

**Nuevas líneas estratégicas:**

- Consolidación institucional
- Inversiones
- Desarrollo de la oferta
- Capacitación y concientización

## **Alcance y tipo de investigación**

La presente investigación es de carácter exploratoria - descriptiva, porque “mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”<sup>2</sup>, es decir, “se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta la información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga”.<sup>3</sup>

En este tipo de investigación “se busca la descripción completa y exacta del objeto, ya sea en estudios que propongan verificar alguna correlación, o constatar el estado de una serie de variables”.<sup>4</sup>

Lo que se pretende es dar una visión general de la realidad de Federación como destino termal, describiendo las características fundamentales del sistema turístico.

A lo largo del trabajo se detectará la ausencia de una hipótesis de investigación. Esto se debe a que los estudios descriptivos se pueden empezar con o sin ella. También así lo especifica Balcells Junyent Josep, “no requieren del planteo de hipótesis, por lo cual prescinde de dar explicaciones, acerca de los interrogantes y conjeturas que se le presenten al investigador”<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Sampieri: Metodología de la Investigación, cap. 5, 113-117

<sup>3</sup> Sampieri: Metodología de la Investigación, cap 5, 113-117

<sup>4</sup> De Vinzenzi Karina: Aportes Metodológicos básicos para la Investigación en Turismo, 1-16

<sup>5</sup> Balcells Junyent, Josep. Introducción a los métodos y técnicas. P.P.U. editorial. 1994. España

## **Capítulo II: Marco teórico - conceptual**

### **Marco teórico**

Para una mejor y mas amplia comprensión del análisis que se llevará a cabo, resulta preciso elaborar un marco teórico en el cual se basa el presente trabajo.

#### **Definición de turismo**

Al **turismo** se lo puede definir según la OMT como “el traslado temporal de personas fuera de su lugar de origen, por un período inferior de un año y superior a 24 horas. Además es una actividad económica interdisciplinaria donde intervienen actividades como gastronomía, alojamiento, transporte, entre otras.”<sup>6</sup>

El turismo es la consecuencia de un fenómeno social cuyo punto de partida es la existencia del tiempo libre. Para aprovechar ese tiempo libre se realizan un número de actividades turísticas, que como muchas otras, no fueron programadas previamente. Su existencia se debe a un movimiento espontáneo por el cual la iniciativa privada primero y el poder público después, fueron resolviendo las necesidades de los visitantes al incorporar un mayor número de servicios destinados a aumentar el confort del turista y multiplicar sus oportunidades de diversión.<sup>7</sup>

En consecuencia, el turismo es un **sistema**, ósea un grupo de elementos que interactúan entre sí con un objetivo en común y que puede ser cerrado o abierto según su interacción con el medio que lo rodea. El ámbito del turismo posee elementos muy variados que lo componen y que interactúan entre sí para lograr la mejor calidad y el mejor servicio que la industria pueda brindar. Estos elementos se encuentran todos dentro del *sistema turístico*.

---

<sup>6</sup> OMT. Introducción al turismo. 1998.

<sup>7</sup> OMT. Introducción al turismo. 1998.

## **El sistema turístico**

Las relaciones que derivan de la actividad turística forman parte de lo que se denomina sistema turístico, entendiendo al mismo como la articulación entre el aparato estatal como planificador, regulador y promotor del desarrollo socioeconómico y el sector privado para obtener el desenvolvimiento armónico del turismo.

El funcionamiento del sistema comienza con la oferta turística, que “es el conjunto de bienes y servicios puestos efectivamente en el mercado”<sup>8</sup>. Luego existe la demanda turística, que son “los servicios solicitados efectivamente por el consumidor”.

El sistema se origina con el encuentro de la oferta con la demanda, en un proceso de venta llamado producto turístico, que está compuesto por una serie de elementos tangibles e intangibles que generan satisfacción turística.

Para poder operar, la planta turística requiere de los atractivos, que son “la materia prima del turismo<sup>9</sup>” y se clasifican en:

Atractivos de jerarquía 5: son atractivos turísticos excepcionales y de gran significación para el mercado turístico internacional, capaces por si solos, de motivar una importante corriente (actual o potencial ) de visitantes, cuantificada como un porcentaje del total de la demanda del país o de algún mercado específico.

Atractivos de jerarquía 4: atractivos turísticos excepcionales capaces de motivar por si solo o en conjunto con otros atractivos contiguos una corriente actual o potencial de visitantes nacionales o extranjeros, pero en menor porcentaje que los de jerarquía 5.

Atractivos de jerarquía 3: atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a

---

<sup>8</sup>Bouillon, Roberto. Planificación del Espacio Turístico. Trillas. Mexico. 1983.

<sup>9</sup>Bouillon, Roberto. Planificación del Espacio Turístico. Trillas. Mexico. 1983.

visitantes de larga distancia, ya sea del mercado interno o externo, que hubiesen llegado a su zona por otras motivaciones turísticas; o de motivar corrientes turísticas locales (actuales y potenciales).

Atractivos de jerarquía 2: atractivos con méritos suficientes como para considerarlos importantes para el mercado interno, pero sin condiciones para el turismo receptivo y que forman parte del patrimonio turístico.

Atractivos de jerarquía 1: atractivos con méritos suficientes para considerarlos en las jerarquías anteriores, pero que igualmente forman parte del patrimonio turístico como elementos que pueden completar a otros de mayor jerarquía en el desarrollo y funcionamiento de cualquiera de las unidades que integran el espacio turístico.

Atractivos de jerarquía 0: atractivos cuyas cualidades no permiten incorporarlos a la jerarquía 1, que es el umbral mínimo de jerarquización.

Los otros elementos que componen la planta turística son, por un lado, el equipamiento, que viene siendo “todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos<sup>10</sup>”, y las instalaciones, que son “todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas<sup>11</sup>”.

A los atractivos y a la planta turística se le agrega la infraestructura, que es la “dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas<sup>12</sup>”.

Para que el sistema turístico funcione adecuadamente, requiere de la superestructura, que “comprende todos los organismos especializados, tantos públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema así como

---

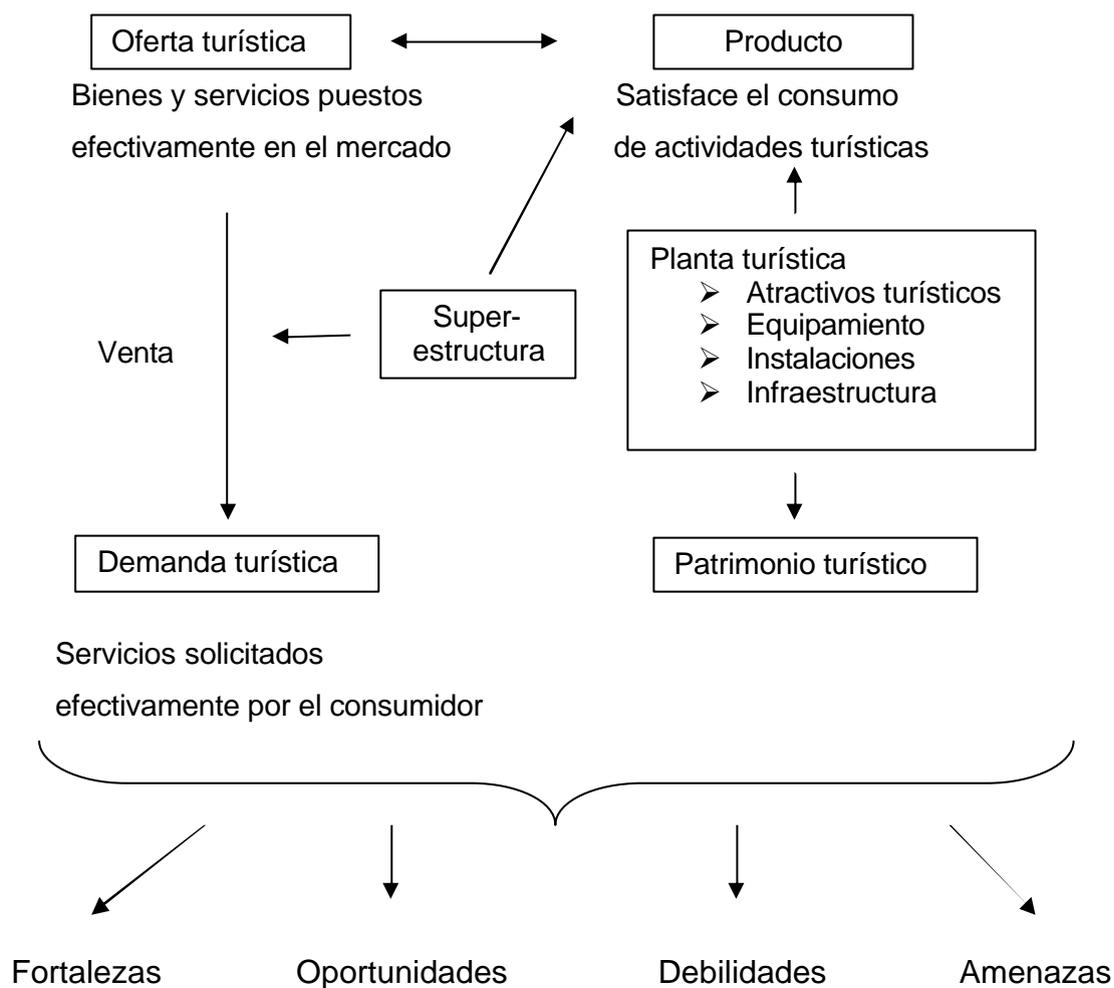
<sup>10</sup> Boullón, Roberto. Planificación del Espacio Turístico. Trillas. México. 1983.

<sup>11</sup> Boullón, Roberto. Planificación del Espacio Turístico. Trillas. México. 1983.

<sup>12</sup> Boullón, Roberto. Planificación del Espacio Turístico. Trillas. México. 1983.

armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico<sup>13</sup>.

### Funcionamiento del sistema turístico



### Diagnóstico

Para conocer el funcionamiento del sistema turístico de Federación, es necesario realizar un diagnóstico de dicho sistema.

<sup>13</sup>Boullón, Roberto. Planificación del Espacio Turístico. Trillas. México. 1983.

El diagnóstico es la realización de estudios y trabajos de campo necesarios para elaborar nuevas informaciones y para la identificación y cuantificación de los estrangulamientos que se oponen al desarrollo de la actividad turística.<sup>14</sup>

Partiendo de esta premisa se procede a un análisis de cada uno de los componentes del patrimonio turístico: los atractivos turísticos, las actividades, la planta turística, la infraestructura y superestructura, los cuales deben ser estudiados en forma conjunta teniendo en cuenta un sistema abierto y dinámico, lo cual significa la investigación de un sistema relacionado con su medio ambiente o entorno, con el que establece un conjunto de intercambios en forma constante de cambio y adaptación.

### **Planificación**

Desde las acciones de la vida cotidiana personal hasta las prácticas sociales e institucionales, es fácil constatar que permanentemente el hombre enfrenta el hecho de que en casi todas las actividades humanas los medios y recursos son escasos y los objetivos a alcanzar múltiples y diversos. Para resolver esta situación, es necesario realizar un análisis y diagnóstico sobre la realidad en la que se ha de actuar, tomar decisiones y proceder a la acción, para obtener los resultados previstos.

Según Ezequiel Ander-Egg, planificar *“es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tienen el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados”*<sup>15</sup>.

Según las Naciones Unidas, la planificación es el “proceso de elección y selección entre cursos alternativos de acción con vistas a la asignación de recursos escasos, con el fin de obtener objetivos específicos sobre la base de un

---

<sup>14</sup> Gómez Bote, Venancio. Planificación económica del turismo. Trillas. 1994.

<sup>15</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Introducción a la planificación. Humanitas. Buenos Aires. 1983.

diagnóstico preliminar que cubre todos los factores relevantes que pueden ser identificados”<sup>16</sup>.

La planificación aparece como una función inherente a todo proceso de acción o de actividades que procura alcanzar determinados objetivos. Científicamente, la planificación implica tres conceptos: racionalidad, conocimiento de la realidad y adopción de decisiones. En otros términos, “se planifica por que hay que reducir incertidumbres sobre la base de un mejor conocimiento de la realidad (diagnóstico) y la previsión de lo que puede acontecer de mantenerse algunas situaciones”<sup>17</sup>.

### **Inventario turístico**

#### **CICATUR** (Centro Interamericano de Capacitación Turística)

- El inventario de los atractivos turísticos es el catálogo ordenado de los lugares, objetos o acontecimientos de interés turístico de un área determinada. Su elaboración implica dos etapas: a) registro de la información y b) evaluación de los atractivos turísticos.
- El inventario del equipamiento se realiza en dos etapas: a) el registro de la información y b) la evaluación de la planta turística.  
Para el primer paso, los distintos elementos que integran el equipamiento del turismo se ordenan de acuerdo a cuatro categorías, desagregadas a su vez en tipo y subtipo.
- En cuanto al inventario de la infraestructura turística, como en los casos anteriores, se registra la información de los elementos que componen este rubro clasificándolos en categorías, tipos y subtipos.

---

<sup>16</sup> Naciones Unidas. International Social Development. Nueva York. 1971.

<sup>17</sup> Ander-Egg, Ezequiel. Introducción a la planificación. Humanitas. Buenos Aires. 1983.

## El análisis competitivo

### Análisis FODA

Este análisis permite conformar un cuadro de la situación del destino turístico Federación, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello, realizar las propuestas planteadas en los objetivos la investigación.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

El análisis FODA es una herramienta propia del análisis estratégico que consiste en evaluar las fortalezas y debilidades que están relacionadas con el ambiente interno del destino turístico y las oportunidades y amenazas que se refieren al micro y macro ambiente del destino <sup>18</sup>.

Este instrumento permite representar en términos operativos un cuadro de situación que distingue entre el adentro y el afuera del destino. Se definen las fortalezas y debilidades que surgen de la evaluación interna del destino y las oportunidades y amenazas que provienen del escenario.

Las *fortalezas* son los puntos fuertes con que cuenta el destino y lo sitúa en una posición privilegiada frente a la competencia.

Las *oportunidades* son las características del entorno que pueden dar lugar a una posición de ventaja para el destino.

Las *debilidades* son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia.

---

<sup>18</sup> Kotler, Phillip, Fundamentos de Mercadotecnia, Prentice Hall, 1985 .

Las *amenazas* son aquellos factores que provienen del entorno e inciden negativamente en el destino.

## **Termalismo**

En relación a la historia del desarrollo del termalismo<sup>19</sup>, se estima que el hombre primitivo de la edad de piedra, ya conocía de las propiedades beneficiosas a la salud de las aguas minerales, se considera que los primeros balnearios de aguas mineromedicinales que se conocen datan de hace 2000 a.n.e. (Antes nuestra era) . Se han encontrado evidencias de esa época de la existencia en la ciudad india de Mojenjo-Daro y en la ciudad de Epidauros, en la Antigua Grecia.

Entre los griegos, las curas mediante baños de aguas medicinales alcanzaron gran difusión. La mayoría de los centros médicos disponían de manantiales que facilitaban las técnicas hidroterapéuticas. Entre ellos se destacaron los de Peloponeso, Cos, Pérgamo, Cnido, y Rodas. Las termas originales sólo disponían de agua fría y se aplicaba en tinas para baño. A finales del siglo V (a.n.e.) se empiezan a construir complejas instalaciones independientes, distribuidas en la ciudad, que brindaban piscinas con agua fría o templada y baños de vapor. En Grecia y en Roma los baños se convertían en complejos rituales y se acompañaban de ejercicios y masajes.

Las Cruzadas dieron también un florecimiento a las curas termales. Las aguas mineromedicinales fueron utilizadas para la cura de los heridos y combatir las enfermedades contraídas en Oriente.

En los siglos VIII y XIX se produce una recuperación de la cultura clásica y se generaliza la costumbre del uso del agua termal y de los baños en general como una de las medidas higiénicas. Sin embargo, debido al hacinamiento de las personas en las grandes ciudades europeas, en el siglo XIX se produjo un brote de cólera, y a partir de allí se puso de manifiesto la necesidad de construir baños privados y públicos como medida de higiene.

---

<sup>19</sup>Fagundo Reynerio, Juan y Gonzalez Hernández, Patricia. Historia del desarrollo del Termalismo y Termalismo Moderno.Cuba.2005.

Actualmente la Hidrología Médica como rama de la Terapéutica, se ha nutrido de los avances de la ciencia y se apoya en otras disciplinas, tales como las Ciencias Naturales, la Química, la Física, la Fisiología, la Farmacia, etc. Hoy se conoce la composición química de las aguas, sus orígenes, sus funciones en el organismo, etc. Sin embargo, a pesar de que las curas termales han perdido en empirismo de antaño, las curas hidrotermales no ocupan hoy el lugar privilegiado que ocupaban en otras épocas.

### **Turismo, termalismo tradicional y termalismo moderno**

El turismo constituye una actividad organizada a partir del tiempo libre del hombre, cuyo desarrollo provoca consecuencias de tipo político, culturales, de salud y socioeconómicas. Dentro de los objetivos del turismo actual se encuentra el denominado Turismo de Salud, y en particular, el Termalismo curativo.

El termalismo actual está íntimamente vinculado con el Turismo de Salud, lo cual le da una nueva dimensión al Termalismo tradicional.

Las primitivas termas y balnearios fueron evolucionando <sup>20</sup>, surgieron novedosas estaciones hidrotermales y centros spa, y además de las curas por baños de agua templada y de vapor, se unieron nuevas ofertas a los turistas que acudían a esos centros. Los actuales centros termales constituyen un conjunto de instalaciones que contemplan balnearios, piscinas, gimnasios, hoteles, restaurantes, teatros, tiendas par venta de productos, etc. Se encuentran ubicados en los alrededores de la fuente o fuentes termales.

Hoy en día en Argentina todavía es muy escasa la determinación específica de uso de las aguas termales. No existe demasiada documentación que sustente la aplicación de las “termas” para el tratamiento de enfermedades.

Hay un gran número de personas que utilizan terapias hidrotermales con más fe y curiosidad que valoración científica, pero aún así obtienen los resultados que esperaban, o que les habían “contado”.

---

<sup>20</sup> Fagundo Reynerio, Juan/ González Hernández Patricia. Historia del desarrollo del Termalismo y Termalismo Moderno. Cuba. 2005.

## **El turismo salud**

El Turismo Salud es una actividad que aprovecha las diferentes fuentes termominero-medicinales y sus derivados (aguas, peloides y algas), con la posibilidad de combinarlos con el sol y el clima; a través de diversas técnicas de aplicación al ritmo, intensidad, duración y frecuencias establecidas por un médico; con fines curativos, preventivos y de rehabilitación en pos de mejorar la calidad de vida del turista.

No sólo considera a los centros termales, sino también a aquellos establecimientos que utilizan el agua de mar para tratamientos. A éstos se los denomina Centros de Talasoterapia, que consiste en la utilización de los diferentes recursos marinos (aguas, algas, lodos y clima marino) aplicados con fines terapéuticos y preventivos en beneficio de la salud y calidad de vida.

El Turismo Termal es apto tanto para personas sanas que necesitan relax, como para personas que presentan síntomas de diversas afecciones, tales como problemas respiratorios, enfermedades de la piel, trastornos del aparato locomotor, circulatorio, digestivo y tratamientos estéticos.

Cuando se menciona el turismo termal y turismo salud, hay conceptos inmersos dentro, que son de suma importancia. Cuando se habla de ciudad termal o villa termal, nos referimos a un conglomerado urbano que posee aguas termales.

Los términos parque termal y complejo termal son el lugar mismo donde se ubica el surgente y todas las instalaciones y equipamiento necesarios que hacen posible la práctica de la actividad balnearia, que deriva del atractivo natural.

La palabra balneario tiene dos acepciones<sup>21</sup>. En el sentido purista es el establecimiento donde aprovechando las ventajas del agua es posible el tratamiento de una enfermedad bajo supervisión médica y durante un periodo determinado.

---

<sup>21</sup> Bolonini, Luisa Elena. Ponencia del Turismo Salud. Buenos Aires.2003.

Pero balneario en un sentido turístico, se define como el establecimiento donde el factor clave es el agua y se utiliza principalmente en sentido recreativo. Al decir principalmente, estamos dando lugar a otras utilidades como pueden ser actividades o tratamientos no sólo vinculadas a enfermedades sino también a la hidroestética .

Al hablar de hidroestética nos referimos a todos aquellos tratamientos realizados con aguas mineromedicinales o no, que consiste en un conjunto de técnicas hidroterapias y complementarias llevadas a ritmo, intensidad, duración y frecuencia establecida.

El concepto de turismo y salud, concibe a los centros termales no sólo como un centro curativo, sino también preventivo y un lugar idóneo para el ocio y el esparcimiento acorde con los parámetros de mejorar la calidad de vida que impera hoy en día.

Para lograr un equilibrio armónico, donde se conjuguen turismo, ocio y salud, hay que adecuar las estructuras, a la demanda actual del mercado y que puedan ofrecer, de este modo, las más innovadoras técnicas en la aplicación no sólo terapéuticas de las aguas, sino también con los aspectos recreativos que derivan de la actividad termal.

Dentro de los productos turísticos, se está imponiendo lo que se considera como una alternativa al estrés, una de las enfermedades más frecuentes de la civilización actual: los centros termales, acompañados de spas, en donde se conjugan la salud y la estética en pos de un mejor nivel de vida.

Teniendo en cuenta que la función psicológica de las vacaciones consiste en compensar las limitaciones y carencias de la vida cotidiana, es fácil comprender por qué el turismo de salud está en pleno auge <sup>22</sup>. De todas formas, esta modalidad turística no deja de ser una alternativa al turismo convencional.

---

<sup>22</sup>Suárez Santo, Mayte. Medicina y Termalismo. Madrid.2001.

Un nuevo concepto de turismo y un rol diferente para el turista, que es más dinámico y demanda productos turísticos que le permitan participar activamente, es la tendencia que favorece claramente a los destinos que presentan una oferta turística variada y cuya estrategia a seguir se fundamenta en el desarrollo del turismo de calidad que beneficie a los recursos naturales y patrimoniales.

*Para llevar a cabo el desarrollo de un destino termal, hay que sentar las bases en la comprensión de los componentes del sistema turístico y del contexto donde está inserto.*

Hay que ser selectivos a la hora de proponer actividades vinculadas con el turismo salud, por lo que, habrán de ser tenidos en cuenta, además de las características terapéuticas más importantes en relación a las aguas, las propias capacidades turísticas del destino.

### **Proceso de relocalización y nueva ciudad**

La represa de Salto Grande se ubica en la provincia de Entre Ríos sobre el río Uruguay, en el paraje denominado Ayuí, 18 Km. al norte de la ciudad de Concordia y 30 Km. al sur de Nueva Federación. Su construcción, que estuvo a cargo de la Comisión Técnica Mixta de Salto Grande (CTM) -ente binacional creado a fines de 1946-, se inició en abril de 1974 y finalizó en abril de 1979 y produjo un embalse de 140 Km. de longitud y 73.800 has de superficie que se prolonga hasta la localidad de Monte Caseros, al norte de la provincia de Corrientes (Argentina). Este lago artificial sumergió en la margen argentina, áreas rurales, parte del poblado de Santa Ana y el 70% de la planta urbana de la ciudad de Federación. Como consecuencia, los gobiernos nacionales y provinciales dispusieron, de acuerdo a lo expresado en el Acuerdo argentino-uruguayo firmado en diciembre de 1973, erigir una nueva ciudad<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Catullo, María Rosa. Reconstrucción de la identidad y Proyectos de Gran Escala: Ciudad Nueva Federación, Provincia de Entre Ríos, Argentina. Serie Antropología. Brasil. 1992.

## **La vieja ciudad**

Emplazada sobre la margen del río Uruguay, la vieja ciudad era, a comienzos de la década del '70, la segunda aglomeración urbana de su departamento en lo que respecta a población. Su antigua preponderancia como sede portuaria y de ferrocarril prácticamente había desaparecido, constituyendo el principal sustento económico la industria maderera.

Su esquema de urbanización estaba organizado alrededor de la plaza central y en torno a ella, los edificios donde se desarrollaban las actividades públicas. El casco central, que concentraba la presencia de las funciones administrativas y culturales, tales como la Municipalidad, la Iglesia, la Biblioteca Popular, el Cine, los Bancos, el Club Social Federación, se presentaba envuelto en un semicírculo construido por distritos urbanos, cuyos rasgos distintivos se manifestaban en la composición socio-económica de cada uno de ellos. El casco central y los barrios adyacentes estaban ocupados por las familias tradicionales y los sectores de mejores ingresos y más elevada capacidad de consumo que en las áreas más periféricas, donde se asentaban los sectores subalternos.

## **El proyecto**

En lo relativo a la localización del emplazamiento de la nueva ciudad de Federación el gobierno provincial efectuó los estudios de factibilidad orientados a determinar las zonas más favorables para la relocalización. El Poder Ejecutivo de la provincia de Entre Ríos resolvió que la nueva localización fuera decidida por la población federaense, canalizando esta participación a través de la realización de un Plebiscito Popular en octubre de 1974, que le dio un marco legal y de formalidad democrática a la elección del área La Virgen-Federación, donde se asentaría la futura ciudad <sup>24</sup>.

Inicialmente, el cuerpo técnico del Instituto Autárquico de Planeamiento y Vivienda (IAPV) de la provincia de Entre Ríos, comenzó las primeras acciones de

---

<sup>24</sup> Catullo, Maria Rosa. Reconstrucción de la identidad y Proyectos de Gran Escala: Ciudad Nueva Federación, Provincia de Entre Ríos, Argentina. Serie Antropología. Brasil. 1992.

planificación de la nueva ciudad de Federación. En abril de 1974 la CTM (Comisión Técnica Mixta ) y el Poder Ejecutivo provincial crearon un organismo conjunto, "Estudios Nueva Federación y Santa Ana" (ENFYSA) con el objetivo de planificar y coordinar la construcción de Nueva Federación.

El primer Proyecto urbano se finalizó en diciembre de 1975, aunque nunca se dio a conocer oficialmente a la población federaense. Sin embargo, el desconocimiento de la población respecto a las etapas realizadas por el gobierno provincial, favoreció a las autoridades de facto, que tomaron el poder en marzo de 1976, para afirmar y difundir que el anterior gobierno no había realizado Proyecto alguno y que había mal utilizado el dinero otorgado por el Gobierno central y la CTM para tales fines.

En realidad, el gobierno militar consideró a ese primer proyecto el resultado del ala izquierdista del gobierno provincial, o sea lo calificó como "comunista", y en consecuencia, encomendó al equipo de arquitectos Pasinato, Soler, Viarengi y Asociados otro proyecto, más acorde a la ideología imperante.

En el término de tan sólo ocho meses este Equipo de arquitectura, formado al efecto, desarrolló el diseño urbano nada más que para 5.000 personas del total de habitantes de la ciudad a trasladar. Se tomó como parámetros cuantitativos triplicar la densidad del casco urbano, con respecto al que presentaba Federación, y duplicar la densidad del conjunto de la planta urbana.

El Programa propuesto incorporó el traslado de, prácticamente, todas las funciones existentes en Federación y agregó algunas nuevas, tales como, una terminal de ómnibus, plantas de infraestructura de servicios, algunas áreas deportivas, una reserva forestal, etcétera.

### **La situación de los federaenses**

El traslado de gran parte de la población de Federación se inició en marzo de 1979, como había previsto la Comisión Técnica Mixta. Los federaenses debieron renunciar a un entorno físico y social que habían recreado día a día para trasladarse a una ciudad que, pese a la corta distancia que la separaba de

Federación, les era desconocida y en cuya planificación no habían participado<sup>25</sup>.

Nueva Federación no estaba en condiciones de ser habitada y este hecho produjo muchas dificultades a la población en la etapa pos-traslado, siendo las más importantes, la falta de hospital y escuelas, la desorientación espacial, el desvanecimiento de los límites para la incursión de las tareas constructivas y el aislamiento en que debían vivir.

El cambio radical al que se vieron sometidos los habitantes de Federación, al ser relocalizados en un espacio urbano con atributos propios y muy distintos de la antigua ciudad, y el consiguiente quiebre de los vínculos parentales, vecinales, de amistad, al no haberse contemplado las relaciones preexistentes, fueron situaciones que desarticularon la trama de la vida cotidiana, obligando a cada habitante a reconstruir sus lazos con el entorno físico y sus redes de relaciones sociales.

Se puede concluir que, Nueva Federación y el remanente Vieja Federación, por una parte, son el resultado de un conjunto de factores demográficos, políticos, económicos, sociales que sin duda, forman parte del proceso de relocalización, consecuencia de la construcción de la represa de Salto Grande. Y paralelamente, son la expresión del modelado cotidiano de los federaenses, de sus propios intereses y limitaciones.

---

<sup>25</sup> Catullo, María Rosa. Reconstrucción de la identidad y Proyectos de Gran Escala: Ciudad Nueva Federación, Provincia de Entre Ríos, Argentina. Serie Antropología. Brasil. 1992.

## **Capítulo III: Marco referencial**

### **Marco referencial**

*“Federación se forjó sobre la base del sacrificio. En su pasado se registran hechos traumáticos, como el haber tenido que asistir al derrumbe del viejo pueblo, hoy sepultado bajo las aguas del lago. Sin embargo, el relato de esa vida agitada, y en ocasiones trágica, resulta entretenido para quienes no la conocen y despierta el interés de cualquiera que la visite”.<sup>26</sup>*

### **Argentina – Provincia de Entre Ríos**

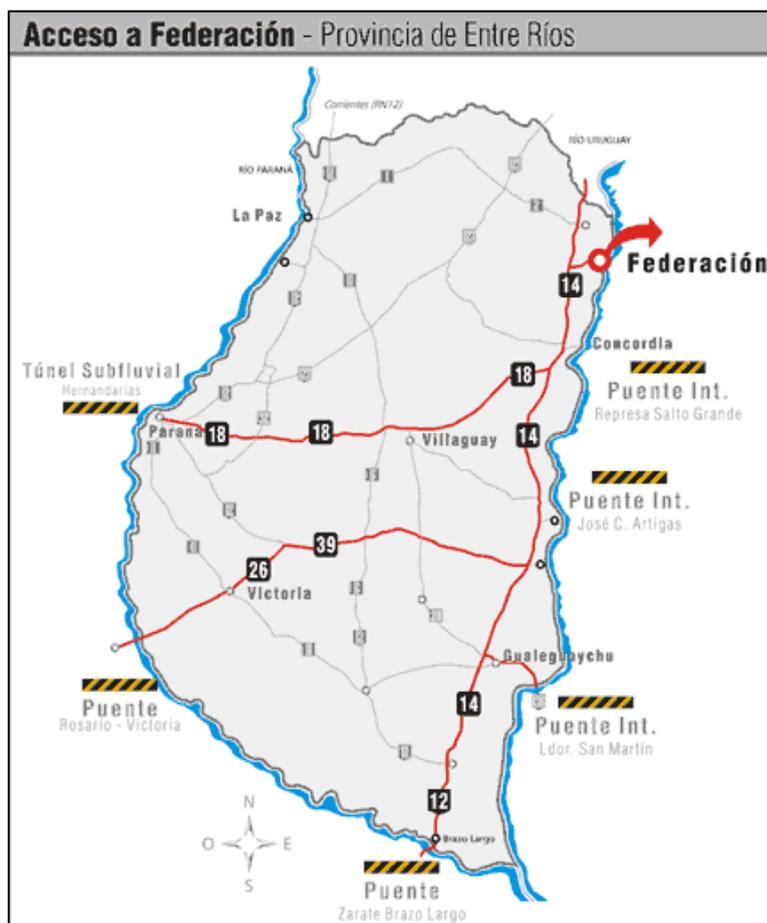


---

<sup>26</sup> Martínez, Eduardo E. Columnista de Federarionuno (Diario Digital de la Ciudad de Federación)

## Reseña histórica

Federación está situada en el nordeste de la provincia de Entre Ríos, Argentina, sobre el embalse que la Represa Salto Grande originó sobre el Río Uruguay.



El nacimiento de Federación <sup>27</sup> se remonta a la última etapa de las Misiones Jesuíticas, en momentos en que la corona española procedía a la reducción de las mismas.

Por aquellos caminos transitaban viajeros, correos (chasques) y tropas de carretas que conducían yerba, algodón hilado y tejido, tabaco y cueros. Por este motivo, desde el Cabildo de la Provincia de Yapeyú se decidió crear estancias, entre ellas la de Mandisoví, en 1777. Llamada así por situarse entre los arroyos Mandisoví

---

<sup>27</sup> Burna, Dina. Historia de la ciudad de Federación. Entre Ríos. Federación. 1986.

Chico y Grande, constituiría el origen de lo que es hoy la ciudad de Federación, al menos de su primera localización.

En 1810, por un decreto Belgraniano del 16 de noviembre, la propiedad sería adjudicada en su totalidad a los mandisoveños que la trabajaban y habitaban, determinándose sus límites jurisdiccionales, y asignándose el ejido que serviría para pastoreo común y usos públicos. La estancia se había transformando entonces en una progresista y destacada comarca en la que se contaban 26.000 cabezas de ganado, y residían destacados comerciantes y hacendados con un total de 650 almas de ambos sexos y de toda edad.

El 20 de marzo de 1847, tras el devastamiento del pueblo provocado por las invasiones portuguesas, el comandante interino del departamento de Mandisoví, Coronel Manuel Antonio Urdinarrain, residente en Concordia y bajo el mando del gobernador Justo José de Urquiza, decía a su superior lo siguiente "...antes de ayer regresé, después de haber delineado y amojonado el nuevo pueblo de Mandisoví".

Esta afirmación permite establecer la fecha en que quedó todo listo para el traslado de lo que luego sería "Pueblo de la Federación" según sugirió el gobernador Urquiza, tras haber autorizado su relocalización hacia las orillas del Uruguay.

El 25 de marzo de 1979, con la presencia del Presidente de Facto Tte. General Jorge Rafael Videla, se inaugura la nueva ciudad de Federación. El tercer asentamiento recibió a sus moradores que debieron padecer una primera etapa de desolación. Los edificios públicos aún no se habían construido, las calles y veredas no estaban terminadas, no existía la vegetación, ni la iluminación y el paisaje, era un puñado de casas convertido literalmente en un parador.

Los antecedentes se remontan al año 1946, cuando el presidente Perón firma un Tratado Binacional con la República Oriental del Uruguay para el aprovechamiento de los rápidos del Río Uruguay en la zona de Salto Grande.

El objetivo era la producción de energía y estaba decidido que Federación daría su vida en pos del progreso, sobre todo cuando en 1974 comienza la construcción del complejo hidroeléctrico.

Recién para 1977, y luego de muchas dudas, se inicia la construcción de la nueva ciudad. En dos años, los federaenses habían asistido a la demolición de su querencia para instalarse en un nuevo lugar que, en principio, carecía de todo.

### **La ciudad de Federación**

La ciudad moderna, diseñada y construida para reemplazar a la “vieja ciudad” cuenta con una superficie de 500 hectáreas y una población de 17.000 habitantes. Concentra viviendas de material casi en un 100% y con acceso a todos los servicios: red telefónica con discado interurbano e internacional, red eléctrica con tendido subterráneo, al igual que la telefónica, sistema de televisión por circuito cerrado y red sanitaria extendida hacia todos sus habitantes.

El municipio se diferencia de las localidades vecinas ya que se constituyó a partir del Plan de Ordenamiento Urbano llevado a cabo por el Instituto Autárquico de Planificación y Vivienda de la Provincia de Entre Ríos en donde las áreas de la ciudad están bien delimitadas: al norte se ubica todo lo relacionado al parque termal, en la zona central se encuentra el área comercial y la Terminal de ómnibus, al este se asienta la zona comercial y en el oeste se emplazan las viviendas características de la ciudad.

La calidad de vida de los federaenses tiene un alto índice y esto se puede verificar al no registrarse mayores focos de contaminación o marginación social. Todo contribuye a la vida tranquila del poblado y un alto nivel de seguridad, con escasos registros de hechos delictivos.

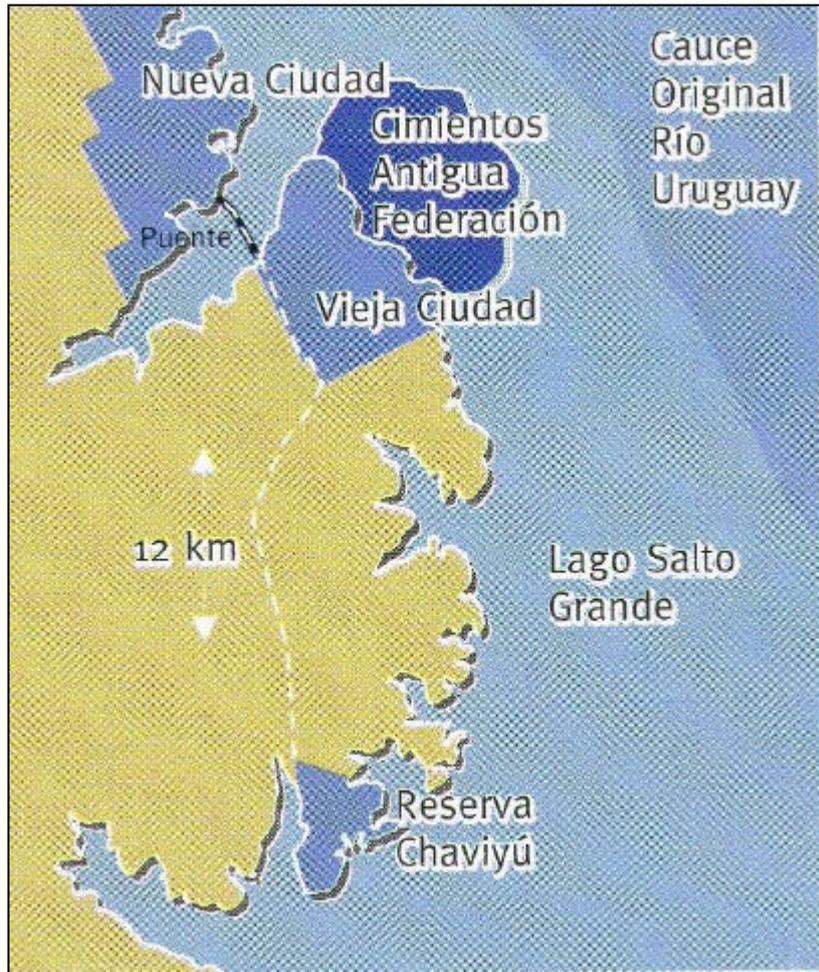


## **De la construcción de la nueva ciudad al alumbramiento termal**

La urgencia que imponía la puesta en marcha del complejo hidroeléctrico obligó a que los federaenses fueran realojados en una ciudad en construcción: cuyo paisaje era apenas un puñado de casas, sin vegetación, sin calles asfaltadas, sin veredas y los edificios públicos todavía en construcción. La población hubo de sortear pacientemente aquella problemática, que en la primera década (1979-1989) fue mas intensa debido a las dificultades económicas.

En los inicios de la década del 90, la comunidad impulsaría la búsqueda de aguas termales. Luego de gestiones previas y estudios de prospección, el 24 de noviembre de 1994 se produce el alumbramiento termal, mediante una perforación. Para el 3 de enero de 1997 se estaba inaugurando el primer Parque Termal de la Mesopotamia Argentina, propiciando un desarrollo económico y social inédito para la experiencia de una localidad del país. Con inversiones en el sector hotelero que incrementaron la oferta, además de ampliar la propuesta turística, con mas restaurantes, atractivos y servicios.

## Esquema de la Nueva Federación y Vieja Federación



## **Capítulo IV: Metodología de trabajo**

### **Metodología**

La presente investigación se desarrolló mediante la elección de un tema específico, para definir un campo de estudio a trabajar sobre el cual se llevará a cabo la indagación científica. El campo concreto de este estudio es el Sistema Turístico de la ciudad de Federación. A partir del planteo del tema de investigación, se trazaron diferentes interrogantes para encontrar el problema de investigación.

El problema de investigación puede ser expresado en forma de pregunta o en forma narrativa. En el caso de esta investigación, el problema fue planteado en forma de interrogante.

Teniendo en cuenta el tema planteado y el problema de investigación, posteriormente se definieron los objetivos, tantos generales como específicos.

Una vez definido el tema, el problema y los objetivos, se debe determinar cual será el universo, las muestras y las unidades a estudiar, mediante el uso de instrumentos adecuados para la recolección de información durante el trabajo de campo.

### **Instrumentos**

Para la recolección de datos se deben crear los instrumentos o técnicas tanto cuantitativas como cualitativas, y en un mismo estudio se pueden utilizar ambas. Los instrumentos son entonces, los recursos que se utilizan para registrar información o datos sobre las variables que tenemos en mente.

Un instrumento, para ser adecuado debe cumplir ciertos requisitos: debe ser confiable, es decir si producen resultados consistentes y coherentes; deben ser validos, es decir si realmente miden las variables que se pretenden medir; y deben tener validez de contenido, es decir reflejar un dominio sobre el tema al cual se refiere; además debe ser lo mas objetivo posible.

El universo hace referencia a una serie real o hipotética de elementos que comparten características definidas, relacionadas con el problema de investigación<sup>28</sup>. De éste se extrae la población, que es el conjunto limitado, definido y accesible del universo.<sup>29</sup> Finalmente, se estudia a la muestra, “conjunto de individuos, estadísticamente representativos del universo poblacional que se quiere estudiar”<sup>30</sup>.

Se emplearon tres instrumentos para la recolección de datos: entrevista, encuesta y observación.

- **La entrevista** es un proceso metódico con finalidad científica, mediante el cual el entrevistado debe proporcionar informaciones verbales por medio de una serie de preguntas intencionales o estímulos comunicados. La misma nos permite profundizar los datos y modificarlos o cambiarlos con mas exactitud, pudiendo comprender y racionalizar sobre cada hecho, conociendo el porqué desde adentro, y no superficialmente, evaluando cada factor.

En el presente trabajo se utilizará la muestra de expertos<sup>31</sup> ya que se necesita de personas especializadas en asuntos específicos como lo es el sistema turístico de Federación. Estas muestras sirven para recabar mas información.

Se realizarán entrevistas estructuradas<sup>32</sup>, en donde se fijó de antemano una lista de preguntas (abiertas) siguiendo un orden.

Se realizaron nueve entrevistas personales a diferentes informantes claves, los cuales fueron seleccionados por resultar significativos a los objetivos de esta investigación.

---

<sup>28</sup> Vieytes, Ruth. Metodología de la Investigación en organizaciones, mercado y sociedad. Editorial de las ciencias. 2004.

<sup>29</sup> Vieytes, Ruth. Metodología de la Investigación en organizaciones, mercado y sociedad. Editorial de las ciencias. 2004

<sup>30</sup> Rubio, María José y Varas, Jesús: El análisis de la intervención social. Madrid.2004

<sup>31</sup> Sampieri, Roberto y otros. Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Mexico. 2006.

<sup>32</sup> Rubio, María José y Varas, Jesús: El análisis de la intervención social. Madrid.2004

De cada informante clave será preciso saber que cosas podrían contar y explicar en relación al sistema turístico de Federación desde sus perspectivas. Se busca conocer como funcionan los elementos de dicho sistema, cuales son las falencias, como así también los posibles cambios para un mejor crecimiento del turismo en la ciudad.

### **Los informantes claves fueron:**

#### **1) Licenciado Gustavo Capece. Autor del libro “Federación: misión posible”, junto con Luisa Bolonini.**

Para dicha entrevista se diseñó una lista de preguntas de opinión e intención, las cuales fueron agrupadas por temas y complejidad, cuidando en todo momento la redacción y el lenguaje. El primer contacto que se tuvo con el entrevistado fue mediante correo electrónico. Se le envió un e-mail explicando cuales eran los objetivos de la investigación y los motivos por los cuales había sido elegido recalcando la relevancia de la información que podía aportar.

En un segundo contacto, se le envió el cuestionario de la entrevista mencionada anteriormente.

La información obtenida aporta la visión de una de las personas que mas conoce la ciudad. Si bien informó que hacia mas de un año que no concurría a Federación, la información brindada fue sumamente valiosa.

Destacó la gran importancia de la promoción de la ciudad como destino turístico, como así también que se debe dar un giro hacia la web 2.0. En relación a las actividades diurnas y nocturnas, ambas son escasas y el motivo puede ser porque cualquier actividad que se realice debe respetar los anhelos de la vida tranquila de los habitantes.

Señala que Federación perdió cuota de mercado al no haber renovado su producto mas importante: las termas, y que si bien sigue siendo una visita obligada de la provincia, depende de lo que haga su gobierno local, puede ser un lugar renacido o un lugar para el olvido.

**2) Paula López, responsable del departamento de reservas del hotel Paraíso Termal.**

La entrevista fue muy dinámica. Las respuestas fueron concisas y directas, no dando lugar a la interpretación ambigua de datos.

La entrevistada informó que la mayoría de los turistas son familias, que provienen de Buenos Aires, también de Corrientes y Córdoba. El tiempo promedio de permanencia de los mismos es entre dos y tres días.

Cuando se le preguntó sobre la importancia del gobierno local en cuanto a la actividad hotelera, ésta explicó que la participación es activa. El gobierno local apoya constantemente la actividad.

En cuanto a los cambios para el crecimiento, informó que la ciudad no cuenta con cines ni teatros, y que si bien la ciudad está cada vez mas grande, todavía se sigue manteniendo la vida de pueblo.

**3) Ernesto, encargado del departamento de reservas del hotel La Vieja Chacra.**

En un principio se indagó sobre las características generales de los turistas que visitan el complejo. En su mayoría, los visitantes son familias, que proceden de Buenos Aires, en donde la estadía promedio es entre tres y cuatro noches.

En cuanto a la promoción del lugar, es importante el uso de las redes sociales, pero por sobre todas las cosas el boca en boca de los visitantes.

En relación al respaldo del sector público, el entrevistado comentó que todos los sectores están trabajando en conjunto para que todos puedan vivir del turismo. Sin embargo, la actividad mas importante de Federación sigue siendo la explotación de la madera.

Cuando se preguntó sobre los problemas del sector hotelero, la respuesta fue la falta de responsabilidad por parte de las personas que trabajan en este sector; por otro lado, nos informó que la ciudad debe destacarse ya que hay mucha competencia.

#### **4) Vanina Wosniak, departamento de administración de Hostal Termal.**

En relación al perfil de turistas que visitan el hotel, la entrevistada informó que la mayoría son familias y parejas, cuyo promedio de estadía es entre 2 y 5 noches. La mayoría viene de Buenos Aires, y los meses del año de mayor concurrencia son enero, febrero y julio.

Por otro lado, comunicó que el 90% de las ventas provienen de un sitio web en donde están todos los establecimientos de la provincia; También, nos comunicó que el respaldo del sector público es visible, ya que el responsable de la Secretaría de Turismo es una persona que pertenece al sector privado.

Cuando se solicitó información sobre los problemas existentes en el sector hotelero y los cambios para una mejora, indicó que existen dos problemas importantes; uno es la marcada estacionalidad, y el otro es la industria del juicio. Con esto, ella hizo referencia a que en la ciudad es muy común que los empleados hoteleros y

gastronómicos trabajen pocos meses, para luego hacerse echar y cobrar una indemnización; En relación a los cambios, señaló que debe regularizarse la construcción de hoteles, como así también contar con personal capacitado para poder avanzar en la prestación correcta de los servicios.

#### **5) Alcides Campo, gerente del Apart Agua Dulce.**

El entrevistado tuvo muy buena predisposición al momento de responder las preguntas. Se lo notó seguro en las respuestas y brindó información significativa.

En cuanto al perfil de turistas que visita el apart, como en las entrevistas anteriores, informó que la mayoría son familias procedentes de Buenos Aires, y que el tiempo de permanencia es entre uno y cuatro días.

En el caso de la promoción del apart, el mismo comunicó que se realiza mediante internet, a través de folletos, también con prensa escrita, TV, boca en boca, y los contactos a través de mensajería.

Comentó que ellos como hoteleros, son quienes invierten y que deben ser apoyados; asimismo, son ellos quienes dan trabajo y promocionan el lugar para el conocimiento de los turistas.

El problema mas importante que advirtió el entrevistado es el hecho de ser muy esquemático con el ofrecimiento, es decir que lo dado es mucho en relación a lo que paga el turista; Con respecto a los cambios para una mejora, informó que se deben cumplir las leyes, y por otro lado se deben mejorar las instalaciones públicas, la infraestructura en calles, caminos, veredas, entre otras cosas.

#### **6) Marcos Aguirre, encargado de turno del restaurante Antigua Ciudad.**

Esta entrevista fue difícil de realizar, ya que no había predisposición para realizarla por parte del personal encargado. Finalmente, se pudo realizar y la información obtenida es importante porque es uno de los restaurantes mas prestigiosos de la ciudad.

Cuando se preguntó sobre el perfil de los turistas que consume el servicio, el mismo indicó que los turistas son familias y también jubilados, que provienen de Buenos Aires. Informó que los meses de enero, febrero y julio, son los meses de mayor concurrencia.

En relación a la promoción del restaurante, éste utiliza la página oficial de Entre Ríos y los periódicos y revistas de la zona.

Al igual que la información brindada por los hoteles, la participación del sector público en la gastronomía está presente. Éste interviene activamente promocionando la ciudad.

En relación a los problemas del sector gastronómico, el entrevistado indicó que hay que destacar la irresponsabilidad de algunos miembros del sector, lo que perjudica la actividad; asimismo, informó que la marcada estacionalidad es un problema que debe resolver Federación, en todos los aspectos.

Cuando se preguntó sobre los cambios para mejorar la actividad gastronómica, el informante señaló que es necesario la construcción de mas restaurantes, y contar con personal capacitado.

## **7) José Rojas, socio del restaurante La Casona.**

El entrevistado se mostró desde un principio interesado y predispuesto a responder el cuestionario. Esto ayudó a que la entrevista haya sido dinámica.

En relación a los turistas que acuden al restaurante, indicó que la mayoría son familias de clase media y alta, provenientes de Buenos

Aires, Santa Fe, Corrientes y Entre Ríos. Al igual que el resto de las entrevistas, cuando se preguntó en que época del año concurren mas turistas, el entrevistado comentó que en el mes de enero, los meses de invierno y los fines de semana largo, o puentes.

El método de promoción mas utilizado por este restaurante es el “boca en boca”. También, internet y folletería.

El sector público participa activamente con este restaurante. También lo hace la Asociación de Turismo de Federación. Al momento de preguntar sobre dicha participación, el entrevistado informó que el turismo es una de las políticas primordiales para el gobierno local, y que periódicamente se hacen reuniones y talleres con la Asociación.

En cuanto a los problemas en la gastronomía, comunicó que la rotación de personal sucede a menudo, como así también la falta de inversión en este sector.

Los cambios para mejoras a los que hizo referencia el entrevistado fueron, por un lado, fortalecer el contacto con la Municipalidad de Federación, y por el otro, hacer lo mismo con la Asociación de Turismo para poder posicionar a la ciudad lo mas alto posible en cuanto al turismo.

#### **8) Elsa Guzmán, administración del Parque Termal.**

Las respuestas de esta entrevista aportaron una información rica y útil para la presente investigación. Se logró realizar un cuestionario a una de las personas encargadas de la administración del Parque Termal, el atractivo mas importante que tiene la ciudad de Federación.

En principio se indagó sobre la responsabilidad de la administración del parque. Ante esta pregunta, la respuesta expresada fue que tiene una gran responsabilidad porque es el primer Parque Termal de la Mesopotamia Argentina. Además, la entrevistada comentó que al momento de construir el parque, estaban en desventaja, ya que era la primera vez que se construía algo así.

Otra pregunta tuvo que ver con el apoyo que reciben por parte del gobierno provincial y del Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos. En relación a esto, Elsa informó que hoy en día existen organismos y asociaciones vinculadas directamente con el recurso termal. Del Ente Regulador, reciben invitaciones para realizar reuniones técnicas, y así poder evaluar y regularizar el funcionamiento del parque.

Como acciones de promoción, la administración del Parque Termal utiliza la página oficial de turismo de la provincia de Entre Ríos y la página oficial de la Secretaría de Turismo; se realizan además eventos nacionales y regionales.

En cuanto a los problemas del parque, según la entrevistada, la gran cantidad de visitantes en épocas de vacaciones es un problema significativo, ya que de algún modo, las personas se van insatisfechas, porque el lugar está muy completo y no hay espacio suficiente; sumado a esto, debido al gran cúmulo de gente, el agua de las piletas se ensucia rápidamente.

En relación a los proyectos para mejorar el funcionamiento del parque, comentó que uno de los proyectos a futuros es ampliar el Parque Termal, agregando mas piletas y servicios. Además, señaló que en el 2009 se empezó a construir el parque acuático termal, del cual ya se inauguró una sección.

La última pregunta tuvo que ver con la diferencia del Parque Termal de Federación, con los demás parques de la provincia. Aquí, señaló que el parque de Federación lleva una carga importante porque fue el primero en haberse construido. Así mismo, mencionó que al momento de la construcción se tuvieron que tener en cuenta una serie de parámetros (un ejemplo sería el impacto urbano), cosa que en el resto de los parques termales esto no fue así. Por último destacó una ventaja sobre los otros parques: el de Federación se encuentra en el centro de la ciudad y del centro comercial.

#### **9) Betiana Herrera, Municipalidad de Federación.**

La entrevista a un funcionario de la Municipalidad era una de las más esperadas, junto con la del Parque Termal, por la información útil que podrían brindar para la investigación. La Municipalidad es el organismo de mayor jerarquía en Federación, turísticamente hablando.

Las respuestas de la entrevistada fueron directas y no se explayó demasiado. Se pudo destacar de las mismas, algunas falencias con la que cuenta el destino, como así también las fortalezas.

En principio se indagó sobre el desarrollo turístico de la ciudad, y sobre las formas de promoción. Ante estas preguntas, la respuesta confirmó que la actividad turística en Federación fue uno de los pilares fundamentales para el desarrollo. En cuanto a la promoción, la respuesta fue que la misma se realiza mediante folletería, campañas publicitarias en medios de comunicación y destacó el “boca en boca”.

Las siguientes preguntas hicieron referencia a las características de los turistas que visitan la ciudad y sobre sus quejas más frecuentes. La entrevistada señaló que los visitantes provienen de Buenos Aires y del Litoral. Son visitantes que buscan tranquilidad, seguridad y esparcimiento. Además expresó que existen dos motivaciones en los

visitantes a la hora de concurrir a la ciudad: el agua termal, y el Lago Salto Grande.

En relación a las quejas, informó que debido a la gran cantidad de visitantes anuales, éstas no son relevantes.

También se indagó sobre la cantidad de establecimientos hoteleros y gastronómicos, sobre seminarios y/o capacitaciones, y sobre como se puede concientizar a la población de la importancia del turismo. Según la entrevistada, los establecimientos hoteleros y gastronómicos son suficientes. En cuanto a los seminarios y/o capacitaciones, se realizan constantemente. Sobre la importancia de concientizar a la población, destacó que para el desarrollo de la ciudad, se diseñó un plan estratégico que hacía hincapié en la capacitación de los federaenses sobre la importancia económica que generaría el turismo.

Respecto al Parque Termal, la entrevistada señaló que el funcionamiento es óptimo y que capta el mayor número de entradas, en comparación con el resto de los parques de la provincia; la administración del mismo es netamente municipal.

En la parte final del cuestionario, se preguntó sobre la diversificación de la oferta termal, sobre las falencias de la actividad turística, y sobre el futuro de la ciudad. Ante estas preguntas, cabe destacar que la entrevistada se tomó algunos minutos antes de brindar las respuestas.

En relación a la diversificación de la oferta termal, informó que no tenía respuesta a esa pregunta.

En cuanto a las falencias, indicó que uno de los problemas mas graves que posee la ciudad es la extensión de servicios de empresas particulares, como por ejemplo el teléfono, el cable y el gas natural.

Para concluir, la funcionaria comentó que el desarrollo de la ciudad continuará con la construcción en forma directa de una autovía desde Buenos Aires; sumado a esto, se habilitará la primera etapa de un parque acuático.

#### **10) Lidia, Departamento de Ventas. Agencia de Viajes “Ajax”.**

El primer contacto que se tuvo con la agencia de viajes fue de forma telefónica. Luego, se envió un correo electrónico informando el tema en cuestión, y los motivos de por que había sido elegida la agencia. Posteriormente se envió el cuestionario.

Se obtuvo información precisa sobre el destino. Si bien la entrevistada fue a Federación una vez, posee gran antigüedad en la agencia brindando servicios turísticos hacia la ciudad.

La agente de ventas informó que su servicio es consumido en su mayoría por familias con hijos pequeños. A esto se le suman las parejas y las personas de la tercera edad. El tiempo aproximado de permanencia en la ciudad es de cuatro días, a menos que exista un paquete en donde haya mas de un destino. Informó que el invierno y el verano son los meses de mayor demanda.

En cuanto a la promoción y comercialización de los productos, la entrevistada señaló que participan en la FIT y tratan de estar presentes en todos los eventos turísticos en donde se promocióne a Argentina, Brasil y Uruguay.

Con respecto al Parque Termal, comentó que es el principal atractivo con el que cuenta la ciudad. Por otro lado, informó que se tienen muy buenas referencia del Parque por parte de los pasajeros que consumen el servicio.

Según la entrevistada, la administración del Parque es correcta, y además trabajan con profesionalismo.

Uno de los puntos a indagar fueron los aspectos positivos y negativos de la ciudad. Ante este interrogante, la agente indicó que como aspectos positivos se puede comentar que Federación es un destino tranquilo, barato, seguro y que está cerca de Buenos Aires. Haciendo hincapié en los aspectos negativos, la entrevistada no tenía conocimiento sobre esta cuestión. La información brindada fue que los clientes quedan conformes con el destino en general cuando regresan del viaje.

Otro de los puntos a preguntar era saber la opinión sobre Federación en cuanto a su desarrollo futuro. Ante esto, la entrevistada comentó que la ciudad seguirá siendo un destino accesible para todos los porteños. Informó además que en la agencia tienen constantemente consultas sobre Federación.

Por otro lado, señaló que en la ciudad existen cosas por mejorar, e hizo referencia a las autoridades locales. Las mismas deben tener compromiso, para continuar con el crecimiento de la ciudad.

Todas las entrevistas se adjuntan en el anexo.

- La **encuesta** es el instrumento mas utilizado para recolectar los datos. Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o mas variables a medir<sup>33</sup>. En esta investigación se utilizará la encuesta o cuestionario personal<sup>34</sup>. La misma se realizará personalmente (encuentro cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado).

Se usarán preguntas abiertas y cerradas. Las preguntas cerradas serán los interrogantes utilizados para determinar el perfil de la persona que está respondiendo el cuestionario (edad, sexo, ocupación, etc.); las mismas requieren un menor esfuerzo por parte de los respondientes, no tienen que verbalizar pensamientos, únicamente seleccionar la alternativa.

Por otro lado se utilizarán también preguntas abiertas ya que las mismas sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento; proporcionarán una variedad mas amplia de respuestas pues estas pueden ser emitidas libremente por los respondientes y la información que se obtendrá será mucho mas completa y valiosa que las cerradas.

La encuesta fue diseñada con el objetivo de registrar información para el análisis de la demanda.

---

<sup>33</sup> Sampieri, Roberto y otros. Metodología de la investigación. Cuarta edición. Interamericana Editores. México. 2006.

<sup>34</sup> Rubio, María José y Varas, Jesús :El análisis de la realidad en la intervención social.Madrid.2004

## **Unidad de análisis y variables**<sup>35</sup>

Las unidades de análisis constituyen segmentos del contenido de los mensajes que son caracterizados para ubicarlos dentro de las categorías. El tema, se define como una oración. El ítem, la unidad total empleada por los productores del material simbólico, puede ser un libro, una editorial, un programa de radio. El individuo, un personaje televisivo, un líder histórico. Medidas de espacio y tiempo, unidades físicas como el centímetro, la línea, la columna.

Un variable se puede definir como una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse. La variable siempre se aplica al grupo u objetos que se investigan, los cuales adquieren distintos valores en función de la variable estudiada.

En el caso de la investigación en cuestión el universo de estudio es ***Federación***.

Las unidades de análisis son las siguientes:

- Sistema turístico de Federación
- Demanda (Turistas que visitan Federación)

Las variables y valores de la unidad de análisis Sistema Turístico de Federación son:

### **Oferta turística**

#### **Atractivos**

- Categoría
  - Sitios naturales
  - Museos y manifestaciones culturales
  - Folklore
  - Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas
  - Acontecimientos programados

---

<sup>35</sup> Sampieri, R. Metodología de la Investigación. 3ra. Edición. McGrawhill. México. 1991.

- Jerarquización
  - Jerarquía 0
  - Jerarquía 1
  - Jerarquía 2
  - Jerarquía 3
  - Jerarquía 4
  - Jerarquía 5
- Localización
- Medios de acceso
- Características
- Estado de conservación

#### Actividades turísticas y recreacionales

- Especie de la actividad
  - Esparcimiento
  - Visitas culturales
  - Visitas a sitios naturales
  - Deportivas
  - Asistencia a acontecimientos programados

#### Equipamiento

##### *Alojamiento*

- Tipo de alojamiento
  - Hotelero
  - Extrahotelero
- Jerarquía
- Cantidad de plazas

##### *Alimentación*

- Tipos de establecimientos
  - Restaurantes
  - Pizzerías, cafeterías y bares

### *Esparcimiento*

- Tipo
  - Instalaciones deportivas
  - Clubes nocturnos
  - Casino
  - Cines y teatros

### *Otros servicios*

- Tipo
  - Agencias de viajes
  - Información al turista
  - Comercios turísticos
  - Bancos
  - Hospital

### Infraestructura

#### *Transporte*

- Terrestre
  - Red de carreteras de uso turístico
  - Servicios para el automotor
  - Empresas de transporte público
  - Terminal de ómnibus
- Acuático

- Lacustre de uso turístico

### *Comunicaciones*

- Postales
- Telefónicas
- Grafica
- Televisiva
- Radial

### Instalaciones

- Categoría y tipo
- Oferta en cuanto a cantidad
- Estado de conservación

### Superestructura

- Organizacionales
  - Organismo del sector público
  - Organismo del sector privado

Las variables de la unidad de análisis demanda son:

#### Variables sociodemográficas:

1. Sexo
2. Edad
3. Lugar de residencia
4. Ocupación

#### Variables comportamentales:

1. Estadía promedio
2. Número de personas que conforman el grupo

3. Medio de comunicación por el cual obtuvo información sobre Federación
4. Modalidad de transporte utilizado para el traslado
5. Factor de decisión que influyó en la elección del destino
6. Experiencia vacacional en Federación
7. Experiencia vacacional en otro destino termal
8. Fidelidad con el destino
9. Tipo de alojamiento seleccionado
10. Actividades turístico-recreativas
11. Frecuencia de utilización de restaurantes
12. Permanencia en el Parque Termal
13. Experiencia de diversos aspectos del Parque Termal

Variables perceptuales:

1. Posicionamiento de Federación en relación a otros destinos termales
2. Percepción de fortalezas y debilidades del destino
3. Identificación de destinos competitivos

- La **observación** consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la capacitación de la realidad que queremos estudiar. Observar científicamente es recibir activamente la realidad exterior con el propósito de obtener los datos que han sido definidos como de interés para la investigación.

La principal ventaja que obtenemos de la utilización de este instrumento es que no existe ninguna clase de intermediación, es decir nos colocamos frente a la situación a analizar tal como es naturalmente, sin ninguna distorsión de la realidad.

La observación realizada, la cual se lleva en un contexto natural donde tienen lugar los acontecimientos, fue No Participante, porque se observó a los atractivos y su estado, a las actividades que se realizan en el lugar de estudio y la relación con el entorno, sin unirse y sin ser parte de las experiencias de esas relaciones manteniéndose al margen como un espectador pasivo y registrando toda la información. También fue directa, ya que se realizó sobre el terreno que era motivo de estudio y sistematizada, ya que se estableció de antemano el lugar a estudiar<sup>36</sup>.

Las observaciones realizadas tuvieron como unidad central de observación a los atractivos turísticos.

En algunos casos se registró el estado de conservación, utilizando una escala de apreciación (bueno – regular – malo).

Se entiende por estado de conservación “bueno”, aquellos atractivos que poseen una adecuada señalización y cartelería, buena iluminación, área limpia y sin residuos; no presentan roturas y/o rajaduras. El estado de conservación “regular” hace referencia a atractivos cuya señalización y cartelería es escasa; poca iluminación, área con residuos en el piso; presentan algunas roturas y/o rajaduras. Se entiende por estado de

---

<sup>36</sup> Rubio, Maria Jose y Varas, Jesus: El análisis de la realidad en la intervención social.Madrid.2004

conservación “malo” a los atractivos cuya señalización y cartelería es inexistente; iluminación nula, área con abundante suciedad y residuos en el piso; presentan gran cantidad de roturas y/o rajaduras.

Las observaciones se realizaron durante los días de estadía en Federación, desde el 24 de marzo, hasta el 27 de marzo inclusive, y tuvieron lugar en la misma ciudad de Federación y sus alrededores.

## **Modelo de los instrumentos**

### **Entrevista**

#### **Prestador de servicio: Hotel**

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

- 1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?
- 2) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?
- 3) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia?
- 4) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda en cuanto a hotelería?
- 5) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?
- 6) ¿Considera que su actividad es respaldada por el sector público de la ciudad?  
¿Por qué?
- 7) ¿Cuál es la vinculación entre el sector público y el sector privado en lo referente a su actividad?
- 8) ¿Cómo se diferencia de los otros hoteles de similar categoría de la ciudad?
- 9) ¿Cuáles son los problemas que detecta en el sector hotelero?
- 10) ¿Qué cambios cree que son necesarios en la ciudad para un mejor crecimiento del sector hotelero?
- 11) ¿Desea agregar algo más sobre el tema?

## **Entrevista**

### **Prestador de servicio: Gastronómico**

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

- 1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?
- 2) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?
- 3) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda en cuanto a gastronomía?
- 4) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?
- 5) ¿Considera que su actividad es respaldada por el sector público de la ciudad?  
¿Por qué?
- 6) ¿Cómo se diferencia de los otros restaurantes de similar categoría de la ciudad?
- 7) ¿Cuáles son los problemas que detecta en el sector gastronómico?
- 8) ¿Qué cambios creen que son necesarios en la ciudad para un mejor crecimiento del mercado gastronómico?
- 9) ¿Desea agregar algo más sobre el tema?

## **Entrevista**

### **Funcionario del Parque Termal**

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad

- 1) ¿Qué implica ser el responsable de la administración del primer Parque Termal de la Mesopotamia Argentina?
- 2) ¿Qué apoyo recibe por parte de la provincia de Entre Ríos para respaldar el funcionamiento del Parque Termal? ¿Y del ERTER (Ente Regulador Recursos Termales Entre Ríos)?
- 3) ¿Qué acciones de promoción del Parque se realizaron en los últimos años?
- 4) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?
- 5) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia en el Parque?
- 6) ¿Cuáles son los principales problemas que detecta en el Parque?
- 7) ¿Qué proyectos existen en relación a la mejora del funcionamiento del Parque Termal?
- 8) ¿Cómo se diferencia el Parque Termal de Federación con respecto a los otros parques termales de la provincia?
- 9) ¿Desea agregar algo más sobre el tema?

## **Entrevista**

### **Funcionario de Municipalidad**

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación. Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

- 1) ¿Qué opina del desarrollo de la actividad turística que ha tenido la ciudad de Federación en los últimos años?
- 2) ¿Cuáles son las formas de comercialización y promoción de la ciudad?
- 3) ¿Cuál es el perfil del turista que visita Federación?
- 4) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?
- 5) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia?
- 6) ¿Qué establecimientos eligen mayoritariamente los turistas para alojarse?
- 7) ¿Cuáles son las motivaciones que mayoritariamente incentivan al turista a visitar la ciudad?
- 8) ¿Cuáles son las quejas mas frecuentes por parte de los turistas?
- 9) ¿Usted cree que son suficientes los establecimientos hoteleros y gastronómicos que posee la ciudad? ¿Por qué?
- 10) ¿Qué puede comentar acerca si se realizan seminarios y/o capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos?
- 11) ¿Cómo se puede concientizar a la población de la importancia del turismo?

12) ¿Qué puede comentar acerca de realizar trabajos conjuntos entre públicos y privados para incentivar el turismo en la ciudad?

13) ¿Qué opina sobre el funcionamiento del Parque Termal?

14) ¿Qué apoyo recibe la Municipalidad para el funcionamiento del Parque Termal?

15) ¿Cómo considera que se puede diversificar la oferta termal?

16) ¿Cuáles son los principales problemas que detecta en la actividad turística?

17) ¿Cuál es la opinión que tiene usted sobre Federación en cuanto a su desarrollo futuro?

18) ¿Desde agregar algo más sobre el tema?

## **Entrevista**

### **Prestador de servicio: Agencia de Viajes**

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

- 1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?
- 2) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia?
- 3) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda?
- 4) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?
- 5) ¿Cuál es su opinión acerca del Parque Terma?
- 6) ¿Cuáles considera que son los aspectos positivos y negativos de Federación?
- 7) ¿Cuál es la opinión que tiene usted sobre Federación en cuanto a su desarrollo futuro?
- 8) ¿Desea agregar algo mas sobre el tema?

## Encuesta

### Encuesta para turistas

Encuestador		Día	
-------------	--	-----	--

Buenos días, buenas tardes. Estamos realizando un estudio sobre los turistas que visitan Federación. Por ellos solicitamos su colaboración para que responda unas preguntas. Esta encuesta es anónima y no tomará mas de cinco minutos, siendo su aporte muy valioso para esta investigación y de gran utilidad para todos.

1. Sexo: F  M

2. ¿Qué edad tiene?	Marcar Grupo Etario:		
Menor de 21 años		De 51 a 65 años	
De 22 a 35 años		Más de 65 años	
De 36 a 50 años			

3. Lugar de residencia (Ciudad - Provincia).....

4. Ocupación / profesión:.....

5. ¿Cuántos días permanecerá en Federación?

1 a 3  4 a 6  7 a 10  11 a 14  15 o +

6. ¿Quién lo acompaña en su visita a la ciudad?					
Solo	Pareja	Familia	Amigos	Colegas	Otros. Cuál?

7. ¿A través de qué medios obtuvo información acerca de la ciudad?		
Agencias de Viajes		Diarios/Revistas
Comentarios de grupos allegados		Médico
Internet		Otros (especificar):

8. ¿Cómo llegó a Federación?

Medio propio  Transporte público  Otro  ¿Cuál?

9. ¿Cuál fue el principal motivo por el cual decidió visitar Federación?

Turismo/ Vacaciones

Salud

Visita a amigos y/ o familiares

Compras

Trabajo / Negocios

Congreso/Convención

Estudio / Educativo

Otros (especificar)

10. ¿Es la primera vez que visita la ciudad?

Marcar SI NO

Si es No, Indicar cantidad:

¿Cómo calificaría la/s visita/s anterior/es?

Excelente  Muy Buena  Buena  Mala

11. ¿Visito otras ciudades termales?

SI  ¿Cuáles? NO

12. ¿En qué tipo de alojamiento se hospeda?

Hotel

Camping

Apart hotel

Cabaña

Hostería

Casa de alquiler

Bungalows

Otro

13. ¿Cómo calificaría usted los servicios y la atención del personal en donde se hospeda?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Malo

14. ¿Cómo es el precio con respecto a la calidad del servicio de alojamiento?

Muy caro  Caro  Barato

15. ¿Cuál de las siguientes actividades realiza en Federación?

Pesca  Cabalgata  Caminata  Playa

Museo  Visita al casino  Otro  ¿Cuál?

16. ¿Cuál es su opinión sobre las actividades de esparcimiento de Federación?			
	Suficiente	Poco Suficiente	Insuficiente
Actividades diurnas			
Actividades nocturnas			
Actividades para niños			

17. ¿Con que frecuencia utiliza restaurantes durante su estadía? (Si utiliza, pasar a pregunta siguiente. Caso contrario, continuar con pregunta 19.)		
Diariamente	A veces	No utiliza

18. En cuanto al servicio gastronómico,

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Atención al turista				
Oferta gastronómica				

19. ¿Cuánto tiempo permanece en el parque termal?
Horas:

20. ¿Cómo considera usted los siguientes aspectos del parque termal?				
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Calidad de las aguas				
Trato personal al turista				
Variedad de actividades				
Distribución y tamaño de piscinas				
Parquizado y limpieza				

21. ¿Qué piensa que es lo mejor que tiene Federación con respecto a otros destinos?							
Alojamiento	<input type="checkbox"/>	Ambiente familiar	<input type="checkbox"/>	Precios	<input type="checkbox"/>	Seguridad	<input type="checkbox"/>
Parque Termal	<input type="checkbox"/>	Accesibilidad	<input type="checkbox"/>	Gastronomía	<input type="checkbox"/>	Paisaje	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	¿Cual?					

22.	¿Qué aspectos cree usted que debe mejorar la ciudad de Federación?

23.	¿En qué medida Ud. se encuentra satisfecho con su visita a la ciudad?				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	NS/ NR

24.	¿Recomendaría la visita a Federación? SI - NO ¿Por qué?

\* \* \* MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION Y SU TIEMPO \* \* \*

## La muestra

Para analizar la unidad de análisis (los turistas que visitan Federación) fue necesario confeccionar una muestra. El tamaño de la muestra abarcó a **57 unidades de análisis** tomadas al azar, partiendo del atractivo principal del destino: las termas.

Como se mencionó anteriormente, se considera a la muestra como el “conjunto de individuos, estadísticamente representativos del universo poblacional que se quiere estudiar<sup>37</sup>”

Las muestras se dividen en dos grandes grupos: las muestras probabilísticas y no probabilísticas.

El tipo de muestra seleccionado para la investigación corresponde a las no probabilísticas ya que no se puede establecer una probabilidad de selección correspondiente a los elementos de la población, es decir que el proceso de selección de los elementos de la muestra es subjetivo, dependiendo de nuestra voluntad y criterio.

El número total de encuestados dependió del criterio de saturación, es decir, hasta que las nuevas informaciones producto de las encuestas no aportaron mas datos o aspectos significativos.

---

<sup>37</sup> Rubio, Maria Jose y Varas, Jesus:El análisis de la realidad en la intervención social.Madrid.2004

## **Salida de campo**

Las encuestas realizadas fueron personales y anónimas. Al momento de realizarlas, la persona era informada previamente de los fines de la investigación y del tiempo de duración de la misma.

Las encuestas fueron realizadas en dos etapas:

- 1) Las encuestas se realizaron el día domingo 27 de marzo del 2011. Aquí se tuvo la intención de captar información sobre los visitantes que concurren los fines de semana largo, ya que los días jueves 24 y viernes 25 fueron feriados por ‘Día Nacional de la Memoria por la Verdad y la Justicia’ y “Feriado Puente Turístico” respectivamente.
  
- 2) Las encuestas se realizaron el día domingo 17 de abril del 2011. Con esta fecha seleccionada, se tuvo la intención de captar información sobre los visitantes que concurren los fines de semana.

Las encuestas fueron realizadas dentro del predio del Parque Termal, con la autorización de la Municipalidad de Federación y con el permiso de las autoridades del parque. Las personas encuestadas fueron aquellas que estaban en las áreas de recreación, es decir, en los quinchos, en las mesas y sillas, y en los sectores cercanos a las piscinas.

Para efectuar el correspondiente cuestionario, se tuvo mucho cuidado de no interrumpir a aquellas personas que estaban dentro de las piletas o que entraran o salieran de ellas.

Previamente a la salida de campo, se realizó una encuesta piloto en donde se calculó el tiempo estimado para responder el cuestionario (entre 7 y 12 minutos). Sin embargo, a la hora de la salida de campo, este tiempo varió.

Debido a que las personas encuestadas se encontraban en las zonas recreativas del parque y que no tenían ningún tipo de apuro y obligación, tuvieron una muy

buena predisposición a la hora de responder las preguntas, extendiéndose el tiempo de duración que se había previsto para la realización de la misma

Se complementaron 14 encuestas, manteniendo el tipo de muestra “no probabilístico”. Las mismas se realizaron fuera del Parque Termal, y también fueron personales y anónimas.

Las 14 encuestas fueron realizadas los días sábado 18/08 y domingo 19/08. Con esta fecha, también se tuvo la intención de captar a los visitantes que concurren los fines de semana largo, ya que el día lunes 20/08 fue feriado en conmemoración a la “Inmortalidad del General José de San Martín”.

## Fuentes de información

El relevo de la información será obtenida mediante dos tipos de fuentes:

- Fuentes primarias: son aquellas que constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica y proporcionan datos de primera mano<sup>38</sup>. Las fuentes primarias utilizadas corresponden a :

Las encuestas realizadas a los turistas, la observación (mediante la confección y registro en fichas) y las entrevistas a informantes claves.

- Fuentes secundarias: son aquellas compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular<sup>39</sup>. Las fuentes secundarias utilizadas fueron:

Páginas de internet, folletos y libros de diversa índole. Además, se utilizaron fuentes varias (recortes periodísticos y de revistas en general) que aportan variados datos a esta investigación.

---

<sup>38</sup> Hernandez Sampieri, R.Fernandez Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar.La elaboración del marco teorico:revisión de la literatura y construcción de una perspectiva teorica. Mc Graw Hill.1996.Mexico

<sup>39</sup> Hernandez Sampieri, R.Fernandez Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar.La elaboración del marco teorico:revisión de la literatura y construcción de una perspectiva teorica. Mc Graw Hill.1996.Mexico

## **Capítulo V: Relevamiento del sistema turístico de Federación**

### **Relevamiento:**

- Relevamiento de atractivos turísticos
- Relevamiento de actividades turísticas y recreacionales
- Relevamiento de equipamiento e instalaciones
- Relevamiento de infraestructura
- Relevamiento de superestructura

## **Caracterización y análisis de los atractivos turísticos**

Los atractivos turísticos de la ciudad de Federación son analizados bajo los criterios fijados por CICATUR.

Para establecer el interés turístico de los atractivos relevados, se le asignó una jerarquía a cada uno de los mismos, las cuales se denominan, de mayor a menor, (como se mencionó en el marco teórico del presente trabajo) jerarquía 5, jerarquía 4, jerarquía 3, jerarquía 2, jerarquía 1, y también se consideran jerarquías inferiores al umbral mínimo, como es el caso de la jerarquía 0.

Para la caracterización y posterior análisis de los atractivos, fue necesario confeccionar y dedicar una ficha a cada uno éstos, donde se disponen los principales datos y características de los mismos.

<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>	<b>Subtipo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Jerarquía</b>
1.Sitios Naturales	1.1Lagos,lagunas y esteros	-	Lago Salto Grande	2
	1.2. Termas	-	Termas de Federación	3
	1.3. Reserva de flora y fauna	-	Reserva Forestal El Aromito	1
			Reserva Natural Chaviyu	0
	1.4.Costas	1.4.1. Playas	Las Grutas Playa Grande Playa Bali Playa Sur	0
2.Museos y Manifestaciones culturales	2.1. Museos	-	Museo de los Asentamientos	1
			Museo de la Imagen	1
			Museo de Infraestructura criolla La Posta	0
	2.2. Obras de arte y técnica	2.2.1. Pintura	Taller del artista Vogel Alicia	0
	2.3. Lugares Históricos	-	Ruinas de la Antigua ciudad	1
			Santuario Inmaculada Concepción	0
3.Folklore	3.1.Artesanias y artes	3.1.1.Cueros 3.1.2.Madera	Centro de artesanos El Algarrobo	1

			Artesanías locales y regionales	0
	3.2.Arquitectura Popular	-	Anfiteatro	0

4.Realizaciones Técnicas, científicas o artísticas contemporáneas	4.1.Obras de Arte y técnica	4.1.1.Obras de ingeniería	Represa Salto Grande	2
	4.2.Centros científicos y técnicos	4.2.1.Acuario	Acuario Federación	0
5.Acontecimientos programados	5.1.Artísticos	5.1.1.Musica	Fiesta Nacional del Lago	1
			Fiesta Aniversario de la Ciudad	0
		5.1.2.Teatro	Casa Cultura	1

			Poblarte	0
	5.2.Deportivos	-	Triatlón Nacional del Lago	1
	5.3Otros	5.3.1Fiestas religiosas y profanas	Peregrinación al santuario de la Inmaculada Concepción	0
		5.3.2.Juegos de azar	Casino de Federación	1
		5.3.3.Parques de recreación	Centro Recreativo Rincón del Sol	0
			Centro Recreativo Las Garzas	0
		5.3.4 Carnavales	Carnavales Federaenses	1

### Sitios Naturales



<b>Nombre</b>	Lago Salto Grande
<b>Categoría</b>	Sitios Naturales
<b>Tipo</b>	Lagos, lagunas y esteros
<b>Jerarquía</b>	2
<b>Localización</b>	A 400 km. de Buenos Aires.
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil, accediendo a las ciudades de Federación, Chajarí, Concordia , Salto (Uruguay)
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	Cuenta con una superficie de 78000 has., en donde diversas especies constituyen la riqueza ictícola. El lago es óptimo para realizar deportes náuticos, disfrutar de sus playas o de un paseo en lancha.



<b>Nombre</b>	Reserva Natural Chaviyu
<b>Categoría</b>	Sitios Naturales
<b>Tipo</b>	Parques Nacionales y reservas de flora y fauna
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	A 12 km. de Federación
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Regular
<b>Características</b>	La reserva está constituida por un monte de eucalipto, rodeada por un lago e islas en donde el visitante puede realizar desde avisajes de flora y fauna hasta pesca con devolución.



<b>Nombre</b>	Reserva Forestal El Aromito
<b>Categoría</b>	Sitios Naturales
<b>Tipo</b>	Parques Nacionales y reservas de flora y fauna
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	Av. Costanera y Las Camelias
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	Muestra las especies arborícolas de la costa del Río Uruguay, muchas de ellas desaparecidas en su ambiente natural. Se encuentran 300 ejemplares de mas de 100 especies diferentes que conformaban la “selva en galería”.

### **Museos y manifestaciones culturales históricas**



<b>Nombre</b>	Museo de los Asentamientos
<b>Categoría</b>	Museos y manifestaciones culturales históricas
<b>Tipo</b>	Museos
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	Irigoyen y Las Rosas
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	El museo es uno de los principales atractivos de la ciudad ya que se muestra el desarrollo de la historia federaense desde su inicio, traslado y reconstrucción. El estado de conservación del edificio, como así también el de las piezas que se exhiben es muy bueno. Todo está cuidadosamente diagramado y exhibido de forma tal que cualquier persona pueda observar los objetos detalladamente. La colección del museo contempla elementos líticos y alfarería de la cultura Guaraní y Charrúa, objetos litúrgicos de la Inmaculada Concepción, los procesos de la producción local de curtiembre, aserradero, maderera, citrícola y aceitera.



<b>Nombre</b>	Museo de la Imagen
<b>Categoría</b>	Museos y manifestaciones culturales históricas
<b>Tipo</b>	Museos
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	Vieja Federación
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil, a través de Boulevard Las Hortensias
<b>Estado de Conservación</b>	Regular
<b>Características</b>	Representa una secuencia de 120 fotografías sobre como se desarrolló la Nueva Federación. El museo cuenta con 5 salas que exhiben foto a foto la historia del primer asentamiento, los sacrificios de la vieja ciudad y los logros de la nueva, la destrucción y la esperanza. Cada sala tiene paneles y poesías de artistas locales, además de plasmar en imágenes distintos acontecimientos ocurridos en el ayer.



<b>Nombre</b>	Taller del artista "Vogel Alicia"
<b>Categoría</b>	Museos y manifestaciones culturales históricas
<b>Tipo</b>	Obras de arte y técnica
<b>Subtipo</b>	Pintura
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	M. Thompson 331
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	En el lugar se tiene la posibilidad de dialogar con la artista, y observar sus dibujos, pinturas y grabados. El lugar permanece abierto todo el año.



<b>Nombre</b>	Antigua Ciudad de Federación
<b>Categoría</b>	Museos y manifestaciones culturales históricas
<b>Tipo</b>	Lugares Históricos
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	Al sur de la Nueva Federación, cruzando el puente (ex Ruta Nacional Nro. 14
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil: a través del camino histórico de la ex Ruta Nacional Nro. 14 y cruzando el puente ferro-vial.
<b>Estado de Conservación</b>	Malo
<b>Características</b>	<p>Consiste en el territorio del antiguo emplazamiento de Federación, expropiado en la década de 1970 para proceder así a la demolición de los edificios y la inundación del terreno que daría origen al Lago de Salto Grande, necesario para el funcionamiento de la represa. Se puede conocer allí el Boulevard Bartolomé Mitre, que era la calle principal de la vieja ciudad; los aserraderos y avícolas que actualmente funcionan en las extensiones no inundables; el antiguo hospital que en épocas del desplazamiento estaba ocupado por familias de escasos recursos; la referencia que nace de los cimientos de la antigua capilla y se eleva sobre el agua del lago; la Capilla San Miguel Arcángel ; el cementerio aún en vigencia; diversas ruinas; la Capilla Cristo Obrero y la Cruz Histórica.</p>



<b>Nombre</b>	Santuario Inmaculada Concepción
<b>Categoría</b>	Museos y manifestaciones culturales históricas
<b>Tipo</b>	Lugares Históricos
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Av. San Martín y Las Azaleas
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Regular
<b>Características</b>	Tiene como Patrona a la “Inmaculada Concepción de María”. La imagen fue tallada por los aborígenes de las misiones jesuíticas. En el lugar se brindan misas todos los domingos.

<b>Nombre</b>	Museo de Infraestructura criolla La Posta
<b>Categoría</b>	Museos y manifestaciones culturales históricas
<b>Tipo</b>	Museos
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Ruta Provincial Nro. A04-Km 9
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Malo
<b>Características</b>	En el lugar se han construido, con elementos y sistemas autóctonos, un par de ranchos con medidas, un mangrullo; un horno de barro y corrales. En el interior de los ranchos pueden apreciarse exposiciones de instrumentos musicales y escuchar a los musiqueros de la zona.

## Folklore



<b>Nombre</b>	Centro de Artesanos “ El algarrobo”
<b>Categoría</b>	Folklore
<b>Tipo</b>	Artesanías y artes
<b>Subtipo</b>	Cueros / madera / tejidos
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	Av. San Martin entre Las Rosa y Las Camelias
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	Es una pequeña edificación, rodeada de jardines, en los cuales, los artesanos de Federación, manufacturan y exponen sus habilidades: esculturas en raíces, mates burilados, cueros cincelados, madera labrada, lana cruda hilada, tapices en crochet, tapices, son parte de los objetos que se comercializan en el lugar. La posibilidad de visita es de lunes a viernes de 9 a 12 hs. y de 17 a 20 hs. Sábados, domingos y feriados, de 9 a 22 hs.



<b>Nombre</b>	Artesanías locales y regionales
<b>Categoría</b>	Folklore
<b>Tipo</b>	Artesanías y artes
<b>Subtipo</b>	Cueros / madera
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Av. Entre Ríos y Paraná
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	Se encuentra emplazado frente al Parque Termal. Se comercializan productos artesanales provenientes principalmente del sur de la provincia de Entre Ríos, Aquí se pueden encontrar desde llaveros de cuero y cinturones hasta mates y bombillas.



<b>Nombre</b>	Anfiteatro
<b>Categoría</b>	Folklore
<b>Tipo</b>	Arquitectura popular espontanea
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Av. Costanera y Las Rosas
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Regular
<b>Características</b>	Está rodeado de una plaza y juegos infantiles. El nombre del mismo es Juancho Garcilazo, y posee un escenario, llamado Eduardo Lago, de 10 metros de largo por 8 metros de ancho, en donde se lleva a cabo la Fiesta Nacional del Lago.

**Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas**

	
<b>Nombre</b>	Represa Salto Grande
<b>Categoría</b>	Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas
<b>Tipo</b>	Obras de arte y técnica
<b>Subtipo</b>	Obras de ingeniería
<b>Jerarquía</b>	2
<b>Localización</b>	A 18 km. de Concordia y a 60 km. de Nueva Federación
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	Se ubica en un paraje denominado Ayui. La función primordial de la represa consiste en producir energía eléctrica para las repúblicas de Argentina y Uruguay. Se trata de una obra de aprovechamiento múltiple, construida sobre el río Uruguay a modo de condominio binacional, por lo que su operación se efectúa en forma conjunta y la paridad se proyecta a todos los niveles. El lago, las playas de finas arenas y piedras multicolores, los mecanismos y tecnologías de la represa en sí misma; los museos referidos a la historia y evolución de una obra de tales dimensiones, ocupan parte las causas de interés turístico.



<b>Nombre</b>	Acuario Federación
<b>Categoría</b>	Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas
<b>Tipo</b>	Centros científicos y técnicos
<b>Subtipo</b>	Zoológicos y acuarios
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Vieja Federación
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Malo
<b>Características</b>	En el acuario pueden verse las 40 especies de peces que habitan en el embalse de Salto Grande. Entre las especies se pueden apreciar las tradicionales o conocidas del río Uruguay, tales como boga, dorado, sábalo, bagre, mojarra, palometa, tararira, dientudo, entre otras. El horario de visita es de lunes a domingos, de 10 a 19 hs.

### Acontecimientos programados



<b>Nombre</b>	Fiesta Nacional del Lago
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Artísticos
<b>Subtipo</b>	Música
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	Av. Costanera y Las Rosas
<b>Medios de Acceso</b>	A pie
<b>Características</b>	Es un evento comúnmente desarrollado durante el mes de enero, donde se presentan diversos artistas musicales y se lleva a cabo al elección de la Reina Nacional del Lago. La entrada es libre y gratuita.



<b>Nombre</b>	Carnavales federaenses
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Otros
<b>Subtipo</b>	Carnavales
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	Corsódromo Municipal, ubicado en Pio XII y Las Rosas
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Características</b>	La comparsas que participan son las siguientes : Aranzazú, Ore Mba É, Imperio, Caracolitos y Coembotá; Cada una de ellas, reúne mas de 100 integrantes, las cuales durante la segunda quincena de febrero, desfilan en el corsodromo de la ciudad.

<b>Nombre</b>	Aniversario Nueva Federación
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Artísticos
<b>Subtipo</b>	Música
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Av. Costanera y Las Rosas
<b>Medios de Acceso</b>	A pie
<b>Características</b>	Este evento se lleva a cabo todos los 25 de marzo de cada año, en conmemoración de la inauguración de la ciudad en su nuevo emplazamiento. Tiene lugar en el anfiteatro de la ciudad, en donde participan artistas folklóricos y artistas del rock y del pop.

<b>Nombre</b>	Peregrinación al Santuario de la Inmaculada Concepción
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Otros
<b>Subtipo</b>	Fiestas religiosas y profanas
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Av. San Martín y Las Azaleas
<b>Medios de Acceso</b>	A pie
<b>Características</b>	Consiste en una caminata religiosa hacia el posicionamiento de la figura de la Virgen a la cual se haya consagrado el templo local. Se realiza en el mes de septiembre



<b>Nombre</b>	Triatlón Nacional del Lago
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Deportivos
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	El punto de partida es en Playa Grande
<b>Medios de Acceso</b>	A pie
<b>Características</b>	Se realiza en el mes de marzo, y es una tradicional competencia que aúna natación, ciclismo y pedestrismo, en distintas categorías, convocando deportistas de diferentes puntos del país.



<b>Nombre</b>	Casino
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Otros
<b>Subtipo</b>	Juegos de azar
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	Av. Las Violetas e Inmaculada Concepción
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Regular
<b>Características</b>	El casino cuenta con tragamonedas, black jack y ruletas y permanece abierto de lunes a domingos. Se permite el ingreso con niños. Es importante destacar que las instalaciones tanto internas como externas se encuentran algo deterioradas,



<b>Nombre</b>	Casa de la Cultura
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Artísticos
<b>Subtipo</b>	Teatro
<b>Jerarquía</b>	1
<b>Localización</b>	Av. San Martín 488
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	Espacio dedicado a los eventos culturales y a la difusión de los trabajos de grupos locales, Dos escuelas de Ballet, una de Folklore para chicos, escuelas de Tango, Salsa y Danzas Árabes, se suman a la propuesta del lugar preparando números para su presentación frente al público local y visitante.

<b>Nombre</b>	Teatro Poblarte
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Artísticos
<b>Subtipo</b>	Teatro
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Av. San Martín y 25 de marzo
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	Existe un grupo teatral llamado Tavajhu que se encarga de realizar una obra donde de manera perfecta se resume el sentimiento del pueblo de Federación, sus alegrías y tristezas exactamente como fueron. Este grupo realiza sus funciones durante todo el año en Poblarte.



<b>Nombre</b>	Centro Recreativo Rincón del Sol
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Otros
<b>Subtipo</b>	Parques de recreación
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Av. Río de los Pájaros y Las Magnolias
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	Es un parque infantil cuya principal atracción es un laberinto de grandes dimensiones. También se destaca un minigolf, la fuente de los deseos y un palomar. El lugar está rodeado de grandes jardines y dentro del mismo se obtienen diversas vistas del Lago Salto Grande que se encuentra a pocos metros. El costo de ingreso es de \$2 por persona a partir de los 3 años. Horarios: en invierno, de 09 a 12 hs. y de 15 a 17 hs; verano, de 09 a 12 hs, y de 15 a 20 hs.



<b>Nombre</b>	Centro Recreativo Las Garzas
<b>Categoría</b>	Acontecimientos programados
<b>Tipo</b>	Otros
<b>Subtipo</b>	Parques de recreación
<b>Jerarquía</b>	0
<b>Localización</b>	Frente al parque termal
<b>Medios de Acceso</b>	En automóvil; a pie
<b>Estado de Conservación</b>	Bueno
<b>Características</b>	En este lugar de pueden realizar paseos a pie y cabalgatas teniendo un permanente contacto con la naturaleza. El parque está abierto todos los días de 14 a 18:30 hs.

## **Análisis de las actividades turísticas y recreacionales**

“Las cosas que quiere hacer el turista son en definitiva la razón básica de que acontezca el turismo y de que se genere una serie de consumos específicos. Si a las cosas que quiere hacer el turista se las llama actividades turísticas, éstas se transforman en el elemento a partir del cual nace, se desarrolla y se justifica la totalidad el sistema turístico.<sup>40</sup>”

En la presente investigación se analizan las actividades turísticas y recreacionales a partir de la variable: especie de la actividad<sup>41</sup>. Esta clasificación toma en cuenta dos factores:

- A. Las características de los diferentes atractivos turísticos.
- B. Las actividades que puede hacer el turista en los atractivos.

---

<sup>40</sup> Boullón Roberto. Las actividades turísticas y recreacionales. Editorial Trillas. México. 1990

<sup>41</sup> Boullón Roberto. Las actividades turísticas y recreacionales. Editorial Trillas. México. 1990

<b>Especie de la actividad</b>	<b>Actividades Turísticas y recreacionales de Federación y sus alrededores</b>
Esparcimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="507 291 1420 705">➤ Paseo por el lago Salto Grande: Existen en el mercado excursiones de una hora de duración en lancha, con capacidad para 20 personas, que parten desde el puerto de la ciudad. De lunes a viernes, hay dos salidas diarias, a las 10 y a las 16 hs.; sábados, domingos y feriados, los horarios son corridos de las 10 de la mañana hasta las 16 horas inclusive. El costo del paseo por persona es \$7.50 y menores de 10 años no pagan.</li>   <li data-bbox="507 784 1420 1041">➤ Circuito aeróbico - avenida costanera: con una extensión de 5 km. de costanera se distribuyen cuatro estaciones aeróbicas con cartelería informativa. A lo largo del recorrido existen vistas panorámicas. El circuito comienza en Avenida Perón y San Lorenzo.</li>   <li data-bbox="507 1120 1420 1377">➤ Centro recreativo Rincón del Sol: Este centro se ubica en la Avenida Costanera y Las Magnolias. Días y horarios: Sábado, Domingos y Feriados. De 10 a 18 hs. Entrada general \$1. Posee un laberinto, una cancha de minigolf, palomar, fuente de los deseos, entre otras.</li>   <li data-bbox="507 1456 1420 1713">➤ Centro recreativo Las Garzas: Centro Recreativo Las Garzas: está ubicado a pocos metros del Parque Termal y permanece abierto de 14 a 18:30 horas. Dentro del mismo se pueden realizar paseos en sulky (\$3 los 15 minutos y \$10 la hora) y cabalgatas (\$2 los 15 minutos y \$8 la hora).</li>   <li data-bbox="507 1792 1420 2024">➤ Casino de Federación: ubicado en la calle Las Violetas 500. La entrada es libre. Horarios: de lunes a jueves de 22 a 03:00 horas. Sábados, domingos, feriados y vísperas de feriados, de 17:30 a 03:30 horas. Se permite la entrada con niños.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trencito Júpiter: la cabina de informes y reservas se ubica a 20 metros de la entrada del Parque Termal. Es un city tour guiado recorriendo la nueva y vieja ciudad. Salidas: todos los días a las 10:30 hs. Y 19 hs. El costo por persona es de \$20. Otra opción que se ofrece es un paseo por la ciudad en 4x4. En este caso, el costo es de \$60 por persona.</li> <li>➤ Quinta Santa María: ubicada a pocos km. de la ciudad. Es una quinta cítrica cuyo sistema de riego es controlado por computadoras. Se dedica a la exportación y el turista puede apreciar el sistema de producción.</li> <li>➤ Parada Totem: ubicación: calle Paraná y Avenida Entre Ríos. Es una excursión guiada en cuatriciclo por quintas de citrus, arroyos y lomadas, realizando paradas. Salidas: todos los días a las 18:30 hs.</li> <li>➤ Estación meteorológica Inti Huasi: en el lugar se pueden realizar paseos en canoa, pruebas de supervivencia, trekking, campamentos, safaris fotográficos, orientación nocturna y se brindan charlas sobre meteorología básica.</li> </ul>
Visita culturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Museo de los Asentamientos: ubicado en Irigoyen y Las Rosas. Es un museo histórico local que funciona en la reconstrucción de lo que fue la primer capilla de la Vieja Federación. Horarios de visita: de martes a domingos de 9 a 12:30 hs. y de 17 a 20:30 hs.</li> <li>➤ Museo de la Imagen: ubicado en la Vieja Federación y se puede visitar todos los días de 10 a 19 hs. El costo de la entrada es de \$5 y los menores de 10 años gratis.</li> <li>➤ Museo de Infraestructura Criolla La Posta: sobre la Ruta Provincial Nro. A04-Km 9 se encuentra este lugar. Aquí se</li> </ul>

puede apreciar lo que pudo haber sido una posta de carretas. Se ha construido con elementos y sistemas autóctonos, un par de ranchos, etcétera. En el interior de los ranchos se aprecia una exposición de artesanías en cuero e instrumentos musicales. Pueden degustarse también todo tipo de comidas criollas y hasta escuchar músicos de la zona.

- Represa Salto Grande: A menos de 50 km de Federación, se encuentra la Represa de Salto Grande, que puede ser recorrida diariamente con visitas guiadas, en una excursión que toma (desde Federación) menos de medio día. El costo es de \$70 por persona.
- Museo de Ayuí: a través de distintas tecnologías, se cuenta el proceso de la Represa Salto Grande y zona de influencia. Se puede ingresar de lunes a sábados, de 7 a 13:30 hs.
- Ruinas Antigua Ciudad: se puede visitar la vieja ciudad con su zona industrial (aserraderos).
- Parroquia Inmaculada Concepción: este templo católico correspondiente a la refundación de Federación se emplaza contiguo al Anfiteatro. Dentro se encuentra la imagen en madera de la Inmaculada Concepción.
- Centro de artesanos El Algarrobo: ubicado en Avenida San Martín y Las Rosas. Se ofrecen artesanías de cuero, tejidos, tapices, etc.
- Acuario Federación: recrea todo el fondo del embalse de Salto Grande, con más de 40 especies autóctonas. Está ubicado en la Vieja Federación. Horario de visita: de 10 a 19 hs.

<p>Visitas a sitios naturales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Playas: durante la temporada estival (diciembre a marzo) se habilitan las playas de: Las Grutas, Playa Grande, Playa Baly y Playa Sur. Todas ellas poseen sistema de boyado, seguridad, servicio de guardavida y todas son aptas para el baño. El fondo de las playas es de canto rodado y arena, lo cual le da un aspecto oscuro a las aguas del lago.</li>   <li>➤ Parque Termal: el horario en temporada estival es de 8 a 23 hs. y en temporada invernal es de 8 a 22 hs. El costo de la entrada general es de \$25, para menores de 10 años, \$10, y para jubilados y pensionados es de \$12. Abonando la entrada uno puede retirarse del parque y reingresar al mismo sin abonar nuevamente. Para ello, se implemento un sistema de contraseña mediante un sello de tinta invisible que es estampado en una de las manos y permanece sin alterarse durante todo el día.</li>   <li>➤ Reserva Forestal El Aromito: es una reserva arbórea con mas de 300 ejemplares de 100 especies diferentes típicas de los bosques en galería y de la zona. La entrada es gratuita.</li>   <li>➤ Reserva natural Chaviyu: reserva natural protegía ubicada a 12 km. de la ciudad. Se puede visitar sin costo alguno.</li> </ul>
<p>Deportivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Triatlón Nacional del Lago: consiste en una tradicional competencia que aúna natación, ciclismo y pedetrismo, en distintas categorías, convocando deportistas de todo el país.</li> </ul>
<p>Asistencia a acontecimientos programados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fiesta Nacional del Lago: Se realiza en el escenario "Eduardo Lago" del anfiteatro, a orillas del Lago Salto Grande. Se lleva a cabo en la segunda quincena de enero.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Peregrinación al Santuario de la Inmaculada Concepción: en septiembre realiza una caminata religiosa hacia el posicionamiento de la figura de la virgen.</li> <li>➤ Carnavales federaenses : se realiza en el mes de febrero y reúne a las cinco comparsas locales: Aranzazú, Ore Mba É, Imperio, Caracolitos, Coembotá, cada una con más de cien integrantes.</li> <li>➤ Fiesta Aniversario de la Ciudad : actos y programación de actividades en conmemoración de la inauguración de la ciudad en su nuevo emplazamiento, llevada a cabo el 25 de marzo de 1979.</li></ul>
--	--

## **Planta Turística**

## Alojamiento

	Nombre	Tipo	Subtipo	Jerarquía	Ubicación	Plazas
<b>Alojamiento</b>	Costa del Sol	Hotelero	Hoteles	3*	Las Azaleas 29	20
	La Casona	Hotelero	Hoteles	3*	Caseros 575	30
	Paraíso Termal	Hotelero	Hoteles	3*	M.P.I. de Flores 851	22
	Piedras del Lago	Hotelero	Hoteles	3*	M.P.de Flores 825	25
	Don Víctor	Hotelero	Hoteles	2*	D'angelo 531	19
	Federasol	Hotelero	Hoteles	2*	D'angelo 475	20
	Santa Rita	Hotelero	Hoteles	2*	Entre Ríos y Paraná	30
	Las Balsas	Hotelero	Hoteles	2*	Concepción del Uruguay 558	13
	Termas del Este	Hotelero	Hoteles	2*	M.P.I de Flores 877	32
	Del lago	Hotelero	Hoteles	1*	25 de Marzo e Irigoyen	10
	Mainumby	Hotelero	Hoteles	1*	De los Periodistas y Hnas. Betancourt	12
	San Jose	Hotelero	Hoteles	1*	D'angelo 46	12
	Hostal Termal	Hotelero	Hosterías	2*	De los Periodistas 474	15
	Salto Grande	Hotelero	Hosterías	2*	Concepción del Uruguay 511	18
	Del Norte	Hotelero	Hosterías	1*	Caseros 582	11
	Palmas del Lago	Hotelero	Hosterías	1*	Thompson 266	9
	Apart Hotel Federación	Hotelero	Apart hotel	2*	Paraná 584	40
	Agua Dulce	Hotelero	Apart hotel	S/ categoría	Alem 605	32
	Apart Domi's	Hotelero	Apart hotel	S/ categoría	San Lorenzo 523	35
	Apart El Mirador	Hotelero	Apart hotel	S/ categoría	Fte. Parque Termal	29
	Brisa Termal	Hotelero	Apart hotel	S/ categoría	Paraná 385	42
	Brisas del Lago	Hotelero	Apart hotel	S/ categoría	San Lorenzo y Paraná	45
Cabañas del Lago	Hotelero	Apart hotel	S/ categoría	Entre Ríos y Alem	22	

Alojamiento	Nombre	Tipo	Subtipo	Jerarquía	Ubicación	Plazas
	El portal	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Entre Ríos 773	-
	Guarumba Aprt	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Paraná 479	14
	La Glorieta	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Concepción del Uruguay 540	12
	Iken	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Ex ruta 14-Zona Chacras	18
	Irupe	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	San Lorenzo y Paraná	10
	La Fuente	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Concordia 563	-
	La Loma	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Entre Ríos y calle 40	22
	Mediterráneo	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Perón y Caseros	20
	Michimi	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Fte. Parque Termal	25
	Milenium	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Paraná y Caseros	-
	Norly	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Fte. Parque Termal	-
	Renacer	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Alem Norte 529	-
	La Piedad	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Vta. De Obligado 526	23
	Rio Apart	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Entre Ríos 1225	15
	Valle Termal	Hotelero	Apart hotel	s/categoría	Calle 27 esquina C42	-
	Siriri	Extrahotelero	Camping	S/categoría	Alem Norte/Vera Lago Salgo Grande	500
	Las Palmeras	Extrahotelero	Camping	s/categoría	Las Jazmines y Thompson	550
	Arbol de la Vida	Extrahotelero	Bungalow	3*	Alberdi 257	-
	Cumelen	Extrahotelero	Bungalow	3*	Ex ruta 14	-
La Reserva	Extrahotelero	Bungalow	3*	700 m. Termas	-	
Las Chimeneas	Extrahotelero	Bungalow	3*	Concordia 514	-	
Las Veletas	Extrahotelero	Bungalow	3*	Ex Ruta 14 - 700 m de Termas	-	
Paso de la Barca	Extrahotelero	Bungalow	3*	Ex ruta 14 y Lago	-	

	<b>Nombre</b>	<b>Tipo</b>	<b>Subtipo</b>	<b>Jerarquía</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Plazas</b>
<b>Alojamiento</b>	Aguaribay	Extrahotelero	Bungalow	2*	Misiones 146	-
	Ailen	Extrahotelero	Bungalow	2*	Vta. De Obligado 538	-
	Alpinas de Lago	Extrahotelero	Bungalow	2*	700 m. Termas	-
	La Vieja Chacra	Extrahotelero	Bungalow	2*	Zona de Chacras	-
	Costa Norte	Extrahotelero	Bungalow	2*	A. Argentina 484	-
	El Molino	Extrahotelero	Bungalow	2*	Alem Norte 555	-
	Jardín	Extrahotelero	Bungalow	2*	Las Violetas y Dorrego	-
	Kuaray	Extrahotelero	Bungalow	2*	Paraná y Vta. De Obligado	-
	La Colina	Extrahotelero	Bungalow	2*	Calle 40	-
	La Joya de Federación	Extrahotelero	Bungalow	2*	Concepción del Uruguay 578	-
	Las Cachuelas	Extrahotelero	Bungalow	2*	D'angelo 48	-
	Las Tres Marías	Extrahotelero	Bungalow	2*	Güemes 324	-
	Mirassoles	Extrahotelero	Bungalow	2*	Ex ruta 14	-
	Tiempo Libre	Extrahotelero	Bungalow	2*	Las Camelias 269	-
	Urunday	Extrahotelero	Bungalow	2*	San Lorenzo 110	-
	Villa Alpina	Extrahotelero	Bungalow	2*	Ex ruta 14	-
	Anasol	Extrahotelero	Bungalow	1*	Concepción del Uruguay 529	-
	Atalayas del Lago	Extrahotelero	Bungalow	1*	Atencio al Este 73	-
	Bellavista	Extrahotelero	Bungalow	1*	San Lorenzo 535	-
	Don Francisco	Extrahotelero	Bungalow	1*	Las Magnolias 321	-
El Remanso	Extrahotelero	Bungalow	1*	Concordia 528	-	
Genesis	Extrahotelero	Bungalow	1*	Alem Norte y Los Cipreses	-	
La Amistad	Extrahotelero	Bungalow	1*	Caseros 561	-	

Alojamiento	Nombre	Tipo	Subtipo	Jerarquía	Ubicación	Plazas
	La Estancia	Extrahotelero	Bungalow	1*	Zona Complejo Termal	-
	Las Magnolias	Extrahotelero	Bungalow	1*	Las Magnolias 1033	-
	Los Alamos	Extrahotelero	Bungalow	1*	Concepción del Uruguay 533	-
	Mein Haus	Extrahotelero	Bungalow	1*	Concordia 525	-
	Mi Sueño	Extrahotelero	Bungalow	1*	J. M. Gutiérrez 248	-
	Parana	Extrahotelero	Bungalow	1*	Paraná 377	-
	Por la Vuelta	Extrahotelero	Bungalow	1*	Vta. De Obligado 573	-
	Punta Norte	Extrahotelero	Bungalow	1*	Ex ruta 14 y Lago	-
	Rayos de Sol	Extrahotelero	Bungalow	1*	Fte. Parque Termal	-
	Río de los Pájaros	Extrahotelero	Bungalow	1*	Concepción del Uruguay 583	-
	Ricardo	Extrahotelero	Bungalow	1*	J.A. Roca 147	-
	Royal	Extrahotelero	Bungalow	1*	Inmaculada Concepción 190	-
	San Cayetano	Extrahotelero	Bungalow	1*	Fte. Parque Termal	-
	Blanca Estadía	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	Chessini 132	6
	Don Alberto	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	Las Violetas 445	5
	La Casita	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	Mendoza 326	7
	La Mary	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	Las Camelias 513	10
	Las Palmeras	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	Alem Norte	8
	Lo de Silvia	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	Perón y A. Argentina	9
Don Cacho	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	Las Azaleas 613	10	
Doña Negra	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	Concepción del Uruguay 573	11	
Los Abuelos	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	Concepción del Uruguay 756	8	
Los Naranjos	Extrahotelero	Viviendas en alq.en casas y cabañas	s/categoría	De los Periodistas 427	-	

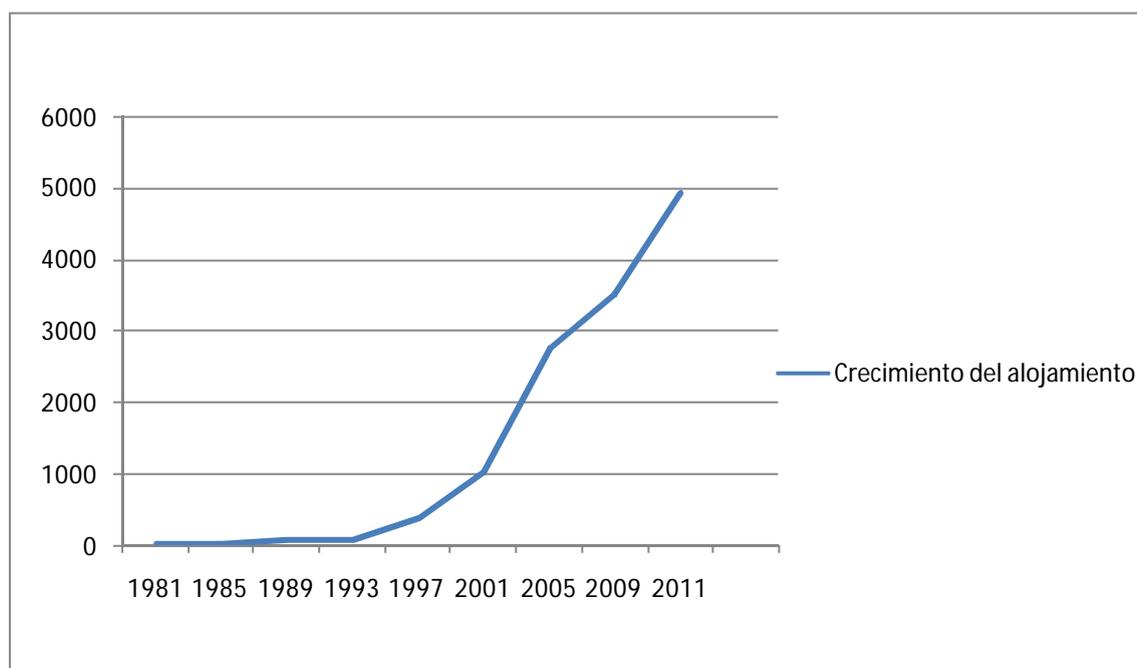
	<b>Nombre</b>	<b>Tipo</b>	<b>Subtipo</b>	<b>Jerarquía</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Plazas</b>
<b>Alojamiento</b>	Los Robles	Extrahotelero	Viviendas en alq. en casas y cabañas	S/categoría	Atencio al Este 47	8
	Marisela	Extrahotelero	Viviendas en alq. en casas y cabañas	S/categoría	Alem 407	6
	Rita	Extrahotelero	Viviendas en alq. en casas y cabañas	S/categoría	Pelegrini 68	-
	Sol y Paz	Extrahotelero	Viviendas en alq. en casas y cabañas	S/categoría	Chessini y Las Violetas	10
	Sol y Termas	Extrahotelero	Viviendas en alq. en casas y cabañas	S/categoría	Hnas. Betancourt 1475	12
	Yanimar	Extrahotelero	Viviendas en alq. en casas y cabañas	S/categoría	De Los Periodistas 456	8
	Aleli	Extrahotelero	Viviendas en alq. en casas y cabañas	S/categoría	Las Magnolias 981	-

## Análisis del alojamiento turístico

### Evolución de la oferta de alojamiento

Este crecimiento geométrico se ha dado a partir de 1994 (año de la perforación termal) ya que hasta ese momento, la capacidad de alojamientos no superaba las 150 plazas, cifra que hoy se encuentra en un total de 4928 plazas habilitadas, a las que hay que sumarle un considerable porcentaje de oferta informal (no registrada de acuerdo a la legislación local y provincial) que incrementaría la oferta en un 100% por lo menos<sup>42</sup>.

#### Crecimiento del alojamiento en Federación (1981- 2011)\*



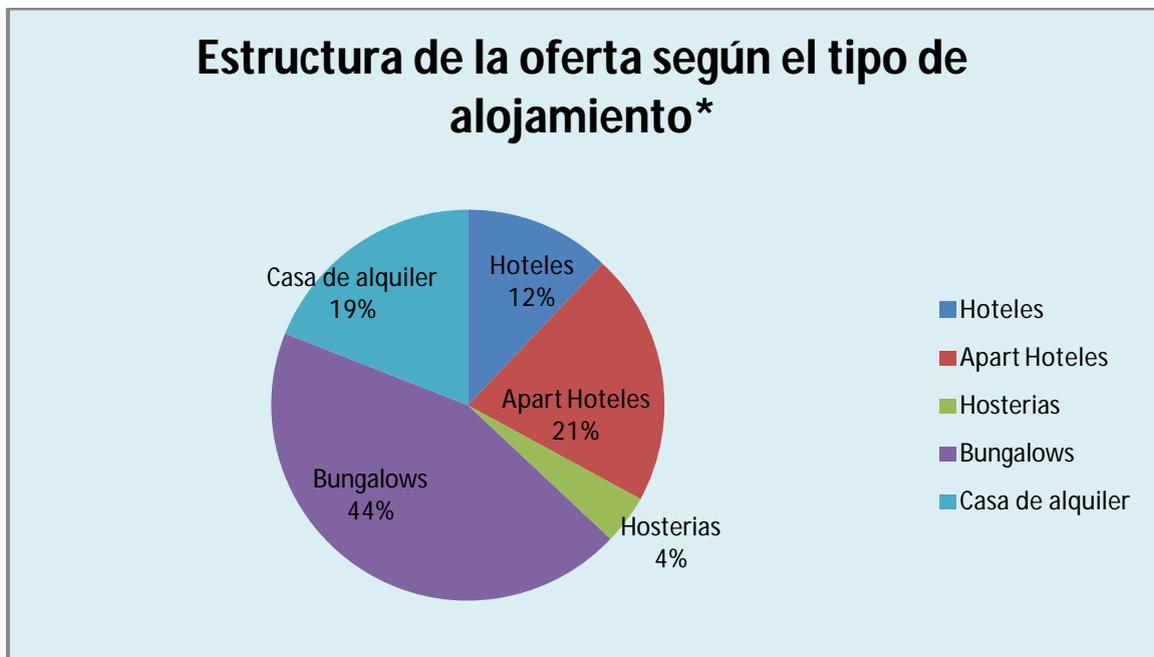
\*Según datos suministrados por la Secretaria de Turismo de Federación.

---

<sup>42</sup> Secretaria de Turismo de Federación

## Estructura del alojamiento

A continuación se presenta en un gráfico la estructura de la oferta según el tipo de alojamiento:



\*Según datos suministrados por la Secretaria de Turismo de Federación.

**Cuadro resumen de la oferta de alojamiento**

	<b>Subtipo</b>	<b>Jerarquía</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total Plazas</b>	<b>Totales</b>
<b>Alojamiento</b>	<b>Hotel</b>	3*	4	97	<b>12 Hoteles</b>
		2*	5	114	
		1*	3	34	
	<b>Hostería</b>	2*	2	33	<b>4 Hosterías</b>
		1*	2	20	
	<b>Apart Hotel</b>	2*	1	40	<b>22 Apart Hoteles</b>
		S/ categoría	21	364	
	<b>Bungalow</b>	3*	6	-	<b>42 Bungalows</b>
		2*	16	-	
		1*	20	-	
	<b>Viviendas en alq. en casas y cabañas</b>	S/ categoría	17	118	<b>17 Viviendas en alq. en casas y cabañas</b>
	<b>Camping</b>	S/ categoría	2	1050	<b>2 Campings</b>

La República Argentina, inmersa en un contexto internacional caracterizado por grandes cambios, tanto en el orden político como en el económico, implemento a partir del año 1989 una economía denominada de libre mercado. A partir de la misma se incluyeron un sinnúmero de políticas de ajuste que tuvieron como inclinación la inclusión de un drástico ajuste macroeconómico, orientado hacia la liberación comercial y donde el Estado Nacional debió redefinirse achicando sus estructuras y poniendo fin al modelo de Estado – Centrista, en el cual los municipios argentinos tuvieron tradicionalmente un rol marginal en cuanto a las incumbencias para el desarrollo. Las principales actividades económicas por las cuales se sostenía Federación y la región, se vieron perjudicadas dado el contexto socioeconómico por el cual transitaba el país.

La inversión en la construcción de alojamientos, surgió como una alternativa para afrontar la crisis, permitiendo a los federaenses reinsertarse en una nueva actividad económica: el turismo.

La evolución de la oferta de alojamiento turístico refleja un aspecto positivo, no solo para los turistas que visitan Federación, al incrementarse el número de plazas, sino también para los pobladores locales, ya que sus positivas consecuencias socioeconómicas son un claro ejemplo del efecto multiplicador de la actividad turística.

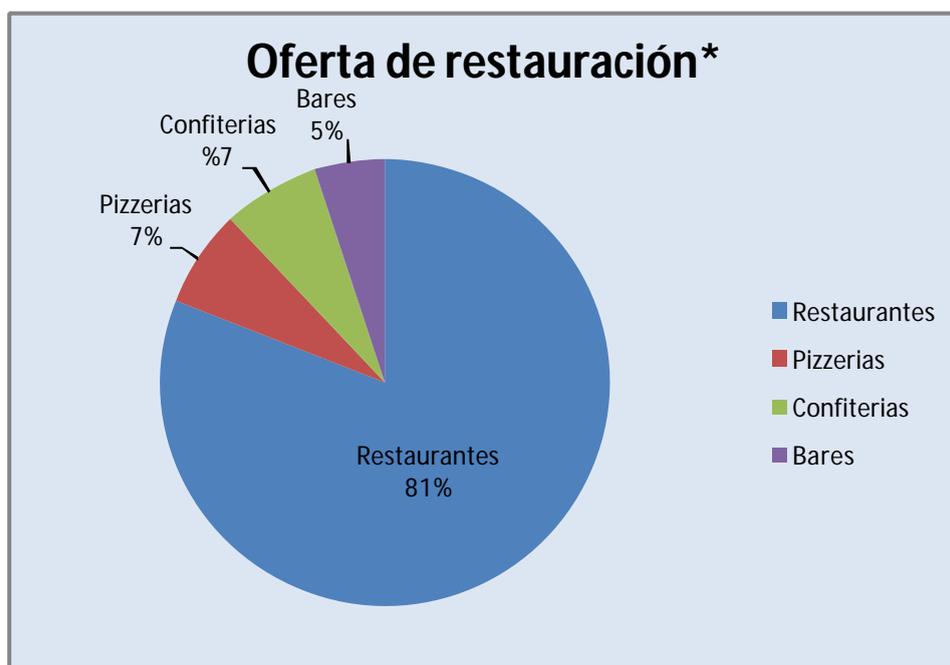
Este fenómeno permite a los residentes de la ciudad, la posibilidad de obtener un desarrollo personal y económico, sin tener la necesidad de emigrar hacia otros puntos del país en búsqueda de nuevas alternativas.

Esta actividad trajo consigo inversiones que permitieron ampliar la oferta de alojamiento entre otros servicios turísticos, pudiendo abastecer a los turistas que descubrían este nuevo destino.

El incorrecto crecimiento de la oferta de alojamiento tuvo como consecuencia una equivocada categorización de ellos. Esto se observa mediante la inexistencia de una oferta transparente, como guía para los turistas en el momento de la selección de los mismos, ya que se percibe una gran variedad de calidad y tipos de servicios dentro de las mismas categorías de establecimientos.

## Análisis de la restauración

- La oferta gastronómica de Federación está compuesta por un 81% de servicios de restaurantes y un 19% de pizzerías, confiterías y bares.
- La variedad de menús en los diferentes restaurantes es muy básica, exceptuando algunos casos, en donde se ofrecen comidas mas elaboradas.
- Dentro de la oferta de restaurantes, muy pocos se caracterizan por ofrecer cena-shows. En temporada estival, hay restaurantes que ofrecen shows de lunes a viernes, y fuera de temporada, hay tres restaurantes solamente (Antigua Ciudad, Costanera y La Casona) que ofrecen shows los fines de semana.
- Las cafeterías y bares representan solo el 4% cada uno. Es decir que la oferta es escasa, lo cual no permite que los visitantes de la ciudad puedan escoger adonde ir.



\*Según datos suministrados por la Secretaria de Turismo de Federación.

## Restauración

	Tipo	Nombre	Ubicación
<b>Alimentación</b>	Restaurantes y Parrillas	Brasil	Fte.Parque Termal
		Costa del Sol	Las Azaleas 29
		Doña Blanca	Las Azaleas 621
		Guapa	Entre Ríos y Porteiro de Flores
		La Cita	San Martín 34
		Ludovico	Fte.Parque Termal
		Plaza Uno	Paraná 500
		Pueblo Chico	Entre Ríos y Paraná
		Yan-Jul	San Martín 73
		Antigua Ciudad	Paraná y Concepción el Uruguay
		Casa Blanca	Perón y Caseros
		Costanera	Av. Los Pinos
		El Loby	Playa Baly
		El brasero	AV. Entre Ríos 131
		La Casona	Paraná y Caseros
		La Estaca	Entre Ríos y Las Magnolias
		Los Pinos	Parque Termal
		Tío Lira	Fte.Parque Termal
		Lo de Juan	San Martín y Corrientes
	Pizzerías, cafeterías y bares	Americano	J.J. Paso 230
		Chelo	J.A. Roca 135
		De Bianco	Las Camelias 521
		Del Puerto	San Martín y Mandisoví

	<b>Tipo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Ubicación</b>
<b>Alimentación</b>	Pizzerías, cafeterías y bares	Pamper	Entre Ríos y Plaza Libertad
		Doña Blanca	Las Azaleas 621
		La Casona	Paraná y Caseros
		Yanina	Gualeduaycito Bo.Los Robles
		El Portal	Entre Ríos 773
		Lo del Gato	Los Claveles 851
		Mora	Terminal de Ómnibus
		Resto Bar Amapola	Entre Ríos 126
		Resto Bar de la Plaza	Av.25 de Marzo s/n
		La Glorieta	Concepción del Uruguay 540

## **Análisis del esparcimiento**

### **Las instalaciones deportivas**

Como se mencionó anteriormente, Federación cuenta con cuatro balnearios, los cuales están habilitados en temporada estival (Diciembre a marzo).

Las playas, son utilizadas tanto por los turistas, como así también por los residentes. Todas cuentan con un sistema de boyado, seguridad, servicios de guardavidia y el fondo de todas las playas son de canto rodado y arena.

Las instalaciones deportivas están representadas por el único club que posee la ciudad, llamado Club Social y Deportivo Federación. El mismo está ubicado en las calles Pio XII y Las Rosas. Fue fundado el 15 de abril de 1901 y en él se practican los siguientes deportes: fútbol, vóley, básquet, gimnasia artística, patín artístico y tenis. Este club no es utilizado por los turistas como lugar de recreación, si no que solamente es utilizado por los residentes de la ciudad.

### **Clubes nocturnos**

Existen tres lugares bailables: “Jeunesse disco”, “Mala disco bar” y “Fantástico”. Estos lugares están dirigidos principalmente a los jóvenes habitantes de Federación y no a los turistas que visitan el destino.

**Casino de Federación** (Ver atractivos turísticos)

**Teatro Poblarte** (Ver atractivos turísticos)

**Casa de la Cultura** (Ver atractivos turísticos)

## Esparcimiento

	Tipo	Subtipo	Nombre	Ubicación
Esparcimiento	Instalaciones Deportivas	Balnearios	Playa Las Grutas	Los Claveles y Costanera
		Balnearios	Playa Grande	Ada. Los Pinos y Las Azaleas
		Balnearios	Playa Baly	Las Hortensias y Costanera
		Balnearios	Playa Sur	Ada. De La Virgen
		Balnearios	Playa Las Palmeras	Las Magnolias y Costanera
		-	Club Social y Deportivo Federación	Pío XXI y Las Rosas
	Clubes Nocturnos	-	Jeunesse disco	Hipólito Irigoyen 50
		-	Mala Disco	Entre Ríos y Los Claveles
		-	Fantástico	San Martín y Salta
	Casino	-	Casino de Federación	Las Violetas y Concepción del Uruguay
	Cines y teatros	-	Poblarte	San Martín y 25 de Marzo
		-	Casa de la cultura	San Martín 488

**Otros servicios**

	<b>Tipo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Datos</b>
<b>Otros Servicios</b>	Agencias de viajes	Am Servicios Turísticos Valori Turismo	Las Hortensias 1577 Sarmiento 2870
	Información al turista	Secretaría de Turismo	San Martín y Las Hortensias
		Informes (Parque Termal)	<a href="http://www.termasdefederacion.gov.ar">www.termasdefederacion.gov.ar</a>
		Terminal de Ómnibus	Entre Ríos y Las Violetas
	Comercios Turísticos	Centro Artesanal El algarrobo	Entre Ríos y Las Rosas
		Artesanías	Fte. Parque Termal
	Banco	Banco Nación	Entre Ríos y Las Camelias
	Hospital	Hospital Federación	25 de Marzo y D'angelo

## Instalaciones

Las instalaciones<sup>43</sup> fueron analizadas a través de una tabla donde se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros:

- Categoría y tipo
- Oferta en cuanto a cantidad ( Inexistente, escasa, suficiente, excesiva)
- Estado de conservación ( Malo, regular, bueno, muy bueno, excelente)

Categoría	Tipo	Cantidad				Estado de conservación				
		Inexistente	Escasa	Suficiente	Excesiva	M	R	B	MB	E
<b>De agua y playa</b>	Marinas	x								
	Espigones			X					X	
	Muelles		X					X		
	Quinchos		X						X	
	Carpas		X							
	Sombrillas			X				X		
	Reposeras			X				X		
	Observación submarina	X								
<b>Generales</b>	Piscinas			X						X
	Vestuarios			X					X	
	Juegos		X						X	
	Infantiles									
	Golf	x								
	Tenis		X						X	
	Otros deportes		X						X	
	Pasarelas			X						X
Puentes		X				x				

<sup>43</sup> Boullón, Roberto. Planificación del Espacio Turístico. Trillas. México. 1983

## Infraestructura

	Tipo	Subtipo	Nombre	Observaciones
<b>Transporte</b>	Terrestre	Red de carreteras de uso turístico	Ruta Nacional Nro. 14	- -
		Servicios para el automotor	Shell / YPF	- -
		Empresas de transporte público	Rápido Tata, Flecha Bus, Plusultra	-
			Zenit, Expreso Singer, Nuevo Expreso	- -
	Terminal de ómnibus	- -	Ubicada sobre Av. Entre Ríos, a escasos metros del centro comercial	
Acuático	Lacustre de uso Turístico	- -	Embarcación que recorre las aguas del Lago Salto Grande	
<b>Comunicaciones</b>	Postales	- -	- -	La ciudad posee un correo ubicado sobre la calle Pio XXI
	Telefónicas	- -	- -	La ciudad cuenta con 6 locutorios ubicados en el centro
	Gráfica	- -	- -	El medio gráfico se llama AGM, y esta ubicado en Entre Ríos y Las Magnolias
		Televisiva	- -	- -
	Radial	- -	- -	La ciudad posee cinco emisoras de radio

### **Accesibilidad desde los principales centros emisores**

Desde la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (480 km.) se accede al territorio de la provincia de Entre Ríos por medio del Complejo Vial Zarate – Brazo Largo. Luego de transitar por la Ruta Nacional Nro. 14 hasta llegar al acceso A04 que conecta con la ciudad.

Desde Santa Fe capital (341 km.) hay que ingresar por el Túnel Subfluvial Hernandarias, hasta llegar a la ciudad de Paraná. De allí, se debe transitar por la Ruta Nacional Nro. 18 hasta la costa de Uruguay y continuar por la Ruta Nacional Nro. 14 hasta el acceso a Federación.

Desde la ciudad de Rosario (386 km. ) se ingresa a través el puente Rosario-Victoria a la provincia de Entre Ríos. Atravesando la Ruta Provincial Nro. 26, luego la Ruta Nacional Nro. 12. Posteriormente la Ruta Provincial Nro. 6, la Ruta Nacional Nro. 18 hasta el empalme con la Ruta Nacional Nro. 14, y luego se toma el acceso a Federación.

Desde Corrientes, la vía de acceso directa es la Ruta Nacional Nro. 14, para seguir luego hasta el acceso A04 que conecta con la ciudad.

**Distancia desde los principales puntos de Argentina a Federación:**

<b>Ciudad</b>	<b>Distancia a Federación (en Km.)</b>
Paso de los Libres	235
Santa Fe	341
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	480
Rosario	386
Posadas	508
Corrientes	514
Resistencia	522
Córdoba	637
Formosa	724
Mar del Plata	936
Santiago del Estero	948
Puerto Iguazú	959
Tucumán	1109
San Luis	1143
Catamarca	1147
La Rioja	1152
San Juan	1274
Mendoza	1406
Salta	1422
Viedma	1502
Jujuy	1515
Neuquén	1685
Rawson	1987
Río Gallegos	3282

## Oferta de servicios de transporte público

Empresa	Salida	Destino	Frecuencia Diaria	Horarios de salida
Rápido Tata	Buenos Aires	Federación	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 00:15</li> <li>• 01:15</li> <li>• 05:00</li> <li>• 12:15</li> </ul>
	Federación	Buenos Aires	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11:10</li> <li>• 12:00</li> <li>• 15:00</li> <li>• 23:35</li> </ul>
	Rosario	Federación	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01:00</li> </ul>
Flecha Bus	Buenos Aires	Federación	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 00:40</li> <li>• 00:50</li> <li>• 16:00</li> </ul>
	Federación	Buenos Aires	<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 00:15</li> <li>• 12:00</li> <li>• 23:45</li> </ul>
Plusultra	Santa Fe	Federación	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 05:05</li> </ul>
Zenit	Santa Fe	Federación	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01:20</li> </ul>
	Paraná	Federación	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 02:00</li> </ul>

Expreso Singer	Santa Fe	Federación	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 01:00</li> <li>• 21:05</li> </ul>
	Rosario	Federación	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 19:00</li> </ul>
Nuevo Expreso	Corrientes	Federación	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 06:30</li> <li>• 16:25</li> <li>• 21:55</li> </ul>

### **Terminal de ómnibus**

La terminal de ómnibus de Federación se encuentra emplazada en pleno corazón de la ciudad, sobre la avenida Entre Ríos, a escasos metros del centro comercial, de la zona de alojamientos turísticos y del Parque Termal.

Posee tres boleterías pertenecientes a las empresas Flecha Bus, Rápido Tata y Zenit, las cuales se comunican directamente con destinos como Buenos Aires, Paraná, Rosario, Santa Fe, Corrientes, entre otras.

En lo que respecta a las comunicaciones, dentro de la terminal funciona un locutorio con cinco cabinas telefónicas y próximo a éste, hay un teléfono público. En el hall central, además de las boleterías de los micros, existen agencias de remises.

La terminal posee una confitería en donde se brindan comidas rápidas, con capacidad para 28 personas simultáneas, y un quiosco con productos muy variados que van desde artesanías regionales hasta artículos de perfumería.

Los sanitarios se encuentran ubicados en uno de los extremos del edificio, separados por sexo.

El edificio se encuentra algo deteriorado, y parte de sus instalaciones se encuentran fuera de funcionamiento.

## **Superestructura**

Para que el sistema turístico funcione adecuadamente, requiere además de la infraestructura, del auxilio de un subsistema superior<sup>44</sup>, llamado superestructura que regule todo el sistema.

La superestructura está compuesta por dos tipos distintos de agrupaciones:

1. Las dependencias de la administración pública
2. Las organizaciones privadas

La administración pública corresponde a un Ministerio o Subsecretaría, Direcciones o Institutos Sociales u otros organismos del estado, cuyas funciones varían entre por ejemplo: la promoción turística, el control de la calidad de los servicios, la fijación y control de precios, la planificación, el desarrollo, la promoción de inversiones, la construcción de instalaciones, etc.

Por su parte, la actividad privada participa a través de numerosas organizaciones que las empresas han creado para compatibilizar y defender sus intereses particulares, por ejemplo, asociaciones hoteleras, de restaurantes, agencias de viajes, transportistas, guías, etc.

---

<sup>44</sup> Boullón, Roberto. Planificación del Espacio Turístico. México: Trillas; 1983.

<b>Organismo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Web/e-mail</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cargo</b>
<b>Municipalidad de Federación</b>	Público	San Martín y Las Hortensias Federación	03456-481586 / 03456-482049	www.federacion.gov.ar turismo@federacion.gov.ar	Carlos Jaime Cecco	Presidente Municipal
<b>Cámara de Turismo de Entre Ríos</b>	Público	Sede Legal en Federación Sede Administrativa en Colón	-	www.cater.com.ar info@cater.com.ar	Claudia Pagnotta	Presidente
<b>Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos</b>	Público	Artusi 40 Concepción del Uruguay	03442-433245	www.errter.gov.ar errter@entrierios.gov.ar	Oswaldo Carrozo	Presidente
<b>Asociación de Comunidades Termales de Entre Ríos</b>	Público	-	-	www.termasdeentrierios.gov.ar -	-	-
<b>Asociación de Turismo de Federación</b>	Público	AV. San Martín, Galería Comercial Local Nº13 Federación	-	atf@federacionnet.com	Guillermo Fischer	Presidente

## **Administración Pública**

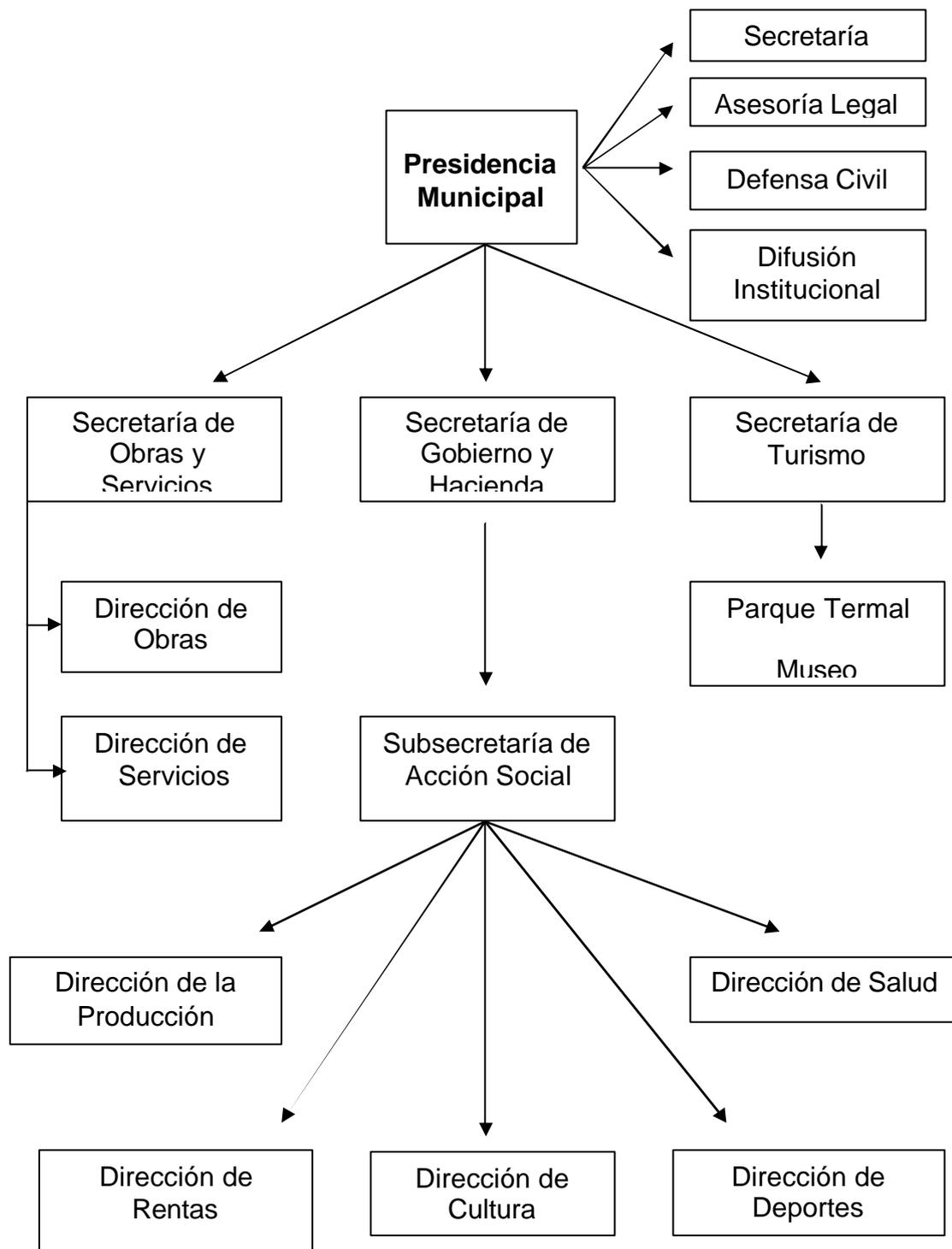
En el caso de Federación, la encargada es la *Municipalidad de Federación*.

- ✓ Secretaría de Gobierno y Hacienda
- ✓ Secretaría de Obras y Servicios Públicos
- ✓ Secretaría de Turismo

La Municipalidad de Federación está ubicada en la calle San Martín, esquina Las Hortensias y sus teléfonos son 03456-481586 o 03456-482049 (fax). Otro medio de contacto es vía mail a través de la siguiente dirección: [turismo@federacion.gob.ar](mailto:turismo@federacion.gob.ar). Éste es el principal centro de informes al que pueden acudir los turistas cuando arriban al destino.

Existen otros dos centros de informes, uno está ubicado dentro de la terminal de ómnibus y el otro está ubicado en la entrada del Parque Termal. Ambos proporcionan información general sobre Federación.

## Municipalidad de Federación – Organigrama



## **Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos**

Es la autoridad de aplicación de la Ley 9678. Funciona como entidad autárquica, personería jurídica y patrimonio propio, dentro del ámbito del Ministerio de Gobierno, Justicia, Educación, Obras y Servicios Públicos.

Dicho ente es el encargado de regular la actividad termal y controlar las actividades y las concesiones de explotación otorgadas y a otorgar por el Poder Ejecutivo Provincial.

### **Funciones normativas:**

1. Asistir al Poder Ejecutivo en el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley 9678, asesorándolo mediante dictamen técnico jurídico en cuanto al otorgamiento de las autorizaciones de exploración y concesiones de explotación de los recursos termales.
2. Reglamentar supervisar y vigilar todas las actividades y obras relativas al estudio, captación, uso, explotación, preservación y evacuación del recurso termal.
3. Formular políticas y estrategias de crecimiento de la actividad termal compatibles con las políticas de desarrollo provincial.
4. Proponer al Poder Ejecutivo la declaración de utilidad pública e interés social y sujeto a expropiación las obras, muebles, inmuebles o vías de comunicación necesarias para el mejor uso de los recursos termales, siguiendo para tal fin el procedimiento legal vigente en la provincia.
5. Crear las áreas técnicas específicas, con personal especializado, que bajo su dirección, competencia y administración efectúen los controles periódicos de calidad del recurso termal a utilizarse, en su aspecto sanitario y bacteriológico, de sus aptitudes terapéuticas y de toda otra aplicación que se haga del recurso termal.
6. Celebrar convenios de cooperación técnica con organismos públicos y/o privados, de carácter municipal, provincial, nacional o extranjeros, tendientes al desarrollo de estudios medicinales, bacteriológicos, geológicos, hídricos y ambientales, así como también proyectos asociativos

para la ejecución de obras de saneamiento en áreas de influencia de las explotaciones de los recursos termales.

**Atribuciones:**

1. Será Autoridad de Aplicación en las áreas que por sus características corresponden delimitar como de uso y explotación de los recursos termales, atribución que comprende especialmente el control y la vigilancia del aprovechamiento, uso, conservación y preservación de los mismos, y de las actividades que pudiesen afectarlos. A requerimiento del E.R.R.T.E.R. y en cumplimiento de su cometido, le será facilitado el auxilio de la fuerza pública, pudiendo ingresar a cualquier lugar de propiedad pública o privada para inspeccionar, fiscalizar o realizar estudios sobre el recurso termal y sus aplicaciones, previa notificación y con intervención de funcionarios debidamente autorizados. Los controles, inspecciones de obras y seguimiento en materia ambiental y sanitaria, a partir del uso y aprovechamiento de los recursos termales, serán ejercidos por el E.R.R.T.E.R., la Dirección General de Desarrollo, Ecología y Control Ambiental y la Secretaría de Salud, en virtud de las facultades que les son propias y concurrentes.
2. Reglamentar y fiscalizar, concurrentemente con organismos específicos, las actividades terapéuticas, medicinales, recreativas y turísticas desarrolladas en base a la utilización de recursos termales.
3. Ordenar la remoción de obras ejecutadas en contravención a la Ley vigente o que pongan en peligro el orden público, la vida o la salud de las personas.
4. Prohibir por acto fundado el uso recreativo o medicinal, en salvaguarda de la salud pública, del medio ambiente y del propio recurso.
5. Llevar un registro provincial de la actividad termal, donde asentará la información relacionada con los siguientes ítems:
  - a) Registro de solicitudes de exploración, de autorizaciones de exploración otorgadas y de vencimientos de vigencia de las mismas.

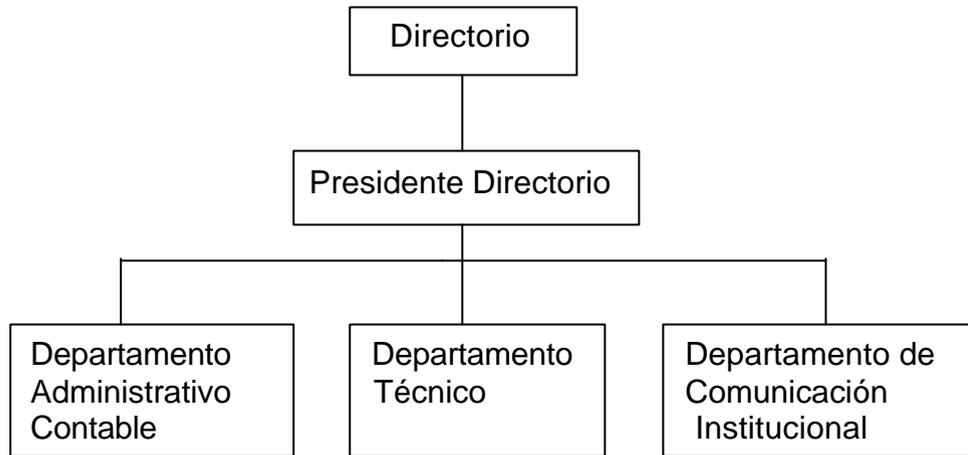
b) Registro e identificación de las perforaciones y obras efectuadas para el estudio del recurso, incluyendo sus planos, especificaciones técnicas y memorias descriptivas de las mismas.

c) Registro e identificación de las empresas o sociedades concesionarias de explotación de recursos termales, de empresas o compañías contratistas de trabajos de exploración y de profesionales con capacidad de intervención en cualquiera de los tramos que la actividad termal comprende.

d) Banco de datos con información acerca del estado del recurso, estimaciones de volumen y calidad, identificación de cuencas y toda otra que el ente considere útil para precisar óptimas condiciones de manejo del recurso termal.

6. Proponer al Poder Ejecutivo la determinación del precio del canon de explotación así como su actualización, cuando corresponda. El mismo deberá formarse tomando como unidad de medida el metro cúbico de recurso termal extraído.
7. Fijar las tasas, derechos de exploración y aranceles por servicios a terceros, así como también percibir las sumas que en concepto de cánones por concesión y por aplicación de multas deban pagar los concesionarios.
8. Aplicar sanciones por la inobservancia de las disposiciones legales, el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la exploración y/o explotación de los recursos termales o el uso no autorizado de los mismos. Las infracciones serán consideradas leves o graves y sancionadas con multa, clausura de las instalaciones y/o rescisión del Contrato.

**Organigrama Interno del Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos**



**Presidente:** Osvaldo Carrozo

**Vicepresidente:** Mariano López

**Vocal:** Marcelo Zambón

## **Cámara de turismo de Entre Ríos**

La CATER (Cámara de Turismo de Entre Ríos) una entidad civil sin fines de lucro con el objeto de representar a los sectores privados vinculados directa o indirectamente con el turismo dentro del ámbito de la Provincia de Entre Ríos.

Tiene como objetivos fundamentales la promoción, jerarquización y desarrollo del turismo, para lo cual agrupará a los diferentes sectores y actividades del que hacer turístico respetando sus estructuras y objetivos propios.

Algunos de los objetivos de la CATER son:

- Representar a los sectores privados vinculados al Turismo en la Provincia de Entre Ríos.
- Fomentar el desarrollo de la actividad turística en todas sus manifestaciones en forma individual o en conjunto con otras instituciones privadas u organismos del estado, en el orden Nacional, Provincial, Municipal o Internacional divulgando los recursos naturales, sus valores históricos, culturales, científicos, sociales e infraestructuras de servicios.
- Intervenir de oficio o a solicitud de entidades Públicas o Privadas, en el estudio de la problemática turística y proponer las soluciones, medidas o cuerpos legales necesarios para alcanzar en cada caso las soluciones más idóneas.
- Promover, diseñar, organizar e implementar todo tipo de actividades culturales, educativas y científicas relacionadas directa o indirectamente con la actividad turística.

### **Integrantes:**

**Presidente:** Claudia Pagnotta - Colón

**Vicepresidente 1º:** Natalia Viollaz - Villa Elisa

**Vicepresidente 2º:** Martín Bulos - Victoria

**Secretario:** Liliana Flier - Villaguay

**Prosecretario:** Estanislao Atencio -Victoria

**Tesorero:** Daniel Martín - Villa Elisa

**Protesorero:** José Ostrosky – Concordia

Además, la CATER está compuesta por vocales, vocales suplentes y revisores de cuentas.

### **Asociación de Turismo de Federación**

La Asociación de Turismo de Federación es un organismo público que tiene como objetivo contribuir al desarrollo de la actividad turística de Federación. Agrupa a comerciantes y empresarios que se dediquen directa o indirectamente al turismo.

La asociación trabaja para lograr un fortalecimiento institucional, estando permanentemente en los ámbitos de las grandes discusiones y decisiones en beneficio de los asociados, y en el bien del desarrollo turístico y de la comunidad.

### **Historia**

En el año 1996, el Director de Turismo Osiris Burna, convocó a un seminario de turismo donde las conclusiones de la mayoría de los grupos de trabajo sugerían la creación de una Cámara de Turismo local. Es así que luego de numerosas reuniones con empresarios y comerciantes de la ciudad, nació la Cámara para el Desarrollo Turístico Federaense donde el primer presidente fue Aníbal Masetto.

Dos años después, con el fin de darle mayor respaldo jurisdiccional, la Cámara se transformó en una Asociación de Turismo, con claros objetivos para que el desarrollo turístico de Federación se vea beneficiado por la Asociación.

Con el advenimiento del fenómeno Termal, la Asociación comenzó a jugar un papel más que importante, en promoción, capacitación, con el objetivo de jerarquizar el producto turístico. La presencia permanente en los mercados emisores tales como Buenos Aires, Córdoba, Rosario y otros, ayudó a imponer un destino que al principio de este fenómeno no figuraba en los mapas.

Al comienzo del año 2002, La Asociación de Turismo de Federación, decidió formar una red denominada **Termas de Entre Ríos**, que la integraban otros destinos termales de la provincia, realizando en manera conjunta privados y

estatales, una presentación del destino “Termas de Entre Ríos” en la Ciudad de Buenos Aires.

Actualmente, la Asociación está representada por Guillermo Fischer. Tiene como vicepresidenta a Adriana Nagy, y cuenta con mas de cincuenta socios y una sede con atención permanente al público, sita en calle Río de los Pájaros N° 37.

### **Asociación de Comunidades Termales de Entre Ríos**

La Asociación de Comunidades termales tiene como fin promover los emprendimientos termales de Entre Ríos y fue creada el 11 de noviembre del 2004. Es una asociación compuesta por once municipios de Entre Ríos:

- **Federación**, Concordia, Colon, Chajarí, Villa San José, Concepción del Uruguay, Villa Elisa, Gualaguaychu, María Grande y La Paz, con complejos termales abiertos y Villaguay con perforación pero sin complejo aún.

Es una sociedad sin fines de lucro cuyo objetivo principal es la promoción en forma conjunta del Producto Termas de Entre Ríos como así también tiene por objetivo:

1. Promover la formación de una red que involucre a los distintos establecimientos ligados al turismo salud y/o hidrotermal.
2. Prevención de la salud y tratamientos a través de los recursos hidrotermales-mineromedicinales.
3. Trabajar en base a las directrices de calidad termal para preservar el medio ambiente y el recurso.

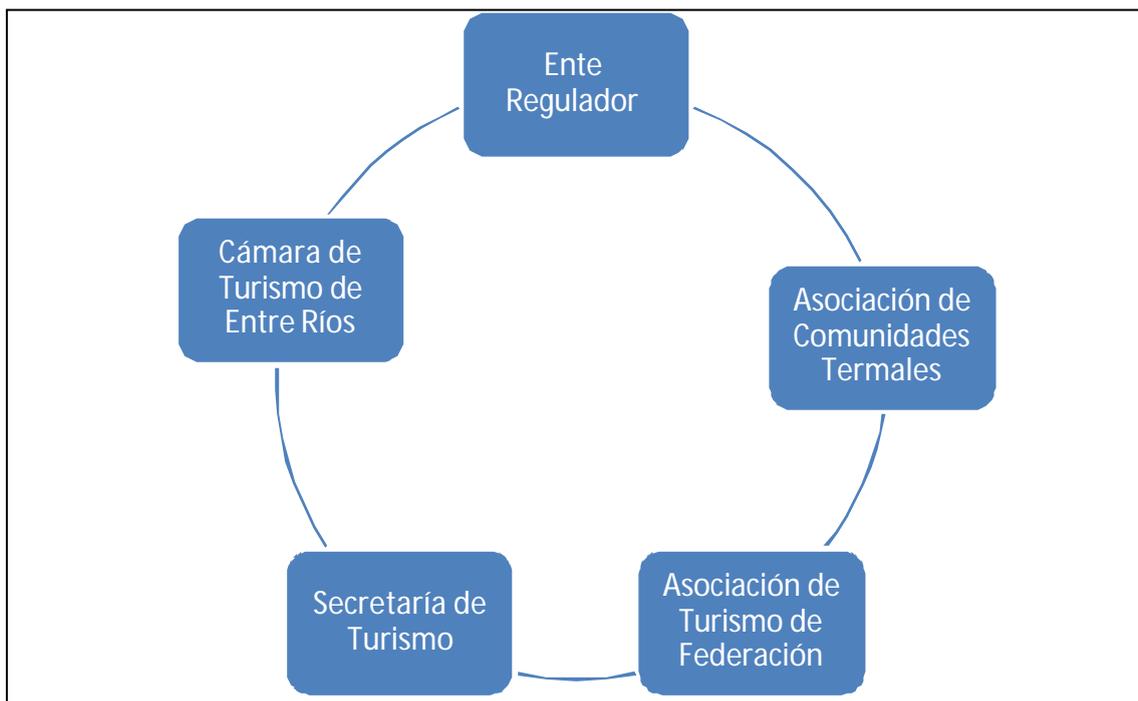
La Asociación de Comunidades Termales de Entre Ríos trabaja en conjunto con la Cámara de Turismo de Entre Ríos, ya que ésta es la encargada de representar a los sectores privados vinculados al Turismo en la Provincia de Entre Ríos, como

así también trabaja con el Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos y la Asociación de Turismo de Federación.

A su vez todos los organismos interactúan con la Secretaría de Turismo.

Todos los organismos trabajan con un mismo fin:

- ❖ **Promocionar las termas de la Provincia de Entre Ríos mediante sistemas efectivos de información.**



## **Marco Legal**

En cuanto al marco legal (leyes y decretos), éste fue surgiendo a partir de la primera exploración termal que justamente fue en Federación. A partir de aquí el Gobierno Provincial fue sancionando una serie de normativas que fueron acompañando el crecimiento del producto termas en toda la provincia.

Los decretos y las leyes son los siguientes:

**Decreto 2435**: creación de la Unidad Transitoria de Proyección N° 5, denominada "*Desarrollo del Recurso Hidrotermal*", con el objeto de formular estrategias, pautas, normas, regulaciones y proyectos de acción para el aprovechamiento racional y planificado de las aguas termales dentro del territorio provincial y específicamente, en la región del Corredor del Río Uruguay.

**Decreto 773**: declaración de Interés Provincial la exploración y explotación de aguas termales.

**Decreto 3468**: delimitación de dos áreas de un radio de 60 kilómetros; una con epicentro en Federación y otra en la localidad de Puerto Yerúa (departamento Concordia), dentro de las cuales el Gobierno provincial debía poner todos sus esfuerzos para desarrollar el potencial hidrotermal entrerriano.

**Ley N° 9064**: declaración de interés provincial las riquezas naturales potenciales del subsuelo entrerriano (entre otras, las aguas termales) y estableció un régimen de promoción e incentivo a los capitales de inversión en actividades de exploración y explotación.

**Decreto 3413**: aprobación de la reglamentación del estudio, planificación y uso del agua termal en la Provincia de Entre Ríos; definición de la autoridad de aplicación de ese decreto, que iba a ser un Consejo creado por distintas áreas específicas de la Gobernación; estableció vedas sanitarias, en salva-guarda de la salud pública o el medio ambiente; especificación de requisitos para llevar adelante perforaciones para captar el recurso termal y realizar su explotación.

**Ley N° 9678**: estableció el marco regulatorio del manejo de los recursos termales de la provincia de Entre Ríos, y creó la autoridad de aplicación, el denominado

Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos (E.R.R.T.E.R.).

**Ley Nº 9714:** concibió el Fondo para la Conservación del Recurso Termal, el Agua, el Suelo y el Ambiente.

Normativa	Año de sanción	Objetivo principal	Responsables de la aplicación
<b>Ley Nº9678</b>	Sancionada el 20 de diciembre del 2005, publicada en el Boletín Oficial el 28 de febrero del 2006	Establece el marco regulatorio del manejo de los recursos termales que se gestionen con fines terapéuticos, medicinales recreativos, y/o turísticos, cuyo lugar de alumbramiento, se sitúe dentro de la jurisdicción provincial; definir los lineamientos de política general en esta materia y crear y crear un organismo específico.	Legislatura de la Provincia de Entre Ríos
<b>Ley Nº9714</b>	Sancionada el 26 de mayo del 2006, y promulgada el 12 de julio del 2006	Crear el Fondo para la Conservación del recurso termal, el agua, el suelo y el ambiente;	Legislatura de la Provincia de Entre Ríos

## **Reglamentación de alojamientos turísticos**

### **Ley 7360 - Decreto Ley 7205**

Dicha ley, establece el marco regulatorio para todos aquellos establecimientos comerciales definidos como alojamientos turísticos que funcionan en la provincia de Entre Ríos, y los que puedan establecerse en el futuro, que ofrezcan normalmente hospedaje o alojamiento en habitaciones amobladas por períodos no menores al de una pernoctación, a personas que no constituyan su domicilio permanente en ellos.

La misma fue sancionada y promulgada el 2 de septiembre de 1983, y el responsable de su aplicación es la Legislatura de la Provincia de Entre Ríos.

### **Decreto 3024/83 y modificatorios 433/84 y 5029/87**

Dichos decretos fueron sancionados el 2 de noviembre de 1983, y establecen la “Reglamentación y categorización hotelera en la Provincia de Entre Ríos”.

## **Capítulo VI: El Parque Termal**

### **El Parque Termal**



### **Características de las aguas**

La perforación en búsqueda de aguas termales en la ciudad de Federación estuvo basada en la existencia de yacimientos de esas características en la costa oriental del río Uruguay.

Por esa razón, durante la primera Presidencia Municipal de Don Carlos Jaime Cecco, se creó mediante el decreto N° 129 de 1992, la Comisión de Aguas Termales, que conjuntamente con el apoyo del Consejo deliberante y asimismo del gobierno de Entre Ríos, como primer paso se realizó un estudio de prospección, que arrojó un 85% de posibilidades de existencia de agua termal en el subsuelo de la ciudad.

Con este dato la Municipalidad de Federación convocó a licitación para asignar las tareas de perforación, resultando adjudicada para esa obra, la empresa "B.P.S. AUSTRAL S.A.", que a su vez subcontrató otra empresa especialista en perforaciones de origen brasileño.

El 6 de noviembre de 1994 comenzó la obra y luego de atravesar los 41 metros de arcilla se inició la penetración de la roca basáltica, hasta llegar a los 812 metros. En esa profundidad se encontró la arenisca (o barro caliente) que dió

el primer indicio del hallazgo del recurso, y el 24 de noviembre, a las 13:05 horas se festejó la feliz noticia.

Solo hubo de continuarse la perforación hasta el 8 de diciembre de 1994, cuando surgió a torrentes el agua cristalina, con un caudal de 450m<sup>3</sup>/hora y una temperatura de 43°C, desde una profundidad de 1.268 metros.

✓ Según la Cámara Argentina de Termalismo y Turismo de Salud, las aguas termales de Federación presentan la siguiente clasificación:

*Cloruradas, bicarbonatadas, sódicas, débilmente alcalinas, y de baja mineralización*

Las aguas con aptas para personas que padecen:

- Reumatología crónica
- Artritis de diversos tipos
- Reumatismo degenerativo
- Secuela post traumática
- Distrofias en general
- Afecciones crónicas del aparato respiratorio
- Afecciones rebeldes de la piel
- Problemas gástricos (ulcera crónica, gastritis crónica, duodenitis crónica )
- Dispepsias en general ( favorece la secreción biliopancreatica)
- Contracturas
- Estado de stress en general (tensión nerviosa, insomnio, etc.)
- Problemas dermatológicos

Pueden perjudicarse las personas que padecen:

- Úlceras gástricas
- Cardiopatías descompensadas
- Hipertensión severa
- Nefritis
- Várices
- Procesos asmáticos en crisis
- Tuberculosis
- Distintos tipos de tumores y cáncer
- Patologías inflamatorias en fase aguda

### **Indicaciones**

Las aguas pueden considerarse estimulantes generales, antiinflamatorias, ligeramente sedantes y analgésicas. Las principales indicaciones para la utilización de este tipo de agua, está en la recuperación de intervenciones quirúrgicas sobre el aparato locomotor, lesiones traumáticas, afecciones reumática crónicas, procesos crónicos de las vías respiratorias, y aparato genital femenino, además de estados de debilidad orgánica.

Las inhalaciones y pulverizaciones son favorables en procesos crónicos del aparato respiratorio y zonas asequibles del aparato digestivo.

La administración oral se utiliza en afecciones digestivas, así como en procesos enterohepáticos y determinados cuadros hepatobiliares.

La ingestión de esta agua, mejora la tolerancia a los Hidratos de carbono y facilita la acción insulinica, admitiéndose unefecto movilizador del ácido úrico, favoreciendo su eliminación a través de la orina.

Se ha notado también una suave acción sedante sobre la excitabilidad neuromuscular, así como efectos aminorantes de la permeabilidad

vascular y de respuestas antiinflamatorias. Encuentran sus principales indicaciones, en las enfermedades del aparato digestivo, alteraciones hepáticas, trastornos metabólicos y afecciones de las vías urinarias.

De esas enfermedades, son destacables los efectos de estas aguas en los procesos que cursan con hiperclorhidria e hipermotilidad, estados dispépticos, afecciones duodeno, pancreáticas y procesos hepáticos. Pueden ser útiles en casos de acidosis, tal como la diabética.

Es favorable su acción en los diabéticos y algunos tipos de obesidad.

## **Contraindicaciones específicas**

En forma de duchas, baños o inhalaciones carecen de contraindicaciones generalizadas, pero por su mineralización específica, no deben administrarse por vía oral, en: gastritis hipersecretoras, procesos ulcerosos del aparato digestivo, enteritis, colitis, etc.

Tampoco en cardiopatías y afecciones renales, en las que resulte conveniente restringir la administración de sodio.

Están contraindicadas en los enfermos hipertensos graves, y en los que padezcan insuficiencia renal. Si el agua tiene algún significativo contenido de calcio, no deberían administrarse a enfermos con colitis atónicas, estreñimiento pertinaz y calculosis fosfática.

## **Características del Parque Termal**

El Parque Termal de Federación, fue construido durante la Administración Municipal de Don Alcides José Miñones, e inaugurado el día 3 de enero de 1997. Desde esa fecha y hasta el presente, ingresaron al mismo miles de personas, que han disfrutado de sus instalaciones, lo que arroja un promedio constante, de 25.000 visitantes mensuales.

Considerando que el Parque Termal se encuentra emplazado en la planta urbana de la ciudad de Federación y muy próximo al sector residencial, se ha definido su área de influencia, evaluándose el impacto que podría causar a nivel urbano.

A tal efecto se dispuso un tratamiento especial para esta zona, en cuanto a la Legislación Municipal, teniendo en cuenta los usos específicos para cada sector, pautas de construcción, loteos, precios de venta de los terrenos disponibles, trama vial e infraestructura necesaria para su desarrollo, sobre la base de una planificación que pretende el crecimiento equilibrado del área, y que forma parte del (Plan de Ordenamiento Urbano) de la ciudad de



## **Las instalaciones del Parque Termal**

- ❖ Temperaturas en piscinas: son variables entre los 37° y los 41°, poseen servicio de “Guardavidas” que contempla a todas las piletas en forma particular.
- ❖ En el acceso al parque se habilitó un recinto destinado a enfermería, en donde los usuarios pueden realizar controles en forma gratuita.
- ❖ El parque cuenta con un servicio de limpieza concesionado a una empresa privada.
- ❖ Se pueden alquilar batas, reposeras, mayas y otros elementos indispensables para hacer uso de los baños termales.

### ***Sector Pasivo***

Esta área está dividida en dos sectores. Uno donde se agrupan cuatro piletas junto a la piscina para chicos y a unos metros de distancia la piscina cubierta con 24 chorros de hidrojet.

En este sector existen cuatro piscinas: dos de ellas 6x13 mts., las dos restantes 9 x 18 mts. Las profundidades van desde los 0,70 cms. a 1,30 mts., y las temperaturas oscilan entre los 37° y los 39°.

La piscina de Hidromasajes cuenta con 24 chorros de hidrojet, 5 x 10 mts., 0,70 cms. de profundidad, una temperatura constante de 41° y bancos sumergidos. Posee con duchas, vestuarios, asientos y percheros (bajo cubierta).

### ***Piscina Cubierta***

Es un espejo de agua cubierto, cuyas dimensiones alcanzan los 12 x 25 mts. (300 mts. cuadrado de superficie de agua bajo techo) y una profundidad que varía en forma de pendiente desde los 0,90 a los 1,50 mts..

Las temperaturas en esta piscina alcanzan los 41° y en su interior alberga un patio de duchas con 12 chorros.

La cobertura de esta piscina consiste en una estructura de caño estructural con policarbonato transparente y vidrio en la parte baja.

El ingreso se practica por una escalera central de seis metros de ancho cubierta de estructura metálica (18 X 33 metros). El techo sobre la pileta propiamente dicha, es de policarbonato transparente. Cuenta con lavapies en todo su perímetro y posee cerramientos laterales con aberturas de aluminio color blanco.

### ***Piletas para niños***

Hay cuatro sectores definidos para este uso con profundidades que no superan los 0,70 cms.

Una pileta en el sector pasivo, otra exclusiva piscina cubierta y dos espacios reservados en las piletas de mayores dimensiones, uno en la pileta recreativa y otro en la última piscina que se incorporó al parque.

❖ Piscina Cubierta: la exclusiva pileta para chicos cubierta tiene forma circular, con un diámetro de 5,50 metros (25 metros<sup>2</sup> de superficie), una profundidad de 50 centímetros y un juego de agua en el centro.

El borde y el piso han sido cubiertos con baldosas antideslizantes y atérmicas. Está cubierta de estructura metálica, de 9,50 metros X 9,50 metros y el techo es de policarbonato de color aluminio, para atenuar la luz solar.

### **Sector recreativo**

Sus dimensiones son de 11 x 22 metros, con la profundidad suficiente para natación o "clavados", y una temperatura de 37°, que se "alivia" en temporada estival con el agregado de agua fría, lo que permite hacer más placentera su utilización.

En este sector se ha montado también un exclusivo patio de duchas y en uno de los laterales se construyó una cabina para el guardavidas.

### **Sector para capacidades especiales (piscina exclusiva)**

Este sector constituye una continuidad del cuerpo de sanitarios y vestuarios para personas con capacidades especiales que hace tiempo se había habilitado en el parque.

La piscina posee una superficie de 40 mts. cuadrados en su espejo de agua y su profundidad oscila entre los 0,70 a 0,75 cms., a la cual se ingresa por medio de una rampa con pendiente de hasta 8cm por metro o escaleras de 2,90 mts. de ancho con baranda metálica en todo su recorrido.

Cabe resaltar que todo el predio está ornamentado por jardines y senderos peatonales, con pérgolas, percheros y carteles indicadores, que ponen en conocimiento de los usuarios las reglas y precauciones para la utilización de las instalaciones.



## **Sector sanitarios**

Existen tres cuerpos que están ubicados en puntos estratégicos del parque, los cuales están divididos en sector masculino y sector femenino. Cada uno cuenta con instalaciones especiales para discapacitados y a su vez, se subdivide en sanitarios y duchas y vestuarios.

El estilo de las construcciones es similar a la existente en el Parque Termal, es decir de ladrillo a la vista con techo de hormigón armado.

## **Patio de duchas**

Son siete y están próximos a cada una de las piscinas. Dos de ellos, están ubicados en el interior de las piscinas cubiertas.

Tienen terminación de ladrillo a la vista con estructura de hormigón visto. En sus laterales permite el paso a través de un arco, y en su parte central tiene una cortina de agua termal.

Como anexo, se han construido cuatro quinchos de 10 X 10 metros, para refugio de los usuarios - techo de chapa con tirantes y machimbres a la vista - una gran columna central de ladrillo a la vista, acompañada por columnas redondas en el perímetro - pisos de piedra lavada y bancos de madera.

Dos de los quinchos están ubicados alrededor de la pileta cubierta, en el sector recreativo; otro al borde de la piscina con agua fría; el último está situado en el sector pasivo.

## **El comedor**

El comedor se ubica en la parte trasera del Parque Termal muy cercano al Spa. Allí se ofrecen comidas rápidas, es decir que el menú no es muy variado, sino que es del tipo básico. También funciona como buffet y posee diferentes tipos de bebidas.

El edificio posee ventanales pequeños en relación a la amplitud del predio, lo cual impide tener una buena visual del Parque.

## **Seguridad y limpieza**

Uno de los aspectos más destacables del Parque Termal es la seguridad y limpieza.

Para realizar estas tareas se ha desplegado un sistema de control y monitoreo efectuados por personas que trabajan allí, con el fin de mantener el orden y advertir a aquellos visitantes que comenten algún tipo de acto que afecta tanto la seguridad como la limpieza del lugar.

El personal está distribuido en toda el área del predio, y lo singular es que muchos de ellos utilizan ropa como la de los visitantes. Es decir, que pasan desapercibidos por las personas que se encuentran en el lugar.

En el sector de los sanitarios, duchas y vestuarios siempre hay personal que controla que todo esté en orden y en funcionamiento.

Cuando un visitante se comporta de forma extraña, o su comportamiento genera molestias a las demás personas, o arroja residuos en lugares que no corresponde, enseguida es advertido por el personal.

- El Parque Termal de Federación está habilitado al público todos los días del año salvo causas de fuerza mayor no atribuibles a la voluntad de la administración. Los horarios son variables y se determinan conforme a las estaciones del año y/o condiciones ambientales. En fechas especiales (Día del trabajo, Día del Empleado Municipal, Navidad, Año Nuevo, etc.) pueden reducirse las jornadas conforme a las disponibilidades de personal.
  
- La administración del parque es completamente municipal. La responsabilidad del Municipio se extiende a las siguientes áreas: administración, piscinas, patio de duchas, sombrillas y asientos fijos, parquizado y mantenimiento general, iluminación, enfermería, sanitarios y vestuarios. Los otros servicios (comedores y establecimientos de comidas rápidas - spa, maquinas expendedoras de bebidas, guardarropa y alquileres en general), son responsabilidad de las empresas que los proveen.
  
- Con el objetivo de mantener en razonables condiciones de uso el predio y las instalaciones se establece, a través de la ordenanza municipal, el cobro de un arancel. El pago de la tarifa establecida cubre la entrada al predio, para el uso de los servicios que se encuentren habilitados en el parque, independientemente que las personas utilicen o no los servicios e instalaciones (Ej: spa).
  
- Al momento de ingresar al Parque Termal, todo visitante recibe una carta presentación a modo información expedida por la Municipalidad de Federación. La misma, se adjunta en el Anexo.

## **Costos**

<b>VALOR DE LA ENTRADA</b>	
Entrada general	\$ 30
Menores de 10 años	\$ 12
Jubilados y pensionados – Carnet	\$ 15
Contingentes escolares menores 10 años	\$ 6
Contingentes escolares mayores	\$ 9

<b>ALQUILER DE ELEMENTOS</b>	
Mallas hombre/mujer	\$ 10
Batas niños	\$ 10
Batas grandes	\$ 15
Reposeras chicas	\$ 8
Reposeras grandes	\$ 10

## El spa

Dentro del mismo Parque Termal se habilitó el spa llamado: La Posta de Mandisovl, de administración concesionada a la actividad privada.



Los servicios que ofrece se dividen en tres categorías:

- **Circuito hídrico:** baño de ozono, ducha danesa, ducha escocesa, ducha filiforme, sauna, gimnasia pasiva.
- **Masajes:** relax, dijitopuntura, reflexología, reiki, shiatzu, masaje reductor, drenaje linfático, masaje con piedra, afrimassage, quiropraxia, masaje express.
- **Cosmiatria:** higiene facial profunda, mascara de naoar, mascara de cobre y caviar, hidratación corporal con extractos de cobre y caviar, fangoterapia, velo de colágeno, scrub corporal, lifting de aloe – vera, manicuría, pedicuría, mascara de oro, mascara de chocolate, vinoterapia, oxigenoterapia facial.

El costo de los tratamientos varía entre \$30 y \$120 (precios hasta junio del 2011)

➤ ***Construcción del Parque acuático termal de Federación***

Los trabajos comenzaron en el 2009. Se trata de una obra financiada por la Comisión Administradora para el Fondo Especial de Salto Grande (CAFESG), cuyo inspector de obra es el arquitecto Roberto Acuña, profesional que mantiene informado sobre los avances de la obra a los integrantes de la COSEPA (Comisión de Seguimiento Parque Acuático), una comisión municipal encargada de supervisar y controlar la marcha de una obra cuyo plazo de ejecución se estableció en 15 meses. El costo final se estimó en 50 millones de pesos.

El proyecto se estableció en dos etapas. La primera etapa incluye la construcción de un portal de entrada sobre avenida Entre Ríos, el cerramiento perimetral completo con tejido metálico y la piscina de olas.

La segunda etapa incluye la construcción de los toboganes que caracterizan a los parques de este tipo, aunque la particularidad que tiene el parque acuático de Federación es que, para el mismo se utilizará agua termal y si bien no tendrá la temperatura que mantiene en las piletas del Parque Termal, contará con las condiciones necesarias como para que pueda utilizarse durante todo el año.

La idea del proyecto surgió, según las autoridades, para que a partir de este atractivo, la ciudad de Federación se posicione de otra manera en el mercado turístico y en materia termal con lo que siempre la caracterizó en materia de aprovechamiento de este recurso.

**Hay que destacar que en Julio del 2012 se realizó la inauguración de la primera etapa del Parque Acuático Termal (Piscina de olas).**

## **Capítulo VII: La demanda turística**

### **La demanda turística**

El objetivo principal de este punto es efectuar un análisis de la demanda durante el primer semestre del 2011.

La demanda es el dato que permite saber si un destino tiene o no éxito, ya que por mas cantidad o calidad de atractivos o servicios que tenga, si ese destino no tiene concurrencia de visitantes cuyo consumo este al nivel de la oferta, jamás podrá establecerse como lugar turístico.

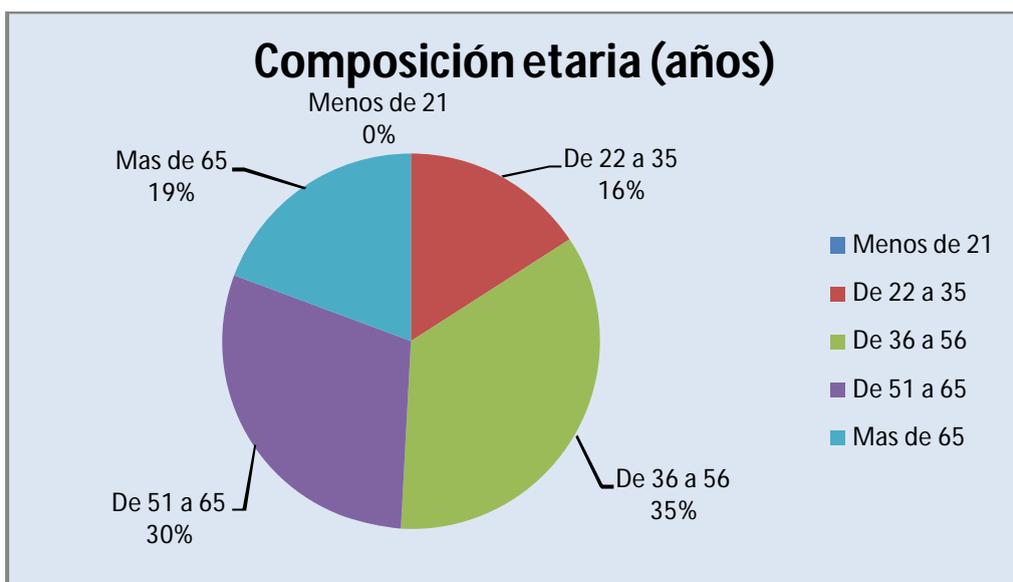
Para conocer mejor la motivación de los visitantes de los diferentes lugares se realizan estudios mediante encuestas que permiten detectar las causas comportamentales de los mismos y preparar al destino para tratar de satisfacer todas las necesidades de los visitantes.

#### **Resultados de la encuesta:**

##### **Composición etaria**

La composición de la demanda de acuerdo a la composición etaria es heterogénea. El grupo predominante con el 35% es el comprendido entre los “36 y 56 años”, seguido por el grupo de “51 a 65 años” con el 30%. En tercer lugar, con el 19%, se ubica el grupo de “mas de 65 años” (jubilados). El cuarto lugar lo ocupa el grupo de “22 a 35 años” con el 15%, y el último lugar el grupo de “menor de 21 años”, con el 0%.

En el ámbito turístico y en la sociedad en general, siempre se vinculó a la actividad termal con la tercera edad. En la ciudad de Federación, éste no es el caso. Los datos obtenidos a través de las encuestas, señalan una tendencia en la disminución del promedio de edad de las personas que realizan turismo vinculado a la salud.



## Sexo

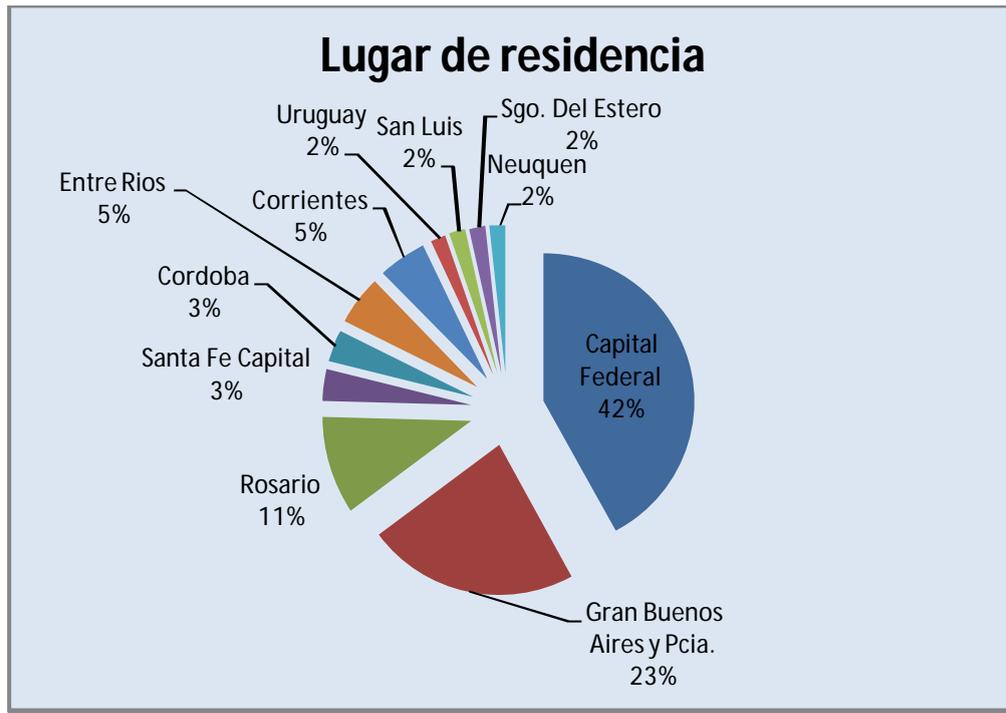
Del total de las encuestas realizadas, el 47% corresponde a personas del sexo femenino, y el restante 53% corresponde a personas del sexo masculino.

Al momento de la salida de campo, no se pudo observar una gran mayoría de hombres o mujeres, ya que en el parque había una gran cantidad de ambos sexos.

## Lugar de residencia

El principal centro emisor de turistas lo constituye "Capital Federal" con el 42%, y el "Gran Buenos Aires" y "Provincia de Buenos Aires" con el 23%.

En tercer lugar se posicionan los turistas provenientes de "Rosario" (11%). Esto se debe en su mayoría a la cercanía del lugar. Luego le siguen los turistas provenientes de la provincia de "Entre Ríos" y "Corrientes", ambas con el 5%. Le siguen los turistas de "Córdoba" y "Santa Fe Capital" con el 3% y en los últimos lugares con el 2%, llegan a Federación los turistas provenientes de Neuquén, San Luis, Santiago del Estero y Uruguay.



### Ocupación

Dentro de las ocupaciones de los turistas, se pueden diferenciar dos grandes grupos predominantes: los “empleados” (23%), y los “jubilados” (21%).

El tercer lugar es ocupado por los “comerciantes” con el 16%, luego se encuentran los “empresarios” y “profesionales” con el 11% , y en el último lugar, los “docentes” y “estudiantes” con el 9%.



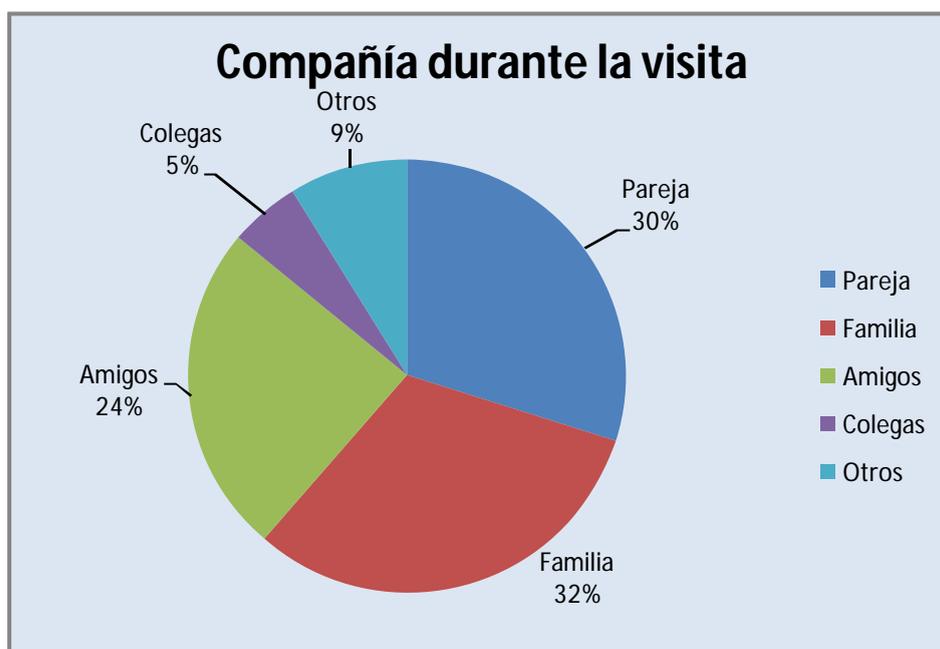
### Estadía promedio en Federación

La estadía promedio de los turistas encuestados en el destino con un 56% es de "4 a 6 días". Luego le sigue con un 39% una estadía de "1 a 3 días", con un 5% de "7 a 10 días", y no se registran estadías entre "11 a 14 días" y estadías de "15 días o mas".



## Compañía durante la visita

La compañía de la “familia” es el grupo predominante con el 32%, seguido con un 30% por la compañía de la “pareja”. El tercer lugar, con el 24% es ocupado por la compañía de “amigos”. El quinto lugar, con el 5%, la compañía de la visita corresponde a “colegas”, y en el último lugar con el 9% a “otros”, que hace referencia a los jubilados que se dirigieron al destino en “grupo”.



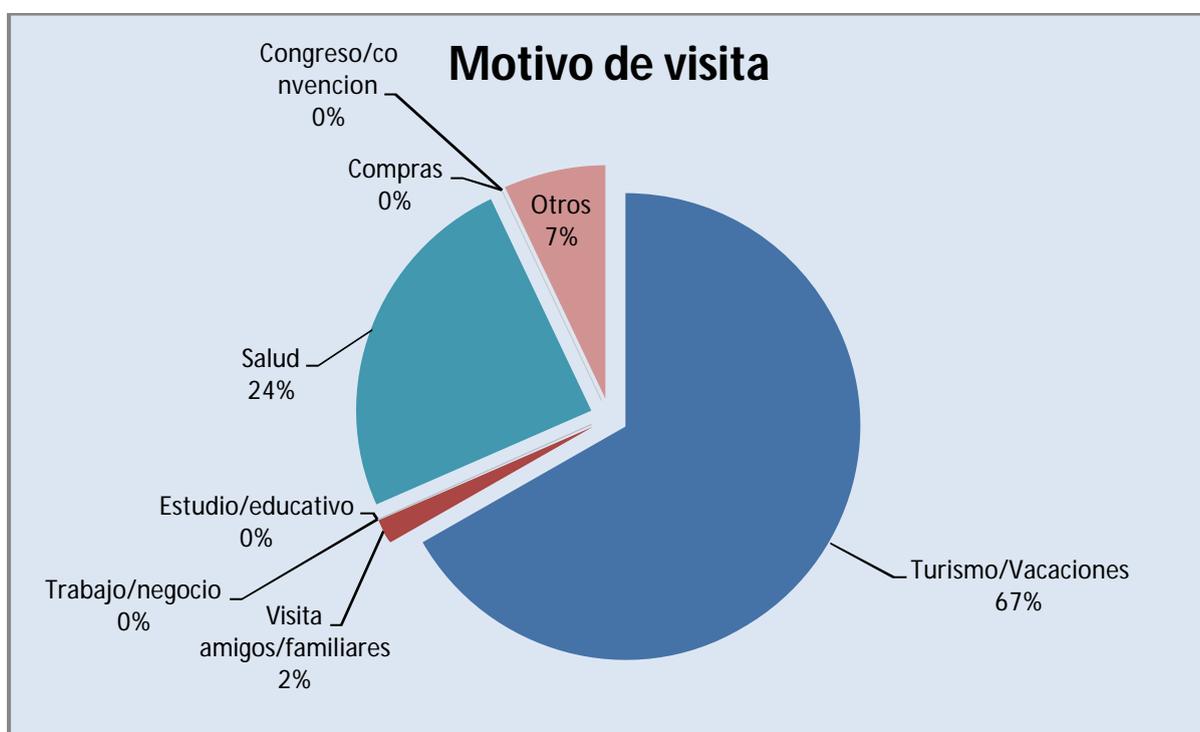
## Medios de transporte utilizados por la demanda.

La demanda que se traslada a Federación frecuentemente lo hace a través de “medios propios” (67%), es decir con automóviles particulares. En segundo lugar con un 23% se posiciona el “transporte público “ y en el último lugar con el 10% se ubica “otros medios”, es decir que arriban mediante un ómnibus contratado por un grupo específico de pasajeros.

## Motivo de visita

El motivo de visita más frecuente mencionado por la demanda fue el de “turismo/vacaciones” con el 57%. En segundo lugar con el 24%, el principal motivo de visita fue por “salud”.

Otros motivos que incidieron en la visita del destino fue la “visita de amigos y familiares” con el 2%, y la categoría “otros” con el 7%, haciendo referencia que los turistas visitaron el destino simplemente para descansar y conocer.

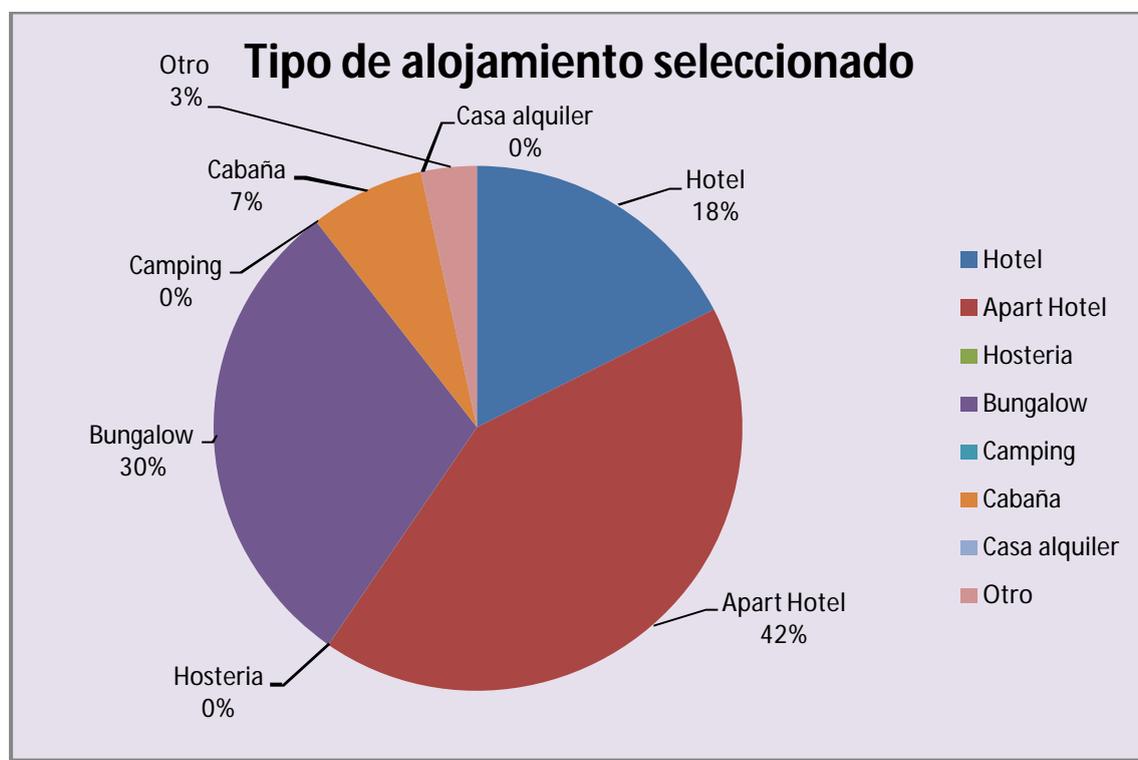


## Tipo de alojamiento seleccionado

El 42% de la demanda se aloja en “apart hotel”; seguido del establecimiento de tipo “bungalow” (30%), y en tercer lugar con el 18% en “hotel”.

En el cuarto lugar se posiciona con el 7% la “cabaña” y luego con el 3% la categoría “otros”. Los turistas incluidos en esta categoría fueron aquellos que se hospedaban en casas de familiares.

Cabe destacar que ninguna de las personas encuestadas se alojaba en “campings”, “casas de alquiler” u “hosterías”; es decir que estos tipos de alojamientos son insignificativos en relación a la demanda que visita Federación.



### Opinión sobre el alojamiento

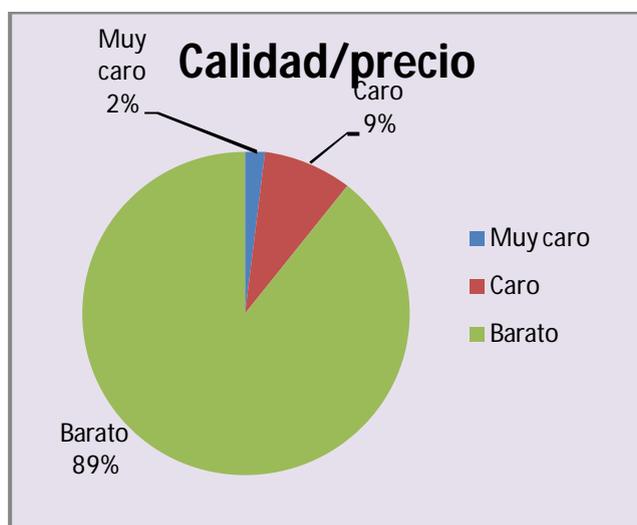
La gran mayoría de los turistas (59%) manifestó que los servicios y la atención del personal en donde se hospeda es “muy bueno”. El 37% manifestó que el servicio y la atención es “excelente”, y solamente el 4% respondió que es “bueno”. No se registraron datos en donde alguno de los turistas encuestados haya catalogado “malo” el servicio y la atención en donde se hospedaba.

Con relación a la calidad/precio (costo) de los servicios, los datos fueron los siguientes:

- El 89% de los turistas consideró los precios para alojarse en Federación como “baratos” en relación a su nivel económico.
- El 9% cree que el precio es “caro” en relación a la calidad que se ofrece.

- El 2% calificó al precio como “muy caro”.

Se puede concluir que la mayoría de los turistas estuvieron satisfechos con los precios de los alojamientos, con respecto a la calidad del servicio.

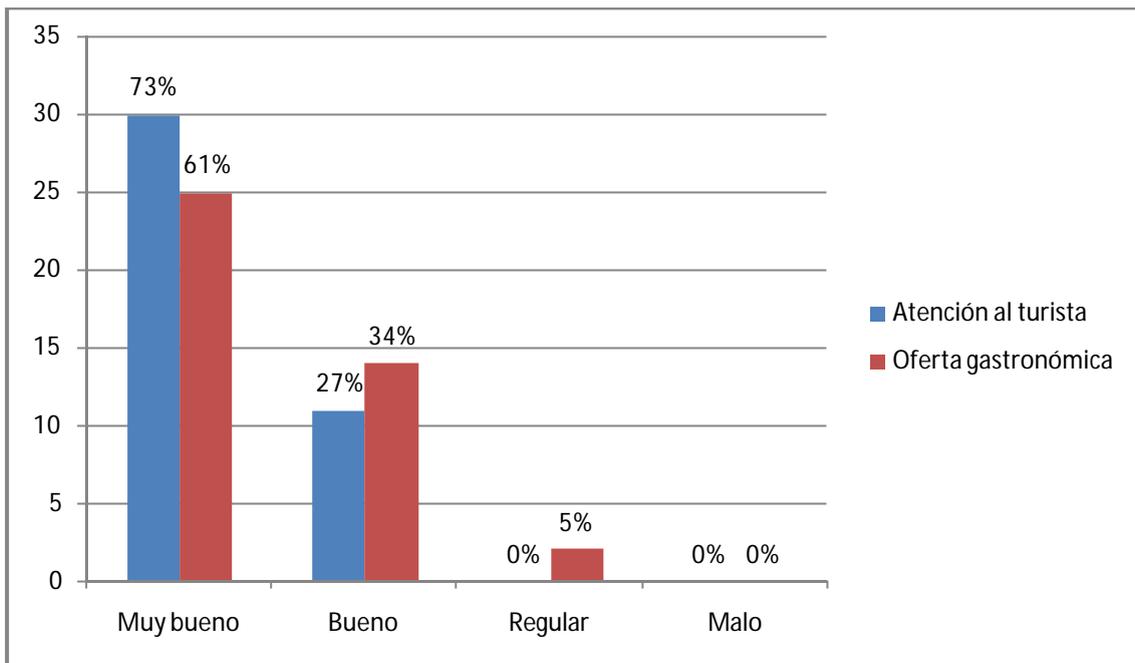


### Opinión sobre la restauración

Solamente el 4% de los turistas que visitó Federación utilizó “diariamente” los restaurantes durante su estadia. El 68% lo utilizó “ a veces”, y el 28% directamente “no utilizó”.

La opinión sobre la atención al turista fue positiva. El 73% tiene una opinión “muy buena” y el 27% tiene una opinión “buena”. No se han registrado datos en donde la respuesta haya sido “regular” o “mala”.

La opinión sobre la oferta gastronómica también fue satisfactoria. El 61% consideró que es “muy buena”, y el 34% “buena”. Solamente el 5% consideró que es regular, y no se registraron datos en donde se la haya catalogado de “ mala”.

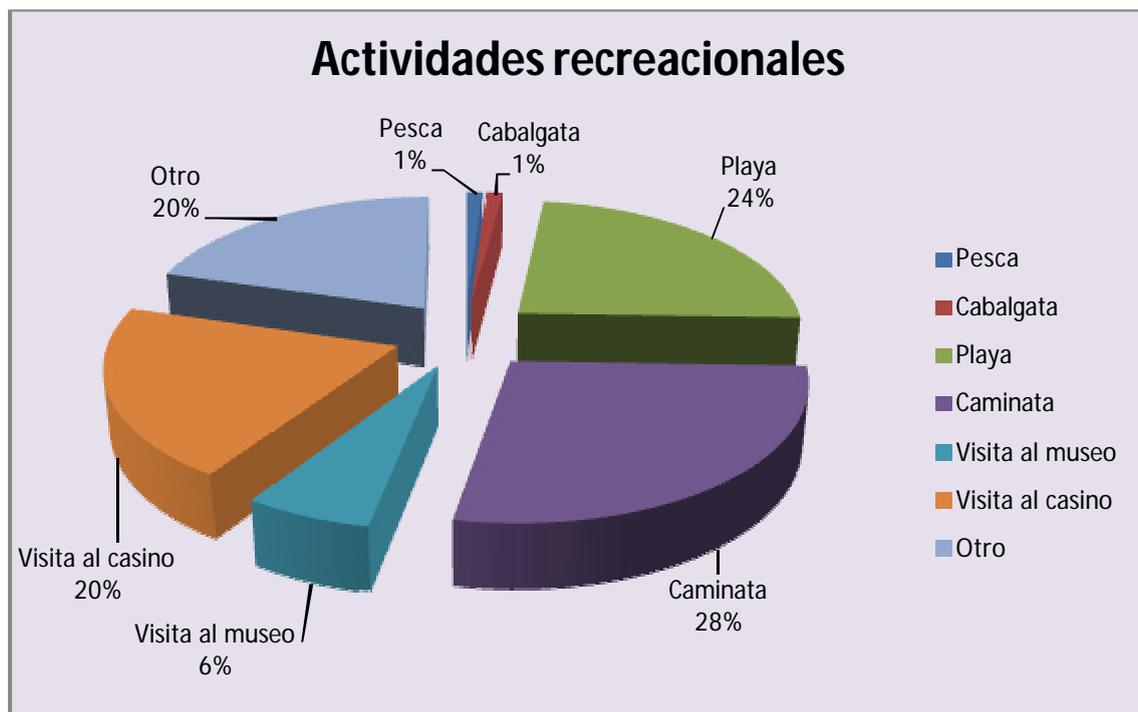


### Actividades recreacionales

En la encuesta realizada a los turistas se indagó acerca de las actividades recreacionales que ellos realizarían en Federación. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- ✓ El 28% realizaría “caminata”.
- ✓ El 24% iría a la “playa”.
- ✓ El 20% iría al “casino”.
- ✓ El 20% también hizo referencia a la categoría “otros”. Cuando se les preguntó a que actividades se referían, la respuesta fue: ir a las termas, concurrir al parque temal, entre otras.
- ✓ El 6% visitaría el “museo”.
- ✓ El 1% realizaría “cabalgata”.

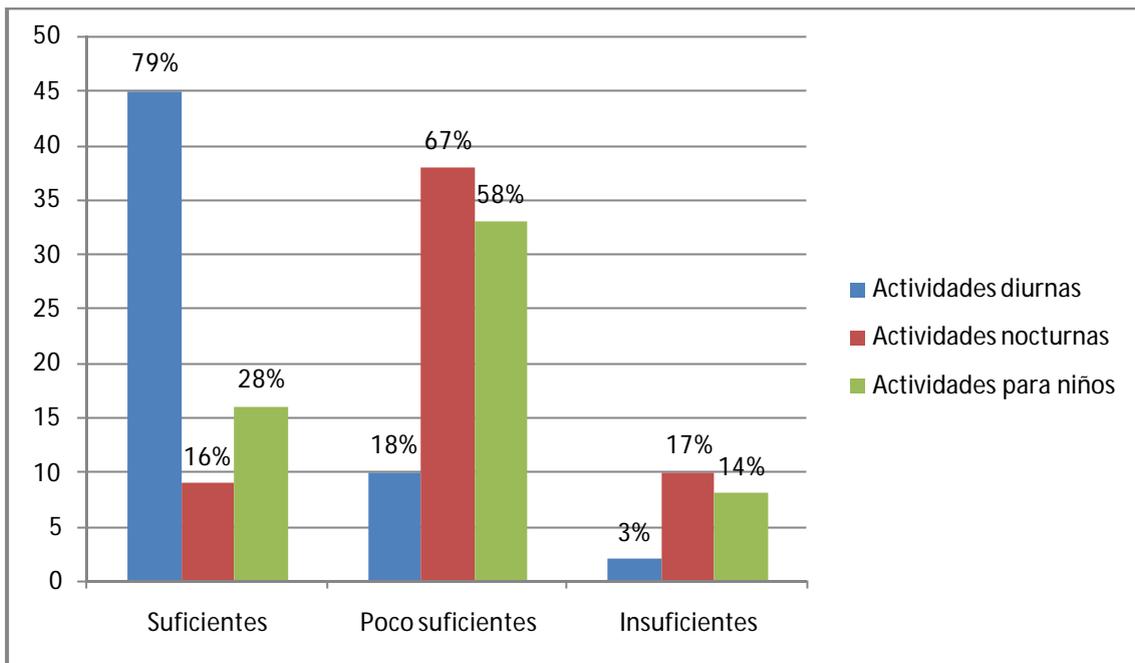
- ✓ El 1% realizaría alguna actividad vinculada a la pesca.



### Opinión sobre las actividades recreacionales

Mediante la encuesta se evaluó la opinión acerca de como consideran las actividades que propone el destino Federación durante el día, la noche y las actividades para niños.

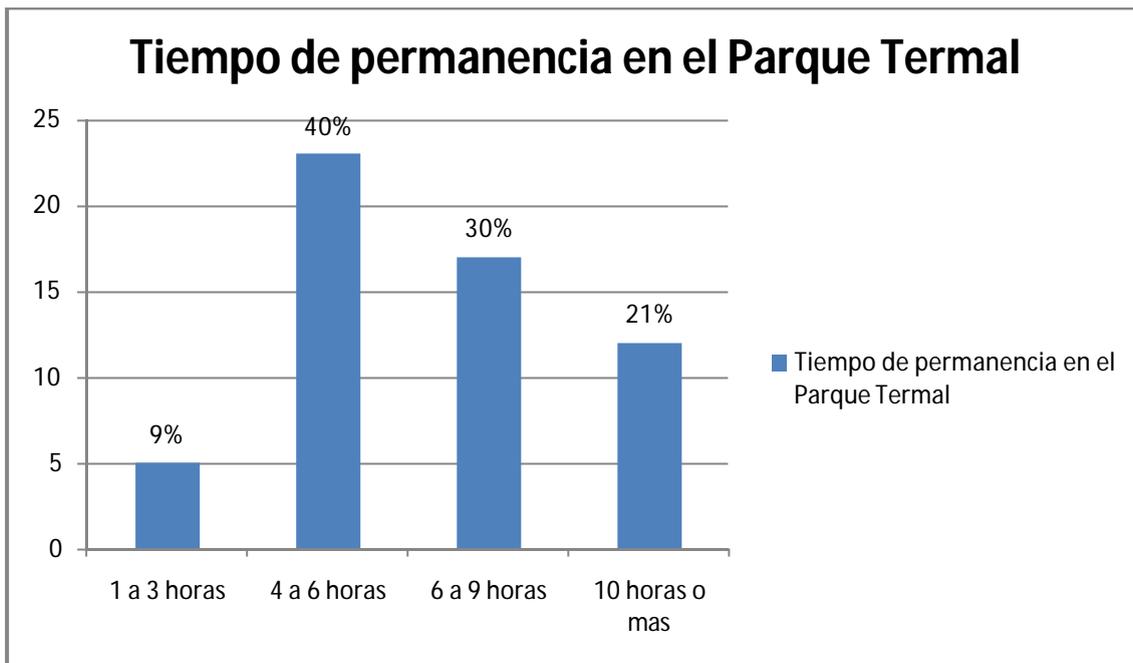
1. **Actividades diurnas:** el 79% opina que las actividades diurnas son “suficientes”. El 18% las consideró “poco suficientes” y el 3% “insuficientes”.El nivel de satisfacción fue bueno.
2. **Actividades nocturnas:** el 16% manifestó que son “suficientes”. El 67% consideró que son “poco suficientes” y el 17% que son “insuficientes”. El nivel de satisfacción fue bajo.
3. **Actividades para niños:** el 28% opinó que son “suficientes”, el 58% las consideró “poco suficientes”, y el 14% “insuficientes”.El nivel de satisfacción fue bajo.



## El Parque Termal

Una de las variables analizadas es el tiempo de permanencia de los visitantes en el Parque Termal por día . El resultado es el siguiente:

- 1) El 40% de las personas permanecen en el Parque Termal entre 4 a 6 horas diarias.
- 2) El 30% permanece entre 6 a 9 horas diarias.
- 3) El 21% permanece 10 horas o mas. Estas personas son quienes les dan un uso intensivo al parque.
- 4) El 9% solamente frecuenta el parque entre 1 a 3 horas.

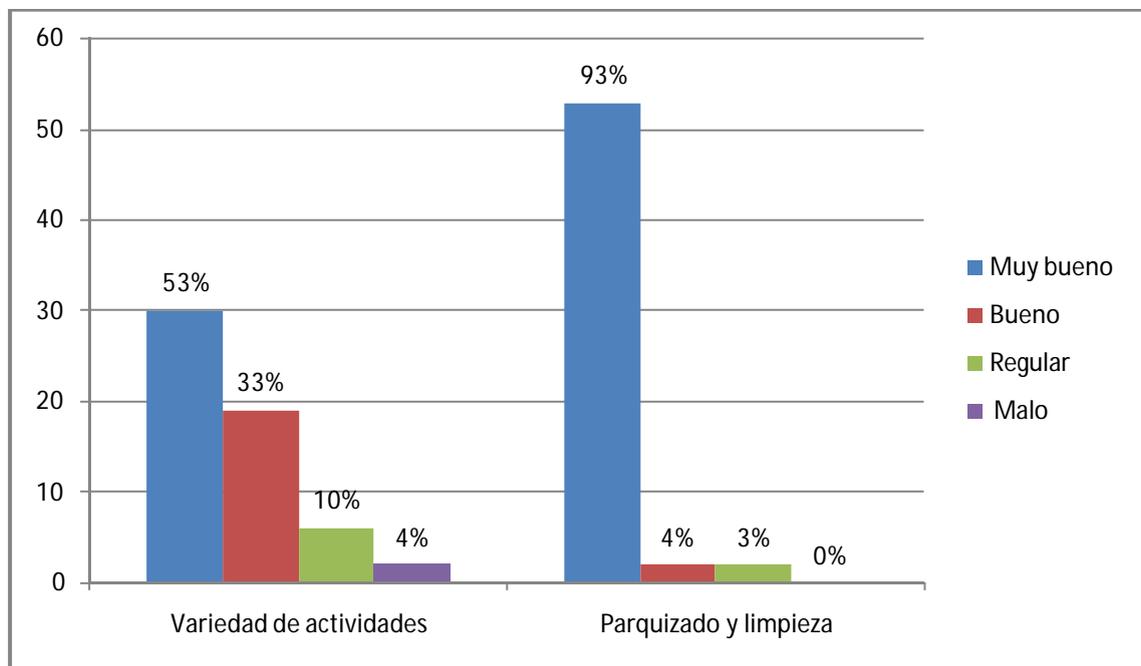
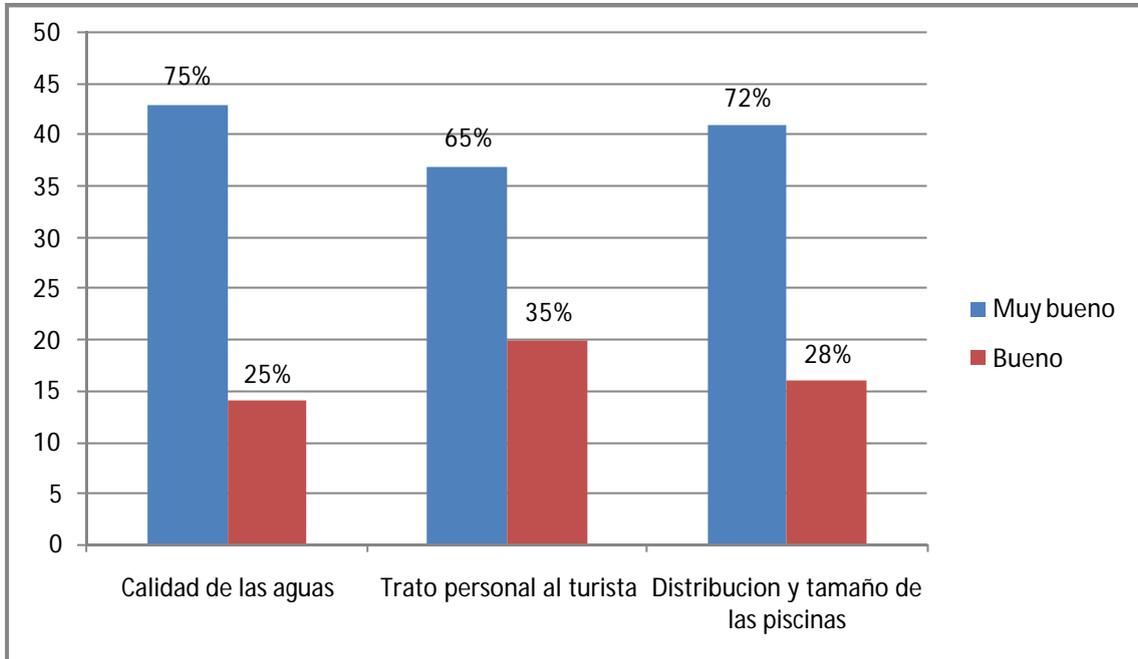


### Opinión sobre el Parque Termal

El análisis también contempló aspectos vinculados directamente con el atractivo principal de Federación: el Parque Termal. Los resultados fueron los siguientes:

- **Calidad de las aguas:** el 75% las consideró “muy buenas” y el 25% “buenas”. El nivel de satisfacción fue bueno.
- **Trato personal al turista:** el 65% manifestó que es “muy bueno”, mientras que el 35% bueno. El nivel de satisfacción fue bueno.
- **Variedad de actividades:** un 53% de la muestra opinó que son “muy buenas”, el 33% opinó que son “buenas”, el 10% las consideró “regular” y el 4% las catalogó como “malas”. El nivel de satisfacción fue bueno.
- **Distribución y tamaño de las piscinas:** el 72% consideró este aspecto como “muy bueno” y el 28% como “bueno”. El nivel de satisfacción fue bueno.

- **Parquizado y limpieza:** el 93% manifestó que es “muy bueno”, el 4% “bueno” y el 3% “regular”. Esta variable analizada fue la que se destacó por su alto índice de satisfacción por parte de la demanda.



Todos estos resultados hacen que el Parque Termal sea un lugar muy satisfactorio según la opinión de los turistas. Es un espacio tranquilo y saludable para cualquier persona que lo visite.

Un aspecto a destacar por parte de los turistas, es el tema del parqueado y limpieza del Parque. Este es un punto muy satisfactorio y difícil de encontrar en cualquier otro destino turístico termal.

### **Grado de satisfacción de la demanda con el destino**

La tendencia observada fue que casi la totalidad de los turistas posee un nivel de satisfacción elevado. Un 51% manifestó estar “muy satisfecho” y un 46% “satisfecho” con el destino turístico Federación. Solamente el 3% manifestó estar “poco satisfecho” .

Los aspectos mas valorados del destino y tenidos en cuenta por parte de la demanda al momento de elegir Federación han sido el “Parque Termal” y la “seguridad”. Con una puntuación mas baja pero de igual importancia se han situado los aspectos relacionados con el “ambiente familiar”, los “precios” y la “accesibilidad” al lugar.

Como se puede observar, los turistas otorgan una gran importancia al Parque Termal, a la seguridad y al ambiente que al resto.

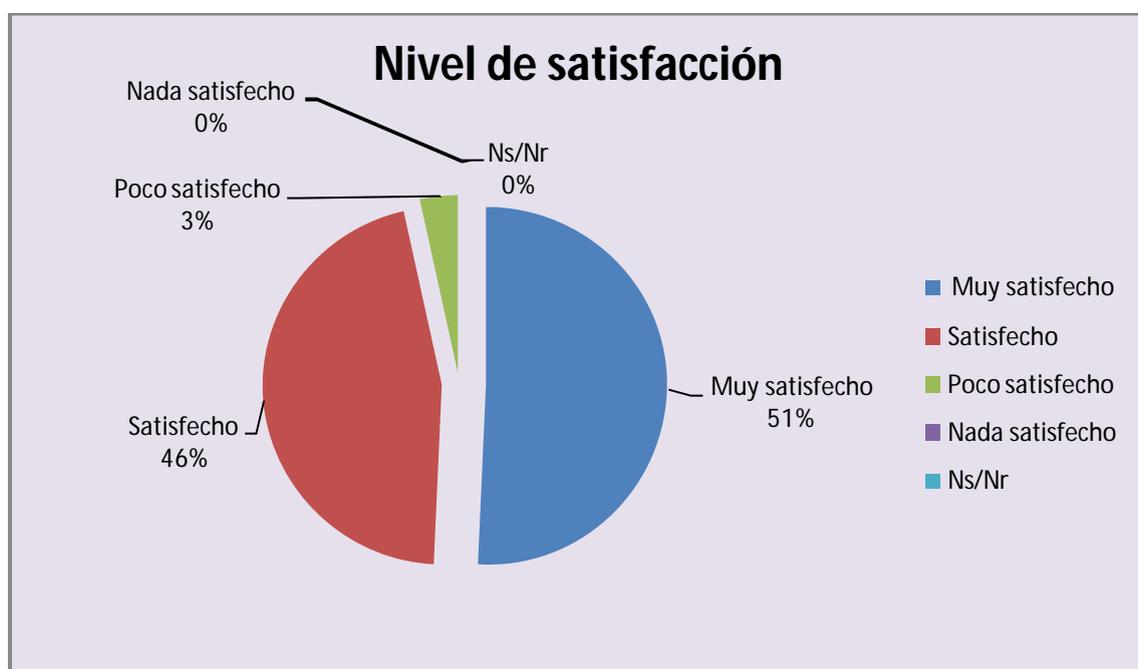
Haciendo un análisis mas específico, se ha podido constatar que los aspectos de la oferta turística a los que los turistas han atribuido en este caso mayor importancia han sido: la limpieza y seguridad del Parque Termal, la relación calidad/precio de los servicios, la seguridad ciudadana, y la amabilidad y cortesía en el trato para con los turistas.

El análisis de satisfacción de los turistas y la importancia que éstos otorgan a los distintos servicios turísticos, permite analizar el grado de adecuación de la excelencia de la oferta turística a la importancia que los turistas atribuyen a cada uno de los eslabones de la misma.

Este análisis permite identificar el grupo de servicios y aspectos considerados como mas importantes para los turistas y que la oferta de dichos servicios en Federación les ha satisfecho plenamente.

Por otro lado, como puntos mas débiles de la oferta turística de Federación se encuentran: las actividades diurnas, diversidad de comercios, publicidad, variedad de actividades nocturnas y la terminal de ómnibus.

Si bien los turistas consideran importantes todas estas menciones, son aspectos a mejorar por parte del destino .

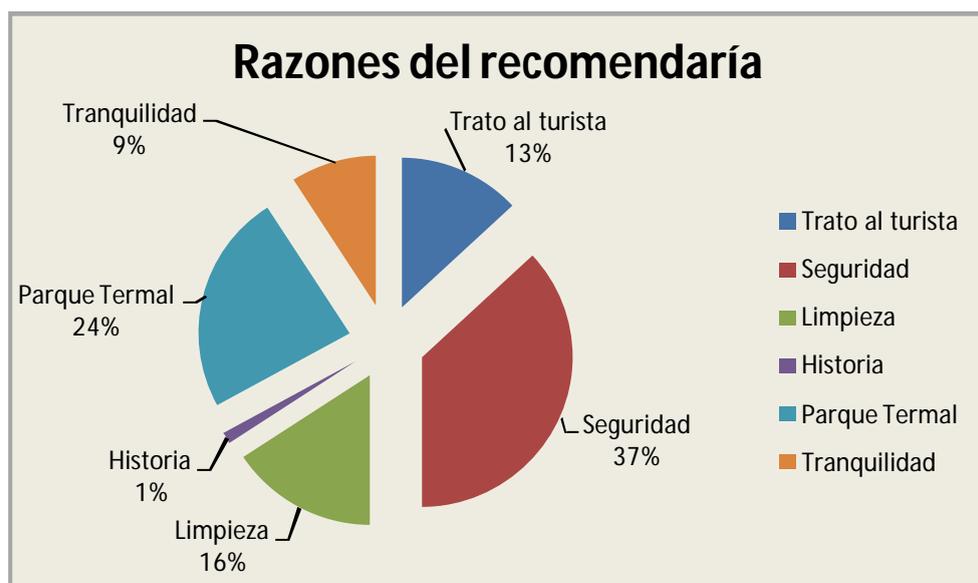


## Recomendar Federación



Un 96% de los turistas consultados recomendarían la visita a Federación, obteniendo un resultado altamente satisfactorio. El restante 4% no recomendaría la visita.

Existen dos razones principales por las cuales los turistas recomendarían la visita a Federación : “seguridad” (37%) y “Parque Termal”(24%). Las otras razones son por la “limpieza” (16%), “trato al turista” (13%) , “tranquilidad” (9%) y por su “historia” (1%).



## **Capítulo VIII: Posicionamiento de Federación en relación a sus principales componentes**

### **Posicionamiento de Federación en relación a sus principales componentes**

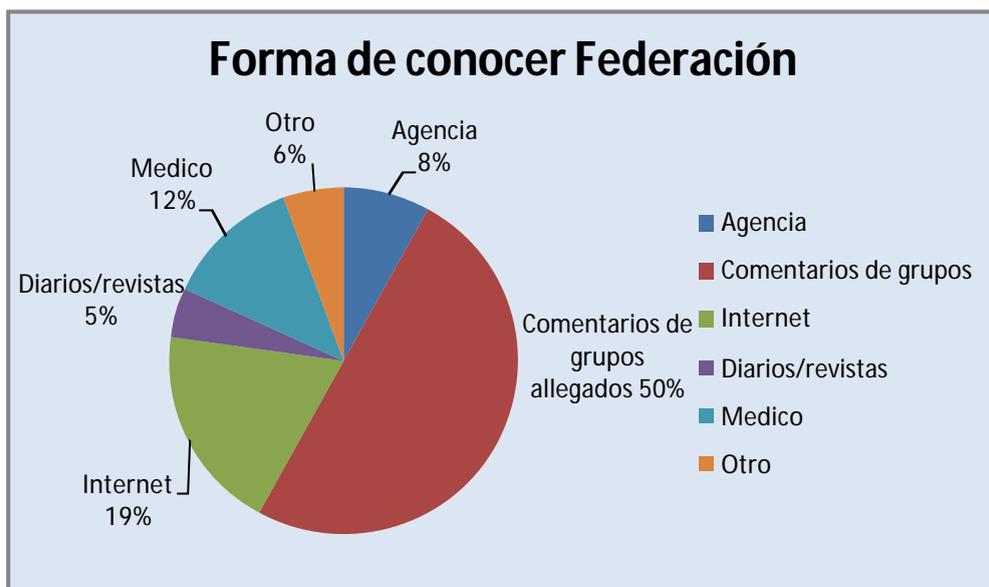
El objetivo principal de este punto es efectuar un análisis competitivo para evaluar el posicionamiento de Federación. Para ello se tomó en cuenta los medios por los cuales los turistas conocen la ciudad, otros destinos competitivos, la fidelidad al destino, y por último, se efectuó un análisis FODA.

#### **Forma de Conocer Federación**

El medio de información predominante por la demanda corresponde a los “comentarios de grupos allegados”, con el 50%, seguido por “internet” con el 19%. En tercer lugar se ubica el “médico”, con el 12%.

En cuarto lugar, con el 8%, se ubican las “agencias de viajes” y con el 5% los “diarios y revistas”. El último lugar lo ocupa la categoría “otros” con el 6%, haciendo referencia a por ejemplo, que los turistas obtuvieron información simplemente por vivir cerca del destino.

Es importante destacar que el 50% de los encuestados eligió el lugar por los comentarios de grupos allegados, frente a un menor porcentaje que lo hizo por la influencia de los medios de comunicación.



### Fidelidad con el destino

Del total de los encuestados, el 68% respondió que es la primera vez que visita la ciudad de Federación, y el 32% ya visitó la ciudad en algún momento.

En relación a la experiencia vacacional en el destino, el 56% respondió que su experiencia fue “excelente” y el 44% que fue “muy buena”. No se registraron datos en cuanto a experiencias “buenas” o “malas”.

La cantidad de veces anteriores que los turistas concurren al destino fueron dos (44%) ocupando el primer lugar, seguido por el 33%, por aquellos turistas que solamente una vez visitaron el destino.

El 12% se trasladó a Federación en tres y cuatro oportunidades, y el 11% visitó la ciudad en siete ocasiones.

## Experiencia vacacional en otro destino termal

Otro de los aspectos indagados en la demanda fueron otras ciudades termales que constituyeran una alternativa de Federación.

El 46% de la demanda encuestada respondió que ha visitado en algún momento otro destino termal, y el restante 54% respondió que no visitó otro destino termal.

La ciudad termal con mayor porcentaje de afluencia por parte de los turistas encuestados fue “Río Hondo” (42%). En segundo lugar se posicionó “Arapey (Uruguay)” con el 14%, seguido de “Colón” y “Chajarí”, cada una con el 11%.

Los restantes destinos termales fueron: “Concordia” (8%), “Villa Elisa” (8%), “Dayman” (Uruguay)(3%) y “Copahue” (3%).



## **Comercialización y promoción turística**

La Municipalidad de Federación es el principal punto de asesoramiento para los turistas que recién llegan a la ciudad. Aquí es donde los visitantes inician y toman las decisiones para la elección de sus paseos.

La información que se le brinda a los turistas es suficiente. Los empleados y encargados de la Municipalidad explican en forma verbal las sugerencias, y además suministran información por escrito. Esta actividad es realizada en los dos centros de informes que posee la ciudad, uno ubicado dentro de la terminal de ómnibus, y el otro dentro del Parque Termal.

En relación a la comercialización, ésta y la venta de la ciudad, se da a través de la folletería ilustrativa, campañas publicitarias mediante medios gráficos, radiales y televisivos, como así también la constante transmisión del “boca en boca”.

Por otro lado, la Municipalidad, la Cámara de Turismo de Entre Ríos, el Ente Regulador de los Recursos Termales de Entre Ríos, la Asociación de Comunidades Termales de Entre Ríos y la Asociación de Turismo de Federación trabajan en promociones turísticas que se realizan en diferentes lugares del país y países limítrofes. Ejemplos de estas actividades son: el Road Show del Litoral en Córdoba, Rosario y Buenos Aires; presentaciones de productos en el consulado argentino en Uruguayana, Brasil; el Workshop Expo Termal; y todos los años, Federación participa de la FIT (Feria Internacional del Turismo).

## **Análisis FODA de Federación**

El análisis de estos cuatro aspectos (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) permite conocer la situación del destino turístico Federación permitiendo de esta manera tener un diagnóstico lo mas fidedigno posible, que permita a través del mismo, llevar a cabo estrategias que den un mejor funcionamiento del destino y por consiguiente un mejor aprovechamiento de los recursos.

### **Fortalezas**

- ❖ Es la única ciudad construida a orillas del Lago Salto Grande.
- ❖ Posee una importante riqueza paisajística.
- ❖ La amabilidad y la cortesía de los residentes.
- ❖ Tiene bien definidas las áreas de la ciudad para el desarrollo de la actividad turística.
- ❖ Gran apoyo de las autoridades para el desarrollo de actividad turística.
- ❖ El Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Ambiental.
- ❖ Imagen favorable del destino basada en la seguridad y tranquilidad del lugar y ambiente familiar.
- ❖ Posee un importante número de turistas fieles al destino.
- ❖ Es la única ciudad de la zona que posee el Parque Termal en el centro.

### **Oportunidades**

- ❖ Gran crecimiento del turismo termal.
- ❖ Promoción tanto a nivel provincial como municipal.
- ❖ El puente Rosario-Victoria acorta las distancias desde uno de sus centros emisores más importantes: la ciudad de Rosario, Santa Fe.
- ❖ La autovía directa Buenos Aires – Federación.
- ❖ Aprovechar las ventajas comparativas para lograr diferenciación respecto a productos termales similares ofrecidos por centros competitivos.
- ❖ Adecuación entre los componentes calidad / costo con respecto a los destinos competitivos.
- ❖ Posibilidad de captar inversores para una oferta de servicios tanto básica como complementaria, dada una demanda en expansión.
- ❖ Participación en ferias de turismo y otras exposiciones donde se promociona su importancia como destino turístico.
- ❖ Finalización de la construcción del Auditorio.
- ❖ Finalización de la construcción del Parque Acuático Termal.

### **Debilidades**

- ❖ Oferta insuficiente de actividades de esparcimiento, diurno y nocturno que satisfaga a los distintos tramos etarios.
- ❖ Existe una marcada dependencia de un solo producto turístico motivacional.
- ❖ Falta de equipamiento hotelero de categorías cuatro y/o cinco estrellas.
- ❖ Falta de incentivo para la venta de productos locales.
- ❖ Insuficiencia de carteles publicitarios del destino Federación, sobre la Ruta Nacional 14.
- ❖ Falta de promoción turística.
- ❖ Falta de unanimidad de criterios en la prestación de los servicios de las diferentes categorías de alojamientos.
- ❖ Falta de inserción en relación a la web 2.0.

### **Amenazas**

- ❖ Las localidades vecinas son competencia directa en relación al termalismo y ven a éste, como una forma de incrementar sus economías.
  
- ❖ Río Hondo, Concordia, Colón, Victoria, Daiman y Arapey poseen equipamiento hotelero superior al de Federación.
  
- ❖ Otros destinos termales poseen mayor diversidad de productos recreativos con el fin de captar otros segmentos de la demanda.

## **Capítulo IX: Conclusión y propuestas de mejora**

### **Conclusión**

A partir del trabajo realizado se puede advertir que en Federación, la Municipalidad, además de ser un ente público administrador de la ciudad, es también la que administra su principal atractivo, las termas. Si bien en cuanto a oficina de informes el funcionamiento de la misma es satisfactorio, existen falencias a la hora de fortalecer el desarrollo turístico adecuado que debería tener el destino.

De acuerdo a la información recolectada en la investigación, existen problemas primarios en la ciudad que deberían subsanarse, tal como la extensión de servicios particulares (luz, gas, teléfono). Existen también falencias de distinta índole, tales como la marcada estacionalidad, el no contar con infraestructura para captar el turismo de convenciones, y particularmente, los establecimientos hoteleros y gastronómicos, cuentan con alta rotación de personal constante y falta de responsabilidad en el cumplimiento de actividades.

Si bien los otros organismos, en especial la Cámara de Turismo de Entre Ríos, y la Asociación de Turismo de Federación cooperan con la Municipalidad para buscar soluciones a estas falencias, hasta el momento los problemas prevalecen en el destino.

Tanto el sector público, como así también el sector privado, deben establecer estrategias firmes, eficaces y decididas a favor del turismo, de lo contrario la actividad se modificaría según las tendencias de cada momento, pero sin efecto progresivo y eficiente.

Durante el desarrollo del trabajo, en las salidas de campo y con el análisis de las encuestas y entrevistas, se concluye que el principal atractivo de Federación, el Parque Termal, posee un adecuado funcionamiento, apropiadas instalaciones y un excelente nivel de limpieza y parquizado. La Municipalidad recibe un apoyo

provincial constante, proveniente del Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos, ente encargado de regular la actividad termal.

Sin embargo, las actividades e instalaciones para niños dentro del Parque son escasas, sobre todo teniendo en cuenta que la demanda está compuesta en su gran mayoría por familias con hijos pequeños.

Otra característica y muy positiva, es que el Parque Termal posee una gran distribución y tamaño en cuanto a las piscinas. A esta característica, se le suma el excelente trato por parte del personal para con los turistas que visitan el complejo, lo cual fue destacado por la mayoría de la demanda.

Se debe agregar que existen proyectos para ampliar el Parque Termal, y construir un parque acuático, anexado al propio parque, administrado también por la Municipalidad de la ciudad. Esto le daría un valor adicional a Federación, con el fin de diversificar la oferta termal. Se debe tener en cuenta que por el momento, este proyecto se está llevando a cabo solo en esta ciudad, y no en el resto de las ciudades termales.

Mediante la realización de las encuestas, se pudo observar que la demanda posee un adecuado nivel de satisfacción con el destino, pero al mismo tiempo, reclama una mejora en la diversidad del esparcimiento, renovar la terminal de ómnibus y una mayor cantidad de establecimientos comerciales. Esto último se debe en gran parte, a la falta de incentivo por parte de la Municipalidad para la apertura de nuevos comercios que satisfagan la necesidad de los visitantes. La ciudad no cuenta con cines, y tampoco teatros, en donde se pueda llevar a cabo una oferta cultural.

Cuando se habla de establecimientos comerciales, se hace referencia no solo a la venta de productos turísticos, sino también a aquellos productos básicos, que son necesarios para las personas, mas allá del lugar en donde se encuentren. Es aquí, donde la Municipalidad debería hacer hincapié en incrementar los productos típicos (como por ejemplo las artesanías) y la oferta recreativa.

También se pudo percibir que los horarios de atención al público en los locales están bastante adecuados con respecto a los horarios que manejan los turistas, quienes la mayor parte del día permanecen en el Parque Termal y suelen salir de allí al atardecer. Años atrás, esto no era así, ya que los horarios de atención eran bastante restringidos.

La composición de la demanda es heterogénea desde el punto de vista etario, de procedencia interna casi en su totalidad y de un nivel socioeconómico medio y medio bajo. Ello se ve reflejado en las pautas de consumo y en el bajo nivel de gastos que realizan los turistas.

Los mismos se movilizan generalmente en grupos, ya sea en familia o con amigos, siendo el medio más utilizado para el traslado el automóvil, con una estadía promedio de cuatro a seis días, considerando el total de la demanda encuestada. Hay que destacar que el destino turístico tiene una fuerte presencia de turistas en verano y en las vacaciones de invierno. Puede afirmarse que también se incrementa la actividad los fines de semana que se extienden por días feriados, y este incremento de feriados a nivel nacional genera un beneficio a la localidad.

En el estudio de la oferta de alojamiento y restauración se observa una diversidad considerable en cuanto al primero y no tanto con relación al segundo. La inversión en el sector alojamiento ha hecho de éste que la opinión de los turistas sea satisfactoria, logrando la conformidad de los mismos. No obstante, hay que destacar que la ciudad no cuenta con hoteles de cuatro y cinco estrellas, como tampoco cuenta con infraestructura para promover el turismo de convenciones.

En términos gastronómicos, la oferta es escasa en comparación con el hospedaje. Sin embargo, se puede observar que el nivel de atención y servicio es muy positivo, dejando a la demanda satisfecha. Lo mismo sucede con el alojamiento, en donde los turistas han quedado satisfechos con la atención y el servicio brindado en los mismos.

Si bien existen algunos componentes del sistema turístico como los hoteleros que trabajan conjuntamente, se aprecia que otros componentes como los

representantes de la restauración y el esparcimiento, no suman esfuerzos para que los conceptos de variedad estén asociados al destino Federación.

Con respecto a las prestaciones de los agentes de viajes no hay mucha competencia, ya que se identificaron solamente dos agencias de viajes locales, las cuales ofrecen entre otros servicios, paseos en los alrededores de la ciudad. Ninguna de las dos agencias brinda servicios fuera de la provincia de Entre Ríos, es decir que ambas se dedican exclusivamente al turismo receptivo.

Cabe destacar también, que existe una gran variedad de excursiones y paseos que se ofrecen en la vía pública y de manera informal.

Del análisis de la competitividad del destino Federación se desprende un balance netamente positivo, donde la fortaleza y su gran potencial descansa fundamentalmente en el producto TERMAS. El Parque Termal de Federación está ubicado en pleno centro de la ciudad, una ventaja importante sobre el resto de las ciudades. A esto se le suma la seguridad y la tranquilidad del lugar.

Por otro lado, la construcción del auditorio, le dará un punto competitivo destacable en toda la provincia.

También, hay que destacar la creciente competencia de nuevos destinos termales en localidades vecinas, quienes han aprendido de la experiencia de Federación, de forma que no han incurrido en los mismos errores.

Con respecto al posicionamiento se observa la necesidad de afianzar la imagen de la ciudad como destino termal para no perder así el sentido del liderazgo como espacio termal de referencia en la provincia. Es indispensable la participación de su gobierno local para afianzar la imagen, como así también intensificar la promoción del destino, tanto a nivel provincial como nacional.

En este sentido, es imprescindible, la participación de la Asociación de Turismo de Federación para poder lograr un fortalecimiento institucional y un desarrollo turístico destacable.

Como consecuencia de esto, se debe tener en claro a qué segmentos de la demanda se quiere llegar, teniendo presente todos los beneficios y limitaciones que traen consigo cada uno de esos segmentos, considerando que uno de los factores a tener en cuenta , es que la imagen de un destino turístico condiciona las expectativas depositadas por el turista en la compra del producto y la satisfacción con su viaje será el resultado de la comparación entre dichas expectativas y la percepción final que se conforma tras su experiencia.

Por todo lo expresado anteriormente, como fórmula para la sustentabilidad y potenciación del destino turístico Federación, se requieren en todo momento actuaciones ágiles, novedosas y sostenidas en el tiempo, teniendo como objetivo el desarrollo del turismo para lograr el máximo beneficio en los visitantes y en los residentes de la localidad.

## Propuestas de mejora

- ***Capacitación en las diversas áreas de la actividad turística***

Es indispensable capacitar a cada una de las áreas que forman parte del sistema turístico (comerciantes, hoteleros, gastronómicos, etc.) para así poder garantizar un servicio de calidad óptimo.

Se propone establecer programas de formación profesional y continuar con los ya existentes (Cursos de FEHGRA), ya que resulta imprescindible ofrecer productos turísticos de calidad con un alto nivel de profesionalidad, tarea en la cual la calificación de los recursos humanos se torna una herramienta básica de la actividad turística.

Ejemplos de los cursos de FEHGRA son: Calidad de servicios hoteleros gastronómicos, Calidad de servicios turísticos, Costos para establecimientos hoteleros, Costos para establecimientos gastronómicos, Organización y Gestión de destinos turísticos, Calidad Empresaria del sector hotelero gastronómico, Trabajo en equipo, entre otros.

- ***Análisis de la relación residente – turista***

Con el fin de garantizar que el nivel de satisfacción de la demanda logrado hasta el momento, no comience a decaer como consecuencia de un cambio en el comportamiento y actitud de los residentes, se propone analizar cual es la opinión actual y la tendencia de los federaenses con respecto al incremento de turistas en la ciudad, para conocer, cambiar o mantener las tendencias que predominan.

- ***Actualización del “Plan de Desarrollo Estratégico Turístico Ambiental”***

Es necesaria la actualización constante de las políticas, estrategias, programas y proyectos que contempla dicho plan, para así poder lograr y mantener la sustentabilidad del destino.

- ***Programas de investigación para el análisis de mercado***

Se propone el diseño de productos, definición de planes de distribución y comercialización, la creación de bancos de datos estadísticos y mejora de

las actividades vinculadas al turismo. Estas tareas deben ser llevadas a cabo por el sector público de Federación, con el apoyo del sector privado.

- ***Incentivar la inversión privada***

Se propone incentivar al sector privado para la construcción y/ o ampliación de la oferta turística (hoteles, establecimientos comerciales, restaurantes, transportes, etc.) mediante créditos.

### **Promoción**

- ***Elaborar diseños de promoción y publicidad en forma complementaria y sistemática*** integrando todos los posibles atractivos, de manera tal que

los visitantes puedan captar la información y se encuentren orientados para tomar decisiones sobre los circuitos a recorrer.

- ***Participación en ferias y eventos turísticos nacionales y en países limítrofes***

Se sugiere la presencia de Federación en ferias y eventos turísticos para fortalecer la imagen del destino, dar a conocer sus productos y posicionarse frente a los demás destinos termales.

- ***Constante actualización de la folletería de la ciudad***

Es necesario proveer al turista de material de información actualizada, ya sean mapas, circuitos, ubicación, explicación y características de los sitios turísticos, recomendaciones, etcétera.

- ***Promover la difusión de Federación en agencias de viajes***

Proveerles de información, brindándoles seminarios e incentivándolos a conocer sus atractivos mas relevantes y los no tan tradicionales, permitiendo vender y comercializar diferentes alternativas para visitar la ciudad.

- ***Diseño de postales y calcomanías***

Ante la inexistencia de ésto, se sugiere el diseño de postales y calcomanías con iconos representativos de Federación y de sus atractivos turísticos para poder ser utilizadas como un elemento de publicidad.

- ***Mejoramiento de la pagina web de la ciudad***

Con el pasar de los años internet se ha convertido en una manera muy accesible a través del cual los turistas buscan información sobre los diferentes destinos. Se propone para la página web de Federación la incorporación de mas imágenes, mayor información sobre el parque termal, las actividades de esparcimiento, sobre los alojamientos y restaurantes y demás datos que sean de interés para el turista.

### **Esparcimiento**

Además de la actividad termal que es el principal motivo de viaje, habría que ampliar y diseñar productos acorde a la demanda que visita la ciudad. Se sugiere:

- ***Fomentar las actividades teatrales*** de diversos géneros.
- ***Apertura de salas cinematográficas*** en donde se proyecten películas de cartelera.
- ***Exposiciones*** de muestras artísticas que promuevan el conocimiento de artistas locales y regionales.
- ***Diversificar la oferta*** de restaurantes y ampliar la oferta de confiterías y bares.

- ***Realización de una calle peatonal***

Un gran porcentaje de los turistas encuestados aseguro que una de las actividades que realiza o realizaría es la caminata. Teniendo en cuenta la opinión de la demanda, se propone la realización de un espacio destinado a la exposición y comercialización de productos artesanales locales y regionales. De esta manera se estaría integrando a los residentes quienes actuarían como productores y a los turistas que serian potenciales consumidores.

- ***Aprovechamiento del Lago Salto Grande***

Incentivar el desarrollo de la costa del Lago Salto Grande fomentando construcciones en la costanera que permitan el ofrecimiento de servicios de restauración y esparcimiento para lograr un aprovechamiento integral del atractivo.

- ***Mantenimiento de instalaciones públicas, infraestructura en calles, caminos, veredas y señalización,*** y de la infraestructura en general.

### **Parque Termal**

- Realizar un área de esparcimiento exclusiva para los niños aprovechando el recurso termal.
- Remodelación del comedor, ya que la construcción impide obtener una clara visión del paisaje, para lo cual se sugiere la incorporación de ventanales vidriados que posibiliten disfrutar el parquizado.
- Diversificación de actividades para la recreación.
- Ampliación del espacio físico e incrementar el número de piletas.

### **Alojamiento**

- ***Fortalecimiento de la competitividad de hoteles pequeños:*** desarrollo de sus ofertas y de su capacidad de proyección.

Esta propuesta tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad de los servicios que brindan a los turistas, como así también las tarifas de los mismos.

- ***Desarrollo de equipamiento hotelero de cuatro y/o cinco estrellas*** con el fin de satisfacer a un segmento determinado de la demanda caracterizada por alojarse en estas categorías y promover el turismo de convenciones.

- ***Programas de estandarización de los servicios y calidad dentro de las mismas categorías de alojamiento***

Se propone esto, ya que muchos de los alojamientos que son contemplados como bungalows, Apart Hoteles, entre otros, varían mucho con respecto a los servicios que poseen, motivo por el cual por ejemplo en ocasiones se puede denominar bungalow a lo que sería un Apart Hotel.

### **Restauración**

- ***Concientizar a los gastronómicos*** en precios, gustos, preferencias y comportamientos de los turistas.
- ***Dinamizar el contacto con la asociación a nivel local*** a fin de impulsar el crecimiento de la actividad.

### **Terminal de ómnibus**

- Se propone mejorar las instalaciones y servicios que se ofrecen en la terminal de ómnibus, ya que la misma, muchas veces es la primera entrada e imagen que tienen los turistas de la ciudad. Es por eso que debería ser lo mas confortable y agradable, poseer todas sus instalaciones en funcionamiento y tener un mantenimiento periódico.

## **Anexos**

## **Entrevista I**

Entrevista a Gustavo Capece (Autor del libro: "Federación: misión posible")

Lugar: Buenos Aires

Tipo de entrevista: estructurada

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: Gustavo Capece

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

### **1) ¿Considera que los medios de promoción turística utilizados por Federación son efectivos? ¿Por qué?**

Federación ha logrado mantener corrientes turísticas significativas, lo cual hace presumir que sus modos de promoción son positivos. No obstante, creo que así como han mejorado y actualizado hace unos años su página web, deberían darle un nuevo giro hacia un sistema mas cercano a la web 2.0 , renovar su isologo y mejorar en cuando a imagen apto para toda la familia.

### **2) ¿Qué opina de las relaciones entre los hoteleros? ¿Existen diferencias entre ellos?**

No conozco como están las relaciones entre los hoteleros, en cuando a si existen diferencias entre las ofertas, indudablemente si, y eso hace la diversidad de opciones. Hay un número interesante de buenos alojamientos.

### **3) ¿Considera que las actividades diurnas ofrecidas en Federación son suficientes? ¿Por qué?**

Una cosa es que sean diversas y otra es que sean consumidas. Por algún motivo no todo lo que se ofrece como opción diurna logra un buen caudal de consumo. El museo de los asentamientos es una de ellas. Es probable que haya problemas de gestión para que esto sea así. Hace un par de años el “trecito” tenía buena clientela. Hoy desconozco. Lo cierto es que era una opción fácilmente comprensible que ofrecía variedad sin esfuerzo ni riesgo. En cuanto a las actividades que se ofrecen dentro del parque termal, son escasas, todo muy pasivo.

**4) ¿Cree que las actividades nocturnas son suficientes? ¿Qué agregaría o quitaría dentro de la oferta existente?**

No tengo información reciente. Si se que cualquier actividad nocturna debe respetar los anhelos de vida tranquila de los habitantes.

**5) ¿Cuáles son los mejores aspectos de Federación a nivel turístico?**

El posicionamiento logrado por sus termas.

**6) ¿Cuáles son los aspectos negativos de Federación a nivel turístico?**

El quedarse con el posicionamiento del pasado. Federación ha venido perdiendo cuota de mercado no solo por aparición de nuevas ofertas termales sino porque durante años no innovo en su producto central (termas) ni diversifico las razones por las cuales ir a Federación.

De seguir por este camino, perderá el sentido del liderazgo como espacio termal de referencia casi obligada en la provincia.

**7) ¿Cuál cree usted que es la imagen que tienen los turistas de Federación?**

Buena, y no pasa de ahí. Un año atrás diría que buena con tendencia a aburrida. Hoy no se.

**8) ¿Considera que la actitud de los residentes frente al turismo es positiva?  
¿Por qué?**

Lo ven como algo bueno. Les dinamizo la vida económica y social.

**9) ¿Cómo considera que esta posicionado Federación con respecto a los demás centros termales de Entre Ríos? ¿Y del país?**

Por ahora es un centro referencial. Se la mira y se la copia. Pero desde que apareció "aguas de victoria", tiene competencia fuerte en estos aspectos dentro de la provincia.

En el país, sigue siendo una referencia obligada para todos los destinos que quieren incursionar el termalismo.

**10) ¿Qué opina sobre la superestructura de Federación?**

En Federación la Municipalidad es dueña y administradora del principal atractivo turístico. Esto hace que no sea parte de eso que se suele llamar superestructura, sino que es un operador turístico. Además, es cierto, busca dinamizar el turismo en general y generar condiciones para que el sistema funcione.

Mi sensación (hace más de un año que no voy por la zona) es que se han quedado dormidos. Funcionan muy bien como oficina de informes, pero en cuanto a las facilidades para que el sistema se desarrolle, están estancados. Ídem respecto a las innovaciones que tendrían que haber realizado en el parque termal, o permitido que se concreten.

**11) ¿Cómo piensa que va a ser Federación dentro de los próximos cinco años?**

Un lugar renacido o un lugar para el olvido. Depende que haga su gobierno local.

## **Entrevista II**

### **Entrevista a prestador de servicio**

Hotel: Paraíso Termal

Lugar: Federación

Tipo de entrevista: estructurada – personal

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: Paula López (Departamento de reservas)

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

#### **1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?**

Viene toda clase de turistas. Puedo describir alguno, como por ejemplo: familiar, que disfruta de la tranquilidad del lugar.

#### **2) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?**

La mayoría viene de Bs. As., también tenemos muchos turistas cordobeses, correntinos.

#### **3) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia?**

Es relativo, mínimo 1 día y máximo 10-12 días. Comúnmente de dos a tres días de permanencia.

#### **4) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda en cuanto a hotelería?**

Fines de semanas largos y vacaciones de julio, verano.

**5) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?**

Publicidad por periódicos, folletería, internet.

**6) ¿Considera que su actividad es respaldada por el sector público de la ciudad? ¿Por qué?**

Sí, porque desde la secretaría de turismo hay mucha publicidad de nuestra ciudad y sus atractivos.

**7) ¿Cuál es la vinculación entre el sector público y el sector privado en lo referente a su actividad?**

La vinculación que hay entre los dos sectores es que ambos cooperamos para que la ciudad sea turísticamente atractiva.

**8) ¿Cómo se diferencia de los otros hoteles de similar categoría de la ciudad?**

Nuestro Hotel está ambientado temáticamente: el hotel está compuesto por 4 módulos, cada módulo está ambientado de diferente manera: Oriental, Clásico, Étnico y Moderno, son habitaciones amplias, cálidas muy confortables. Nuestra atención hace que el pasajero este como en su casa, pero con los servicios que ofrece el Hotel, es una atención personalizada y cálida.

**9) ¿Cuáles son los problemas que detecta en el sector hotelero?**

No tengo respuesta para esta pregunta.

**10) ¿Qué cambios cree que son necesarios en la ciudad para un mejor crecimiento del sector hotelero?**

En nuestra ciudad no hay teatros ni cines, hay pocos servicios de cafetería durante la siesta. Aquí todavía la ciudad está cada vez mas grande pero sigue

teniendo la mente y vida de pueblo, creo que también eso atrae al turista.

**11) ¿Desea agregar algo mas sobre el tema?**

No

### **Entrevista III**

#### **Entrevista a prestador de servicio**

Cabaña: La Vieja Chacra

Lugar: Federación

Tipo de entrevista: estructurada – personal

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: Ernesto (Departamento de reservas)

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

#### **1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?**

Contamos con cabañas monoambientes, de 2 ambientes y de 3 ambientes, por lo general a menudo las cabañas de 3 ambientes que poseen capacidad hasta para 6 personas muchas veces la reservan una familia que puede llegar a visitarnos con los abuelos y los nietos o también que se pongan de acuerdo y reserven entre 2 familias . Las cabañas de 2 ambientes generalmente la solicitan padres con niños a una edad mayor a los 6 años (así cuentan con una mayor privacidad) y finalmente las cabañas monoambientes generalmente la utilizan parejas jóvenes que no están casadas (en muchos casos han venido parejas de hombres).

#### **2) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?**

La gran mayoría de los turistas provienen de grandes centros urbanos, destacándose principalmente Buenos aires. Además, zona sur de la Provincia de Buenos Aires, Rosario y Mar del Plata.

#### **3) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia?**

En los fines de semana largos la estadía la ofrecemos por paquetes y en vacaciones de invierno o de verano. Por una estadía mínima de 4 noches (en el caso de que decidan pernoctar una menor cantidad de días se le suma un adicional al importe) y el resto del año que no es feriado largo ni vacaciones el promedio general de días en los cuales pernocta la gente es de 2 noches.

#### **4) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda en cuanto a hotelería?**

Las épocas de mayor demanda en lo que se refiere a la actividad hotelera son los fines de semana largos y vacaciones; no obstante por lo general últimamente a inicios del mes de septiembre se empieza a trabajar con una mayor regularidad y en el mes de octubre que por lo general inauguramos la pileta, lo publicamos en nuestra página y eso también ayuda a que mayor gente decida visitarnos ya que abonando la tarifa de temporada baja puede disfrutar de la piscina de verano sin cargo.

#### **5) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?**

A nuestro producto lo comercializamos principalmente en la página [www.turismoentrerios.com/laviejachacra](http://www.turismoentrerios.com/laviejachacra). También en diversos eventos que organiza la secretaria de turismo de la ciudad, también tenemos un facebook con el nombre del complejo, y primordialmente con el boca a boca de las personas que nos han visitado.

#### **6) ¿Considera que su actividad es respaldada por el sector público de la ciudad? ¿Por qué?**

Actualmente creo que la ciudad se está concientizando y lentamente todos los sectores de la sociedad están vinculándose y preparándose para que todos desde su aporte puedan vivir del sector turístico, ya que el turismo es un movimiento que genera muchísimas fuentes de ingreso y muchas posibilidades laborales. No obstante la actividad principal de Federación sigue siendo la explotación de la madera mediante los aserraderos.

**7) ¿Cuál es la vinculación entre el sector público y el sector privado en lo referente a su actividad?**

Actualmente a partir de diciembre en el cual ha asumido un nuevo gobierno en la ciudad, bajo el cual el cargo de secretario de turismo está siendo ocupada por una importante empresaria del rubro turístico privado, la relación entre el sector público y privado se ha unido y actualmente se está trabajando en conjunto.

**8) ¿Cómo se diferencia de los otros hoteles de similar categoría de la ciudad?**

Nosotros nos diferenciamos principalmente del resto de los hoteles similares al nuestro en el sentido de que nuestro complejo es administrado por los dueños del complejo; solamente contamos con una empleada (que se encarga de realizar las tareas de limpieza) y con esto me refiero a que el cliente nota que es muchísimo mejor el trato por parte del dueño que por parte de un empleado.

**9) ¿Cuáles son los problemas que detecta en el sector hotelero?**

El problema principal que encuentro en el sector hotelero es la falta de responsabilidad por parte de las personas que trabajan en el mismo y a la vez no noto motivación para tratar de mejorarse.

**10) ¿Qué cambios cree que son necesarios en la ciudad para un mejor crecimiento del sector hotelero?**

Yo creo que lentamente Federación va a ir mejorando en lo que se refiere a sector turístico (hay que tener en cuenta que debe mejorar ya que actualmente hay muchas termas en la provincia, por ende hay mucha competencia, por lo tanto hay que tratar de destacarse. Y Federación posee una gran ventaja en referencia al resto de las termas de la provincia: su Parque Termal está ubicado en el centro de la ciudad.

**11) ¿Desea agregar algo mas sobre el tema?**

No.

## **Entrevista IV**

Entrevista a prestador de servicio

Hotel: Hostal Termal

Lugar: Federación

Tipo de entrevista: estructurada – personal

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: Vanina Wosniak (Departamento de administración)

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

### **1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?**

Nuestros clientes son en su mayoría familias y parejas de clase media.

### **2) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?**

La mayoría de los turistas provienen de Buenos Aires, Rosario y Córdoba, respectivamente.

### **3) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia?**

En temporada baja predominan las estadías de 2 noches en fin de semana. En temporada alta, el promedio es 5 noches.

### **4) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda en cuanto a hotelería?**

Las épocas más fuertes son los meses de enero, febrero y julio. También los fines de semana largo son momentos de gran afluencia turística.

### **5) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?**

Tenemos una página web en un sitio donde están todos los establecimientos de la provincia. El 90% de las ventas provienen de ahí. Además, trabajamos en promociones turísticas que se realizan en diferentes lugares del país y países limítrofes. Las últimas actividades han sido: el Road Show del Litoral en Córdoba, Rosario y Buenos Aires; y una presentación sobre nuestros productos en el consulado argentino en Uruguayana, Brasil. Todos los años también participamos en la FIT y tratamos de estar presentes en la mayoría de los Workshops y actividades referidas al rubro que nos sea posible.

### **6) ¿Considera que su actividad es respaldada por el sector público de la ciudad? ¿Por qué?**

Desde nuestra perspectiva sentimos el respaldo del sector público ya que la Secretaría de Turismo actual es una persona que ha pertenecido todos estos años al sector privado y conoce perfectamente nuestras necesidades.

Por otra parte, el gobernador de la provincia de Entre Ríos ha tomado al Turismo como uno de los fuertes en su política de Estado y por ello se están priorizando medidas que favorecen la actividad y el progreso del sector.

### **7) ¿Cuál es la vinculación entre el sector público y el sector privado en lo referente a su actividad?**

En Federación estamos trabajando por la conformación del Ente Mixto de Turismo. Mientras tanto, operamos en conjunto a través de la Asociación de Turismo de Federación. Esta entidad nuclea a los empresarios del sector privado y semanalmente o al menos quincenalmente tenemos reuniones con funcionarios del sector público para poder trabajar en conjunto.

### **8) ¿Cómo se diferencia de los otros hoteles de similar categoría de la ciudad?**

Nuestro objetivo es poder diferenciarnos a través de la profesionalización de los

servicios y una tarifa acorde.

**9) ¿Cuáles son los problemas que detecta en el sector hotelero?**

Nuestros grandes problemas son la marcada estacionalidad de la que aún no logramos salir y la industria del juicio.

Con respecto a la estacionalidad, puedo comentarte que no contamos con infraestructura como para promover un turismo de convenciones. Aún no hay en la ciudad hoteles de 4 y 5 estrellas, ni tenemos terminado el Auditorium.

En cuanto a la “industria del juicio”, en esta ciudad es muy común que las personas trabajen algunos meses en los establecimientos hoteleros y gastronómicos y luego busquen el modo de hacerse echar para poder cobrar una indemnización. Tenemos una alta rotación de personal y esto obstaculiza nuestro objetivo de profesionalizar la atención ya que invertimos mucho tiempo en capacitar al recurso humano, pero lo perdemos rápidamente por el motivo que expuse con anterioridad.

**10) ¿Qué cambios cree que son necesarios en la ciudad para un mejor crecimiento del sector hotelero?**

En principio considero que debería regularse la construcción de hoteles, ya que el auge del turismo ha hecho que muchas personas apostaran a la construcción y la realidad es que es muy difícil mantener una buena ocupación promedio con tanta oferta hotelera.

Por otra parte, es necesario que se finalice la construcción del auditorio para poder apuntar a otro tipo de movimiento fuera de temporada.

Y lo más importante que necesitamos es personal capacitado para poder avanzar en la prestación correcta de los servicios.

**11) ¿Desea agregar algo mas sobre el tema?**

Nada.

## **Entrevista V**

Entrevista a prestador de servicio

Hotel: Apart Agua Dulce

Lugar: Federación

Tipo de entrevista: estructurada – personal

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: Alcides Campo (Gerente del hotel)

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

### **1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?**

No hay perfil determinado estrictamente, pero en general, gente de familia que le encanta la tranquilidad y el buen trato. Esto en todas las edades que hemos tenido.

### **2) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?**

El 80% aproximadamente de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, el resto se divide en varias provincias, como Córdoba, Santa Fé, Corrientes.

### **3) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia?**

Es algo variado, pero podría decir de 1 a 4 días, el 75%. El resto varía entre 6 y 20 días.

### **4) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda en cuanto a hotelería?**

Fin de semanas largos o puentes, vacaciones de invierno mayormente, verano un poco menos y el resto del año se está modificando debido a las nuevas instalaciones.

**5) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?**

Se realiza con Internet la mayoría, luego con prensa escrita, TV, boca en boca, folletería y los contactos a través de mensajería, TE .

**6) ¿Considera que su actividad es respaldada por el sector público de la ciudad? ¿Por qué?**

Con algunas diferencias de criterio por personas lugareñas, la mayoría lo acepta porque es la niña bonita el Parque Termal y quienes invertimos, somos en realidad, parte del sistema que debe ser apoyado, creo, ya que somos quienes dan trabajo y promocionan el lugar para el conocimiento de todos los argentinos y extranjeros que transitan.

**7) ¿Cuál es la vinculación entre el sector público y el sector privado en lo referente a su actividad?**

Como dije, damos trabajo en todas las especialidades y funciones, dando la posibilidad a la gente, de aumentar conocimientos y mejorar su calidad de vida.

**8) ¿Cómo se diferencia de los otros hoteles de similar categoría de la ciudad?**

Eso creo lo especificarían más lo que lo utilizan, nosotros tratamos de brindar un trato familiar y personalizado que creemos es lo que la gente quiere en general, ajustar precios a costos y ganancias apropiadas, a veces las leyes son muy proteccionistas y no permiten ajustar más, pero dar valores acordes a lo ofrecido y siempre considerando al turista como ser que vuelve. Tener siempre la opción de mejor servicio y costo.

**9) ¿Cuáles son los problemas que detecta en el sector hotelero?**

La desconsideración en cumplir lo anterior y ser muy esquemático con el ofrecimiento, suponiendo que lo dado es mucho con respecto a lo que paga el turista. Hay otros aspectos pero son extensos para aclararlo ahora.

**10) ¿Qué cambios cree que son necesarios en la ciudad para un mejor crecimiento del sector hotelero?**

Para empezar, que las leyes a cumplir en todo, sea pareja y no haya excepciones, y si las hay, que sean parejas. Luego, que se mejoren las instalaciones públicas, infraestructura en calles, caminos, veredas, señalizaciones, etc.

**11) ¿Desea agregar algo mas sobre el tema?**

Creo que fui extenso.

## **Entrevista VI**

Entrevista a prestador de servicio

Restaurante: Antigua Ciudad

Lugar: Federación

Tipo de entrevista: estructurada – personal

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: Marcos Aguirre (Encargado de turno)

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

### **1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?**

Tenés de todo. En su mayoría vienen al restaurante familias de todo tipo, parejas y algún que otro grupo de jubilados.

### **2) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?**

En temporada, la mayoría de los turistas proviene de Buenos Aires. También de Santa Fe y Corrientes.

### **3) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda en cuanto a gastronomía?**

Los meses de enero, febrero y todo julio tenemos una gran cantidad de comensales. El resto del año, suelen venir residentes de Federación obviamente, y alrededores.

### **4) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?**

A través de la pagina [www.turismoentrerios.com](http://www.turismoentrerios.com), tenemos nuestra pequeña propaganda y también, mediante los periódicos y revistas de la zona.

**5) ¿Considera que su actividad es respaldada por el sector público de la ciudad? ¿Por qué?**

Desde la Municipalidad de Federación se hace mucha promoción sobre la ciudad para atraer al turista. Sumado a la promoción sobre nuestros servicios, hacemos un trabajo en conjunto para que el turista venga a Federación y también nos pueda conocer.

**6) ¿Cómo se diferencia de los otros restaurantes de similar categoría de la ciudad?**

Lo que ofrecemos nosotros es brindarle a nuestros clientes una atención optima, con alimentos de primera calidad. Sumado a esto, somos uno de los pocos restaurantes que ofrece shows gratuitos todos los días en temporada, y fuera de la misma, todos los fines de semana.

**7) ¿Cuáles son los problemas que detecta en el sector gastronómico?**

Uno de los problemas para mencionar es la irresponsabilidad de algunos miembros del sector, lo que obviamente perjudican al mismo sector y a la ciudad en si.

Otro problema sería la marcada estacionalidad de Federación. En temporada es todo excelente, pero fuera de esta, a veces se complica palear la situación ya que el ingreso es muy poco.

**8) ¿Qué cambios creen que son necesarios en la ciudad para un mejor crecimiento del mercado gastronómico?**

Creo que es necesaria la construcción de mas restaurantes para lograr una variedad gastronómica, y también contar con personal capacitado para brindar un buen servicio que deje conforme al turista.

**9) ¿Desea agregar algo mas sobre el tema?**

No.

## **Entrevista VII**

Entrevista a prestador de servicio

Restaurante: La Casona

Lugar: Federación

Tipo de entrevista: estructurada – personal

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: José Rojas (socio)

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

### **1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?**

La mayoría son familias de clase media y alta, como así también suelen venir parejas de todo tipo.

### **2) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?**

Te puedo decir que el 70% viene de Buenos Aires. El resto está repartido entre Santa Fe, Corrientes y el resto de Entre Ríos.

### **3) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda en cuanto a gastronomía?**

Enero, los meses de invierno y los fines de semana largo o puentes.

### **4) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?**

Tenemos propaganda en internet, folletería, pero aquí es muy común el “boca en boca”.

**5) ¿Considera que su actividad es respaldada por el sector público de la ciudad? ¿Por qué?**

En gran parte si, por que últimamente el gobierno local está haciendo mucho hincapié en lo referido al turismo. Es una de sus políticas principales. Además, de vez en cuando existen reuniones/talleres con la Asociación de Turismo de Federación.

**6) ¿Cómo se diferencia de los otros restaurantes de similar categoría de la ciudad?**

Nuestro restaurante tiene un estilo rústico que no es habitual en otro restaurante de la ciudad. Ofrecemos todo tipo de comidas, e incluso contamos con un servicio de delivery con menús turísticos o a la carta.

**7) ¿Cuáles son los problemas que detecta en el sector gastronómico?**

La rotación de personal es uno. Si bien los empleados con los que contamos están capacitados, existe un cambio continuo de personal y eso no es favorable.

Trabajan muy poco tiempo, y luego renuncian.

Otro problema para mencionar es la poca inversión que existe en la gastronomía.

A Federación le falta desarrollar mas este sector.

**8) ¿Qué cambios creen que son necesarios en la ciudad para un mejor crecimiento del mercado gastronómico?**

Debemos fortalecer el contacto con la Municipalidad de Federación y la Asociación, para así seguir actuando conjuntamente y para poder poner a la ciudad en lo mas alto posible, turísticamente hablando.

**9) ¿Desea agregar algo mas sobre el tema?**

No nada.

## **Entrevista VIII**

Entrevista a funcionario del Parque Termal

Lugar: Federación

Tipo de entrevista: estructurada – personal

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: Elsa Guzmán (Administración del Parque Termal)

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

### **1) ¿Qué implica ser el responsable de la administración del primer Parque Termal de la Mesopotamia Argentina?**

Es una gran responsabilidad ya que fuimos pioneros en lo que respecta al recurso termal en la provincia y en la región. Al comienzo, fue difícil desarrollar el Parque Termal pero con el tiempo se fueron implementando políticas para lograr lo que hoy en día es el Parque. Siempre corrimos con desventaja, ya que cuando se fueron creando los otros parques, estos seguían nuestro ejemplo y trataban de no incurrir en los mismos errores que habíamos cometido.

### **2) ¿Qué apoyo recibe por parte de la provincia de Entre Ríos para respaldar el funcionamiento del Parque Termal? ¿Y del ERRTER (Ente Regulador Recursos Termales Entre Ríos)?**

El apoyo que recibimos es constante. Desde un principio cuando surgió el recurso termal, el gobierno se preocupó para lograr el desarrollo de una manera sustentable y hoy en día existen organismos y asociaciones vinculadas directamente con el turismo termal.

Con el ERRTER, se realizan habitualmente reuniones técnicas para evaluar y regularizar el funcionamiento de los parques termales.

### **3) ¿Qué acciones de promoción del Parque se realizaron en los últimos años?**

En la página oficial de turismo de Entre Ríos hay una sección especial sobre el Parque Termal, como así también en la página de la Secretaría de Turismo. En los últimos años se incremento muchísimo el uso de las redes sociales. Realizamos acciones de promoción en Facebook por ejemplo. Efectuamos eventos, nacionales y regionales que organizamos desde la Secretaría de Turismo como formas de promoción.

### **4) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?**

La gran mayoría son oriundos de Buenos Aires, pero también recibimos visitantes de toda la región litoral y el resto de Argentina. En varias oportunidades hemos tenido visitantes extranjeros.

### **5) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia en el Parque?**

Eso depende de la época del año en la que nos encontramos. Generalmente en los meses de verano e invierno el turista se queda mas tiempo que si viene fuera de temporada. Pero la mayoría permanece entre 5 y 7 horas.

### **6) ¿Cuáles son los principales problemas que detecta en el Parque?**

Un problema es la gran cantidad de gente en épocas de vacaciones. Si bien nuestro Parque Termal es amplio, hay días en alta temporada en que nos vemos totalmente desbordados y tal vez eso hace que la gente se vaya insatisfecha del lugar. Este movimiento constante de gente causa muchas veces que el agua de las piletas no esté en todo momento limpia como debe ser. Este es un problema que estamos tratando de solucionar.

**7) ¿Qué proyectos existen en relación a la mejora del funcionamiento del Parque Termal?**

Día a día tratamos de optimizar el funcionamiento en todos los sentidos, ya sea en la propia administración del parque, como en los servicios mínimos que les brindamos a los turistas. Uno de los proyectos a futuro es la ampliación del parque, agregando mas piletas y mas servicios.

Desde el 2009 se empezó a construir el parque acuático termal que si bien se está construyendo, faltaría concluir el proyecto para que finalmente quede listo y así poder recibir por completo a los visitantes.

**8) ¿Cómo se diferencia el Parque Termal de Federación con respecto a los otros parques termales de la provincia?**

El Parque Termal lleva una carga importante y la seguirá llevando, ya que fue el primero en haberse construido. Esto le da un cierto prestigio y valor a la hora de destacarse.

Al momento de la construcción, se tuvieron que tener en cuenta ciertos Parámetros sumamente importantes, como por ejemplo se tuvo que evaluar el impacto que podría causar a nivel urbano. Menciono esto, ya que no todos los parques construidos han pasado por la misma situación.

Y creo yo que lo mas importante en relación al resto, es que el Parque Termal de Federación está en el centro de la ciudad y muy cerca del centro comercial.

**9) ¿Desea agregar algo mas sobre el tema?**

No

## **Entrevista IX**

Entrevista a funcionario de la Municipalidad

Lugar: Federación

Tipo de entrevista: estructurada – personal

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: Betiana Herrera

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

### **1) ¿Qué opina del desarrollo de la actividad turística que ha tenido la ciudad de Federación en los últimos años?**

El desarrollo de la actividad turística ha sido uno de los pilares fundamentales en la ciudad, teniendo en cuenta que en la actualidad contamos con 133 establecimientos hoteleros, acompaña a esto el rubro gastronómico.

### **2) ¿Cuáles son las formas de comercialización y promoción de la ciudad?**

La comercialización y venta de la ciudad se da a través de la folletería ilustrativa, campañas publicitarias mediante medios gráficos, radiales y televisivos; como también la constante transmisión del boca a boca.

### **3) ¿Cuál es el perfil del turista que visita Federación?**

El perfil de turista es aquel que busca tranquilidad, seguridad y esparcimiento.

### **4) ¿De qué lugares proceden en su mayoría los turistas?**

El 70% de los visitantes proceden de la provincia de Buenos Aires con un

importante número de visitantes del Litoral.

**5) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia?**

El tiempo aproximado de permanencia es de 2 noches, 3 días.

**6) ¿Qué establecimientos eligen mayoritariamente los turistas para alojarse?**

El visitante no tiene preferencia de establecimientos hoteleros dado que los mismos trabajan un 60 % anualmente.

**7) ¿Cuáles son las motivaciones que mayoritariamente incentivan al turista a visitar la ciudad?**

Las motivaciones principales pasan por tener dos tipos de aguas, Agua termal (caliente), y Lago de Salto Grande (fría).

**8) ¿Cuáles son las quejas mas frecuentes por parte de los turistas?**

Teniendo en cuenta que tenemos un número de 4.000 visitantes anuales, alguna que otra queja que se pueda presentar no resulta relevante.

**9) ¿Usted cree que son suficientes los establecimientos hoteleros y gastronómicos que posee la ciudad? ¿Por qué?**

Son suficientes los establecimientos hoteleros dado que en 133 establecimientos hay 3.900 camas y en 39 empresas gastronómicas hay 2.000 cubiertos, de esta manera se cubre las necesidades demandadas por los turistas.

**10) ¿Qué puede comentar acerca si se realizan seminarios y/o capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos?**

La capacitación a agentes turísticos se realiza permanentemente dado que el mercado demanda constantemente nuevos cambios.

**11) ¿Cómo se puede concientizar a la población de la importancia del turismo?**

Esta pregunta merece mencionar que en el caso de Federación se diseñó un plan estratégico donde unos de sus puntos específicamente era la capacitación de los federaenses en la importancia económica que generaría el turismo a través del acompañamiento mutuo entre los pobladores y la parte estatal municipal haciendo saber que contamos con un parque termal el 100% municipal.

**12) ¿Qué puede comentar acerca de realizar trabajos conjuntos entre públicos y privados para incentivar el turismo en la ciudad?**

El trabajo conjunto entre público y privado se da por el permanente acompañamiento de publicidades anteriormente mencionadas.

**13) ¿Qué opina sobre el funcionamiento del Parque Termal?**

El funcionamiento del parque termal es óptimo captando las mayores ventas de entradas en lo que respecta a los demás centros termales de la provincia.

**14) ¿Qué apoyo recibe la Municipalidad para el funcionamiento del Parque Termal?**

Al ser un parque termal municipal es administrado y solventado por esta Institución.

**15) ¿Cómo considera que se puede diversificar la oferta termal?**

No tengo respuesta.

**16) ¿Cuáles son los principales problemas que detecta en la actividad turística?**

Uno de los principales problemas es la extensión de servicios de empresas particulares, ej.; teléfono, cable y gas natural.

**17) ¿Cuál es la opinión que tiene usted sobre Federación en cuanto a su desarrollo futuro?**

Si bien es una opinión muy liviana se estima que el desarrollo de esta localidad se dará a partir de contar con una autovía en forma directa desde Buenos Aires y también por la completa habilitación de la primera etapa de un Parque Acuático.

**18) ¿Desde agregar algo más sobre el tema?**

No, nada

## **Entrevista X**

Entrevista a prestador de servicio

Agencia de viajes AYAX

Lugar: Buenos Aires

Tipo de entrevista: estructurada – personal

Entrevistador: Federico Garofalo

Entrevistado: Lidia (Departamento de Ventas)

Mi nombre es Federico Garofalo. Estoy realizando el trabajo final de grado en la Licenciatura en Turismo en la Universidad Abierta Interamericana referente al estudio de los componentes del sistema turístico de la nueva Federación.

Agradecería su respuesta que es de gran utilidad.

### **1) ¿Cuál es el perfil del turista que consume su servicio?**

En su mayoría son familias con hijos pequeños. Existen muchas parejas que consumen nuestro servicio, como así también gente de la tercera edad. Muchos optan por las diversas termas, pero hay otros que prefieren el resto de los destinos.

### **2) ¿Cuál es el tiempo aproximado de permanencia?**

Depende la temporada, pero en Federación particularmente el máximo es de cuatro días aproximadamente, a menos que este combinado con algún otro destino.

### **3) ¿Cuáles son las épocas del año de mayor demanda?**

El fuerte en cuanto a termas es el invierno. En verano existe una gran demanda. Con el resto de los destinos, todo el año.

#### **4) ¿Cómo promociona y comercializa sus productos?**

Tenemos nuestra página web con toda la información actualizada. Tratamos de participar en la FIT, y en todos los eventos y workshops que se realicen para promocionar a Argentina principalmente, pero también Brasil y Uruguay.

#### **5) ¿Cuál es su opinión acerca del Parque Termal?**

La atracción principal de Federación es el Parque Termal. Muchos pasajeros elijen la ciudad justamente para conocer el Parque Termal. La verdad es que tenemos muy buenas referencias de nuestros pasajeros sobre este Parque. Además, la administración parece ser muy correcta, y trabajan con mucho profesionalismo.

#### **6) ¿Cuáles considera que son los aspectos positivos y negativos de Federación?**

Es un destino muy tranquilo, seguro y barato. Está bastante cerca de Buenos Aires y sobre todo bien explotado. En cuanto a aspectos negativos no sabría decirte, lo que si puedo asegurar es la conformidad de los clientes con el destino en general al momento del regreso.

#### **7) ¿Cuál es la opinión que tiene usted sobre Federación en cuanto a su desarrollo futuro?**

Si todo continua así, seguirá siendo un destino accesible para los porteños y bien visto. En la agencia tenemos constantemente consultas sobre Federación. Seguramente haya cosas que deben mejorar, pero si las autoridades tienen compromiso, la ciudad va a seguir creciendo.

#### **8) ¿Desea agregar algo mas sobre el tema?**

No.

## **Carta presentación Parque Termal**

Hola, bienvenido.

Desde la Municipalidad de Federación, a través de nuestra Secretaría de Turismo, deseamos transmitirle una cordial bienvenida. Nos enorgullecemos con su presencia y le agradecemos el habernos elegido. Le deseamos una feliz y placentera estadía.

Usted está ingresando al primer Parque Termal de la Mesopotamia Argentina, inaugurado el 3 de enero 1997, siendo de administración completamente municipal.

El agua termal de Federación, es dulce, débilmente alcalina, potable, siendo sus elementos predominantes el bicarbonato, sodio y cloro en poca cantidad. A continuación, le hacemos llegar algunas sugerencias para que disfrute sin inconvenientes, su permanencia dentro del Parque Termal.

- 1)** El día del arribo a la ciudad, le sugerimos evitar los baños termales. Tómese un período de recuperación, relax y descanso de algunas horas. Beba abundantes líquidos e ingiera alimentos de fácil digestión. Si puede dormir, hágalo. Si de todas maneras ingresa al Parque Termal, aclimátese realizando duchas con periodos de descanso de no menos de una hora. Baños de inmersión de no mas de diez minutos con intervalos de reposo de una hora.
- 2)** Al ingresar al Parque Termal, consulte con el servicio de salud, en el caso de presentar cualquier tipo de enfermedad, ya sea un problema crónico o una situación pasajera. Especialmente si tiene problemas de tensión arterial.
- 3)** ¿Las aguas termales suben o bajan la tensión arterial? Pueden ocurrir cualquiera de las dos situaciones o incluso no modificarse.
- 4)** Le aconsejamos comenzar los baños por las piletas de menor temperatura y luego pasar a las mas calientes.
- 5)** Los tiempos de permanencia varían teniendo en cuenta múltiples factores: edad, condición física general, cansancio, enfermedades previas, temperatura del agua, temperatura exterior, humedad ambiente. En general, aconsejamos no permanecer por mas de 15 a 30 minutos (teniendo en cuenta las consideraciones anteriores), con periodos de reposo de una hora.
- 6)** Durante el reposo, ingiera abundantes líquidos, abríguese de acuerdo con las condiciones climáticas.

- 7)** Sugerimos realizar entre dos a cuatro baños termales por día.
- 8)** Luego de una ingesta abundante (almuerzo o cena), espere al menos dos horas para realizar los baños de inmersión.
- 9)** En caso de estar embarazada o con el período, consulte con el personal de salud.
- 10)** Tenga presente que no se permite el ingreso a las piletas, con heridas en la piel no cicatrizadas.
- 11)** Existen situaciones que contraindican de manera absoluta o relativa el ingreso a las piletas y/o duchas termales: en todo cuadro activo de enfermedad (por ej: faringitis, angina, bronquitis). Cuadros inflamatorios agudos, estar en tratamiento actualmente con antibióticos. Enfermedades tumorales, respiratorias, infecciosas. Por favor consulte siempre con el personal y asesórese ante cualquier duda.
- 12)** Si tiene varices, debe tomar ciertas precauciones. Por favor consulte con nuestro personal de salud.
- 13)** Niños: aconsejamos una exposición muy corta y sin inmersión para niños menores de 4 años. Luego de esa edad, recomendamos que les exijan períodos de reposo frecuentes, abundante ingesta de líquidos y colaciones livianas repetidas.
- 14)** Las personas añosas o con problemas de salud, deben tomar precaución extrema con los baños de inmersión. Recomendamos baños por períodos muy cortos (aprox. Entre 5 a 15 minutos). Desaconsejamos mas de 3 baños en el día.
- 15)** Cuidado con el sol: sugerimos utilizar factores de protección solar como mínimo de 35 fps. Fundamentalmente en temporada estival, aconsejamos evitar la exposición solar entre las 11 y 17 horas.
- 16)** Ante la presencia de tormentas eléctricas, por favor retírese de las piletas.
- 17)** El personal municipal trabaja para que su estadía sea placentera y segura. Por favor, atienda sus sugerencias.
- 18)** En el área de piletas pasivas, lo invitamos a bañarse mientras goza del silencio y la reparadora tranquilidad. No están permitidos los ruidos, gritos o juegos que acusen molestias. Tampoco está permitido “tirarse” a las piletas. Solo se ingresará por las escaleras correspondientes.

- 19)** En las piletas activas, de rienda suelta a sus ganas de nadar.
- 20)** Las piletas para niños son para ellos. Los grandes disponen de muchas mas.
- 21)** Ducharse antes de ingresar a las piletas es una cortesía que valoramos, ya que preserva la calidad del agua que usted utiliza.
- 22)** En el Parque hay lugares determinados para comer. Aprovechélos y por favor no consuma alimentos ni bebidas al borde de las piletas o en lugares no habilitados para ello.
- 23)** El consumo de bebidas alcohólicas en el Parque Termal no está permitido. Es por su salud, ya que alcohol y agua termal es una combinación peligrosa.
- 24)** La ropa de baño es la única vestimenta permitida para ingresar a las piletas.
- 25)** Los menos de 12 años, deberán ser acompañados por sus padres o adultos responsables.
- 26)** No permitimos el ingreso de animales.
- 27)** Consulte sobre los lugares y tipo de juegos permitidos dentro del predio.
- 28)** La administración se reserva el derecho de admisión y permanencia.

Gracias por su cooperación;

El personal del Parque Termal le desea una feliz estadía. Los esperamos nuevamente. Trabajamos pensando en su satisfacción.

**Secretaría de Turismo.**

**Municipalidad de Federación, Entre Ríos.**

**[www.federacion.gob.ar](http://www.federacion.gob.ar)**

**[turismo@federacion.gob.ar](mailto:turismo@federacion.gob.ar)**

## **Artículo periodístico**

Diario: Federacionuno // Noticias de la Región de Salto Grande

Mucho turismo y cajeros sin billetes

### **El Parque Termal, vendió más de 14.000 entradas**

Marzo, 2011.

Una vez más la ciudad de Federación se transformó en la preferida entre las ofertas termales de la región y recibió en su parque termal un total de 14.300 visitas desde el Jueves 25 hasta el domingo 27, días en los que los miles de visitantes además pudieron disfrutar de actividades recreativas y colmaron los servicios hoteleros y gastronómicos, así como también los paseos turísticos por la ciudad y el ex emplazamiento, cabalgatas y alquiler de bicicletas, que le dieron la fisonomía de ciudad turística que Federación adquiere en estas ocasiones.

Entre los visitantes fue notable la afluencia de turistas procedentes del norte del Litoral argentino, detectándose visitantes que provenían de las provincias de Corrientes y Chaco. Es de destacar también que en la Secretaría de Turismo se recibió a turistas de la República Oriental del Uruguay. Esto fue apreciable en las calles de la ciudad, por donde circulaban numerosos automóviles con patentes uruguayas, confirmando que las promociones que se vienen realizando desde el Ministerio de Turismo de Entre Ríos y desde la Secretaría de Turismo local, en estas regiones, están dando sus frutos.

Los días ayudaron para que el fin de semana sea uno de los más exitosos de los últimos años, visitantes de varias provincias del norte argentino y de nuestra provincia junto a los habituales visitantes de Buenos Aires arrojaron un ingreso de termas que superó las 14.300 entradas.

### **Alternativas**

Desde la municipalidad de Federación se ofreció distintas alternativas a quienes iban a descansar los cuatro días del feriado largo por lo que las actividades culturales, deportivas y recreativas ocupaban las principales alternativas que ofrecería la ciudad.

Los turistas ante las consultas realizadas por los encuestadores, manifestaban estar muy bien atendidos en todos los puntos de contactos que habían tenido, destacando la limpieza y el orden de la ciudad, como así también la amabilidad de la gente. Con un alto nivel de satisfacción en todos los servicios en general, y con una muy buena opinión del parque termal.

Exceptuado algún mínimo inconveniente suscitado por el incremento poblacional que se incorpora en estos días de gran afluencia, y que fueron atendidos a tiempo, en general los requerimientos de servicios han cumplido con lo esperado en la ciudad, donde por ejemplo, la limpieza de la ciudad no se vio afectada, como así tampoco la seguridad.

### Cajeros sin billetes

Ante la falta de billetes en los cajeros automáticos de nuestra ciudad, la Secretaría de Turismo realizó el debido reclamo a las autoridades bancarias para que se proceda a la reposición el día viernes, ya que se recibieron varios reclamos por la falta de disponibilidad en los mismos.

Fue así que, el día sábado, en horas del medio día, se cuenta nuevamente con efectivo en los cajeros de uno de los bancos. Si bien el problema se originó en la falta de previsión, los mismos se agudizan por la negación de los prestadores a trabajar con tarjetas de crédito y débito: una situación que debieran revisar ya que no contar con el servicio complica la situación a todos, mucho más al prestador que no atiende con tarjetas.

### **En el Parque Termal**

Aquí fueron incrementadas las actividades recreativas y aeróbicas, con propuestas que variaron entre el Yoga, Aqua Gym, Oxígeno, Caminatas, trampolines y diversos ritmos musicales. Además de haberse incrementado los puestos de Informes Turísticos, a través de los cuales, además de responder las inquietudes de los visitantes, se realizó una promoción, proponiendo que los turistas tomen una foto de “Recuerdo de las Termas de Federación”, que luego fue subida a la página web de la ciudad y al facebook, propiciando el incremento de amigos, y contribuyendo a la promoción de la ciudad.

El sistema de pulseras por otro lado continúa generando beneficios, cumpliendo con la finalidad de mejorar los controles. Y aunque el ingreso del día viernes estuvo demorado, debido a que se vendieron más de 5000 entradas, el resto del feriado el acceso al Parque Termal fue normal y no obligó a ningún tipo de espera.

### **Mas turistas del norte de la argentina**

Entre las acciones que se desplegaron durante este feriado, se incluyó la Bienvenida a los turistas que ingresaban a la ciudad, que estuvo a cargo del personal de la Secretaría, junto a dirigentes de la ATF, personal de Policía de Entre Ríos y de Inspección Municipal así lo indicaron a sietepaginas. Desde el jueves, los representantes de la Secretaría de Turismo se apostaron en la Rotonda de Acceso, donde fue llamativo el incremento de visitantes del norte Argentino, también detectaron el día viernes, que fue considerable el incremento de los visitantes de la provincia y sobre todo de la región que visitaron la ciudad a los efectos de pasar el Viernes Santo en la ciudad.

De esta manera los turistas que eligieron Federación se encontraron aquí con un abanico de actividades deportivas, recreativas y culturales, las que pudieron disfrutar beneficiados por un excelente clima, con buena temperatura y sin lluvias, que se asoció a lo que fue una excelente estadía.

Entre las actividades culturales es de destacar las que se desarrollaron en Plaza Libertad, que lució su monumento central iluminado, donde además se instaló el Museo Móvil, que proponía acercar la historia a los visitantes, atendidos de manera excelente por los grupos de trabajo de las áreas que se mencionan.

No menos importante fue el gesto de los comerciantes de la ciudad que decidieron la ampliación de los horarios de atención haciendo que Federación definitivamente se afiance como una verdadera “ciudad turística”.

## **Parque Acuático**

Por **Termas de Federación**

...Cuando se encuentre construido el parque acuático también los chicos elegirán las **Terma de Federación** como destino vacacional.

El **parque acuático** estará construido en un predio de 8 hectáreas de superficie separado de las piscinas de relax, para que tanto chicos y grandes puedan disfrutar de sus vacaciones.

La primera etapa del proyecto será financiada por la Comisión Administradora para el Fondo Especial de Salto Grande, siendo el principal atractivo de la misma una **pileta de olas**.

El **Primer Parque Acuático Termal de la Argentina** se encuentra en construcción en esta ciudad y consiste en una obra que complementará la oferta turística de Federación en el amplio abanico de propuestas que la caracteriza, el que abarca desde lo lúdico-recreativo, pasando por lo terapéutico y que incluye lo estético con aplicaciones de belleza y relax propuesto en los Spa que funcionan tanto en el parque termal como en los servicios de hoteles y aparts.

En cuanto al Parque Acuático exclusivamente, los turistas que visitan la ciudad en estas vacaciones podrán apreciar la marcha de su construcción en la denominada "Zona G" del área urbana destinada para el desarrollo Turístico-Termal. La mencionada zona se ubica en un predio aledaño al Parque Termal actual y por el momento se pueden apreciar trabajos de movimientos de suelos y nivelación del terreno donde se desplegará un gran complejo de juegos acuáticos, sobre el que se construirán una Piscina de Olas, diversos Toboganes en forma de Anacondas, un extenso río lento, tendrá miradores, snack y un SUM (Salón de Usos Múltiples), elementos que conformarán una propuesta lúdica, concebida a partir del espíritu innovador y la visión de futuro que caracterizó a este destino turístico desde que inició el aprovechamiento termal en el año 1994.

Otra de las obras que se encuentra planeada consiste en un edificio que funcionará como estanque, cuya finalidad es recibir el desagote de las piletas del Complejo Termal para reciclarla en la futura **'Pileta de Olas'**. El aporte se hará por medio de un **'Río Lento'** que será otro de los atractivos con los que contará en esta primera etapa de los trabajos en el futuro Parque Acuático.

## Fuentes y bibliografía

### Libros

- Ander-Egg, Ezequiel. Introducción a la planificación. Humanitas. Buenos Aires. 1983.
- Balcells Junyent, Josep. Introducción a los métodos y técnicas.P.P.U. editorial.1994. España
- Bolonini, Luisa Elena. Ponencia de Turismo Salud. Buenos Aires; 20003.
- Bolonini, Luisa/ Capece, Gustavo. Federación: Misión posible. Buenos Aires; Ladevi Ediciones. 2002.
- Boullón, Roberto. Planificación del Espacio Turístico.México:Trillas;1983.
- Boullón, Roberto. Las Actividades Turísticas y Recreacionales. México; Trillas: 1990.
- Burna, Dina. Historia de la ciudad de Federación. Entre Ríos. Federación. 1986.
- Catullo, María Rosa. Reconstrucción de la identidad y Proyectos de Gran Escala: Ciudad Nueva Federación, Provincia de Entre Ríos, Argentina. Serie Antropología.Brasil.1992.
- De Vinzenzi Karina: Aportes Metodológicos básicos para la Investigación en Turismo, 1-16
- Fagundo Reynerio, Juan y Gonzalez Hernández Patricia. Historia del desarrollo del Termalismo y Termalismo Moderno.Cuba.2005.

- Gómez Bote, Venancio. Planificación económica del turismo. Trillas. 1994.
- Kotler, Phillip, Fundamentos de Mercadotecnia, Pretice Hall, 1985.
- OMT. Introducción al turismo. 1998.
- Rubio, María José y Varas, Jesus: El análisis de la realidad en la intervención social.Madrid.2004
- Sampieri, Roberto y otros. Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. México. 2006.
- Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. 3ra. Edición. McGrawhill. México. 1991.
- Sampieri, R. Fernandez Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. La elaboración del marco teórico: revisión de la literatura y construcción de una perspectiva teórica. Mc Graw Hill.1996.Mexico
- Suárez Santo, Mayte. Medicina y Termalismo. Madrid: 2001.
- Ente Regulador de Recursos Termales de Entre Ríos. Vademécum de Aguas Termales de Entre Ríos. Paraná: 2008.

## Artículos

- ✓ Tirso Fiorotto, Daniel. Las aguas bajan sanas en Entre Ríos. 2002 octubre 21; Noticia de turismo (S/nro. Página y columna)
- ✓ Desarrollo y Paisajes Urbanos: Ciudad Nueva, Federación, Entre Ríos (Documento Visual) La Plata: 2008.
- ✓ Diario Digital de Federación Entre Ríos. Mas de 14.000 Turistas visitaron el parque termal. Federacionuno 2010 Mayo 26; Federación (s/pagina)
- ✓ Diario Digital de Federación Entre Ríos. Stur presentó el Sistema de Información Turística en Federación, Chajarí y Concordia. Federacionuno 2010 Mayo 26; Federación (s/pagina)
- ✓ Diario Digital de Federación Entre Ríos. Federación: “El objetivo, es representar el requerimiento de una comunidad por la protección de la vida animal, medio ambiente y los recursos naturales”, dijo Leal. Federacionuno 2009 Diciembre 9; Federación (s/pagina)
- ✓ Ente Regulador de los Recursos Termales de Entre Ríos. Plan Estratégico de Desarrollo en la Explotación de los Recursos Termales de Entre Ríos. Paraná; Ente Regulador de los Recursos Termales de Entre Ríos: 2007.
- ✓ Imágenes, lugares y patrimonio de la ciudad vieja Federación, Entre Ríos, Argentina. (Documento Visual) La Plata: 2008.
- ✓ Secretaria de Turismo de la Nación. Directrices para Calidad Turística para Termas. Buenos Aires: Sectur; 2005.

- ✓ Secretaria de Turismo de la Nación. Manual de aplicación para de las Directrices de Calidad Turística para Termas. Buenos Aires: Buenos Aires; Sectur; 2005.
  
- ✓ Turismo en Entre Ríos: un proceso de desarrollo basado en clusters: Análisis de algunos destinos turísticos de la provincia (documento visual) Entre Ríos (s/año).

## **Webs consultadas**

- **<http://www.turismoentrerios.com/federacion/termas.htm>**

Portal turístico de la provincia de Entre Ríos. En dicha página se puede encontrar toda la información turística actualizada en relación a toda la provincia, y se tiene acceso a cada una de las ciudades turísticas.

- **<http://www.entrerios.info/federacion/laciudad.htm>**

Portal turístico con diferente tipo de información sobre la provincia de Entre Ríos.

- **<http://2016.turismo.gov.ar>**

Página de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística del Ministerio de Turismo. Hay información a cerca de la institución, documentos, publicaciones, fechas de congresos y eventos, información sobre las regiones argentinas, etcétera.

- **<http://termasworld.com/content>**

Revista electrónica de Termalismo y Talasoterapia, en España y en toda la Unión Europea, que ofrece información sobre turismo, ocio y salud. Es administrada por un equipo de profesionales (médicos, hidrólogos, químicos, arquitectos, periodistas especializados, cosmetólogos, Licenciados en Turismo, etcétera).

- **<http://www.termasalud.com>**

Página que contiene información sobre salud y turismo termal, termalismo y centros termales en toda Sudamérica. Ofrece suscripciones a boletines, links y acceso on line a todos los centros termales.

- **<http://www.turismo.gov.ar>**

Página correspondiente a la Secretaría de Turismo de la Nación. Posee una gran cantidad de información turística sobre la República Argentina dividida en diferentes secciones como así también información para el turista, para las agencias de viajes, las legislaciones vigentes, publicaciones, etcétera.

- **<http://turismotermal.org/>**

Página web dedicada al turismo y a la salud tanto en Argentina, como en el mundo entero. Dentro de la misma existe un gran número de categorías relacionadas con el turismo termal, en donde cada una posee información detallada y precisa del tema.

- <http://www.errter.gov.ar>

Ente Regulador de los Recursos Termales de la Provincia de Entre Ríos (ERRTER). Es la autoridad de aplicación dentro de la Provincia de Entre Ríos en cuanto a la regulación y control de la actividad termal y a las concesiones de explotación otorgadas y a otorgar por el Poder Ejecutivo Provincial. Dicha institución publica a diario noticias de termalismo, turismo salud, geología, hidrogeología y medio ambiente.

- <http://www.termasdefederacion.gov.ar/>

Sitio Oficial de la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Federación. Es la autoridad competente dentro del ámbito turístico de Federación. La página ofrece la posibilidad de acceder a distinto tipo de información a cerca de la ciudad.

- <http://www.camter.com.ar>

Cámara de Turismo de Entre Ríos (CATER). Es una entidad civil que representa a los sectores privados relacionados directa e indirectamente con el turismo dentro de la Provincia de Entre Ríos con sede legal en la ciudad de Federación. Dentro de la página se pueden visualizar los detalles referidos a la institución, las noticias, los servicios que ofrece, entre otras cosas.

- <http://www.atfederacion.com.ar>

Sitio Oficial de la Asociación de Turismo de Federación. La institución se ocupa de tratar temas relacionados con los quehaceres turísticos locales y regionales, estando en permanente contacto con los asociados que se dediquen directamente o indirectamente al turismo.

- <http://www.unatierradiferente.com/>

Sitio Oficial de Turismo en Entre Iros. Pagina Web a cargo de la Secretaria de Turismo de Entre Ríos la cual ofrece información actualizada día a día sobre la provincia y cada uno de sus destinos en lo que respecta al ámbito turístico.