



TRABAJO FINAL DE GRADO

***PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA EL
DESARROLLO Y LA ORGANIZACIÓN
DEL TURISMO EN LA CIUDAD DE
SANTA FE***

María Blanca Rabasedas

Administración Hotelera

Córdoba, 2012

Resumen

La Planificación estratégica consiste en "determinar los objetivos de trabajo, los recursos materiales y humanos disponibles y establecer los métodos y técnicas para alcanzar el logro de los resultados que se pretende" (Acerenza, 1994).

En el siguiente trabajo se presenta una propuesta estratégica para el desarrollo y la organización de la actividad turística en la ciudad de Santa Fe.

Se partió de un marco teórico sobre la planificación estratégica y se evaluaron los antecedentes de la ciudad en materia de planes. Se diagramó un esquema metodológico y se realizó un diagnóstico de la ciudad que permitieron seleccionar las líneas estratégicas que atraviesan la propuesta.

Abstract

The strategic Planning consists of "to determine the material and human objectives of work, resources available and to establish the methods and techniques to reach the profit of the results that pretende" (Acerenza, 1994). In the following work a strategic proposal for the development and the organization of the tourist activity in the city of Santa Fe appears. It was left from theoretical frame on the strategic planning and the antecedents of the city in the matter of plans were evaluated. Diagramó a methodologic scheme and was realised a diagnosis of the city that allowed to select the strategic lines that they cross the proposal.

Índice

Primera Etapa

Introducción	8
Objetivos	11
Marco Teórico.....	12
Plan Estratégico	12
Planificación Turística.....	12
Concepto de planificación	13
Proceso de planificación.....	14
Oferta turística y atractivos turísticos	24
Percepción de la población	25
Proyecciones políticas	25
Ejes temáticos	26
La investigación científica.....	26
La aplicación del método científico al turismo	27
Enfoque de diferentes disciplinas.....	28

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Relevamiento de Recursos Turísticos.....	32
Método de relevamiento	33
Recursos físicos a relevar	35
Antecedentes	40
Metodología.....	47
Diseños de investigación	47
Técnicas de recolección de datos	50
Oferta turística e infraestructura	53
Análisis FODA	54
Recursos turísticos	55
Proyecciones políticas	56
Ejes temáticos y programas	57
Resultados	58
Segunda Etapa: La Propuesta	
Introducción.....	60

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Imagen deseada.....	62
Diagnóstico	63
Objetivos de la Propuesta	81
Campos de actuación y Programas	82
Consolidación del destino Santa Fe ciudad como destino de turismo receptivo.....	82
Desarrollo de la oferta. Inversiones públicas y privadas.....	85
Gestión de la calidad.....	87
Sistemas de información turística.....	89
Desarrollo de productos turísticos. Marketing y promoción.....	91
Recomendaciones	93
Conclusión	96
Bibliografía	97
Anexo	99
Anexo Nro. 1: Diagnóstico de la región 3 – Plan Estratégico Provincial	99

*Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de
Santa Fe*

Anexo Nro. 2: Plan de Desarrollo 2008 – Santa Fe Ciudad.....	112
Anexo Nro. 3: Relevamiento Físico	126
Anexo Nro 4: Legislación Turística	136
Anexo Nro 5: Establecimientos Hoteleros	138
Anexo Nro 6: Estadísticas Subsecretaría de Turismo de Gobierno de la ciudad 2007/2011.....	144
Anexo Nro. 7: Atractivos y circuitos turísticos.....	156
Anexo Nro 8: Entrevista a la coordinadora de Turismo de la Municipalidad de Santa Fe Fernanda Álvarez.....	168
Anexo Nro 9: Modelo de encuesta de percepción del turismo	219

Índice de tablas

Grafico N°1: Clasificación de los bienes	18
Grafico N° 2: Perfil psicológico de los turistas	27
Grafico N° 3: Profesión de los encuestados.....	65
Grafico N° 4: Santa Fe como ciudad turística	65
Grafico N° 5: Situación actual de la ciudad.....	66
Grafico N° 6: El turismo como actividad económica	66
Grafico N° 7: Atractivos turísticos	67
Grafico N° 8: Mejoras para la ciudad	68

Introducción

A mediados del siglo XX, hablar de turismo en la ciudad de Santa Fe no era usual, ya que no era considerada un destino turístico, no así el interior de la provincia que si recibía turistas. A consecuencia del incremento de jóvenes que arriban a la ciudad a estudiar y el aumento de congresos y convenciones que se realizan, Santa Fe ciudad comenzó a recibir una mayor cantidad de visitas. Esto generó que amigos y familiares de los estudiantes o de los asistentes a los eventos quisieran recorrer la ciudad y conocer más acerca de su cultura y de su historia. Capítulos fundamentales de la Argentina han sido escritos en esta ciudad. Sin embargo, este rasgo histórico que la caracteriza parecía dormido en el olvido.

Este crecimiento en cantidad de visitas fue visto y aprovechado como una importante oportunidad de negocio para la ciudad y como toda oportunidad requiere de inversiones en infraestructura, mejoras edilicias, puesta en valor de los espacios públicos, de las áreas con valor histórico – patrimonial y de todos aquellos elementos que se constituyen como símbolos de la ciudad. Sumado a esto, la llegada del Bicentenario y los preparativos a nivel país incentivaron a Santa Fe para que se alineara con los festejos, lo que implicó la realización de importantes obras. Lo mismo ocurrió con la realización de la Copa América 2011 en nuestro país, de la cuál Santa Fe ciudad formó parte y fue sede de varios encuentros.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Actualmente se continúan realizando diversas tareas de recuperación de edificios emblemáticos y de plazas, pavimentación de calles e iluminación de distintos puntos de la ciudad, lo que es sumamente necesario para la ciudad para lograr un mayor aprovechamiento, pero sería importante realizarlas dentro del marco de un plan. El plan permitiría mediante un análisis situacional, diseñar objetivos, diagramar estrategias para el cumplimiento de estos objetivos y lo que es más importante aún, permitiría detectar desviaciones y actuar sobre las mismas. El mismo debe capitalizar las acciones en marcha, vertebrando los esfuerzos realizados por los distintos sectores, públicos y privados, así como identificar las deficiencias o vacíos y planificar los próximos años en materia turística.

La planificación estratégica debe reconocer las fortalezas y debilidades del destino, conjuntamente con un plan de acción participativo que contemple los intereses de la comunidad, su sustentabilidad y el avance en políticas de calidad, entre otras características. La realización de este plan, junto con acciones de promoción, comunicación y conocimiento de la demanda de la ciudad a nivel turístico, conforman un grupo de medidas fundamentales para avanzar en la sustentabilidad del destino.

Santa Fe ciudad está cambiando su percepción respecto a la posibilidad de llegar a ser un destino turístico, principalmente porque los propios santafesinos observan que la ciudad tiene mucho para ofrecer a los visitantes, tanto en su agenda cultural, como en sus valores históricos y patrimoniales. Teniendo en cuenta que la ciudad está creciendo en

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

materia de turismo, y que ya hay un principio de ejecución de obras, sin la presencia de un plan concreto que delimite estas acciones, en pos del cumplimiento de los objetivos que se pretende alcanzar, es más importante aún cuanto antes, que la Subsecretaría realice dicho plan.

El plan permitiría construir un destino turístico donde la planificación se imponga a la imprevisión.

En el siguiente trabajo se presenta una propuesta estratégica para el desarrollo y la organización de la actividad turística en la ciudad de Santa Fe.

Se partió de un marco teórico sobre la planificación estratégica que sentó las bases para diagramar la propuesta y se evaluaron los antecedentes de la ciudad en materia de planes. Con esta información se diagramó un esquema metodológico que permitió hacer un diagnóstico de la ciudad y a partir de dicho análisis seleccionar con mejor criterio las líneas estratégicas que orientaran las acciones futuras.

La propuesta está diagramada a través de los siguientes campos de actuación: *Consolidación de Santa Fe ciudad como destino de turismo receptivo, desarrollo de la oferta, inversiones públicas y privadas, gestión de la calidad, sistema de información turística y promoción y marketing*. Los resultados obtenidos en la etapa del diagnóstico permitieron, para cada uno de los campos, identificar las acciones a realizar.

Objetivos del trabajo final de grado

Objetivo general

- ∴ Diseñar una propuesta estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Objetivos específicos

- ∴ Identificar la infraestructura existente y proyectada aprovechable para el desarrollo turístico.
- ∴ Identificar y evaluar la oferta de servicios y equipamientos turísticos.
- ∴ Evaluar los recursos y atractivos turísticos disponibles.
- ∴ Evaluar las proyecciones políticas que pudieran impactar a la actividad turística.
- ∴ Valorar la percepción turística de la población
- ∴ Definir los ejes temáticos de la propuesta
- ∴ Crear programas que delimiten las acciones que deben llevarse a cabo, y los plazos para su ejecución.

Marco Teórico

Plan Estratégico

El plan estratégico es un documento en el que “los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía” (Certo, 1997).

Por tanto, un plan estratégico es “cuantitativo, manifiesto y temporal. Es cuantitativo porque indica los objetivos numéricos de la compañía. Es manifiesto porque especifica unas políticas y unas líneas de actuación para conseguir esos objetivos. Finalmente, es temporal porque establece unos intervalos de tiempo, concretos y explícitos, que deben ser cumplidos por la organización para que la puesta en práctica del plan sea exitosa” (Certo, 1997).

Planificación Turística

El turismo, “por ser una actividad lucrativa, permite que se le aplique la teoría de la planificación económica y buena parte de sus técnicas específicas, adaptándolas a sus propias particularidades” (Hernández Díaz, 1982).

Tal complejidad requiere diferentes niveles, ámbitos, productos y destinos de planificación. Los mismos deben llegar a integrarse en un proceso coherente para lograr

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

una conducción correcta de la actividad. Según Hernández Díaz, la planificación turística alcanza también “*diferentes formas (imperativa, indicativa o mixta), y amplitudes temporales, jurídicas y administrativas*” (17: 1982).

Los niveles de la planificación están dados por “el grado de generalidad o la amplitud de análisis que abarquen”. Los ámbitos “se establecen según el espacio físico que cubra el proceso de planificación que se emprenda”. El producto “depende del elemento a planificar” y, finalmente, los destinos de la planificación turística se determinan teniendo en cuenta las “clases de turismo hacia los cuales se orientan la planificación” (Hernández Díaz, 1982).

Concepto de Planificación

Respecto a la planificación existen distintos significados y definiciones, pero para los objetivos de este trabajo, daremos el concepto que la ciencia administrativa tiene: “*es la selección consciente de determinada línea de acción, que se diferencia de las acciones adoptadas por costumbre, impulsos irracionales e, incluso, por ignorancia*” (Acerenza, 1994:22).

La planificación, según Acerenza, consiste precisamente en “*determinar los objetivos del trabajo, ordenar los recursos materiales y humanos disponibles, establecer los métodos y técnicas por emplear, y precisar la forma de organización requerida, así*

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

como todas las especificaciones necesarias para que la conducta de la persona o grupo de personas que en un momento dado intervendrán sea encauzada de manera racional hacia el logro de los resultados que se pretenden” (Acerenza, 1994:22).

Proceso de planificación

La secuencia en el proceso de planificación propuesta por Hernández Díaz incluye las etapas siguientes:

- a. Imagen Deseada
- b. Diagnóstico
- c. Fijación de objetivos y metas
- d. Determinación de estrategias
- e. Determinación de instrumentos
- f. Categorías de instrumentos
- g. Mecanismos de ordenación para los instrumentos de planificación

Mismas etapas que Acerenza clasifica en

- a. Identificación del problema y definición de los objetivos
- b. Análisis y evaluación de la situación
- c. Formulación del plan
- d. Programación de las acciones

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

- e. Aprobación y autorización para llevar a cabo el plan
- f. Ejecución del plan
- g. Control y evaluación de resultados

Para una mejor interpretación seguiremos únicamente los pasos de Hernández Díaz.

Imagen deseada

La imagen deseada es el primer elemento en todo proceso de planificación económica. Surge del análisis inicial que realizan los participantes del proceso respecto a la orientación que le quieran dar a la actividad.

Diagnóstico

En la etapa de diagnóstico se analiza la situación existente o por transformar del lugar a planificar.

Hernández Díaz sugiere que conviene subdividirlo en tres etapas: la primera referida a su pasado, donde se procure determinar las causas que originaron esta situación presente, la segunda enfocada en el período presente de la actividad y la tercera orientada

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

a su futuro, que apoyándose en las dos anteriores estime que dirección adoptará la actividad (Hernández Díaz, 1982).

Fijación de objetivos y metas

Teniendo en cuenta la situación deseada y la descripción pormenorizada de la situación existente es preciso determinar los objetivos y metas cuya consecución permitirá que la actividad turística se aproxime a la situación deseada (Hernández Díaz, 1982).

Tanto el objetivo como la meta, muestran los aspectos fundamentales que se pretenden alcanzar mediante el proceso de planificación.

Determinación de estrategias

La estrategia es el camino sobre que debe seguir la actividad a fin de que se alcancen los objetivos que se han fijado y de esa manera se logre llegar a la situación deseada.

Determinación de instrumentos

Los instrumentos de la planificación turística presentan una gran variedad de formas. Atendiendo a este último aspecto pueden dividirse en tres grupos: Inversiones en activo fijo (IAF), políticas específicas de dirección (PED) y acciones promotoras de desarrollo (APD).

Inversiones en activo fijo

Este primer grupo se materializa en forma de proyectos de inversión para la creación de obras físicas específicas como por ejemplo aeropuertos, hoteles, rutas, caminos, etcétera.

Políticas específicas de dirección

Las políticas de dirección son “*determinaciones por parte del estado cuya finalidad es estimular, controlar o rechazar acciones, iniciativas o inversiones*” (Hernández Díaz, 1982:45).

En la actividad turística las PED se dividen, a su vez, en dos subgrupos: PED de orden económica general y PED en relación directa con el turismo. En el primer subgrupo

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Hernández Díaz incluye políticas como la crediticia, fiscal, de sueldos y salarios, de importaciones, etcétera. En el segundo, coloca políticas con un ámbito más reducido como la de transportes, tarifas, facilidades, migración, entre otras.

Acciones promotoras de desarrollo

Éstas pueden ser tanto del sector público como del privado, y Hernández Díaz las caracteriza por estar “*orientadas a resolver problemas generalmente del nivel superestructural, así como por requerir erogaciones que frecuentemente no se traducen en obras concretas sino en facilidades al desarrollo turístico*” (Hernández Díaz, 1982:45).

Estas acciones se dividen en acciones de comercialización, capacitación, legislación y organización.

Categorías de instrumentos

El término categoría está empleado por Hernández Díaz para diferenciar los destinos de cada instrumento utilizado en el proceso de planificación.

Las tres categorías que existentes son: infraestructura, equipamiento y superestructura.

Infraestructura

Son todas aquellas inversiones de activo fijo (IAF) que permiten, facilitan o apoyan mediante bienes y servicios la función específica de las empresas turísticas (Hernández Díaz, 1982).

Son obras físicas, de origen estatal, que si bien no se realizan puntualmente para la actividad turística, le sirven a la misma como soporte. Tal es el caso de los servicios públicos como agua, drenaje, luz, teléfono, etcétera.

Estructura o equipamiento

Es necesario distinguir entre el equipamiento netamente turístico y el equipamiento de apoyo. La estructura o equipamiento está formada por “*todas aquellas empresas cuya organización está dada de acuerdo con una función de producción específica*” (Hernández Díaz, 1982:48).

La estructura se divide en tres subgrupos: a) empresas de insumos, b) empresas de complemento y c) empresas turísticas. Las empresas de insumos y de complemento proporcionan el equipamiento de apoyo, y las turísticas el netamente turístico.

Las empresas de insumos son todas aquellas cuyos productos se utilizan en la prestación de los servicios turísticos. Ejemplos de ellas son las agropecuarias, pesqueras,

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

ganaderas, industriales y de servicios, que proveen los bienes necesarios para que puedan ofrecer su producción (Hernández Díaz, 1982).

Las empresas de complemento, como Hernández Díaz las describe, son aquellas “*cuyos productos a la venta no son demandados en su mayoría por turistas*”, pero que sin embargo son indispensables para que el turismo se pueda desarrollar. Dentro de este subgrupo se pueden mencionar los hospitales, farmacias, clínicas, talleres de reparación, etcétera.

Por último, las empresas turísticas son aquellas cuya producción está dirigida específicamente a los turistas. Hernández Díaz, en su libro *Planificación Turística* plantea que si una empresa tiene en forma mayoritaria (60 o mayor porcentaje) demanda ejercida por turistas, dicha empresa es parte del equipamiento turístico, caso contrario, se la clasifica como de equipamiento complementario.

Superestructura

En esta categoría están comprendidas tanto las políticas específicas de dirección como las acciones promotoras de desarrollo.

Según lo describe Hernández Díaz en su libro, la superestructura está formada por “*los entes u organismos públicos y privados encargados del desarrollo, promoción, orientación y control de una actividad económica*”.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Dentro de esta categoría encontramos a las asociaciones privadas, organizaciones de facilitación y promoción y las instituciones gubernamentales, asignadas directa o indirectamente al desarrollo de la actividad turística.

Mecanismo de ordenación para los instrumentos de planificación

El mecanismo de ordenación y aplicación de los instrumentos de la planificación turística que propone Hernández Díaz, se sustenta en el concepto de programa.

Se entiende por programa “*al conjunto de proyectos (IAF), de políticas (PED) o de acciones (APD) integrados entre sí en función de una naturaleza semejante*” (Hernández Díaz, 1982:51)

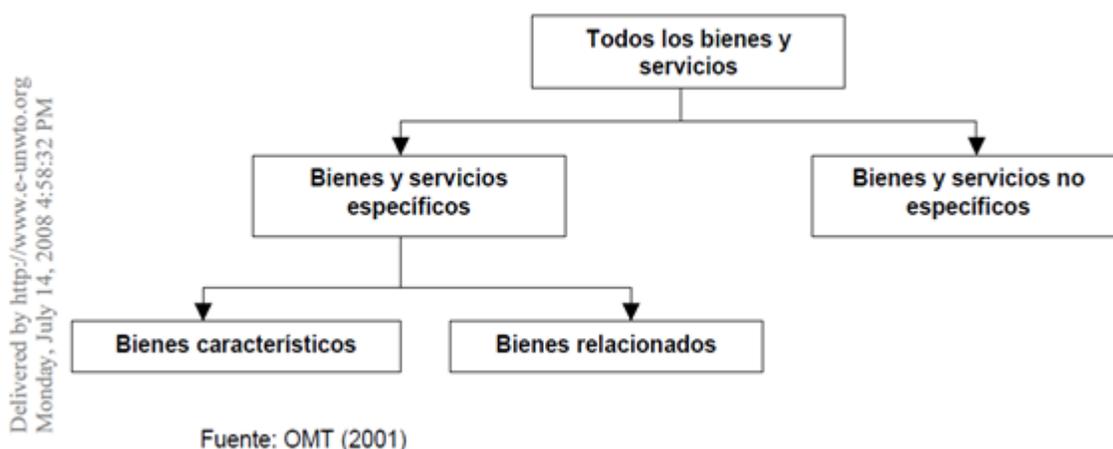
Oferta turística y atractivos turísticos

La oferta turística, según la describe Antonio Torrejón, es el conjunto de atractivos y servicios, puestos a disposición del mercado. Es el “conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado para su disfrute y consumo” (OMT, 1998).

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Estos bienes y servicios se utilizan en la actividad turística y, según la metodología propuesta por la OMT en las Cuentas Satélite de Turismo, se clasifican según el esquema siguiente:

Gráfico N° 1: Clasificación de los bienes



Se considera como:

Bienes específicos: aquellos relacionados directamente con el cliente turístico. Esta a su vez se subdividen en:

Productos característicos: son aquellos que en ausencia del fenómeno turístico desaparecerían por completo o su consumo e vería sensiblemente disminuido. Se asocian al turismo (hoteles, paquetes turísticos, restaurantes, servicios de ocio y recreo en zonas turísticas, etc.).

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Productos asociados o conexos: son consumidos en cantidades significativas por visitantes, aunque en ausencia de turismo seguirían siendo consumidos por los residentes: por ejemplo los taxis, transporte interurbano, museos, teatros, etc.

Bienes no específicos: aquellos relacionados indirectamente con el cliente turístico: (centros de salud, gasto farmacéutico, supermercados, etc.).

Otero plantea que *“en la medida que los bienes son valorados por distintos segmentos del mercado, se constituyen en atractivos turísticos y conforman el patrimonio turístico de una determinada localización”* (Otero, 2000).

El espacio turístico es un espacio productivo. Según Otero, *“una vez que los atractivos turísticos son puestos en valor, esto es, por un lado que hay un mercado dispuesto a consumirlos y por otro, una oferta de actividades recreativo turísticas que se realizan a partir de los mismos -es que ese espacio tiene un valor funcional específico a partir de su uso para la recreación y el turismo, para lo cual según los casos, es necesario en mayor o menor medida la implantación de instalaciones, equipamiento e infraestructura que posibiliten la oferta de servicios a partir de ellos”* (Otero, Seminario Internacional de Arquitectura Paisajística, 2000).

Esta característica de los recursos turísticos que sólo pueden ser utilizados en el propio lugar, y que además no son consumidos en sentido estricto durante el propio acto de su uso, hace que el espacio adquiera el papel de medio de producción (Otero, 2000). Es así entonces como plantea Otero en su ponencia, que las actividades turísticas que se

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

generan a partir de los atractivos turísticos consumen espacio pero no se consume el recurso. Sin embargo es necesario destacar que el tipo de manejo que de ellos se realice, depende su conservación o degradación.

Patrimonio Turístico

Universalidad de bienes, materiales (perceptibles por los sentidos, “cosas”) e inmateriales (historias, creencias, organización) que posee un territorio con aptitud turística, por herencia o incorporación (Lía Domínguez de Nakayama, 1994).

Recursos Naturales

Son todos aquellos elementos que existen en la naturaleza – o que forman parte de ella – y que el hombre puede aprovechar. Son la energía solar, el aire, el suelo, el agua, la vegetación, los minerales, la fauna silvestre y otros, que permiten al hombre satisfacer sus necesidades materiales y espirituales.

Percepción turística de la población

La Encuesta de Percepción ciudadana constituye una herramienta para testear el sentimiento de la población en relación con su ciudad y las perspectivas y retos a los que la ciudad se enfrenta.

Proyecciones Políticas

El diccionario de la Real Academia Española, define proyectar como “idear, trazar o proponer el plan y los medios para la ejecución de algo”.

Las proyecciones pueden ser definidas como la “forma sistemática de aplicación de métodos de pronósticos” (Patricia Farah, Consejo Federal de Responsabilidad Fiscal, 2001).

En el marco del presente trabajo, las proyecciones políticas serán las perspectivas, las ideas a futuro que tienen los representantes gubernamentales con respecto al sector turístico. Las actividades que se pretenden llevar a cabo, el crecimiento o decrecimiento de la actividad que se espera, en fin, la visión a futuro de lo que se realizará.

Ejes Temáticos

Los ejes temáticos son campos de actuación. Abarcan diversas situaciones y a su vez tratan temáticas puntuales como la calidad o el financiamiento de las inversiones turísticas, por ejemplo.

El hecho de que un plan sea dividido en campos, bien delimitados, favorece a que la planificación se realice de manera más puntual y precisa. Sumado a esto, la división permite que dentro de cada área se desarrollen las actividades necesarias para alcanzar las metas planteadas.

Cada uno de los campos toma como eje una temática, esto favorece a una mejor concentración por parte del plan en las actividades que deben realizarse, a fin de mejorar los distintos ámbitos del turismo y de esta manera organizar la actividad turística por el lapso de los próximos años.

La investigación científica

La Investigación, según la define Ramos Chegoya, es un proceso que, *“mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”* (Ramos Chegoya, 2008).

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

“La investigación turística es la formulación de preguntas, la sistemática colección de información para responder a preguntas y la organización y análisis de los datos con el fin de obtener pautas de comportamiento, relaciones y tendencias que ayuden al entendimiento del sistema, a la toma de decisiones o a la construcción de predicciones bajo el abanico de varios escenarios alternativos de futuro” (OMT, 2001).

La aplicación del método científico al turismo

A pesar de los numerosos estudios realizados aún queda mucho por conocer sobre el fenómeno turístico (Schlüter, 2005).

Gunn (1994:4) señala que las funciones de la investigación en turismo pueden agruparse en: describir, relevar, comprobar, predecir, pronosticar; y modelar, simular.

Describir, relevar. El relevamiento ya sea de atractivos, servicios, etc., es una de las formas más utilizadas en Argentina para el estudio del turismo.

Comprobar. Este tipo de análisis se realiza principalmente para determinar el interés por determinado tipo de servicio, la penetración de una campaña publicitaria, etc.

Predecir, pronosticar. Moeller y Shafer (1994:473) señalan que “los planificadores y empresarios del turismo necesariamente deben tomar en cuenta los sucesos futuros que influenciarán las decisiones del presente. Asimismo, tienen que evaluar los futuros impactos de las decisiones actuales”.

Enfoque de diferentes disciplinas

El turismo como disciplina. Según Schlüter, se nutre de los estudios realizados por otras disciplinas entre las que cabe mencionar la antropología, las ciencias políticas, la ecología, la economía, la geografía, la psicología y la sociología.

Antropología

La antropología centra su atención en el estudio del hombre en relación con la distribución de la población, sus orígenes, la clasificación y relación de los grupos étnicos, sus características físicas, relaciones ambientales y sociales, y la cultura (Jafari y Rictchie 1981:22).

Ciencias Políticas

Richter (1994:219) señala que la importancia del turismo está subvalorada y afirma que para obtener resultados concretos, tanto el sector público como privado del turismo, es necesario comprender las restricciones políticas y legales que pesan sobre ellos.

Teniendo en cuenta el carácter internacional del turismo, las facilidades o restricciones implementadas por diferentes gobiernos influyen en el flujo turístico. La negativa de otorgar visados de entrada a los ciudadanos de determinados países es un ejemplo de ello.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Ecología

El interés por visitar destinos cuyo ecosistema se caracteriza por su extrema fragilidad no es nuevo (Schlüter, 2005:29). En un principio estos sitios contaban con un sistema de protección enmarcado en la figura de parques nacionales o alguna similar.

Para compatibilizar el uso recreativo con la preservación se realizaban diferentes estudios que juntamente con una serie de recomendaciones se plasmaban en lo que se conoce comúnmente como plan de manejo.

Economía

Los estudios de carácter económico son numerosos y una gran mayoría se relacionan con las necesidades que tienen los países no industrializados para captar corrientes turísticas con el objeto de poner en funcionamiento su aparato productivo o para diversificar sus economías (Schlüter, 2005:32).

Los costos y beneficios del turismo en un determinado país o en una región son los estudios que se realizan con mayor frecuencia. La Organización Mundial del Turismo (OMT 1998:216) destaca los siguientes:

- Contribución al equilibrio de la Balanza de Pagos
- Contribución al Producto Bruto Interno (PBI)
- Contribución a la creación de empleo
- Contribución a la distribución de la renta

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Geografía

El objeto de estudio de la geografía del turismo son las interrelaciones que se crean entre la población turística y no turística, las actividades y facilidades, siempre en relación al espacio. Este análisis se hace tomando en cuenta aspectos ambientales, regionales y evolutivos (Mitchell y Murphy 1991:59).

A pesar de la gran cantidad de estudios realizados la conformación de un cuerpo coherente de conocimientos ha sido un proceso lento. Pearce (1988:14) señala que sin embargo, se puede considerar que se cuenta con seis amplias áreas que componen a la geografía del turismo:

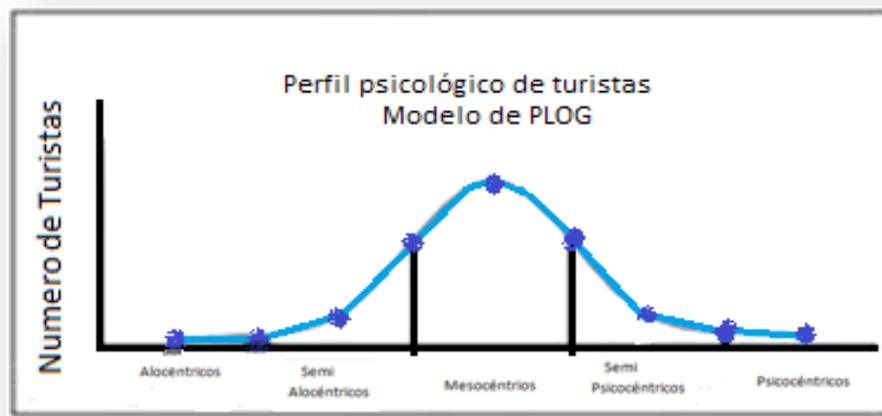
- Los patrones de distribución espacial de la oferta
- Los patrones de distribución espacial de la demanda
- La geografía de los centro vacacionales
- Los movimientos y flujos turísticos
- El impacto del turismo
- Los modelos de desarrollo del espacio turístico
- Los geógrafos tienen una participación importante en la planificación del desarrollo del turismo.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Psicología

Una aplicación de la psicología al turismo fue realizada por Stanley Plog. Elaboró un modelo que permite clasificar a las personas según tipos psicográficos que demostró ser de gran utilidad para el desarrollo de destinos, posicionamiento de productos, publicidad y promoción, desarrollo de facilidades, etc. (Plog 1994:210).

Gráfico N° 2: Perfil psicológico de los turistas



Fuente:<http://www.frontlinecommunication.co.uk/dmoworld/feature27.html>

Alocéntricos: Curiosos, con deseos de aventura, atraído por lo desconocido, prefieren áreas no turísticas, gustan de contactar personas de otras culturas, gustan de libertades y flexibilidades en el lugar de destino.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Céntricos: Poco inclinado a la aventura, procura los destinos más en boga. Informalidad con entretenimiento sencillo y divertido, playa, sol y arena

Psicocéntricos: Concentrados en pequeños problemas personales, inhibidos, ansiosos, pasivos, poco interés por el mundo exterior, con tantos destinos turísticos prefieren los que ya conocen y/o han visitado, prefieren viajes organizados destinos que no perturben su modo de vida.

Relevamiento de Recursos Turísticos

El relevamiento de recursos turísticos tiene dos facetas (Lía Domínguez de Nakayama, 1994):

- Técnica: está referida a la posibilidad de descubrir los recursos y describirlos en sus características. Comprende las características específicas de los lugares y su infraestructura y está relacionada con métodos de investigación científica. Se trata de inventariar los recursos.
- Simbólica: Implica dimensionar los recursos en el plano de los significados posibles. Pretende descubrir los signos que dan las personas a los recursos y que interpretaciones posibles tienen esos signos, para así poder construir el relato del producto.

Método de relevamiento

Para el presente trabajo se tomará el método de relevamiento planteado por Bonessi y Brugnoli en su libro “Productos Turísticos”.

Observación → Inventariación → Sistematización → Valoración

Observación

Observar los recursos turísticos implica situarse en el espacio a observar y ver que hay, las formas de los elementos que lo conforman y sus características (Bonessi y Brugnoli, 2002).

Básicamente hay dos formas de observar: una deductiva y otra inductiva. La información inductiva se efectúa captando cada cosa en particular y, a partir de cada una de las cosas observadas, se establecen características generales en base a los accidentes en común que tienen las cosas particulares que observamos. Con la modalidad deductiva acontece lo contrario. La observación cumple más bien un rol de verificación de un conocimiento preexistente.

Inventario y sistematización de la información

Según Bonessi y Brugnoni, una vez realizada la observación de un lugar o acontecimiento, debemos proceder a ordenar la información recogida, lo cual implica proceder a realizar un inventario que nos permita sistematizar esta información.

El elemento técnico que usualmente se utiliza para este procedimiento es la ficha técnica. Los aspectos más relevantes a tener en cuenta de una recurso, según los autores anteriormente mencionados, son:

Atributos físicos: son aquellos que hacen referencia al peso, altura, volumen, estructura, orden, secuencia, figura, textura, color, velocidad, grados de movimiento, olor, gusto y sonido.

Atributos temporales: referidos al origen, historia, uso actual, uso futuro y desaparición final del objeto.

Atributos de fabricación: la forma en que fue concebido, diseñado, comercializado, vendido y usado un objeto determinado.

Atributos psicológicos: nos refiere a los sentimientos que puede generar un objeto determinado en una persona: felicidad, tristeza, indiferencia, ansiedad, satisfacción, etc.

Atributos culturales: su descubrimiento se logra a través de preguntas como: ¿Cuál es la política que rodea al objeto?

Valoración

Una vez realizada la observación e inventariada y sistematizada la información recogida, le sigue el proceso mediante el cual se produce la puesta en valor del recurso.

El mismo se realiza en base a sus atributos, conjugando el carácter objetivo de los mismos, es decir, su presencia real, por un lado y, por otro, el aspecto subjetivo, o sea, la percepción de quien valora tal o cual recurso. El mismo paisaje puede inspirar a diferentes personas distintas sensaciones (Bonessi y Brugnioni, 2002).

La valorización cierra el proceso de relevamiento con el siguiente resultado: los recursos quedan puestos en valor. Al decir que quedan puestos en valor, estamos diciendo que están aptos para conformar un producto turístico.

Recursos físicos a relevar

A continuación se realiza una breve descripción de los elementos que serán tenidos en cuenta a la hora de relevar los recursos turísticos.

Recursos naturales

Se denominan recursos naturales a aquellos bienes y servicios que proporciona la naturaleza sin haber sido alterados previamente por parte del ser humano.

Suelo: lo que interesa principalmente de este elemento es el relieve. Se conocen con este nombre a las formas posibles que puede adquirir el suelo, siendo las formas extremas la alta montaña y la llanura.

Según Lía Domínguez de Nakayama, estas formas son valoradas con criterios estéticos. Todas las formas del suelo constituyen paisajes. Hay un segundo elemento constitutivo: la vegetación. Esta última como la define Nakayama, cumple la función paisajística de ser *el vestido del suelo*. Por ende, influye en la percepción estética que tengamos del relieve.

Clima: históricamente el clima ha influido de manera importante. El clima influye en el estado de ánimo tanto de los habitantes de un pueblo como en el de los turistas. Por ejemplo los pueblos mediterráneos son más cálidos en su forma de relacionarse.

Sin embargo más allá de las cuestiones anímicas, el clima influye de otras formas en el turista:

Elección del destino → influye en su decisión para elegir tal o cual destino.

Estacionalidad → afecta la estacionalidad de la demanda

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Actividades → influye en las actividades que el turista decida realizar.

El clima es sí también puede constituirse en el principal atractivo que componga un producto turístico.

Agua: Es un elemento imprescindible para la vida. Resulta sumamente atractivo en el imaginario del turista y, en igual medida y en relación con el clima, constituye un atractivo turístico por sí mismo.

Es importante tener en cuenta el estado en que se nos presente este elemento: líquido (lago), sólido (nieve) o gaseoso (nubes).

En su estado líquido el agua puede encontrarse básicamente de dos formas: como aguas calmas o como aguas corrientes. Las primeras son las que forman parte de los lagos, lagunas, etc., y las segundas constituyen los ríos, arroyos, etc.

Patrimonio Cultural

La conferencia Mundial sobre Políticas Culturales, celebrada en México en 1982, expresa que “el patrimonio cultural de un pueblo comprende las obras de sus artista, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónima, surgidas del alma popular y, el conjunto de valores que le dan un sentido a la vida. Es decir las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo: la lengua, los ritos,

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas.”.

La UNESCO, en su convención aún vigente de 1970, clasifica los bienes culturales en:

- Bienes culturales debido al genio individual o colectivo de nacionales o extranjeros en ese territorio, importantes para ese Estado.
- Bienes culturales hallados en el territorio nacional.
- Bienes culturales que hayan sido objetos de intercambios libremente consentidos.
- Bienes culturales adquiridos por misiones arqueológicas, etnológicas o de ciencia naturales, con el consentimiento del país de origen de esos bienes.
- Bienes recibidos a título gratuito o adquiridos legalmente, con el consentimiento del país de origen de esos bienes.

Para que sean considerados de interés turístico, según lo describe Nakayama en su libro, deben cumplir con 3 requisitos fundamentales:

- Atractividad: Esta depende de las cualidades intrínsecas del bien (representatividad, autenticidad, valor estético), del conocimiento de los usuarios acerca del bien y de las preferencias de los usuarios.
- Aptitud: Para poder insertarse adecuadamente a la actividad turística el bien depende de la capacidad de carga, de la satisfacción del usuario y de la capacidad de integración detectando el hilo conductor de las relaciones de sus antepasados y de sus contemporáneos.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

- Disponibilidad: Física, temporal y administrativa. Es decir, que se pueda ingresar físicamente al lugar donde se encuentre el bien, a la existencia o no de alguna limitante en cuanto a horarios, días de la semana o épocas del año para ser visitado y a la necesidad administrativa de presentar una autorización previa para ingresar, el pago de algún arancel o el cumplimiento de algún requisito para ingresar.

Antecedentes

En el año 2002, hubo un intento de realizar un Plan de Turismo Receptivo por y para la ciudad de Santa Fe. Toda la investigación estuvo a cargo de María Fernanda Álvarez (coordinadora de Turismo de la Municipalidad de Santa Fe). El Plan constaba de tres etapas a corto, mediano y largo plazo.

Uno de los puntos de la primera etapa consistía en realizar el Relevamiento físico de la ciudad, analizando la localidad en todos sus aspectos, ubicación geográfica, ambiente natural, historia, aspectos económicos, infraestructura y servicios generales, equipamiento y servicios turísticos, recursos humanos, legislación existente, entre otros. Luego una evaluación final, incorporándose la visión de la comunidad a través del análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).

Con esto lo que se lograría sería tener un diagnóstico y además saber con qué cuenta la ciudad, lo que puede ponerse en valor y en mercado, los atractivos actuales y potenciales, los aspectos negativos y positivos de cada recurso y atractivo en particular, etc. Toda esta información, sumada a otros puntos que se debatirían en talleres haría posible comenzar a bosquejar el Plan de Turismo Receptivo para la ciudad.

Por razones que se desconocen, esta investigación quedó en desuso y el Plan nunca se llevó a cabo.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

En 2004 la Nación sancionó la Ley Nacional de Turismo 25.997 que declara “*de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país*”. Le da prioridad dentro de las políticas de Estado, e incorpora al turismo receptivo como una “*actividad de exportación no tradicional para la generación de divisas, resultando la actividad privada una aliada estratégica del Estado*”.

Para fomentar el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turístico, la Ley determina los mecanismos necesarios para “*crear, conservar, proteger y aprovechar los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad; y establece los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad*” (Artículo 1º de la Ley Nacional de Turismo 25.997).

En el marco de esta nueva Ley de Turismo, el Ministerio de Turismo de la Nación presentó el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016 (PFETS), cuyo objetivo es “*consolidar al turismo como un sistema altamente eficiente al servicio de la captación, traslación y distribución equitativa de recursos en la vasta geografía socioeconómica del país*” (PFETS 2016).

El PFETS divide a la Argentina en 6 regiones: Región Norte, Región Buenos Aires, Cuyo, Litoral, Patagonia y Región Centro. La ciudad de Santa Fe está contemplada en la Región Litoral, constituida por las provincias de Formosa, Chaco, Santa Fe, Entre Ríos, Corrientes y Misiones.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Años más tarde, en 2007, el Sr. Luis Alberto Bertone, quien fuera Subsecretario de Turismo de la provincia realizó un Plan Estratégico Provincial de Turismo 2007 – 2016.

La ley que autorizó la construcción de los complejos Hotel – Casino – Centro de Convenciones para Santa Fe, Rosario y Melincué, la recuperación de patrimonio arquitectónico y artístico con motivo del Congreso de la Lengua en Rosario, la restauración del teatro lírico de Santa Fe, el aporte a la puesta en operación de la línea aérea Sol y la autovía Santa Fe – Córdoba, fueron algunos de los factores que impulsaron la reactivación del turismo y la preocupación de las autoridades por esta actividad. Pero una vez más el Plan fue archivado.

En 2008 la ciudad presentó un Plan de Desarrollo Municipal que dio comienzo a una etapa de ordenamiento, basado en cinco ejes fundamentales:

- Estado y gobierno local
- Planeamiento urbano y ambiental
- Producción, empleo y crecimiento económico
- Educación, ciencia y cultura
- Inclusión Social

Uno de los principales objetivos (nos referiremos únicamente a los que tienen algún tipo de injerencia en la actividad turística) fue *“Definir una gestión urbana que establezca los lineamientos para el desarrollo y ordenamiento de la ciudad”*. Convertir a

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Santa fe en una ciudad “*configurada urbanística y ambientalmente, producto de planificaciones y proyectos inteligentes, con visión multidimensional, sustentable y de amplia aceptación social*”. (Plan de Desarrollo 2008 Santa Fe Ciudad)

El desarrollo de este plan implicó poner en marcha un proceso de construcción de confianza en la población a partir de las acciones de gobierno comprometiéndose a crear un ambiente de convocatoria y participación.

Dicho plan también se propuso “*Concretar las obras públicas que aseguren el despegue económico, ambiental y social de la ciudad y optimicen las condiciones de competitividad del territorio*”.

Este Plan de Desarrollo sigue vigente en la actualidad.

El mismo año la provincia realizó un Plan Estratégico Provincial que ordena un conjunto de programas y proyectos a escala provincial y regional, a partir de tres líneas estratégicas:

- Territorio Integrado
- Calidad Social
- Economía del desarrollo

El eje Físico-Ambiental comprende las cuestiones orientadas a mejorar el hábitat, infraestructura y servicios, así como también todo aquello relacionado con las marcas del territorio y la cuestión ambiental; el eje Económico-Productivo incluye temas vinculados

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

a la economía y la producción regional, recursos y formas de organización; actividades, cadenas de valor y potencialidades de desarrollo; y eje Socio-Institucional abarca todas aquellas cuestiones vinculadas a las redes y actores regionales, la reforma del Estado, y los derechos fundamentales en materia de educación, salud, desarrollo social y cultural, justicia y seguridad ciudadana.

En el presente Plan se dividió a la provincia en cinco “Nodos” o regiones. La ciudad de Santa Fe forma parte de la Región Tres llamada Nodo Santa Fe.

Cada una de los Nodos se sometió a un análisis pormenorizado teniendo en cuenta cada uno de los ejes.

Turísticamente hablando, a partir del enfoque de “uniones de productos” la Secretaría de Turismo provincial dividió a la provincia en 3 ejes – el agua, la tierra y el arte y los eventos - , los cuales funcionan como cadenas de valor. Los mismos se denominan: Costa, Arte y Eventos y Tierra Adentro. Cada uno de ellos hace referencia a las distintas tipologías de turismo. En primer lugar la pesca y el turismo de sol y playa, en segundo lugar el turismo de negocios, cultural e idiomático y por último el turismo rural, de estancias y las rutas agroalimenticias.

La ciudad de Santa Fe queda contemplada dentro de Arte y Eventos principalmente y de Costa debido a que su ejido urbano incluye Alto Verde y La Guardia, dos zonas costeras.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

A principios de 2011 se produjo un cambio en la Subsecretaría de turismo ingresando la Sra. Claudia Neil, quien ocupa el cargo actualmente. Tuvo que asumir en un año complicado turísticamente hablando si se tiene en cuenta que asumió en Enero y en Abril se disputaba otra competencia de TC 2000 en la ciudad y en Julio fue sede de la Copa América, entre otros eventos que se realizaron a lo largo del año.

Sumado a esto, los lazos con la provincia no son estrechos. Hasta el momento continúan trabajando por separados. En circunstancias aisladas trabajan en forma conjunta pero mayormente trabajan de manera separada.

La Subsecretaria de Turismo de la Municipalidad cuenta con el apoyo del SAFETUR, que es el Ente Autárquico Municipal compuesto por representantes del sector empresarial. La mesa la conformaban en su momento únicamente un representante de la Asociación Hotelera Gastronómica, uno de Agencias de Viajes y Turismo y uno de transporte. Este año con la llegada de la Sra. Neil, nueva Subsecretaria, se amplió la mesa incorporando al Bureau, la Cámara de empresarios turísticos de la Región Santa Fe, los dos Institutos de turismo de la ciudad, la Universidad Nacional del Litoral, el área de salud, el área de deportes y de comunicación de la Municipalidad y el Foro de la Ciudad. También se incorporó a la Dirección de Aeropuertos. Hasta el momento estos últimos empresarios incorporados no tienen voto, pero se está analizando la ordenanza para modificarla y añadir algunas de estas instituciones, no todas, a la Comisión Directiva para que puedan votar.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Este fue un año electoral, lo que trae consigo cambios de gobernantes en las distintas dependencias, pero en beneficio de la actividad turística las autoridades de esta Subsecretaría continuarán siendo las mismas, lo que permite continuar el proyecto comenzado a principio de año. Teniendo ya todos los actores aglutinados en el SAFETUR es más factible reunirlos para diseñar un Plan Estratégico. Incluso al ser el mismo SAFETUR quien lo lleve a cabo pueden cambiar los gobernantes que siempre van a estar las instituciones por detrás respaldando el Plan.

Santa Fe tiene mucho potencial por explotar, es conveniente ordenarlo antes de que crezca deliberadamente. Y con el consenso de todos los involucrados se pueden obtener muy buenos resultados.

Metodología

La palabra metodología proviene del griego y etimológicamente significa viaje que se realiza en busca de un objetivo específico (Schlüter, 2005:19).

Como el concepto lo indica, en este apartado se describen los métodos que se utilizaron para recolectar la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados.

Los diseños de investigación

Un diseño de investigación es un plan cuidadosamente elaborado y controlado para llevar adelante la investigación (Schlüter, 2005:59).

Los principales diseños de investigación utilizados son tres: exploratorio, descriptivo, y explicativo o de comprobación de hipótesis causales.

Para el presente trabajo se utilizaron únicamente los diseños exploratorio y descriptivo.

Diseño exploratorio

Siguiendo a Selltiz et al. (1976:69) El diseño exploratorio sirve básicamente para los siguientes propósitos:

- Familiarización con el tema a estudiar
- Elaborar una hipótesis
- Formular un problema que será estudiado con mayor precisión en el futuro
- Familiarización con los conceptos
- Reunir información acerca de posibilidades prácticas para llevar a cabo investigaciones en marcos de vida actual.
- Proporcionar información detallada sobre problemas considerados como urgentes por personas que trabajan en un determinado campo de relaciones sociales.

De lo arriba mencionado se desprende que la función principal del diseño exploratorio consiste en descubrir nuevas ideas y nuevas perspectivas.

Fuentes de información

Existen dos tipos de fuentes de información, primarias y secundarias. La diferencia entre fuentes primarias y secundarias es que las primeras provienen de organismos que han realizado las observaciones y las secundarias son cuando se recurre a

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

datos ya publicados o que, sin haber sido publicados, fueron recopilados originariamente por otros (Ander – Egg 1976:188).

En Argentina los principales proveedores de fuentes primarias son el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC); los departamentos de estadísticas provinciales; la Dirección Nacional de Migraciones; el Ministerio de Turismo de la Nación; y los organismos provinciales y municipales de turismo.

Las fuentes secundarias están constituidas por disertaciones en congresos y seminarios, tesis doctorales, informes de investigación, bases de datos factuales – es decir que contienen datos numéricos y/o concretos – y revistas científicas.

La OMT (1998: 250-253) considera que son fuentes primarias:

- las revistas científicas;
- la literatura gris, es decir, informes de investigación, actas de congresos y tesis doctorales;
- libros (manuales, monografías, diccionarios, etc.)

Entre las fuentes secundarias incluye (OMT 1998:252):

- revistas de resúmenes;
- índices bibliográficos
- índices permutados
- índices de contenidos

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

- índices de citas
- bases de datos
- bancos de datos

Diseño descriptivo

Es el más utilizado en turismo y se lo utiliza cuando el objetivo de la investigación es la descripción sistemática, objetiva y precisa de las características de una determinada población o área de interés (Pizam 1994:97).

Cuando se utiliza la investigación aplicada al turismo, el cuestionario se convierte en la herramienta principal. Se lo utiliza siempre que se quiere saber algo al respecto a las preferencias de los turistas, el grado de satisfacción de un servicio prestado, etc. La información obtenida es utilizada para la toma de decisiones, ya sea a nivel empresarial o para desarrollar un destino (Schlüter, 2000:66).

Técnicas de recolección de datos

Hay tres formas principales de recolección de datos. La primera es la que obtiene el investigador al observar el fenómeno. La segunda es la que obtiene mediante la

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

comunicación con el sujeto de estudio. También se puede obtener información de fuentes secundarias que fueron recogidas con otro propósito (Pizam 1994:98).

A continuación se describen la observación, la encuesta y la entrevista que fueron las utilizadas.

Observación

La observación puede ser definida como el “proceso de mirar y escuchar a otras personas” (León y Montero 1997:32).

Observación no estructurada: utilizada por el investigador para “familiarizarse con área de estudio o el tema a estudiar. Con frecuencia se emplea en la etapa exploratoria como técnica auxiliar para la formulación de la hipótesis” (Schlüter, 2000:91).

Observación estructurada: consiste en (García Ferrando y Sanmartín 1998:121), la “observación y registro de acuerdo con procedimientos explícitos, de comportamientos y acciones sociales previamente especificadas”.

Entrevista

Se la puede definir como una “situación en la que una persona, el encuestador, le hace preguntas a otra, el encuestado, con el objeto de obtener respuestas pertinentes al tema bajo estudio” (Schlüter, 2000:94).

Las entrevistas estructuradas son uniformes y rígidas. El investigador tiene un listado de preguntas las que tiene que ser formuladas en el mismo orden y en los mismos términos.

La entrevista no estructurada es una conversación sin restricciones entre el investigador y el entrevistado sobre temas relacionados con el objeto de estudio.

Encuesta

Una encuesta es un estudio en el cual el investigador busca “recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado” (Schlüter, 2000:89). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de “preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos” (Schlüter, 2000:89).

Oferta turística e infraestructura

Se utilizó la investigación descriptiva para formular un diagnóstico de la ciudad de Santa Fe. La misma comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de composición de los fenómenos (Tamayo, 2002).

Esto permitió analizar la situación actual de todos los elementos de la actividad turística – oferta, demanda, infraestructura, etc. –, conocer sus carencias y sugerir acciones posteriores.

A fin de conocer a fondo las condiciones de la infraestructura y de los recursos turísticos, se realizó una observación individual y posterior registro de lo observado en las respectivas fichas de relevamiento.

Para cada observación (Puente 2003) se determinará:

- el objeto, situación, caso, etc. (que se va a observar),
- los objetivos de la observación (para qué se va a observar)
- la forma con que se van a registrar los datos

También se deben:

- registrar los datos observados
- analizar e interpretar los datos
- elaborar conclusiones

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

- elaborar el informe de observación

El fichaje consiste en registrar los datos que se van obteniendo en las observaciones en las fichas de relevamiento.

Para cada destino de observación se realizó una ficha adecuada a tal fin.

Puntualmente para el relevamiento de hoteles, hospedajes, hosterías, etc., se realizará un muestreo probabilístico o aleatorio. Se realizará una lista de todos los alojamientos existentes en la ciudad, se los separará siguiendo algún criterio (en este caso será según la categorización de los mismos) y dentro de cada categoría se tomarán aleatoriamente un grupo de establecimientos a fin de ser relevados.

A posteriori se realizará un análisis FODA que permita conocer la situación competitiva de la ciudad.

Análisis FODA

El término FODA es una sigla constituida por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Fortalezas: son las capacidades especiales con que se cuenta, lo que brinda una posición privilegiada frente a otros destinos competidores. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente.

Oportunidades: son los factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno y/o potenciar, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos componentes que provocan una posición desfavorable frente a otros destinos competidores, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, entre otros.

Amenazas: son las situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar contra el éxito del plan.

Recursos turísticos

Se efectuó el mismo procedimiento que para el relevamiento de la oferta turística y la infraestructura. Sumado a esto se realizó una entrevista en profundidad, semiestructuradas con preguntas abiertas a la responsable de comunicaciones de la Subsecretaría de Turismo de la ciudad de Santa Fe. Las entrevistas nos permiten obtener datos relevantes y significativos con respecto a la situación actual.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

A modo de conclusión se unificó la información obtenida en un análisis FODA que demuestre las oportunidades y amenazas que tiene la actividad turística respecto a la situación de los recursos.

Proyecciones políticas

Las proyecciones políticas, como se mencionó anteriormente, son las ideas a futuro que tienen los representantes gubernamentales con respecto al sector turístico. Por lo tanto se realizó una entrevista en profundidad a la Subsecretaria de Turismo de la ciudad de Santa Fe a fin de conocer cuáles son las expectativas a futuro teniendo en cuenta que fue un año electoral y que asumieron nuevos representantes políticos en la ciudad y en la provincia.

Además de las técnicas de recolección de datos antes mencionadas se realizó un análisis de contenido teniendo en cuenta planes provinciales y de organización territorial, revistas temáticas, publicaciones, diarios, folletos, etc.

Ejes temáticos y Programas

Los ejes temáticos y los programas que estos contienen, fueron diseñados a partir de toda la información que se obtuvo de las entrevistas, de los planes y de las demás fuentes consultadas.

Es precisamente a través de la opinión que recibimos y de lo que pudimos observar, de donde derivaron las distintas problemáticas que tiene la ciudad en lo referente al turismo. De ahí el énfasis que se le tenga que poner a cada cuestión y las futuras líneas de acción a seguir.

Cada uno de los ejes temáticos comprende las actividades que se realizarán en los próximos años en pos del cumplimiento de las metas y objetivos planteados. Dichas acciones están contempladas dentro de los distintos programas que integren los respectivos ejes.

Resultados

- ∴ A partir del relevamiento se obtuvo un diagnóstico de la oferta turística santafesina y de la infraestructura local.
- ∴ Con el análisis de la demanda se identificó los distintos tipos de turistas que arriban a la ciudad y las actividades que estos realizan.
- ∴ La entrevista con la funcionara política permitió conocer las perspectivas y puntos de vistas del sector turístico y las actividades que se están llevando a cabo.
- ∴ La encuesta permitió ahondar respecto de la percepción que tienen los residentes sobre el turismo en la ciudad.
- ∴ El análisis de toda la información recolectada y de las observaciones realizadas facilitó la identificación de los elementos que deberán constituirse en ejes temáticos de la propuesta para el posicionamiento de la ciudad de Santa Fe
- ∴ Junto con la determinación de los ejes, el estudio de la problemática del turismo permitió determinar que cuestiones deben ser incluidas en los diversos programas.

*Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de
Santa Fe*

SEGUNDA ETAPA:

LA PROPUESTA

Introducción

Todos los días una gran cantidad de personas arriba a la ciudad por cuestiones laborales. Como ciudad capital es sede de innumerables empresas, ministerios, secretarías, tribunales y organizaciones a las cuales acuden por trámites o reuniones y que incluso muchas veces les requiere quedarse en la ciudad más de un día. Esto implica la utilización de hoteles, restaurantes, taxis y remises.

Año a año centenares de jóvenes llegan en busca de una formación académica. En su mayoría, llegan del interior de la provincia pero muchos también de otras provincias. Alquilan departamentos, compran suministros en los supermercados, útiles en las librerías y utilizan los medios de transporte para trasladarse hasta los institutos o universidades. Junto con ellos vienen sus familiares a visitarlos, a recorrer la ciudad, a conocer donde viven sus hijos, sobrinos o nietos. A comer en restaurantes, visitar museos o realizar recorridos turísticos.

En menor medida, pero creciendo exponencialmente, muchos extranjeros eligen Santa Fe para aprender la lengua española como segunda lengua y a su vez realizar intercambios culturales. Estos jóvenes, por lo general, se quedan de dos a seis meses en la ciudad, asisten a clases todos los días y durante los fines de semana quieren viajar y conocer. Si bien la mayoría de las veces se alojan en residencias universitarias o casas de familia también buscan conocer la ciudad, sus atractivos, sus bares y restaurantes. Compran recuerdos para llevar y consumen servicios básicos como farmacias o supermercados.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Esas mismas empresas e instituciones, que mencionábamos anteriormente, a lo largo del año realizan congresos, convenciones, viajes de incentivo para sus empleados o reuniones zonales con sus miembros. Estos eventos nuclean a una gran cantidad de personas, que deben alojarse en la ciudad uno, dos y a veces hasta tres días, que utilizan centros de reuniones y convenciones, equipamiento especializado y transporte, que almuerzan y cenan en la ciudad y que, al igual que los familiares de los estudiantes, quieren conocer la ciudad, realizar algún recorrido turístico o visitar algún atractivo.

Todos ellos son considerados turistas desde el momento que viajaron a un *“destino distinto al de su residencia habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos”* (OMT, 1990 según Wikipedia). Pero cada uno de los segmentos tiene intereses y motivaciones distintas, por lo tanto requieren de un tratamiento diferenciado.

Este es otro motivo por el cual se requiere de un Plan Estratégico para la ciudad. El Plan no solamente ordenará la actividad sino también permitirá generar estrategias puntuales direccionadas a cada uno de los segmentos. Incluso las acciones de marketing deben ser distintas. Cada segmento se verá atraído por diferentes argumentos, por lo tanto no es factible dirigirse a todos con la misma estrategia.

Imagen Deseada

A comienzos del siglo XX, turísticamente hablando, la ciudad de Santa Fe no formaba parte de los destinos consolidados, era más bien una capital administrativa.

Con el auge del turismo de negocios, en el año 1997, con la importancia que recobró el idioma español como lengua extranjera y con el incremento de jóvenes que arriban a la ciudad a estudiar en las diversas universidades, Santa Fe comenzó a recibir una mayor afluencia de visitantes.

Esto, sumado a los festejos por el Bicentenario de Argentina y la venida de la Copa América a nuestro país, de la cuál Santa Fe fue sede, hizo que las autoridades santafesinas restauraran y remodelaran los sitios de mayor interés, acción sumamente propicia para la actividad pero no suficiente. El turismo, como toda actividad económica requiere de un ordenamiento estratégico que abarque no solamente las acciones de puesta en valor de la infraestructura sino también programas de marketing, de incentivo a la comunidad residente, desarrollo de nuevos productos, leyes turísticas, en fin, políticas de estado que sirvan de guía para el crecimiento de esta actividad.

Santa Fe tiene mucho potencial por desarrollar, cuenta con recursos para hacerle frente a este desarrollo y hay una decisión política de favorecer a este a crecimiento, solo falta ordenar todos estos factores en un plan turístico y alinearlos con los planes existentes. De esta forma la ciudad podrá consolidarse como un destino sólido en turismo receptivo.

Diagnóstico

Relevamiento Físico

La ciudad de Santa Fe es un polo creciente, capital provincial y por lo tanto sede administrativa de los poderes gubernamentales y otros organismos del Estado. Si bien este es un aspecto positivo, marca una actividad económica de comercio y administrativa, por lo cual no se ha tenido en cuenta quizás otras actividades productivas como el turismo.

Está ubicada estratégicamente dentro del Mercosur. Sus rutas, los ferrocarriles, la Hidrovía Paraná – Paraguay y el aeropuerto de Sauce Viejo configuran un sistema de comunicaciones de gran potencial. Aunque actualmente el aeropuerto recibe únicamente 2 vuelos diarios desde y hacia Buenos Aires.

La estación terminal de ómnibus se encuentra ubicada estratégicamente al este del área central y cerca de avenidas que permiten un rápido acceso hacia los distintos puntos de destinos provinciales y nacionales.

Situación actual de la infraestructura

A partir el análisis realizado por la provincia en el marco del Plan Estratégico Provincial se observaron en cada uno de los ejes analizados diversas cuestiones que se deben considerar.

- Se verifican rutas colapsadas.
- Se reconoce la necesidad de acciones puntuales en materia de comunicaciones: el dragado del río Paraná y la reactivación del puerto de Santa Fe, la construcción de autovías en Rutas Nacionales N° 11 y 19 y en la Ruta Provincial N° 70 son las de mayor urgencia. Cabe destacar que al día de hoy la Ruta 19 está casi terminada en territorio santafesino pero las obras aún no han comenzado en la provincia de Córdoba. La Ruta 11, en cambio, según lo informado por Vialidad Nacional, está prevista que el tramo San Justo – Santa Fe forme parte del presupuesto 2012/2014 recién. La Ruta 70 todavía no está incluida en los planes nacionales.

Con respecto a la reactivación del Puerto, ésta comenzó a llevarse a cabo años atrás con la construcción de un Hotel & Casino cuatro estrellas; un centro de convenciones y estacionamiento para 850 vehículos. Además está proyectado para este año terminar un Condo Hotel en el Dique II y comenzar a construir otro también en el puerto.

- En términos de infraestructura de servicios, se verifica la existencia de redes troncales de energía eléctrica y gas natural, así como acueductos y servicios de comunicaciones.

Equipamiento turístico

- La ciudad cuenta con 33 hoteles, seis 4 estrellas y dos 4 estrellas superior en proceso, categoría sumamente demandada por los viajeros de negocios y por los organizadores de eventos.
- Desde el punto de vista gastronómico Santa Fe tiene una oferta muy completa, no solo por la diversidad de establecimientos sino también por la identidad y calidad de los alimentos – oriundos en su mayoría de los campos o huertas de la región. La proximidad de los ríos provee a los establecimientos de un ingrediente protagónico: el pescado fresco en sus distintas variedades.
- En la mayoría de los bares y confiterías se pueden probar el chop santafesino o “liso” y tradicionales picadas. Los fines de semana muchos pubs y discotecas abren sus puertas temprano para los famosos *after office* (que significa después de la oficina). Después de doce habilitan sus pistas para quienes quieran bailar.
- Santa Fe cuenta con una gran variedad de museos, teatros, parques, plazas, Iglesias y edificios antiguos donde se pueden realizar actividades durante el día y la noche.
- Tiene una extensa propuesta cultural compuesta por obras de teatro, festivales, ferias de artesanos, talleres, recitales de música nacional e internacional. El ex Molino Franchino – actual fábrica cultural – el Centro Cultural, la Estación

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Belgrano – actual sede de la Secretaría de Turismo Municipal y La Redonda (ex predio ferroviario) son los principales escenarios de este tipo de actividades.

Estadísticas turísticas

- La ciudad de Santa Fe carece de un sistema de información turística que recabe datos fidedignos de la actividad.
- Se realizan encuestas a los viajeros que llegan a los puntos turísticos y se consulta a los hoteles la ocupación que tuvieron. A partir de esta información realizan los partes de prensa que luego se publican (ver anexo).
- A principios de 2011 el gobierno de la ciudad junto con la Bolsa de Comercio firmó un convenio de cooperación y asistencia técnica para promover el análisis y la investigación socioeconómica de la ciudad. Se buscará integrar esta Oficina al Sistema de Información Nacional, a efectos de articular su trabajo con otros organismos responsables de relevar información estadística.

Hasta el momento no se hizo nada al respecto.

Se utilizaron las estadísticas de la Encuesta de Ocupación Hotelera realizada por el INDEC (ver anexo) que, si bien difieren bastante de los datos aportados por la municipalidad en sus partes de prensa, son los únicos datos formales existentes hasta la fecha.

Conclusiones obtenidas de las EOH

- Casi todos los años se registra una mayor afluencia en los meses de Julio a Diciembre que de Enero a Julio.
- También se observa una disminución en cuanto a los arribos anuales desde 2007 a 2010, aunque si uno compara los arribos de cada mes del año 2011 (registrados hasta el momento) con los mismos meses de 2010 se puede inferir que está recuperándose la actividad.
- Lo mismo que sucede con los arribos ocurre con la ocupación hotelera: se observan porcentajes más altos en el año 2007 y 2008 que en 2010 y 2011, pero al comparar éstos dos últimos años, en 2011 comienza una recuperación que, si continúa así al finalizar el año los porcentajes serán aún mayores.

Datos aportados por la Subsecretaría de Turismo de la Municipalidad

- En los centros de información turística del gobierno de la ciudad fueron atendidas unas 24.980 personas durante el 2011 (sólo un 30% de turista aproximadamente llega a los Centros de Información a solicitar información).
- Comparando con 2007 (19.540 turistas) el crecimiento fue grande, aunque es parejo si se compara con 2010 que se recibieron 22.145 turistas.
- Se atendieron un 54% de turistas nacionales (de Buenos Aires; Córdoba y Entre Ríos principalmente). Del interior de la provincia hubo un 24,51%, en su mayoría

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

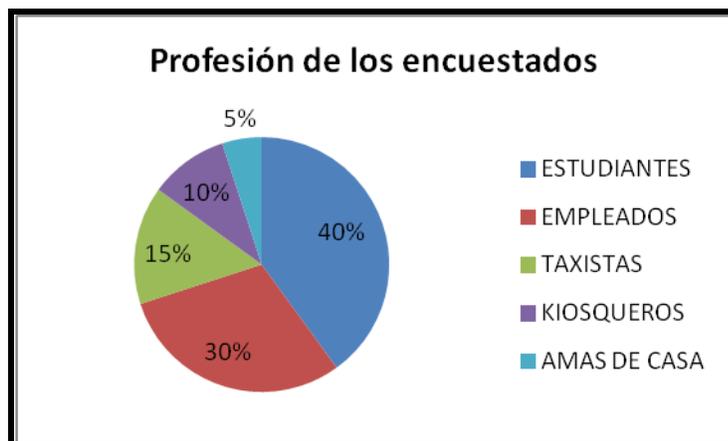
de Rafaela, Rosario, Venado Tuerto y Reconquista y en menor medida de San Carlos, Ceres, Esperanza, San Javier y San Justo.

- El porcentaje de extranjeros fue casi del 21%. (Mayormente fueron de Chile y Brasil y en menor medida de Japón, Alemania, Paraguay, Uruguay, Italia, Perú, Colombia, Bolivia, Francia y EEUU.
- El pico que se observa en 2011 se debe principalmente a la realización de la Copa América en nuestro país y de la cual Santa Fe fue sede de importantes partidos de la Selección Nacional. Solamente el mes de Julio (durante la Copa) se recibieron 8170 consultas, de las cuales el 27% eran extranjeros.
- En 2007 la estadía promedio era de 1 día aumentando en 2011 a 2,5 días.
- Teniendo en cuenta las excursiones consumadas también se observa un crecimiento siendo en 2007 un total de 31 excursiones anuales (la Subsecretaría solo atiende visitas guiadas de contingentes carenciados y/o grupos que tengan convenios con el gobierno de la ciudad) mientras que en 2011, únicamente hasta el mes de agosto, ya se llevaban 98 excursiones realizadas. Este porcentaje sin tener en cuenta las que realizan las agencias.

Datos aportados por la Encuesta realizada

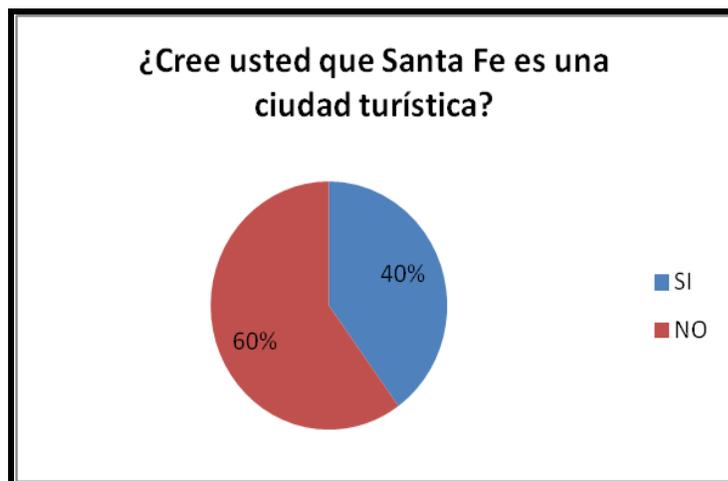
- Se encuestó un total de 100 personas, de las cuales 65 fueron hombres y las restantes mujeres.

Gráfico N° 3: Profesión de los encuestados



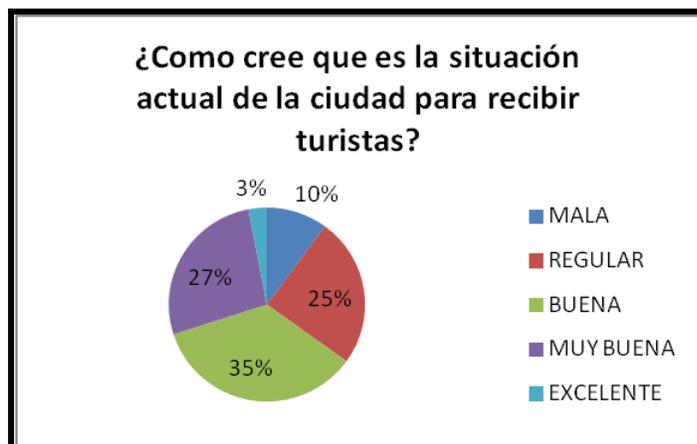
- De los encuestados la gran mayoría fueron estudiantes (40%) y empleados (30%).

Gráfico N° 4: Santa Fe como ciudad turística



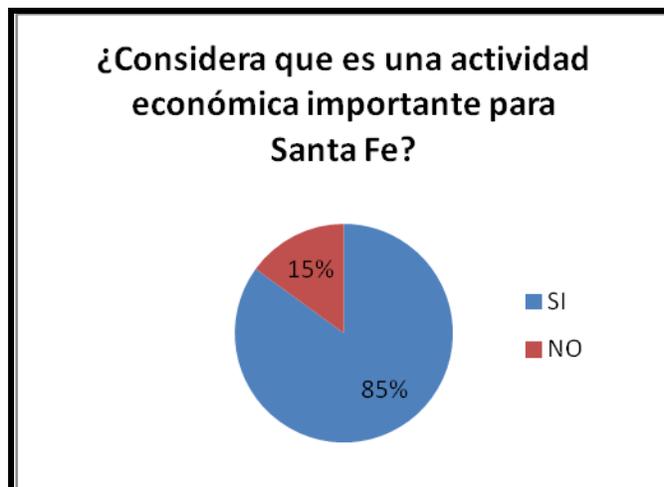
- El 60% consideró que Santa Fe no era un destino turístico. Cuando se les preguntó por qué no la mayoría contestó que la ciudad no tenía recursos para mostrar como si tenían Bariloche, Mar del Plata o Carlos Paz.

Gráfico N° 5: Situación actual de la ciudad



- Casi la totalidad de los encuestados ubicó a Santa Fe en una situación entre regular (25%), buena (35%) y muy buena (30%).

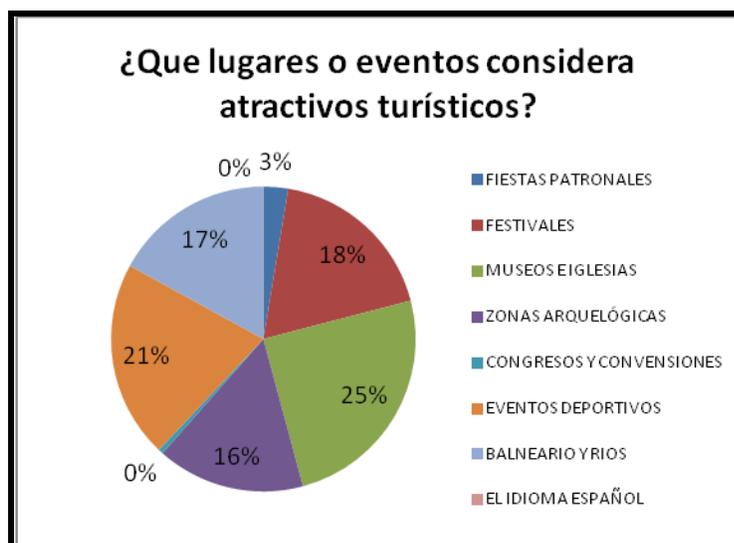
Gráfico N° 6: El turismo como actividad económica



Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

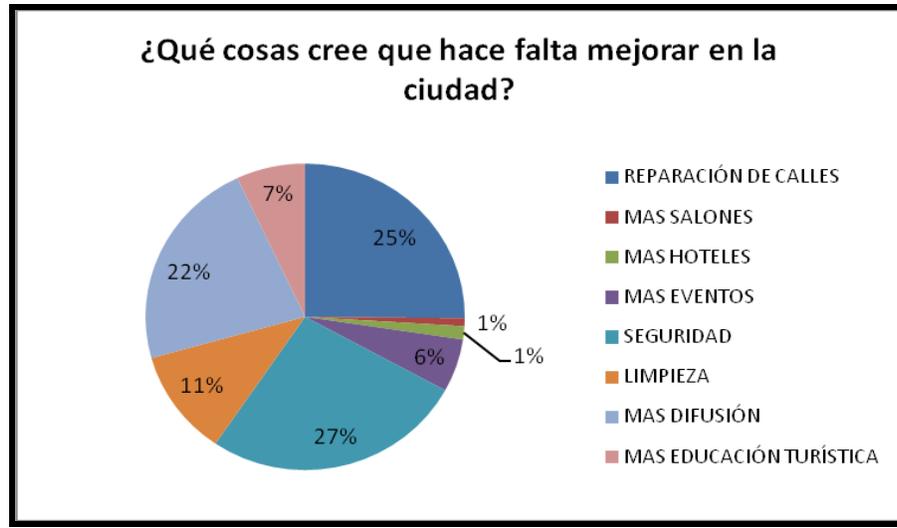
- Un 85% respondió que el turismo era una actividad económica importa para Santa Fe. Dato sumamente importante ya que demuestra que los residentes reconocen su valor.

Gráfico N° 7: Atractivos turísticos



- La gran mayoría señaló a las iglesias, museos, balnearios, ríos, festivales, zonas arqueológicas y eventos deportivos como atractivos turísticos.
- Solo el 2% pensó en los congresos y convenciones como atractivos y ningún encuestado señaló al idioma español como tal. No tienen en cuenta al turismo de negocios ni al turismo idiomático dentro de la actividad.

Gráfico N° 8: Mejora para la ciudad



- Siendo en su mayoría los encuestados residentes de la ciudad de Santa Fe no sorprendió que las opciones más elegidas fueran reparación de calles, seguridad, limpieza y difusión.

Matriz FODA

Todo plan de desarrollo requiere de una fase diagnóstica que permita identificar un punto de partida o situación actual y las brechas existentes entre el hoy y la situación deseada.

En este caso esa situación deseada es el horizonte anteriormente planteado, con el que la propuesta se compromete: la consolidación de la Ciudad de Santa Fe como destino de turismo de negocios y de turismo idiomático.

Entre las muchas herramientas existentes se eligió el análisis de matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), ya que permite conformar un cuadro de la situación actual, obteniendo un diagnóstico preciso a partir del cual tomar decisiones estratégicas acordes con los objetivos y políticas formulados en el Plan de Desarrollo Santa Fe ciudad y en el Plan Estratégico Provincial de Santa Fe y a formular en la presente propuesta.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

	ANÁLISIS INTERNO	
MATRIZ FODA	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Excelente posición geográfica con facilidad de acceso. ▪ Cercanía con la ciudad de Paraná. ▪ 2 aeropuertos internacionales en la provincia. ▪ Calidad y cantidad de servicios recreativos, culturales, deportivos, con espacios destinados al tiempo libre. ▪ Amplia oferta hotelera y gastronómica. ▪ Folletería unificada y actualizada. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de un sistema unificado de información. ▪ Dificultad para conformar a Santa Fe Ciudad como destino turístico. ▪ Ausencia de legislación de categorización hotelera municipal o provincial. ▪ Legislación turística desactualizada. ▪ Rutas de acceso colapsadas y poco aptas para la dimensión de tránsito existente. ▪ Insuficientes vuelos en el aeropuerto de Sauce Viejo.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

	<ul style="list-style-type: none">▪ Cuna de artistas reconocidos y espacios simbólicos donde tuvieron lugar hechos históricos y culturales significativos.▪ Sede de importantes eventos a nivel nacional e internacional.▪ Reconocida calidad científica y académica.▪ Cuenta con instituciones de capacitación turística atentas a los requerimientos del sector.▪ Vínculos recíprocos y trabajos en conjunto con las provincias de la Región Centro (formada por Córdoba, Santa Fe y Entre Ríos).	<ul style="list-style-type: none">▪ Relaciones debilitadas con la provincia.▪ Insuficientes recursos económicos propios.▪ Estructura interna de personal acotada en la Subsecretaría.▪ Escasas agencias de viajes que realicen turismo receptivo.
--	---	--

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

	<ul style="list-style-type: none">▪ 2 equipos de futbol compitiendo en primera división	
--	---	--

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

	ANÁLISIS EXTERNO	
MATRIZ FODA	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diversificación de la economía. ▪ Tipo de cambio favorable para los extranjeros ▪ Bajos costos de vida comparada con otras provincias. ▪ Auge de la lengua española en el mundo. ▪ Crecimiento de la modalidad de turismo urbano. ▪ Importantes inversiones inmobiliarias. ▪ Ampliación del aeropuerto Sauce Viejo. ▪ Nuevo gerenciamiento del “Santa Fe Futbol Club”, ahora en manos del Corinthians de Brasil. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo y promoción turística de otros destinos con recursos similares. ▪ Posibles cambios de escenarios a nivel nacional e internacional ▪ Degradación creciente del medio ambiente y del patrimonio cultural por uso intensivo. ▪ Acelerado desarrollo y crecimiento de otras ciudades como ciudades – destino. ▪ Fortalecimiento de destinos competidores como destinos sedes de eventos y como ciudades receptoras de estudiantes de español.

Conclusión diagnóstica

A partir de la matriz diseñada se puede observar que dentro de las debilidades existen cuestiones de fondo inherentes al sector público y al sector privado que es necesario resolver con cierta urgencia. Por ejemplo el hecho de no contar con una legislación hotelera municipal o provincial vigente. Junto con las debilidades es preciso analizar las amenazas del entorno y tenerlas en cuenta para poder estar preparados por si alguna se presentara. Precisamente esa es una de las características más importante que deben tener los planes para ser exitosos: que sean *planes – procesos* (Informe de Azul Turismo sobre PFETS, 9:2005) y que se adapten a los cambios.

Para llevar a cabo todo esto hay que conocer bien las fortalezas del destino, valernos de ellas y aprovechar las oportunidades que se presenten para de esa forma lograr reducir las debilidades y hacerle frente a las amenazas que puedan surgir.

Desde el punto de vista de la puesta en valor y utilización de espacios físicos emblemáticos de la ciudad, se pueden mencionar diversos proyectos que se encuentran en distintos grados de evolución como:

- El edificio del Correo Central → Se realizó junto con estudiantes de ingeniería de la UNL un proyecto de refacción y remodelación. Actualmente se está en etapa de juicio para lograr que la empresa Correo Argentino realice las obras necesarias para recuperar el edificio que se encuentra sumamente deteriorado.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

- El Mercado Progreso → Emblemático edificio de la ciudad a donde se mudarán las escuelas del Liceo y la Casa del Bicentenario.
- El Mercado Norte → Edificio abandonado que se recuperó como mercado municipal. En una primera etapa se inauguraron los locales externos con mercadería de distintos rubros (textil, lácteos, bebidas, chacinados y embutidos, etcétera) y en una segunda etapa se concesionarán los puestos internos para mercadería fresca: frutas, verduras, carne, pollo y pescado).
- El ex Molino Franchino → Actual fábrica Cultural, inaugurada en diciembre de 2010.
- El Molino Marconetti → Actualmente forma parte del patrimonio cultural de la ciudad. Se lo utiliza como escenario de ferias industriales, comerciales, culturales y eventos de todo tipo (recitales, talleres, festivales, etcétera).
- El Parque Federal → El parque federal (principal pulmón verde de la ciudad) está compuesto por 40 hectáreas recuperadas, iluminadas y forestadas que rodean al taller ferroviario (actualmente llamado La Redonda por su forma circular).
- La Redonda → Ex taller ferroviario recuperado y utilizado como centro cultural y escenario de importantes eventos.

También se recuperó el Palacio Municipal, se proyectó el Parque Conmemorativo de la Constitución Nacional y se puso en marcha el Tren Urbano. Todas acciones municipales (algunos con participación de capitales privados y extranjeros

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

también) que complementan las ya concretadas años anteriores y favorecen a mejorar la ciudad.

Dentro del eje producción, empleo y crecimiento, el plan se proponía “Alcanzar una ciudad que diversifique su base económica y que sea capaz de adaptarse a escenarios cambiantes y de creciente competitividad; una ciudad en la que el estado municipal y comercial, facilite el acceso a fuentes de financiamiento, información, conocimiento y tecnología, mejorando las oportunidades de las empresas locales y de nuevas inversiones” (Plan Desarrollo 2008 Santa Fe Ciudad).

En este contexto y a partir de los sucesos sociales y económicos enumerados, la ciudad deberá desarrollar una oferta turística cuyo concepto producto – mercado se base en el turismo receptivo: turismo de negocios (congresos, convenciones, viajes de incentivo), turismo idiomático y educativo, fines de semana largo, naturaleza y cultura.

Hoy Santa Fe está en una etapa de crecimiento. Tiene importantes y reconocidas instituciones que enseñan el idioma español para extranjeros. Una gran cantidad de empresas tienen sus casas centrales en la capital santafesina y esto mueve un flujo muy grande de personas que viajan por cuestiones laborales. Miles de jóvenes llegan del interior de la provincia y de provincias vecinas a estudiar en las universidades e institutos que hay en Santa Fe. Cada vez más son los eventos de carácter nacional e internacional que la eligen como sede. Es una oportunidad sumamente importante que ni el gobierno ni los privados deben desaprovechar.

Objetivos

Objetivo general de la propuesta

Servir de herramienta de trabajo, de apoyo y de guía, para las acciones que se realicen, actuales y futuras, dentro del sector turístico convirtiéndolas en políticas de estado que trasciendan el cambio de autoridades que se pueda producir.

Objetivos específicos:

- Contribuir a la consolidación de Santa Fe como destino de turismo de negocios.
- Favorecer al posicionamiento internacional de la ciudad como destino de turismo idiomático.
- Fomentar el incremento de la cantidad de estudiantes que acceden a la ciudad a través de instituciones educativas (turismo educativo escolar).
- Promover el turismo de fin de semana (turismo cultural, sol y playa, actividades náuticas, pesca).

Campos de actuación

La propuesta se centra en 5 líneas estratégicas que tienen como objetivo orientar las acciones. Estos ejes temáticos son:

- Consolidación del destino Santa Fe ciudad como destino de turismo receptivo
- Desarrollo de la oferta
- Inversiones públicas y privadas
- Gestión de la calidad
- Sistema de información turística
- Promoción y Marketing

Consolidación del destino Santa Fe Ciudad como destino de turismo receptivo

Ambos gobiernos, tanto el municipal como el regional, incorporaron al turismo en sus agendas y por ende en los respectivos planes; de Desarrollo de la ciudad y el Estratégico Provincial.

Esto hizo que se viera a la actividad turística como una fuente de ingresos importante para la ciudad y que por lo tanto se invirtiera para poner en valor edificios

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

emblemáticos, se iluminaran y pavimentaran calles, se recuperaran instalaciones ferroviarias y ex fábricas y se las acondicionara como escenarios culturales.

El turismo de negocios es actualmente el principal motor del turismo en la ciudad de Santa Fe. Es una tipología que permite quebrar con la estacionalidad de la demanda y al mismo tiempo mejorar la ocupación en temporadas bajas. Afortunadamente en Santa Fe la temporada baja es únicamente la época estival. Meses en que la ciudad aprovecha su cercanía con el río y el corredor costero ruta 1 y desarrolla productos relacionados con la pesca, las islas y el tradicional *sol y playa*. También es en esta época que se realizan eventos como la Maratón Santa Fe – Coronda que es de suma importancia para la ciudad y que ya está consolidado a nivel nacional e internacional.

El Turismo idiomático es otra modalidad que está creciendo pero en menor medida. Es tal vez la modalidad que más acciones de promoción y marketing necesita para lograr consolidarse.

Acciones a realizar:

- Tener presencia en las distintas ferias y workshops de turismo idiomático que se realicen en las distintas provincias de nuestro país con stand propio de la ciudad o en conjunto con la provincia. Ejemplo: Expo Idiomas Córdoba.
- Participar en el Congreso de Turismo Idiomático con ponencias.
- Cooperar económicamente con las Instituciones de la ciudad para que puedan asistir al Congreso de Turismo Idiomático todos los años.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

- Tener un stand propio de la ciudad en la Feria Internacional de Turismo que se realiza en Buenos Aires.
- Gestionar recursos (por ejemplo a través del INPROTUR) y fomentar que las agencias de viaje de la ciudad estén presentes en las rondas de negocios de la FIT.
- Participar en forma conjunta con la MINTUR (Ministerio de Turismo de la Nación) en los eventos internacionales en los que se presente la Marca País, siempre con folletería actualizada y moderna.
- Realizar campañas publicitarias que involucren a artistas santafesinos famosos.
- Proyectar los videos institucionales en canales de aire y de cable de otras provincias (principalmente en Córdoba y Buenos Aires).
- Realizar convenios con las empresas EL PRACTICO, FLECHA BUS, CRUCERO DEL NORTE y EXPRESO SINGER para que proyecten arriba de las unidades, junto con el video de seguridad a bordo, un spot publicitario de la ciudad.
- Organizar campañas publicitarias de concientización donde los santafesinos recuperen el orgullo de ser santafesinos.
- Realizar en verano recitales en la costanera.
- Organizar FAM PRESS en forma conjunta con hoteles y agencias de viajes para periodistas de los países limítrofes.

Desarrollo de la oferta. Inversiones públicas y privadas

El desarrollo de la oferta es una de las aristas viscerales de la actividad turística. No es factible realizar campañas para atraer visitantes si no se cuenta con el soporte necesario para recibirlos.

Santa Fe apunta principalmente a los turistas de negocios, a los estudiantes de intercambio que vienen a aprender español y aquellos que son atraídos por el turismo histórico – cultural. Estos segmentos comparten bares, restaurantes, hoteles pero a su vez requieren infraestructura especializada para cada uno.

Anteriormente hemos mencionado distintos edificios emblemáticos que se encuentran en diferentes momentos de obra. Sumado a eso es imprescindible la realización de otras inversiones para ello se debería:

- Gestionar líneas de créditos accesibles con el Nuevo Banco Santa Fe para fomentar las inversiones en turismo.
- Reducir impuestos a los nuevos emprendimientos durante el primer año de apertura.
- Concretar la ampliación del aeropuerto Sauce Viejo planteada para Abril 2012.
- Una vez finalizada la obra realizar convenios con diversas líneas aéreas para traer tanto vuelos de cabotaje como internacionales a Sauce Viejo.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

- Ofrecer un incentivo económico a la empresa NETOC (quien tiene la concesión de la Estación Terminal de Ómnibus) para remodelarla y refuncionalizarla.
- Crear dentro de la fuerza una policía turística.
- Capacitar turísticamente a taxistas, remiseros, policías e inspectores de tránsito para que puedan guiar y asesorar a los turistas.
- Realizar un embarcadero para que los boteros puedan realizar el ascenso y descenso de pasajeros con más comodidad.
- Solicitar al Estado Provincial y a la Nación la realización de la autovía Ruta 11 que es la mayor arteria de ingreso a la ciudad junto con la ruta 19.
- Solicitar al municipio el arreglo de baches y de los ingresos a la ciudad ya que son la primera imagen que el turista se lleva. Incorporar también nuevas luminarias en la zona céntrica.
- Atraer inversores extranjeros a través de políticas económicas de fomento como la inhibición de pagar impuestos por ejemplo, para la realización de un complejo ferial y de otro centro comercial.
- Aumento de la cantidad de vuelos que arriban al aeropuerto de Sauce Viejo
- Mantenimiento de balnearios y playones
- Restauración de parques y plazas
- Limpieza de la ciudad
- Reparación de baches de las calles que reflejan una mala impresión para quienes visitan la ciudad

Gestión de la calidad

La provincia de Santa Fe, adhirió al Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), con el objeto de sumarse al fortalecimiento de la oferta de servicios turísticos desde el ángulo de la cultura de la calidad y de la mejora continua, a través de la implementación de las herramientas de calidad que provee.

El SACT tiene 3 niveles: Inicial, Avanzado y de Excelencia. Hasta el momento Santa Fe no ha concretado ninguno de ellos.

Dentro de este campo de acción es importante realizar:

- Indicadores de calidad.
- Manuales de procedimiento y estándares de calidad.
- Capacitaciones tanto al personal de establecimientos turísticos como a taxistas, inspectores, policías y demás personal que pueda llegar a tener contacto con los turistas.
- Reuniones entre la Secretaría de Turismo y los distintos actores involucrados a fin chequear los indicadores de calidad y realizar una retroalimentación que permita mejorar los servicios prestados.
- Crear dentro de la Subsecretaria una dependencia de Calidad Turística.
- Implementar el Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO) que es una herramienta de gestión destinadas a las mini pymes del sector turístico cuyo

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

objetivo es modernizar a las empresas a través de estándares de calidad de nivel internacional.

- Realizar capacitaciones a los empresarios para la rápida implementación del SIGO.
- Impulsar también el Programa Buenas Prácticas en Destinos que tiene por objetivo incrementar la competitividad, asesorar en calidad, y conseguir generar sentimiento de pertenencia en empresas turísticas de pequeña y mediana envergadura y en organizaciones del sector público.
- Realizar talleres de sensibilización que tengan por objeto informar y capacitar a los prestadores de servicios turísticos y a la comunidad local sobre la temática del turismo accesible.
- Fomentar la inversión en infraestructura especial para que personas con discapacidad puedan integrarse y tener acceso al disfrute de los distintos atractivos al igual que puedan alojarse en cualquier establecimiento sin importar su categorización o acceder a cualquier bar o restorán.

Sistemas de información Turística

La información es una herramienta clave para la toma de decisiones. Es fundamental que la provincia desarrolle un sistema que le permita obtener datos fidedignos en tiempo real para poder actuar con respecto a esa información. Actualmente la Municipalidad de Santa Fe firmó un convenio de cooperación con la Bolsa de Comercio para el diseño y realización de un sistema de información que le permita realizar análisis socioeconómicos. Por razones que se desconocen a la fecha nada se ha hecho al respecto.

Mediante esta herramienta se podría obtener información acerca de:

- Origen de los turistas
- Motivo del viaje
- Vehículo con el cual se moviliza
- Duración del viaje
- Alojamiento elegido
- Plazas hoteleras existentes
- Porcentajes de ocupación
- Eventos registrados
- Registro de casas que reciban estudiantes de intercambio
- Y otros datos que sean de utilidad

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Acciones a realizar:

- Crear un observatorio turístico.
- Capacitar al personal de los distintos puntos de información turística en materia de confección de estadísticas, muestreos, análisis y presentación de los datos recabados.
- Confeccionar de una base de datos de establecimientos turísticos, características, servicios que prestan, ubicación y categorización.
- Crear un listado de salones para eventos, sala de reuniones y salas de usos múltiples, sus dimensiones, características e infraestructura con la que cuentan.
- Formalizar y centralizar el registro de los eventos en el observatorio.
- Realizar una lista de productos turísticos que se ofrecen incluyendo información al respecto del recorrido o excursión, horarios y duración de los mismos.
- Evaluar la satisfacción de los turistas - mediante encuestas - luego de realizar una excursión a fin de medir la calidad del servicio prestado y el éxito o no del producto.
- Confeccionar informes mensuales, trimestrales y anuales para luego comparar y medir la evolución de la actividad.
- Publicar los datos en una página web para que esté al alcance de todos los actores.

Desarrollo de productos turísticos. Marketing y promoción

Por definición los productos turísticos son “*un conjunto de de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista*” (Acerenza, 1990). Teniendo en cuenta esta definición en Santa Fe están actualmente desarrollados el turismo de negocios, el turismo histórico – cultural y en menor medida el turismo idiomático. Todos ellos requieren de ajustes y reestructuraciones. La ciudad está creciendo y todavía queda mucho por hacer.

Desde el punto de vista del turismo de reuniones, nombramos con anterioridad cierta infraestructura que haría falta y eventos a los cuales se debería concurrir para promocionar dichos productos. Santa Fe ciudad ha demostrado tener la capacidad para montar grandes actividades deportivas y espectáculos. Es indispensable aprovechar el futuro desembarco del Corinthians (importante equipo de fútbol brasileño que adquirió el “Santa Fe Futbol Club”, una institución dedicada a la formación y desarrollo de jugadores) en la ciudad y la postulación de Rosario y Santa Fe como sede de los juegos Panamericanos para continuar posicionando internacionalmente a la ciudad.

El turismo idiomático es el que mayor apoyo requiere y para ello es indispensable reunirse con los Institutos y Universidades que enseñan el idioma. Es de vital importancia que ambos sectores (turismo y educación) trabajen en forma conjunta ya que los establecimientos educativos no pueden vender paquetes turísticos a sus estudiantes y al mismo tiempo las agencias de viaje no pueden gestionar bacantes en alguna institución

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

para estudiar. Si logran comprender este criterio y trabajan mancomunadamente se pueden obtener importantes resultados.

También en nuestro país existen importantes organizaciones internacionales como AIESEC o ROTARY que generan intercambios entre jóvenes ya sea por motivos laborales, estudiantiles o para realizar voluntariados. Estas organizaciones podrían ser excelentes nexos entre la ciudad y muchas otras ciudades del exterior. Esto permitiría aumentar el flujo de extranjeros y posicionar a Santa Fe en ese mercado poco aprovechado aun.

Asimismo se podría buscar empresas que financien programas para promover el turismo sustentable incentivando a los estudiantes de las escuelas o universidades a que cuiden su destino (como lo hiciera la empresa LAN Chile en 2010). Se recuperaría el patrimonio (colocando cestos, plantando árboles, haciendo nueva cartelería, pintando ordenando, etcétera) y al mismo tiempo, se generaría consciencia en la comunidad local y aumentaría la sensación de pertenencia.

Afortunadamente el turismo histórico – cultural es el que más beneficiado se ha visto en estos últimos años debido al énfasis que le han puesto los gobernantes en restaurar y remodelar, en el marco de los festejos por el bicentenario, edificios históricos e hitos fundamentales para Santa Fe y el país. Ahora hay que aprovechar estas acciones y fomentar las visitas aun entre los mismos santafesinos. Cuando recuperen el orgullo de

*Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de
Santa Fe*

ser santafesinos van a ser los mejores embajadores de la cerveza, del liso, del alfajor santafesino y de todo lo que Santa Fe ciudad es, y tiene para mostrar.

Recomendaciones

Habiendo analizado la oferta, la demanda, los atractivos y los intereses de los turistas se pudo arribar a la conclusión de que Santa Fe tiene mucho potencial por explotar y el puntapié inicial ya está dado. Hay intención estratégica entre los funcionarios y hay principio de obra.

Las tipologías más fuertes de Santa Fe son el turismo de negocios y el turismo idiomático. El turismo de negocios o de reuniones, como se lo llama actualmente, moviliza año a año a miles de médicos, abogados, empresarios que se trasladan a otra provincia, ciudad o país para asistir a un congreso, convención o incluso para un viaje de incentivo. Por esta razón es tan necesario enfocarse y trabajar de manera conjunta entre la Subsecretaría de Turismo, el Bureau y las Cámaras empresariales para incrementar el número de eventos que se realizan en la ciudad. Una de las cosas más urgentes que hay que hacer es la confección de un completo “bidding book” que muestre todas las cualidades que la ciudad tiene al momento de competir por un evento, más aún teniendo en cuenta que Santa Fe y Rosario están compitiendo juntos para traer los Panamericanos 2019.

Por su parte el turismo idiomático también está creciendo en la ciudad pero aún es fuerte la competencia con ciudades como Córdoba, Mendoza y Rosario. Por ella es imprescindible participar de todas las ferias posibles, tener presencia con stand propio en la FIT y participar activamente en el Congreso de Turismo Idiomático.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Sumado a esto, la ciudad está necesitando fortalecer el sentimiento de “Ser orgullosamente santafesino”, para que sean los mismos santafesinos quienes vendan su ciudad. Para esto es preciso arreglar las calles, mantener espacios verdes, brindar más seguridad etcétera, todas acciones que los residentes reclaman. Al mismo tiempo que se producen estos arreglos realizar campañas de concientización con artistas famosos santafesinos y con ciudadanos comunes que realcen el sentimiento del ser santafesino. También videos institucionales de la ciudad que se proyecten en los micros de las empresas que llegan o parten de la ciudad.

Los FAM PRESS son otra de las acciones que hay que implementar en un futuro inmediato ya que favorecen al intercambio con agentes o periodistas extranjeros o de otras provincias para que luego ellos vendan la ciudad habiéndola conocido personalmente y habiéndola vivido.

En materia de estadísticas Santa Fe tiene que crear un observatorio turístico que permita tener una base de datos confiable tanto para la Subsecretaría misma como para los empresarios que desean invertir para que puedan realizar investigaciones de mercado fehacientes.

A medida que se vayan realizando todas estas acciones, es imprescindible realizar la autovía Ruta Nacional Nro. 11 que es una de las más transitadas e incrementar los vuelos que llegan a la ciudad.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

En fin, muchas son las obras que se están llevando a cabo y muchas son las que faltan realizar. Precisamente para que estas acciones se realicen de manera ordenada y prolija es que se debe confeccionar un Plan de Desarrollo Turístico. Para que sirva de guía de la actividad y que haga las veces de hilo conductor de las decisiones. De más está decir que se alcanzarán mayores y mejores resultados si existe sinergia entre los actores involucrados que si se realizan esfuerzos individuales en cada uno de los sectores. Es indispensable para ello estrechar los lazos con la provincia.

Conclusión

Hace unos años imaginar a Santa Fe como destino turístico era prácticamente impensado. Hoy, luego de un Plan municipal y otro provincial que incluyeron al turismo dentro de las actividades económico – productivas, de un proceso político orientado fuertemente hacia las decisiones estratégicas por encima de las respuestas reactivas y del trabajo mancomunado entre sector público y privado, la ciudad está transitando tiempos de cambio.

Este trabajo es una propuesta, es un primer paso pero esperamos que sirva de base para que la Subsecretaría de turismo de la Municipalidad de Santa Fe, el SAFETUR y los empresarios santafesinos se sienten y diagramen en forma conjunta un Plan de Desarrollo Turístico que tan necesario es para la ciudad.

Santa Fe tiene mucho potencial turístico y hay muchas inversiones privadas desembarcando en la ciudad. Es el momento ideal para ordenar la actividad; para darle un marco que la regule.

Bibliografía

- ❖ ACERENZA, Miguel Ángel. “Administración del Turismo. Planificación y dirección” Volumen 2. 1994. México. Editorial Trillas
- ❖ AMADESI, Enrique. Informe económico. “Importancia de la industria de viajes y turismo como actividad económica” Cámara Argentina de Turismo. 2004
- ❖ BONESSI, Fernando. “Productos Turísticos 1” 2002. Argentina. Editorial Copiar.
- ❖ BOULLON, Roberto. “Los Municipios Turísticos”. 1995. México. Editorial Trillas
- ❖ HERNANDEZ DIAZ, Edgar. “Planificación Turística. Un enfoque metodológico”. 2009. Editorial Trillas
- ❖ SANCHEZ PEREZ, Amparo. "Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo". 2001. OMT
- ❖ SCHLÜTER, Regina. “Investigación en turismo y hotelería”. 2005. Argentina. Editorial CIET
- ❖ Plan Estratégico Turismo 2007 – 2016 (diseñado y luego desestimado). Secretaria de Turismo de la Provincia de Santa Fe.
URL: rb-secuencia.blogspot.com/2011/01/plan-de-turismo-para-la-provincia-de.html
- ❖ Plan de Desarrollo 2008. Santa Fe Ciudad.
URL: www.santafeciudad.gov.ar/media/files/Plan_de_Desarrollo_-_Bases.pdf

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

- ❖ Plan Estratégico Provincial.

URL: www.santafe.gov.ar/index.php/web/guia/gobernador?cat=plan_estrategico

- ❖ Publicación trimestral “Mi Ciudad”. 2010 y 2011. Editorial E.

- ❖ Publicación Diario el Litoral. “Municipio y ciudadanía comenzarán a debatir los ejes del Plan Urbano”. 2008

- ❖ Folletería brindada por la Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Santa Fe

- ❖ Sitio web de noticias de la ciudad de Santa Fe.

URL: www.santafeciudad.com

- ❖ Sitio web de la Subsecretaría de Turismo de la ciudad de Santa Fe.

URL: www.santafeturismo.gov.ar

- ❖ Sitio web de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Santa Fe

URL: www.santafe.tur.ar

- ❖ Sitio Web Diccionario de sinónimos y antónimos.

URL: www.wordreference.com

- ❖ Sitio web Wikipedia.

URL: www.wikipedia.com

- ❖ Sitio web de la AFIP.

URL: www.afip.gov.ar

- ❖ Sitio web de noticias.

URL: www.cronistaregional.com.ar

Anexo Nro. 1: Diagnóstico de la región 3 – Plan Estratégico Provincial

Eje Físico – Ambiental

Infraestructuras territoriales

La Región 3 se sitúa en un estratégico enclave territorial, tanto a nivel provincial como nacional. Sus rutas, los ferrocarriles, la Hidrovía Paraná-Paraguay y el aeropuerto de Sauce Viejo configuran un sistema de comunicaciones de gran potencialidad.

Esta región actúa a manera de rótula territorial, tanto hacia el interior como hacia el exterior de la provincia.

El estado de conservación de la red de infraestructura en comunicaciones presenta deficiencias que -dado el incremento de la demanda existente- es necesario atender.

Se verifican rutas colapsadas, poco aptas para el tránsito de bienes y personas tanto intra como interregional. Se reconocen además infraestructuras obsoletas o subutilizadas que dan cuenta de una severa limitación en la prestación de servicios, lo cual se torna especialmente problemático debido a los crecientes requerimientos de conectividad surgidos de una economía globalizada que demanda productos de origen regional.

Se reconoce la necesidad de acciones en materia de comunicaciones: el dragado del río Paraná y la reactivación del puerto de Santa Fe, la construcción de autovías en las

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

troncales de la red vial (Rutas Nacionales N° 11 y 19, y Ruta Provincial N° 70), el mantenimiento y ampliación de la red de caminos rurales por los cuales se traslada la producción primaria, la generación de un proyecto integral de recuperación del transporte ferroviario, y la puesta en servicio de nodos multimodales de transporte que puedan actuar como articuladores de todos los subsistemas.

En términos de la infraestructura regional de servicios, se verifica la existencia de redes troncales de energía eléctrica y gas natural, así como de acueductos y servicios de comunicaciones. Sin embargo, estas redes estructurales no logran abastecer a la totalidad de los municipios y comunas, existiendo zonas con importantes déficit en materia de agua potable, cloacas y gas natural.

La región posee inmejorables condiciones geográficas para la obtención de agua potable; no obstante, casi el 15% de los hogares no cuenta con acceso a la misma.

Si bien muchas de las localidades de la región cuentan con desagües cloacales, el sector de cobertura de los mismos abarca sólo al 45% de los hogares. Resulta prioritaria la implementación de obras integrales que revertan esta situación.

En materia de gas natural existe una situación similar: sólo el 46% de los hogares cuenta con este servicio. La construcción del gasoducto norte revertiría en el largo plazo este escenario; en tal caso, la provisión del servicio de gas natural en todas las localidades dependerá de la construcción de los tramos secundarios de conexión y de las respectivas

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

redes de distribución urbana, obras necesarias para garantizar el servicio en todos los hogares de la región.

En cuanto a la infraestructura para el desarrollo, la Región 3 se caracteriza por una sólida capacidad instalada. Instituciones científico-tecnológicas como el Centro Regional de Investigación y Desarrollo Santa Fe, el Instituto Nacional del Agua, el Instituto Nacional de Limnología, el Instituto de Desarrollo Tecnológico para la Industria Química y el Parque Tecnológico Litoral Centro están a disposición del sistema productivo, lo cual posiciona favorablemente a esta región en un contexto económico internacional que demanda productos con alto agregado de valor tecnológico. Resulta prioritaria la implementación de políticas que favorezcan la sinergia entre los sectores científico y productivo, e impulsen la creación de parques tecnológicos y áreas industriales.

El creciente interés por el turismo en la región encuentra en su patrimonio histórico cultural y en la riqueza natural de la zona de islas dos grandes polos de atracción; se trata de recursos que es necesario potenciar. Actualmente, la oferta de servicios turísticos es restringida y proviene de emprendimientos en su mayoría privados, los cuales están emplazados a lo largo del corredor de la Ruta Provincial N° 1 (en el tramo que va desde las localidades Santa Rosa de Calchines hasta Romang). Se demanda una mayor intervención del Estado en programas de promoción turística y en lo referido al trazado de sistemas de accesibilidad apropiados. El corredor de la Ruta Provincial N° 1 no está suficientemente dotado en materia de servicios como para responder a un

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

potencial incremento en la demanda, razón por la cual resulta prioritaria su readecuación y posterior equipamiento.

Medio ambiente

Un vasto sector de la Región 3 se localiza en el valle de inundación del río Paraná. Esta ubicación geográfica le otorga a la región una gran riqueza natural (tanto por su biodiversidad como por su patrimonio paisajístico), la cual a su vez ofrece grandes potencialidades en materia de turismo, actividad ictícola y en el aprovechamiento logístico de las vías navegables.

Estas condiciones representan un desafío para el modelo de asentamiento territorial y para la localización de las actividades humanas.

La cuestión ambiental representa uno de los aspectos medulares de la región.

La falta de soluciones a la amenaza constante de inundaciones constituye, sin lugar a dudas, la problemática regional más acuciante. Resulta imprescindible consolidar un plan de obras hídricas sustentable a corto, mediano y largo plazo, e implementar una planificación territorial acorde a la configuración geográfica regional.

Otros temas ambientales de creciente complejidad son aquellos relacionados con el tratamiento de residuos sólidos urbanos, la contaminación de napas freáticas, la

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

ausencia de legislación y control sobre la actividad agrícola, y la inexistencia de programas para el manejo sustentable de los recursos naturales.

Por otro lado, la sobreexplotación de los recursos ictícolas en el corredor de la Ruta Provincial N° 1 revela la necesidad de implementación de políticas claras para el manejo de los recursos naturales.

Para dar respuesta a estas cuestiones se torna prioritario tanto el establecimiento de marcos normativos que se adapten a la multidimensionalidad de la cuestión ambiental y le permitan ejercitar al Estado un control más eficiente sobre la materia.

Políticas de uso del suelo y vivienda

El déficit provincial en materia habitacional impacta fuertemente en la región.

Se trata de una de las problemáticas percibidas como más urgentes, razón por la cual se torna necesario delinear una política habitacional que sea coherente con una política integral de uso del suelo en cada uno los municipios y comunas, mediante la creación de bancos de tierra e institutos locales de vivienda.

La disponibilidad de suelo debidamente localizado para radicaciones industriales es una necesidad evidente en las localidades de esta región, ya que la convivencia inadecuada de estas actividades con áreas residenciales deteriora la calidad de vida de la población e incrementa el impacto ambiental negativo.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Por todo lo expuesto, resulta necesario modelar una política de ordenamiento territorial que involucre a las diversas escalas y a los diferentes componentes que participan en la ocupación del territorio.

Eje Económico – Productivo

Caracterización general

La región se destaca por la existencia de diversas cadenas de valor que convergen en la ciudad de Santa Fe, lo cual da lugar a un gran dinamismo de servicios y facilita el acceso a puertos y mercados.

El puerto de Santa Fe se sitúa en el corazón de la Hidrovía Paraná-Paraguay; es la última localización de ultramar apta para operaciones con buques oceánicos.

Su ubicación estratégica lo convierte en un eslabón imprescindible para la unión de los diferentes sistemas de transporte (terrestre, ferroviario, fluvial y oceánico).

Asimismo, su posición privilegiada lo perfila geográficamente como el centro obligado de transferencia de carga desde y hacia los países situados en la Hidrovía. El puerto de Santa Fe ha iniciado un proceso de reconversión con el objeto de adecuar y modernizar su infraestructura para hacer frente a las necesidades actuales.

Las riberas occidentales del Paraná facilitan el desarrollo frutihortícola, constituyéndose en una zona de gran importancia para la provisión de productos frescos en toda la región. En la zona del corredor de la Ruta Provincial N° 1 esta actividad se

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

complementa con la producción de arroz y la tradicional actividad ganadera en la zona de islas y bañados.

Se destacan en la Región 3 diversas actividades industriales, tales como el centro lácteo de Franck, los establecimientos de faena bovina en Recreo y Nelson, las firmas cerveceras radicadas en Santa Fe, la industria cristalera en San Carlos y las curtiembres en Esperanza.

Las industrias lácteas, cárnicas y de curtidos fortalecen la presencia del sector ganadero en la región. También se destacan los emprendimientos madereros, forestales y de mueblería fina, además de la provisión de sistemas industriales alimentarios. La producción de cereales y oleaginosas presenta una gran preponderancia en las áreas centrales, al tiempo que la pesca comercial y artesanal, y los servicios turísticos se encuentran en constante crecimiento en la región.

Territorio y producción

Las importantes asimetrías que presentan las distintas zonas territoriales de la región requieren un abordaje complejo. Se distinguen en ella tres grandes bloques territoriales: la integración al sistema del Paraná Medio, la cuenca superior de la Pampa Húmeda y el conglomerado del Gran Santa Fe. Esa diversidad de áreas se expresa en los tipos y condiciones del suelo, en el clima y en los recursos naturales y productivos, los cuales favorecen el abanico de actividades de una región definida por la existencia de emprendimientos de pequeña escala y bajo aprovechamiento de recursos.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Economía productiva

Los emprendimientos de pequeña escala experimentan problemas estructurales tanto para crecer como para desarrollarse. Es necesario realizar una amplia tarea de revalorización, mejora incremental, mercadeo y gerenciamiento, que permitan maximizar el aprovechamiento de recursos, especialmente en frutihorticultura, pesca y lechería de pequeña escala.

La región muestra signos de depresión aún transitando un período propicio para el salto económico-productivo. Existen distorsiones provocadas por subsidios sectoriales sin ordenamiento estratégico, los cuales no contribuyen a empoderar cadenas con previsión de largo plazo. Un proceso de modernización empresarial, de base asociativa y con promoción de oportunidades debería generar un fuerte estímulo a la capacidad instalada.

Los mercados internos y externos siguen representando una gran oportunidad para los productos regionales. Los agronegocios (sumados a los tambos e industrias lácteas de diversas escalas) dominan las actividades de la zona agrícola-ganadera. También se destacan los emprendimientos manufactureros en carnes, cueros y maderas. La siderurgia y la metalurgia tuvieron un gran impulso en los últimos años y cobraron un dinamismo considerable. Por su parte, la actividad turística se configura como un nuevo emergente de alto impacto para la región.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Capacidad emprendedora y laboral

El estímulo y la promoción de nuevos emprendimientos que complementen los tramos productivos con agregación de valor, aparece como una necesidad regional en materia económico-productiva.

En relación a la mano de obra disponible, se verifican bajos niveles de calificación y capacitación, lo cual es resentido principalmente por los sectores madereros y metalmeccánico. Esta situación -análoga a las restantes regiones del territorio provincial- da cuenta de la necesidad de contar con una política educativa acorde al perfil productivo regional. La demanda de trabajo temporal, principalmente en actividades frutihortícolas, provoca un flujo de trabajadores golondrinas provenientes del NOA y de Bolivia, los cuales desarrollan sus actividades en condiciones precarias en términos de instalación e inadecuadas en términos sanitarios y laborales.

Existe una visión favorable respecto a los emprendimientos en materia de turismo urbano y rural, con nuevas propuestas de servicios asociados a las atracciones naturales de la región. Aprender a generar estos servicios trasciende el terreno de la capacitación y la formación profesional; es necesario avanzar sobre un cambio cultural que fomente la receptividad y el mejoramiento en las condiciones y los espacios recreativos.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Infraestructura, tecnología y servicios

La obsolescencia tecnológica es recurrente en la horticultura, los tambos y la pesca, razón por la cual se requiere un abordaje profundo para estimular la modernización. Los sectores industriales y manufactureros, por su parte, también demandan políticas de innovación tecnológica.

El mejoramiento de las condiciones y servicios portuarios, de los parques industriales, la promoción de investigación y desarrollo aparecen como temas de sumo interés para la región.

Redes de integración e institucionalidad empresaria

Aparece en la región la necesidad de trabajar en políticas de exportación adecuadas a su producción, así como la paralela necesidad de proteger esa producción mediante denominaciones de origen (la frutilla corondina, por ejemplo).

La región presenta una gran precariedad en diversas zonas para el desarrollo de instrumentos empresariales de articulación, promoción y defensa de sus intereses. Pero, al mismo tiempo, coexisten casos exitosos que pueden estimular el aprendizaje y la cooperación en este sentido.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Eje Socio – Institucional

Territorio y derechos

La dinámica social de la Región 3 presenta un escenario en el cual sus numerosas fortalezas coexisten con aspectos de resolución aún pendiente.

El acceso y el cuidado de la salud se ven favorecidos por un fuerte compromiso de los recursos humanos que desarrollan sus tareas en el área, pero aún así se torna necesario ampliar la dotación de personal disponible. En las pequeñas localidades de la región se verifica un déficit relevante en materia de atención primaria de la salud, situación que refuerza la centralización y la sobrecarga de demandas en los hospitales públicos de la ciudad de Santa Fe.

A pesar de los esfuerzos de sus recursos humanos, persiste cierta inequidad en torno al acceso al sistema de salud; el sistema sanitario aparece desarticulado entre los distintos niveles del Estado e incluso al interior de cada uno de éstos, lo cual dificulta la eficiencia de sus respuestas. También la estructura barrial del sistema presenta deficiencias, con carencia de móviles de mediana y alta complejidad para el traslado de pacientes, personal, insumos y medicamentos.

Existe una amplia red de establecimientos de todos los niveles, aunque concentrados mayoritariamente en los mayores centros urbanos. Sin embargo, el porcentaje de analfabetismo de la región en la población mayor a diez años es de más del

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

2%, un indicador que revela la necesidad de profundizar y mejorar las vías de acceso a la educación. En virtud de garantizar una adecuada salida laboral a los jóvenes de la región, la creación de nuevas escuelas de enseñanza técnica y de oficios se presenta como un desafío a futuro.

Por otra parte, se reconocen grandes fortalezas en el sistema científico-tecnológico, el cual marca su presencia en el territorio a través de distintas instituciones académicas (Universidad Nacional del Litoral, Universidad Tecnológica Nacional, Universidad Católica de Santa Fe), contribuyendo decisivamente a la formación de recursos humanos altamente capacitados en la región.

Se verifica la necesidad de contar con proyectos para el cuidado y recupero del patrimonio cultural, fundamentalmente debido al arraigo e importancia que poseen las expresiones regionales.

Una de las mayores problemáticas sociales de la región son los aglomerados urbanos vulnerables, en los cuales la situación de niños y niñas en riesgo es especialmente delicada. Según el Censo Nacional de Población de 2001, el casi el 15% de la población de la Región 3 tiene algún tipo de necesidad básica insatisfecha.

La situación de los migrantes -tanto del interior de la provincia, como de otras provincias y países limítrofes- y el asentamiento de pueblos originarios son dos aspectos de importancia en la región, en relación a los cuales es necesario formular estrategias específicas.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

La cuestión de la inseguridad ciudadana es considerada una problemática de resolución prioritaria en toda la región, tanto en conglomerados como el Gran Santa Fe como en las pequeñas localidades. El fenómeno de la violencia reviste una gran complejidad; su abordaje debe ser integral, considerando problemáticas paralelas como el desempleo, las adicciones y los altos niveles de pobreza e indigencia existentes.

Redes institucionales, participación y ciudadanía

La región da cuenta de una densa red de organizaciones de la sociedad civil, así como una tradición en trabajo comunitario y un compromiso ciudadano en la resolución de problemáticas sociales. Un espíritu solidario que quedó claramente evidenciado en las inundaciones sufridas por la región en 2003 y 2007.

Sin embargo, en buena parte de la Región 3 se manifiesta una desvalorización del espacio público como instancia de encuentro de la comunidad, lo cual (sumado a cierta actitud pasiva–receptiva) remite a una debilidad en el ejercicio de la ciudadanía entre su población. Existen escasos espacios de participación ciudadana, entre los cuales -aunque con cierta discontinuidad- resaltan las experiencias del Plan de Desarrollo Santa Fe Ciudad y del Plan Estratégico de la Ciudad de Esperanza

Anexo Nro. 2: Plan de Desarrollo 2008 – Santa Fe Ciudad

EJES DEL PLAN DE DESARROLLO

Los cinco ejes en que se estructuran las Bases para el Plan de Desarrollo de Santa Fe Ciudad son:

- a. Estado y Gobierno Local
- b. Planeamiento Urbano Ambiental
- c. Producción, Empleo y Crecimiento Económico
- d. Educación, Ciencia y Cultura
- e. Inclusión Social

Eje I

ESTADO Y GOBIERNO LOCAL

Nos proponemos una ciudad con un gobierno local fuerte, que gestiona el territorio con capacidad de liderazgo y consensua las políticas públicas, reconstruyendo la confianza de la sociedad en el Estado y profundizando la calidad institucional del Municipio, sobre las premisas de la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Para ello es necesario:

Constituir un Estado protagonista del cambio, que le otorgue entidad institucional a las políticas públicas y lidere la planificación de la ciudad desde un proyecto integrador de las grandes aspiraciones colectivas, trascendiendo las miradas sectoriales e incorporando todas las problemáticas desde una visión multidimensional.

El ejercicio de gobierno implica decidir las misiones y las estrategias globales, promover los presupuestos y las inversiones, atender las crisis y los conflictos y definir las vinculaciones con el medio externo. Es, además, el espacio de aquello que llamamos “gestión”, el ámbito de las estrategias operativas, la conducción de programas y proyectos institucionales, la estructuración de tareas y la aplicación de recursos. Es necesario generar políticas innovadoras en la gestión local, que posibiliten la puesta en marcha de proyectos consensuados con los diferentes actores de la sociedad.

La articulación de políticas con los Estados Nacional y Provincial, la construcción de redes interinstitucionales, el aprovechamiento de las potencialidades de las entidades locales, la generación de espacios para la articulación de proyectos con los más diversos actores de la sociedad, deben ser parte de la gestión municipal. Es responsabilidad del Estado local coordinar esfuerzos y acciones, buscando las sinergias que pongan en acción los recursos con que cada jurisdicción cuenta, con vistas a avanzar en un camino que trascienda un período de gobierno en función de acuerdos básicos a largo plazo.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

El trabajo articulado es esencial. No importa la jurisdicción que tiene el tema a su cargo sino que resolvamos los problemas de los vecinos. Y que construyamos juntos un proyecto colectivo de ciudad.

Conformar un Estado moderno, eficiente, ágil y transparente, que redefina su estructura administrativa en pos de la mejor prestación de los servicios, jerarquizando la función pública y atendiendo a la diversidad territorial a partir de un proceso de descentralización.

Las experiencias de desarrollo exitosas han demostrado la importancia que tienen las capacidades estatales fundadas en la calidad de sus burocracias así como la fragilidad que presenta un Municipio cuando éstas son devaluadas, por adolecer de sistemas de información y administración eficientes o adecuados mecanismos de control y transparencia.

Solo un Estado fuerte puede funcionar de manera eficiente y garantizar condiciones equitativas de acceso a bienes y servicios a toda la población.

Consientes de esta responsabilidad, se ha puesto en marcha una ambiciosa reforma administrativa, que implica innovaciones en las prácticas y en las normativas así como en la lógica de selección y capacitación del personal por concursos abiertos y en la instrumentación de sistemas de información eficientes de modo de atender las exigencias actuales.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

La puesta en marcha de la Sindicatura y la autolimitación de las atribuciones del intendente para la designación de los miembros del Tribunal de Cuentas están orientadas a resguardar la buena administración de lo público, procurando la conformación de un ambiente de control que garantice la transparencia en la gestión.

Además, la firme decisión de avanzar hacia la descentralización municipal, creando ocho distritos que posibiliten una mayor cercanía del Estado con los vecinos, atraviesa todas las políticas del gobierno local, generando diversas acciones tendientes a facilitar la realización de trámites y la presentación de reclamos así como a promover la participación en las decisiones sobre el futuro de nuestra ciudad. Estar cerca de la gente, generar instancias de recepción y seguimiento de los problemas de cada barrio y brindar alternativas conjuntas de solución son las bases de esta política orientada a modernizar y acercar el Municipio.

El ordenamiento administrativo y de los sistemas de información nos permitirán en menos de un mes comenzar con el proceso de descentralización, en los distritos más alejados del centro de la ciudad. En el marco de la modernización de la gestión, se instrumentaron programas de Racionalización Administrativa, Optimización y Control de Gestión, Mejoramiento de la Función Pública y Modernización de la normativa. Estamos en pleno proceso de incorporación de equipamiento y desarrollo informático. En los próximos días se pondrá en marcha el nuevo sistema de seguimiento de expedientes y luego se realizará el sistema de administración financiera, un sistema de compras y

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

contrataciones, un sistema de gestión de los bienes e inventario, y el sistema de registro y derecho de inspección, entre otros.

Diseñar un presupuesto acorde a las políticas de gobierno, que define con claridad y racionalidad el destino de los recursos, procurando aumentar la recaudación y promoviendo una más equitativa estrategia fiscal.

La política de Gobierno se ve reflejada en su Presupuesto. El presupuesto es el elemento de planificación y control expresado en términos económico financieros dentro del marco de un plan estratégico, capaz de ser un instrumento o herramienta que promueve la integración en las diferentes áreas de la gestión municipal. Es importante que la sociedad conozca las políticas de gobierno plasmadas en el instrumento legal, mostrando que la elaboración del presupuesto es un proceso de programación en función de las políticas y objetivos contemplados en los programas de gobierno.

Asimismo, en función de las necesidades de desarrollo de la ciudad es menester definir un nuevo esquema tributario, que esté acorde a las necesidades de financiamiento del Plan de Desarrollo y se sustente en criterios de equidad.

El Presupuesto para este año 2008, que he presentado personalmente y con profusa información a todos los concejales, está previsto en \$ 367.049.626, con un incremento del 30,50% respecto del presupuesto 2007. Los mayores aumentos estarán destinados a la realización de obras para la ciudad, al mejoramiento de los servicios a la

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

comunidad, en especial los aspectos culturales, educativos y deportivos, y la atención especial de la situación de pobreza.

Además, implementaremos este año el presupuesto participativo, con una experiencia inicial que posibilitará a los vecinos decidir qué obras priorizar en su barrio. Ya hemos destinado fondos para esta nueva técnica participativa de gestión de los fondos públicos.

Propiciar un proceso de fortalecimiento de la democracia local, a partir de la creación de espacios permanentes de información y comunicación con el ciudadano y de la convocatoria a la participación de la población en la toma de decisiones de los actos de gobierno.

Uno de los pilares del Estado democrático es la posibilidad de que los ciudadanos dispongan de una amplia y libre información sobre la actividad del gobierno y la administración. Desde los orígenes del sistema republicano, la publicidad de los actos de gobierno se considera un principio esencial, en contraposición con el secreto y la oscuridad en el ejercicio del poder y en el manejo burocrático. Este principio es esencial para promover la participación ciudadana y democrática: conocer para actuar y saber para controlar.

Las nuevas tecnologías permiten acercar al ciudadano una gran cantidad de información que está en poder del Estado, entendiendo por tal los actos administrativos y

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

sus antecedentes así como los programas, planes, políticas y estadísticas en cualquier soporte en que los mismos se encuentren.

Los medios de comunicación masiva y los sistemas de información disponibles serán usados para informar a la ciudadanía de las decisiones adoptadas en el seno del gobierno municipal, fomentar conductas favorables a la convivencia ciudadana así como trasladar, debatir y consultar futuros proyectos y programas de actuación de las diferentes áreas municipales.

Uno de nuestros primeros actos de gobierno fue enviar a este cuerpo el proyecto de ordenanza que regula el libre acceso a la información pública.

En esta misma línea, hemos puesto en marcha un nuevo circuito de producción y publicación permanente de información, noticias, rendiciones de cuentas y otros informes especiales. Además del nuevo sitio web que ya está funcionando y esperamos profundizar en cuanto a contenidos y servicios, este año pondremos en marcha un Sistema de Atención Ciudadana, que acerque el municipio al vecino, y un Sistema de Reclamos para ordenar los canales a través de los cuales los vecinos se comunican y realizan trámites en el Municipio, y al mismo tiempo efficientizar las respuestas en la atención de dichos problemas.

Promover la seguridad ciudadana y construir una nueva cultura de la convivencia, donde el respeto a las normas y el cumplimiento de las leyes se incorporen a las prácticas

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

cotidianas de manera de alcanzar una mejor calidad de vida y recuperar la tranquilidad y el orden en democracia.

Entendiendo que es responsabilidad del gobierno local asumir los problemas que preocupan a los santafesinos, incorporando nuevos temas a la agenda tradicional, se ratifica el compromiso de desarrollar acciones para aportar a la resolución de los problemas de la inseguridad urbana. Sabemos que este tema no tiene que ver sólo con la policía. La inseguridad es también producto de la pobreza y de la marginalidad, de la falta de horizontes para nuestros niños y jóvenes; es también producto del abandono de ciertos espacios de la ciudad que favorecen condiciones para el delito y de la falta de coordinación de las acciones.

El horizonte es que nuestra ciudad recupere los valores sobre los que se asentó aquella imagen de ciudad cordial, donde la tranquilidad y el afecto caracterizaban la vida social. El propósito es, en definitiva, que los ciudadanos puedan desarrollar sus proyectos y su cotidianeidad en un marco de plena libertad.

Es necesario conformar un municipio vital también en los actos de control, de manera de que su ejercicio se transforme en una presencia activa orientada a la fiscalización de los servicios y actividades habilitadas pero también a la educación ciudadana y la prevención, a la disminución de las conductas sociales negativas y a la procura de una vida más ordenada en todos los ámbitos de la ciudad.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

El control no es solo controversia; es también la acción que provee garantías y posibilita que la igualdad de oportunidades ante la ley sea efectiva, que los derechos y deberes se cumplan para todos y que el Estado resguarde las manifestaciones individuales y colectivas de preservación y valoración del espacio común, los bienes públicos y la convivencia en la ciudad.

La búsqueda del despertar de una nueva conciencia ciudadana que se traduzca en actitudes positivas y luego en voz participativa al momento de convenir lo que es bueno para todos, implica una nueva manera de entender el ejercicio democrático. El compromiso ciudadano también se mide en el buen proceder de cada vecino, sabiendo que solo el respeto a las normas nos posibilita alcanzar una convivencia ordenada y una mejor calidad de vida para todos.

En cuanto a la seguridad ciudadana, articulamos junto a la Provincia y a las Juntas Barriales un Plan Policial Anual. Desarrollaremos una Campaña de Desarme civil y hemos comenzado con la capacitación de líderes barriales en resolución de conflictos.

Además, se despliegan permanentes operativos de control, función esencial del municipio, que se acompañan con campañas de concientización y educación de la población.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Eje III

PRODUCCIÓN, EMPLEO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Debemos alcanzar una ciudad que diversifica su base económica y es capaz de adaptarse a escenarios cambiantes y de creciente competitividad; una ciudad en la que el Estado municipal asegure las condiciones necesarias para el desarrollo del sector industrial y comercial, y facilite el acceso a fuentes de financiamiento, información, conocimiento y tecnología, mejorando las oportunidades de las empresas locales y de nuevas inversiones.

Para ello, es necesario:

Movilizar las fuerzas sociales y productivas de la ciudad a partir de la generación y el desarrollo de empresas que posibiliten la creación de nuevos puestos de trabajo.

Posibilitar que los industriales y comerciantes locales amplíen y diversifiquen su producción es uno de los objetivos principales del Estado municipal. En un contexto provincial y nacional caracterizado por una mayor estabilidad política e institucional y en un contexto de crecimiento económico, es imperioso definir áreas de inversión que potencien las capacidades propias.

Es cierto que la ciudad presenta limitaciones espaciales tanto para la radicación como para el crecimiento de los establecimientos, pero esta situación puede ser superada a partir de una perspectiva metropolitana, integrando los distintos parques y áreas

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

industriales en una red que capitalice las ventajas derivadas de las economías de escala y de la especialización.

En tal sentido, debemos avanzar en la creación del área industrial norte establecida por la ordenanza 11062 y potenciar la radicación o reubicación de establecimientos, pudiendo constituirse en un eslabón más de la Red de Parques Industriales Metropolitanos.

La recuperación del cordón fruti-hortícola es posible a partir de la incorporación de nuevos conceptos productivos y es una oportunidad para el fortalecimiento de la industria agroalimentaria, una de las cadenas de valor en que la ciudad de Santa Fe presenta claras e históricas ventajas competitivas.

Otra de las ventajas que ostenta la ciudad es la capacidad científica instalada en sus tres universidades: Universidad Nacional del Litoral, Universidad Católica y Facultad regional de la Universidad Tecnológica Nacional y en sus diferentes institutos de investigación del CONICET. Debemos desarrollar empresas de base tecnológica, que traduzcan lo que el conocimiento produce, transformándolo en emprendimientos exitosos que generen nuevos puestos de trabajo con una alta capacidad de creación de valor agregado. Con este fin alentaremos la interacción entre el sistema tecnológico, los sectores de la producción y los mercados de capitales. A partir de la búsqueda y evaluación de proyectos productivos que incorporen tecnología promoveremos la

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

participación del capital local en los mismos, mediante mecanismos financieros usuales, por ejemplo participaciones accionarias, obligaciones negociables y fideicomisos.

El programa de Apoyo a Proyectos de Base Tecnológica, la participación en el Parque Tecnológico Litoral Centro y en la Agencia de Desarrollo Regional reforzarán nuestra actuación en pos de estos objetivos.

Inducir y conducir los procesos de cambio necesarios para mejorar la competitividad de los agentes económicos de la ciudad, profesionalizando la gestión y favoreciendo la asociación y formación de redes.

Es política del gobierno de la ciudad fomentar la consolidación de Santa Fe como centro comercial regional, potenciando los centros comerciales y las asociaciones de calles así como capacitando a los pequeños y medianos empresarios del sector.

Los programas de Revitalización de Mercados, Ferias y Calles Comerciales y de Acceso a la Sociedad de la Información tienden a mejorar las condiciones para competir de las pequeñas empresas. En el primer caso a partir del fomento de la integración según distintos modelos asociativos y de la intervención en edificios con valor patrimonial que pertenecen al estado municipal, como las estructuras de los mercados Norte y Progreso.

Vincular la oferta y la demanda de trabajo a los fines de fomentar la creación de puesto de trabajo de calidad.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

La vinculación con la demanda de trabajo se hará a partir del contacto con las empresas y las instituciones que las agrupan. La identificación de las necesidades de la producción permitirá orientar la capacitación de los trabajadores, especialmente en los sectores más vulnerables, complementando la tarea de la Oficina de Empleo.

Uno de los requisitos ineludibles para el crecimiento de los emprendimientos productivos es la formalización de sus actividades. En este sentido, estamos trabajando en temas administrativos, comerciales, laborales, productivos e impositivos que posibilitarán la creación de trabajo decente. Los programas de Capacitación y Vinculación para el empleo y de Formalización de Pequeños Empresarios abordarán esta temática.

Desarrollar una oferta turística que reconozca los cambios sociales y económicos que influyen decisivamente en la actividad turística y recupere las potencialidades de la ciudad, tanto desde lo histórico cultural como a partir de su ubicación geográfica y su naturaleza.

Desarrollar las industrias cultural y turística a partir de la puesta en valor del importante capital cultural, geográfico y social que posee la Región y, en particular, la ciudad de Santa Fe será una meta del Plan de Desarrollo.

Reconociendo los cambios sociales y económicos relacionados con los hábitos de consumo, los nuevos valores sociales vinculados al conservacionismo y la vida sana y la revitalización del turismo interno a partir de la fijación de un tipo de cambio competitivo,

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

buscaremos proyectar a Santa Fe como un destino turístico posible que, al mismo tiempo, se traduzca en mayores inversiones, emprendimientos y trabajo para los santafesinos.

En este contexto y a partir de las novedades sociales y económicas enumeradas, la ciudad deberá desarrollar una oferta turística cuyo concepto producto-mercado se base en: fines de semana, naturaleza, cultura y atracción regional.

Trabajaremos durante este año en la recuperación de los actuales puntos de información turística que necesitan una intervención que revalorice su infraestructura edilicia e incorpore sistemas de información así como la capacitación del personal para la atención al turista. En especial se buscará el aprovechamiento de elementos culturales y paisajísticos de la zona costera de Alto Verde y La Guardia.

Anexo Nro. 3: Relevamiento Físico

La ciudad de Santa Fe es la Capital de la provincia del mismo nombre, ubicada en la República Argentina.

Situada entre los meridianos 59 y 63 y los paralelos 28 y 34" 30' de Latitud Sur, Santa Fe es, tanto por su población como por sus recursos naturales, una de las provincias más ricas de la Argentina.

Cuenta con 525.093 habitantes incluyendo los distritos costeros de Alto Verde, La Guardia y Colastiné (según censo oficial de 2010).

Es un polo creciente, capital provincial y por lo tanto sede administrativa de los poderes gubernamentales y otros organismos del Estado. Si bien este es un aspecto positivo, marca una actividad económica de comercio y administrativa, por lo cual no se ha tenido en cuenta quizás otras actividades productivas como el turismo.

Está ubicada estratégicamente dentro del Mercosur, sobre la Hidrovía Paraná, con uno de los puertos de ultramar más importante del país y en medio de los corredores



Fuente: Universidad Nacional del Litoral

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

bioceánicos, lo cual le permite ser un punto importante en el camino de la salida al Pacífico. Sus rutas, los ferrocarriles, la Hidrovía Paraná – Paraguay y el aeropuerto de Sauce Viejo configuran un sistema de comunicaciones de gran potencial.

Transporte

La estación terminal de ómnibus Manuel Belgrano de la ciudad de Santa Fe fue inaugurada en 1968 en su actual emplazamiento. Se encuentra ubicada estratégicamente al este del área central y cerca de avenidas que permiten un rápido acceso hacia los distintos puntos de destinos provinciales y nacionales.

El Aeropuerto de Sauce Viejo se encuentra a 17 km al suroeste de la ciudad de Santa Fe, a la vera de la Ruta Nacional 11 y de la Autopista Rosario - Santa Fe. Opera regularmente vuelos comerciales de cabotaje, desde y hacia las ciudades de Rosario y Buenos Aires, así como vuelos privados a distintas ciudades del país. El aeropuerto es Internacional a pedido y en temporadas especiales hay vuelos a Punta del Este y Mar del Plata.

Rutas y autopistas

Por su posición geográfica, una importante red de caminos (Rutas Nacionales 11, 19 y 168) converge en la ciudad y la convierte en uno de los ejes carreteros del Mercosur; un túnel bajo el lecho del río Paraná la une a la ciudad homónima, capital de la provincia de Entre Ríos

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

A la ciudad de Santa Fe puede accederse a través de:

- ∴ Ruta Nacional RN 168: une esta capital con la ciudad de Paraná a través del túnel subfluvial Uranga-Sylvestre Begnis. Desde el empalme con la Ruta Provincial 1 en la localidad de La Guardia y el túnel subfluvial, la ruta es autovía en toda su longitud.
- ∴ Ruta Nacional RN 19: llega a la ciudad desde Córdoba.
- ∴ Ruta Nacional RN 11 hacia el norte: conecta con el noreste santafesino y las provincias argentinas de Chaco y Formosa.
- ∴ Ruta Nacional RN 11 hacia el sur: conecta la ciudad de Santa Fe con la ciudad de Rosario. Su trazado es paralelo al de la Autopista "Brigadier López".
- ∴ Autopista "Brigadier López": conecta la ciudad Santa Fe con la ciudad de Rosario. Desde esta última ciudad y continuando hacia el sur por la Ruta Nacional N° 9 se llega a la ciudad de Buenos Aires.
- ∴ Ruta Provincial RP 1: continúa hacia el noreste de la provincia hasta la ciudad Reconquista.
- ∴ Ruta Provincial RP 70: comunica la ciudad con Esperanza y Rafaela.
- ∴ Ruta provincial RP 9: Hacia el sur, casi paralela con la autopista, comunica Santa Fe con el Aeropuerto de Sauce Viejo y otras ciudades importantes de la región.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Situación actual de la infraestructura

A partir el análisis realizado por la provincia en el marco del Plan Estratégico Provincial se observaron en cada uno de los ejes analizados diversas cuestiones que se deben considerar.

En primera instancia, dentro del eje Físico – Ambiental se observó que el estado de conservación de la red de infraestructura en comunicaciones presenta deficiencias que – dado el incremento de la demanda existente – es necesario atender. Se verifican rutas colapsadas.

Se reconoce la necesidad de acciones puntuales en materia de comunicaciones: el dragado del río Paraná y la reactivación del puerto de Santa Fe, la construcción de autovías en las troncales de la red vial (Rutas Nacionales N° 11 y 19, Ruta Provincial N° 70) y el mantenimiento y ampliación de la red de caminos rurales por los cuales se traslada la producción primaria. Cabe destacar que al día de hoy la Ruta 19 está casi terminada en territorio santafesino pero las obras aún no han comenzado en la provincia de Córdoba. La Ruta 11, en cambio, según lo informado por Vialidad Nacional, está prevista que el tramo San Justo – Santa Fe forme parte del presupuesto 2012/2014 recién. La Ruta 70 todavía no está incluida en los planes nacionales.

Con respecto a la reactivación del Puerto, ésta comenzó a llevarse a cabo años atrás con la construcción de un hotel cuatro estrellas con 69 habitaciones; un centro de convenciones para 1000 asistentes, un casino con 31 mesas de paño; 20 mesas de bingo y

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

412 tragamonedas y estacionamiento para 850 vehículos. Sumado a esto, este año – después de 15 años de inactividad – el puerto recibió el primer convoy proveniente de Chaco con la intención de que se genere un ingreso por semana o cada diez días. También arribó una embarcación de 198 metros de largo y 27 de alto que ingresó al Dique Uno y que permanecerá por aproximadamente 60 días mientras se le realizan trabajos de mantenimiento. Sin duda fue una imagen poco común para un puerto donde hacía tantos años no se amarraba un barco de este porte pero que se espera que con el tiempo se convierta en una rutina. A mediados de este año 2011, el subsecretario de Puertos y Vías Navegables de la Nación, Ricardo Luján, declaró que pronto comenzarían los trabajos para profundizar el dragado de Santa Fe hacia el norte y el sur para permitir el ingreso y egreso de barcos de gran porte. Más allá de lo que implica este ingreso para la actividad portuaria, también beneficia al turismo ya que mucha gente se movilizó para verlo y la postal del puerto cambió con su presencia.

En términos de infraestructura de servicios, se verifica la existencia de redes troncales de energía eléctrica y gas natural, así como acueductos y servicios de comunicaciones.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Equipamiento turístico

En la ciudad de Santa Fe se puede observar un gran desarrollo en cuanto a cantidad de establecimientos y plazas hoteleras (3000 plazas). Actualmente hay 33 hoteles: seis de 4 estrellas (Holiday Inn, Hotel Casino Los Silos, Hotel de Campo Colón, Riogrande, Conquistador y el Hostal Santa Fe de la Vera Cruz), doce hoteles 3 estrellas, cinco de 2, nueve de 1 estrella y un solo hotel boutique; dos apart – hotel y un hostel. En sus alrededores – Sauce Viejo, Colastiné Norte y Sur y Cayastá – es común hallar diversos complejos de cabañas y campings (Fuente: Subsecretaría de turismo de la ciudad de Santa Fe).

Teniendo en cuenta el turismo de negocios y la intención de atraer una mayor cantidad de eventos internacionales a la ciudad es preciso pensar en la pronta construcción de al menos un hotel 5 estrellas. Aunque la llegada del “Hilton Garden Inn” y la finalización de “Puerto Amarras Suites & Towers” (dos Condo - Hoteles 4 estrellas superior) se estaría cubriendo por el momento la escasa demanda de hoteles 5 estrellas. La misma por lo general se incrementa cuando se realizan eventos internacionales como fue la Copa América (Álvarez, 2011). Lo mismo ocurre con las salas de reuniones. Santa Fe carece de una Complejo Ferial con grandes dimensiones y con capacidad para realizar eventos de gran envergadura.

Desde el punto de vista gastronómico Santa Fe tiene una oferta muy completa, no solo por la diversidad de establecimientos existentes sino también por la identidad y

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

calidad de los alimentos – oriundos en su mayoría de los campos o huertas de la región. Se pueden encontrar restaurantes clásicos y opciones de cocina internacional. La proximidad de los ríos provee a los establecimientos gastronómicos un ingrediente protagónico: el pescado fresco en sus distintas variedades como el surubí, el dorado, el pacú, los bagres, y la boga, que constituyen las especialidades de la región. En la mayoría de los bares y confiterías se pueden degustar diferentes propuestas del chop santafesino o “liso” de la industria cervecera, que se acompañan con variadas picadas. También abundan las parrillas del tradicional asado criollo. Los fines de semana muchos pubs y discotecas abren sus puertas temprano para los famosos *after office* (que significa después de la oficina), después de doce habilitan sus pistas para quienes quieran bailar.

Sumado a esto, la ciudad cuenta con una gran variedad de museos, teatros, parques, plazas, Iglesias y edificios antiguos donde se pueden realizar actividades durante el día y la noche. Santa Fe tiene una extensa propuesta cultural compuesta por obras de teatro, festivales, ferias de artesanos, talleres, recitales de música nacional e internacional. El ex Molino Franchino – actual fábrica cultural – el Centro Cultural, la Estación Belgrano – actual sede de la Secretaría de Turismo Municipal y La Redonda (ex predio ferroviario) son los principales escenarios de este tipo de actividades.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Estadísticas turísticas

La ciudad de Santa Fe carece de un sistema de información turística que recabe datos fidedignos de la actividad. Se realizan encuestas a los viajeros que llegan a los puntos turísticos respecto a su lugar de origen, el motivo de su viaje, el medio por el cual arribaron, la duración de su estadía y el alojamiento elegido. A partir de esta información realizan los partes de prensa que luego se publican.

A principios de 2011 el gobierno de la ciudad junto con la Bolsa de Comercio firmó un convenio de cooperación y asistencia técnica para promover el análisis y la investigación socioeconómica de la capital provincial que posibiliten un mayor conocimiento de la realidad de la ciudad.

Según lo informado por José María Chemes, Secretario de la Producción de Santa Fe (Enero 2011), la Oficina de Estadísticas Municipal, será la responsable de armar una base de datos con información socioeconómica de la ciudad de Santa Fe, a efectos de establecer un sistema de indicadores locales que permitan evaluar los efectos del ciclo económico de la provincia de Santa Fe y la Nación en el ámbito de la ciudad. Asimismo, se buscará integrar esta Oficina al Sistema de Información Nacional, a efectos de articular su trabajo con otros organismos responsables de relevar información estadística.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Por el momento se utilizarán las estadísticas de la Encuesta de Ocupación Hotelera realizada por el INDEC que, si bien difieren bastante de los datos aportados por la municipalidad en sus partes de prensa, son los únicos datos formales existentes hasta la fecha.

Total Viajeros (8)													
2007	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
	13.102	12.573	12.728	13.512	14.378	12.898	16.701	17.896	18.463	17.772	18.901	15.129	184.053
2008	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
	12.021	13.224	12.310	11.026	13.707	10.170	12.441	14.663	13.186	16.166	12.484	9.420	150.818
2009	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
	9.217	10.269	11.503	11.328	12.953	12.078	9.819	12.862	12.061	15.994	13.624	9.214	140.922
2010	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
	8.747	8.370	8.341	9.769	10.779	9.542	10.706	10.623	11.461	12.626	11.068	9.358	121.390
2011	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
	9.508	10.290	12.020	12.826	13.513								58.157

Fuente: Elaboración propia con datos de la EOH del INDEC

En el cuadro superior se pueden observar los arribos a la ciudad de Santa Fe registrados mes a mes desde el año 2007 (primer año en que se tienen registros) a la primer mitad del 2011. Casi todos los años se registra una mayor afluencia en los meses de Julio a Diciembre que de Enero a Julio. También se observa una disminución en cuanto a los arribos anuales desde 2007 a 2010, aunque si uno compara los arribos de cada mes del año 2011 (registrados hasta el momento) con los mismos meses de 2010 se puede inferir que está recuperándose la actividad, sin lugar a duda resultado de las acciones que desde el sector público principalmente y acompañado por el sector privado, se están llevando a cabo.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

En Enero 2011 en los centros de información turística del gobierno de la ciudad fueron atendidas unas 2000 personas, se debe tener en cuenta que sólo un 30% de turista aproximadamente llega a los Centros de Información a solicitar información; el resto en general visita solo la ciudad o consulta en el alojamiento donde se encuentra (Claudia Neil, Secretaria de Turismo Municipal, 2010).

Según lo informado por la Secretaría, se atendieron un 54% de turistas nacionales siendo de las provincias de Buenos Aires; Córdoba y Entre Ríos principalmente. Aunque también hubo un gran porcentaje proveniente de Mendoza. Otras provincias emisoras fueron: Jujuy, San Juan, San Luis, Chaco, Catamarca, Tucumán y Chubut. Del interior de la provincia hubo un 24,51%, en su mayoría oriundo de Rafaela, Rosario, Venado Tuerto y Reconquista y en menor medida de San Carlos, Ceres, Esperanza, San Javier y San Justo.

Es importante mencionar que el porcentaje de extranjeros fue casi igual al porcentaje del interior de la provincia con el 21%. Esto no es un dato menor, ya que en general no es usual en los meses de verano la afluencia de visitantes de otros países. En mayor medida fueron turistas de Chile y Brasil y en menor medida de Japón, Alemania, Paraguay, Uruguay, Italia, Perú, Colombia, Bolivia, Francia y EEUU.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

En el siguiente cuadro se pueden observar los datos, respecto al porcentaje de ocupación, obtenidos a través de la Encuesta de Ocupación Hotelera realizada por el INDEC.

Porcentaje de ocupación de plazas (7)												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2007	30,37	31,27	28,04	27,34	31,91	28,87	39,61	41,17	41,68	39,46	42,79	33,83
2008	26,84	30,67	26,54	28,47	30,98	23,76	30,90	33,73	31,29	36,52	30,37	21,77
2009	18,63	23,25	20,87	22,28	25,03	23,50	18,31	24,22	22,64	31,24	25,87	17,77
2010	17,18	18,01	15,95	19,26	20,80	20,59	23,57	20,90	24,87	25,78	22,86	18,36
2011	18,13	22,02	23,62	25,58	24,38							

Fuente: Elaboración propia con datos de la EOH del INDEC

Lo mismo que sucede con los arribos ocurre con la ocupación hotelera: se observan porcentajes más altos en el año 2007 y 2008 que en 2010 y 2011, pero al comparar éstos dos últimos años, en 2011 comienza una recuperación que, si continúa así al finalizar el año lo porcentajes serán aún mayores.

Anexo Nro. 4: Legislación Turística

A continuación se presentan las reglamentaciones turísticas vigentes. Se puede observar que no existe una reglamentación hotelera provincial que regule los establecimientos. La categorización se realiza teniendo en cuenta la legislación nacional.

Números de las reglamentaciones vigentes

- ∴ Decreto N° 02295/90. Se declara patrimonio histórico & con todas sus especies arbóreas.
- ∴ Ordenanza N° 9102. Se crea la Comisión Municipal de Patrimonio Artístico.
- ∴ Ordenanza N° 9224. Se crea al Consejo Municipal de Turismo.
- ∴ Ordenanza N° 8779. Se crea la Comisión permanente de Medio Ambiente.
- ∴ Ordenanza N° 10115. Destinada a la protección y preservación del patrimonio cultural creando la Comisión Municipal de Defensa del Patrimonio Cultural, dependiente de la Secretaría de Gobierno y Cultura.
- ∴ Resolución N° 7344. Se crea el Consejo para la competitividad comercial. Se modifica art. 3° en la resolución N° 7440.
- ∴ Resolución N° 5036. Utilización de los terrenos de Ferrocarriles Argentinos S.A.
- ∴ Ordenanza N° 10350/98. Creación del Ente Municipal de Turismo.

- Resolución N° 15550/99. Reglamento Interno del Ente de Turismo.

Anexo Nro. 5: Establecimientos Hoteleros

ESTABLECIMIENTO	UBICACIÓN	SERVICIOS
4 ESTRELLAS		
HOTEL LOS SILOS	Dique 1 – Puerto Santa Fe	72 habitaciones Habitaciones equipadas con TV plasma – desayuno – internet – frigobar – AA – caja de seguridad – business center – gimnasio – bar – piscina – SPA – restaurant – estacionamiento – casino – room service – salas para reuniones – habitaciones con vista al río
HOLIDAY INN	San Jerónimo 2779	99 habitaciones Desayuno – TV 29’ – caja de seguridad – AA – calefacción – buffet americano – cochera – gimnasio – piscina – sauna – bar – restaurant internacional – internet – salas para eventos – sala para reuniones – room service
HOTEL DE CAMPO COLÓN	Autopista Rosario - Santa Fe Km. 153 - Colectora Norte	60 habitaciones Sommiers King y Queen size – TV LCD 32’ – DVD – cafetera – frigobar – caja de seguridad – wifi – aire acondicionado individual – 2 auditorios para 150 personas – salón para eventos para 250 personas – 2 piscinas – spa – gimnasio – cancha de tenis – play room
HOTEL CONQUISTADOR	25 de Mayo 2954	70 habitaciones – 2 suites

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

		Desayuno buffet - TV – caja de seguridad – AA – calefacción – cochera – gimnasio – piscina – sauna – bar – restaurant – internet – centro de negocios – salas para eventos - room service
HOTEL RIO GRANDE	San Jerónimo 2580	Desayuno – TV codificado – AA – calefacción – snack bar – cochera – sala para eventos – room service – restaurante – WIFI – caja de seguridad
HOSTAL SANTA FE	San Martín 2954	77 habitaciones Desayuno – TV – AA – calefacción – cochera – WIFI – restaurant – salas para eventos y reuniones – caja de seguridad – snack bar – sauna – room service
HOTEL BOUTIQUE		
HOUSE PARK HOTEL BOUTIQUE	Juan de Garay 2642	Amplias suites ambientadas en distintos estilos – desayuno – AA – calefacción – internet WIFI – notebook en suite – TV pantalla plana – room service – lavandería y tintorería – valet parking – salón de reuniones para 20 personas – piscina – jacuzzi – solárium – gym – sala de masajes – reiki – pilates – asesoramiento médico en estética – caminatas
3 ESTRELLAS		
HOTEL CORRIENTES	Corrientes 2520	70 habitaciones Desayuno buffet – TV – AA – calefacción – piscina – solárium – cochera cubierta – salas para eventos –

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

		caja de seguridad – bar – WIFI
GRAN HOTEL ESPAÑA	25 de Mayo 2647	59 habitaciones Desayuno – piscina – AA – calefacción – TV – cochera – gimnasio – sauna – internet WIFI – restaurante internacional – bar – solárium – salas para eventos y reuniones
CASTELAR HOTEL	25 de Mayo 2349	Desayuno – TV – AA – calefacción – cochera – restaurante – internet – lavandería – vinoteca – room service – bar – sala de reuniones
HOTEL HERNANDARIAS	Rivadavia 2680	40 habitaciones Desayuno americano – TV – cochera – restaurante – internet – snack bar – lavandería – AA – Calefacción
ZAVALETA HOTEL	Hipólito Irigoyen 2349	72 habitaciones Desayuno – TV – AA – cochera cubierta – lavandería – internet -
HOTEL GALEON	Belgrano 2759	Cochera – Desayuno – TV – AA – calefacción – restaurante – WIFI
NUEVO HOTEL SUIPACHA	Suipacha 2375	93 habitaciones Desayuno – TV – AA – calefacción – cochera – lavadero – bar – restaurant
HOTEL BRIGADIER	San Luis 3148	50 habitaciones Desayuno – TV – caja de seguridad – cochera
INTERSUR HOTEL	Mariano Comas 2555	41 habitaciones Desayuno – cochera – AA – calefacción – TV – bar – comedor
TRYBOSS HOTEL	Mendoza 2941	20 habitaciones – 2 apart

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

		Desayuno – bar – cochera – AA – calefacción – TV
HOTEL BERTAINA	Hipólito Irigoyen 2255	AA – TV – room service
2 ESTRELLAS		
HOTEL CONSTITUYENTES	San Luis 2862	50 habitaciones Desayuno – cochera – internet – AA – calefacción – TV – lavandería
HOTEL NIZA	Rivadavia 2755	19 habitaciones Desayuno – AA – calefacción – TV – cochera – bar americano – internet
EMPERATRIZ HOTEL	Irigoyen Freyre 2440	21 habitaciones Desayuno – TV – AA – calefacción – cochera – bar
HOTEL CERVANTES	25 de Mayo 2277	25 habitaciones Desayuno – TV – AA – cochera – calefacción – snack bar
GRAN HOTEL CARLITOS	Irigoyen Freyre 2336	33 habitaciones Desayuno – TV – AA – calefacción – room service – snack bar – cochera

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

1 ESTRELLA		
HOTEL APOLO	Belgrano 2821	15 habitaciones TV – ventilador de techo
HOTEL ALFIL	Belgrano 2859	Ventilador de techo
ROYAL HOTEL	Irigoyen Freyre 2256	14 habitaciones TV – lavadero – ventilador de techo
HOTEL HUMBERTO	Crespo 2222	18 habitaciones Calefacción central – ventilador de techo – baño privado – TV
HOTEL AMANCAY	25 de Mayo 2692	AA – calefacción – cochera
HOTEL CALIFORNIA	25 de Mayo 2190	
APART HOTELES		
MERIDIEN SUITES	25 de Mayo 2620	TV – departamentos equipados – vajilla completa – microondas – heladera – mesas y sillas – cocina – electrodomésticos – ropa de cama – calefacción – desayuno
APART HOTEL RESIDENCIAS DEL CASTELAR	25 de Mayo y cortada Falucho	Departamentos equipados – AA – calefacción – TV – teléfono – microondas – vajilla – ropa blanca – servicio de mucama – desayuno –

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

		estacionamiento – restaurante – room service – piscina climatizada – gym – spa – sauna – hidromasaje
HOSTEL		
HOSTEL SANTA FE	Bv. Gálvez 2175	Habitaciones privadas y a compartir – espacios comunes – cocina – escritorio – internet – jardín con piscina – sábanas y lockers individuales – desayuno – cocina equipada – TV – DVD – bar – internet

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Secretaría de Turismo Municipal

Anexo Nro. 6: Estadísticas Subsecretaría de Turismo de Gobierno de la ciudad 2007/2011

CRECIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LOS VISITANTES EN LOS CENTROS DE INFORMES A TRAVÉS DE DE LOS AÑOS

Año	Turistas
2007	19.540
2008	16.647
2009	22.740
2010	22.145
2011	24.980 (*1)

(*1) El pico fue en el mes de Julio con el evento de Copa América con 8170 consultas y el 27% fueron turistas extranjeros.

¿Cuál es la estadía promedio de un turista en Santa Fe?

Este año se ha podido observar que en Semana Santa los días promedio de los visitantes oscilaron entre los 3 y 4 días de estadía. Y los visitantes que realizan viajes itinerantes durante todo el año tienen una estadía promedio de 2,5 noches en la ciudad, mientras que en 2007 era de 1 noche promedio.

Procedencia de los visitantes

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

En general en Santa Fe hoy en día existe un amplio público que visita nuestra ciudad, sin embargo continuamos teniendo una fuerte demanda de Buenos Aires, Córdoba y Entre Ríos, con respecto al mercado nacional. Uruguay, Brasil y Paraguay con respecto al mercado internacional. Pero también hay una excelente afluencia de visitantes provenientes del mercado interno provincial de localidades como Rafaela, Sunchales, Rosario, Venado Tuerto, Reconquista, etc.

Esto se debe en mayor medida a que al ser capital provincial, la ciudad es sede de los tres poderes por lo tanto hay una gran demanda que se segmenta en el nivel político.

CRECIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LAS EXCURSIONES QUE SE RECIBEN EN LA SUBSECRETARÍA DE TURISMO A TRAVÉS DE LOS AÑOS

Año	Cantidad de excursiones	Cantidad de personas atendidas en las excursiones (*2)
2007	31	1580
2008	31	1453
2009	40	1726
2010	47	2147
2011	98 Están contemplados los nuevos paseos en tren (Ago/Sept)	2700 Están contemplados los nuevos paseos en tren (Ago/Sept)

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

(*2) Cabe mencionar que la Subsecretaría de Turismo solo atiende visitas guiadas de contingentes carenciados y/o grupos con convenios con el Gobierno de la Ciudad. Los grupos privados que llegan a la ciudad son atendidos por las agencias de turismo locales.

Hay que tener en cuenta que los Centros de Informes solo receptionan entre un 30 y un 35% de los turistas que llega a la ciudad.

Cantidad de centros de informes

2007 // 2008 //2009 // 2010: 4

2011: 5

Se incorporó el nuevo centro de informes de Peatonal San Martín. Actualmente es uno de los que más consultas reciben.

CRECIMIENTO EN EL REGISTRO DE EVENTOS

Año	Cantidad de eventos	Asistentes a eventos
2007	55	S/D
2008	28	S/D
2009	80	S/D
2010	124 (*3)	340.000
2011	244 (*4)	458.634 (*5)

(*3) Eventos registrados en 2010

Eventos Internacionales	25% (31)
Eventos Nacionales	33,87% (42)
Eventos Regionales y Provinciales	42%
Total eventos registrados	124

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

(*4) Eventos registrados en 2011

Eventos Internacionales 14.44% (35)

Eventos Nacionales 21% (50)

Eventos Regionales y Provinciales 55% (134)

Locales Resto

Total eventos registrados 244

(*5) Público asistente hasta mediados de Octubre 2011. Incluye TC 2000 y Copa América.

Hay que tener en cuenta que en registro de eventos la Subsecretaría de Turismo nuclea alrededor de un 70% de lo que acontece en la ciudad debido a que no todos los organizadores registran sus eventos.

En 3 años ha crecido un 125% en el registro de eventos que lleva la Subsecretaría de Turismo

Asistencia de la Subsecretaria de Turismo a eventos con stand, personal y material

2010: 33 eventos locales y regionales

2011: 53 eventos locales y regionales

Infraestructura para eventos

- 206 salas y salones en la ciudad
- 118.602 butacas en forma de auditorio
- + de 30 salas inauguradas en los últimos 5 años
- 2 centros de convenciones
- Bureau de Eventos en actividad
- Empresas proveedoras en todos los rubros de servicios para eventos (OPE's)
- 3 empresas de transfers
- 5 empresas de alquiler de autos
- 2 estadios cubiertos
- 2 estadios de futbol
- 3 campos de golf
- 1 campo de hípica

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

- Cancha acuática de 32km²
- Circuito callejero nocturno (TC 2000)
- Canchas de tenis autorizadas por ATT
- 3300 plazas hoteleras (6 hoteles 4 estrellas, 11 3 estrellas, 5 2 estrellas, 1 hotel boutique, 1 hostel)
- Próximamente Hilton, Amarras, Hotel 4 estrellas de la UNL

INFORME DE ALOJAMIENTO CIUDAD DE SANTA FE

Cantidad de establecimientos hoteleros en la ciudad de Santa Fe

Cantidad de hoteles 4, 3 y 2 estrellas:	22
Hoteles 4 estrellas	6
Hoteles 3 estrellas	11
Hoteles 2 estrellas	5
Cantidad de hostel en Santa Fe	1
Cantidad de Aparts	2
Cantidad de hoteles boutiques	1

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Cantidad de plazas

Cantidad de plazas hoteles 4, 3 y 2 estrellas:	3270 aprox. (*A)
Hoteles 4 estrellas	924 aprox. (*B)
Hoteles 3 estrellas	1401 aprox.
Hoteles 2 estrellas	390 aprox.
Cantidad de hostel en Santa Fe	8
Cantidad de Aparts	65
Cantidad de hoteles boutiques	14 aprox. (*C)
TOTAL	3360

(*A) Dependiendo de las habitaciones hay hoteles que transforman dobles o triples, algunos tienen habitaciones cuádruples y hasta para 5 pax.

(*B) Aún no se tienen datos concretos del nuevo Hotel de Campo Colón Resort & Spa

(*C) Acaba de inaugurar en último piso con capacidad para 4, 5 o 6 pax)

Evolución de inversiones hoteleras en la ciudad desde el 2004 a la fecha

En la ciudad de Santa Fe se ha invertido bastante en materia de infraestructura hotelera y de servicios de esparcimiento y recreación en los últimos años. Se destaca:

- En el año 1996 uno de los hoteles 4 estrellas de la ciudad (Hotel Riogrande) reabría sus puertas poniéndose a la vanguardia con un estilo más moderno que el que siempre tuvo.
- En el año 2004 se inauguró el Holiday Inn. Hotel 4 estrellas. Zona céntrica
- En el año 2003/04 abrió sus puertas el Hotel Boutique House Park. Nueva modalidad de alojamiento para nuestra ciudad, en una zona privilegiada frente al teatro Municipal en plena peatonal San Martín.
- En el año 2008 se inaugura el Hotel Los Silos en el puerto de Santa Fe. Categoría 4 estrellas. Y con este emprendimiento van otros de la mano como el Casino de Santa Fe, el Centro de convenciones para 1000 personas y el Shopping Ribera.
- En el año 2008/2009 se inauguró la torre Apart Hotel “Residencias del Castelar” también en zona céntrica con una nueva modalidad de alojamiento para la ciudad tipo apart con departamentos completos y servicio de hotel de muy buen nivel para otro tipo de público.
- En el año 2011 se inauguró el nuevo Resort & Spa “Colón Hotel de Campo”. Cadena Ramada, categoría 4 estrellas. También propone una nueva modalidad de

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

alojamiento en un espacio verde y por primera vez alejado de la zona céntrica de la ciudad. Con una oferta diferente.

Crecimiento en plazas hoteleras

En los últimos 4 años se sumaron más de 240 plazas hoteleras en la ciudad.

Inversiones a corto plazo

- 1 Hotel de cadena Internacional (en el Puerto) 4 * Super Confort Hilton “Garden Inn”
- 1 Hotel 4* y 60 residencias estudiantiles (Costanera Este)
- 1 Condo Hotel (Puerto) “Puerto Amarras”
- 1 Hotel Boutique
- 30 habitaciones más en el “Hotel de Campo Colón”.

Tarifa promedio

Varían entre los \$380 y los \$430 habitación doble estándar. El precio depende de la época del año.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

En Santa Fe la temporada baja es en verano y luego tenemos una demanda continua incrementándose por eventos desde el mes de Agosto en adelante. En general se trabaja con una muy buena ocupación promedio de 70 a 85% durante la semana y baja los fines de semana. Esto también depende de las promociones y ofertas del hotel, ya que según datos del hotel Los Silos los fines de semana mantiene una ocupación del 90% de acuerdo a ofertas especiales.

Fortalezas de la ciudad

Capital provincial y sede de los tres poderes

- 37 colegios profesionales
- 7 institutos del conocimiento dependientes del CONICET (todos con sede en Santa Fe)
- 1 parque tecnológico (dependiente de la Universidad Nacional del Litoral. Único en la región)
- Una planta cervecera modelo en Sudamérica
- 3 universidades y 25 facultades
- 82 carreras (+ de 50.000 alumnos)
- 1 parque industrial
- 521.780 habitantes en el área metropolitana

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Actualmente la fortaleza que han tenido las instituciones ligadas al turismo como el Bureau de Eventos de Santa Fe, la Cámara de Empresarios turísticos de la Región, la Asociación Hotelera Gastronómica de Santa Fe, los transportistas y agencias de turismo local hacen que el trabajo mancomunado con el Estado comience a dar sus frutos en materia de turismo receptivo y en el posicionamiento de Santa Fe como ciudad de grandes eventos a nivel nacional.

Hoy nuestra ciudad está en condiciones de competir para ser sede de grandes eventos como:

- El Mundial Juvenil de Rugby (2010 – con más de 20.000 visitantes)
- Copa América (Julio de 2011 que se esperan a más de 100.000 visitantes)
- TC 2000 (un clásico de todos los años con más de 130.000 visitantes)
- Congresos Mundiales en temas de medicina, tecnología, torneos nacionales de golf, de náutica (off shore, regatas, etc.) y otros.

Anexo Nro. 7: Atractivos y circuitos turísticos

(Fuente: Subsecretaria de Turismo)

CIRCUITO CULTURAL

LUGAR	DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN
Paseo de las dos culturas	3 de febrero y 25 de mayo	En el área fundacional reúne 3 importantes museos junto al convento de San Francisco.
Anfiteatro del Parque Gral. Manuel Belgrano	Auditorio Juan de Garay, ubicado en el extremo sur de la ciudad.	Fue inaugurado el 11 de Octubre de 1963 y tiene capacidad para 1200 espectadores.
Casa de Gobierno	3 de Febrero 2649	Construida a partir de 1911 en el predio que ocupara el Cabildo, posee patios interiores y el Salón Blanco con finos detalles ornamentales.
Palacio de Justicia	San Jerónimo 1551	Construido entre 1926 y 1934, fue remodelado recientemente.
Museo Provincial de Bellas Artes "Rosa Galisteo de Rodríguez"	4 de Enero 1510	Inaugurado en 1921, se exponen obras de arte y funciona una biblioteca.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Legislatura Provincial	Avda. Gral. López 3053	Edificio concluido en 1914 en el solar de la antigua Aduana, posee en su interior 2 salas de sesiones.
Teatro Municipal 1° de Mayo	San Martín 2020	Inaugurado el 5 de Octubre de 1905, en su interior conserva la araña lumínica que perteneció al Cabildo, y en su cúpula hermosos frescos realizados por Nazareno Orlandi.
Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe	Salta 2951	El edificio fue proyectado y construido entre los años 1941 y 1945 para sede del gobierno municipal. Allí funciona además el Honorable Concejo Deliberante.
Polo Cultural	1° Junta 2451	Antiguo Banco Municipal de Préstamos, construido en 1907, alberga el Liceo Municipal "Antonio Fuentes del Arco" y la Biblioteca "Enrique Muttis".
Patio "Catedral Nueva"	1° de Mayo 2453	Hermoso anfiteatro, inaugurado en 1991, fue originalmente construida para catedral de Santa Fe aunque quedó inconclusa.
Edificio del Correo	Mendoza y 27 de Febrero	Inaugurado en 1959, fue erigido en terrenos ganados al río al construirse el puerto de

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

		ultramar, en el predio del antiguo Parque Escolar (hoy Parque Alberdi).
Terminal de Ómnibus	Belgrano e Hipólito Irigoyen	Se levanta en el sitio que antiguamente ocupara la Estación de Ferrocarril Las Colonias, conocida como "La Francesa". Dentro funciona una sede de la Oficina de Informes Turísticos.
Centro de Convenciones y Predio Ferial Municipal "Dr. Agustín Zapata Gollán"	Ubicado detrás de la Terminal de Ómnibus.	El Predio Ferial constituye un verdadero polo para el desarrollo de conferencias, congresos y convenciones de carácter cultural y científico.
Centro Cultural Provincial	Junín 2450	Bellísima sala con gran escenario y capacidad para 550 localidades.
Iglesia "San José de los Padres Agustinos Recoletos "	Santiago del Estero 3048	Ubicada frente a la Plaza Constituyentes, su edificio fue inaugurado en 1933, culminándose hacia fines de la década del '40 por el arquitecto francés León Lamouret.
Sociedad Rural	Bv. Pellegrini	Fundada el 19 de octubre de 1902, desarrollando desde entonces una vasta actividad a favor de la producción agropecuaria.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Universidad Nacional del Litoral	Bv. Pellegrini 2750	Creada en 1922, el edificio data de 1928. El complejo universitario alberga también a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
Shopping "Estación Recoleta"	Av. Rivadavia 3396	Su arquitectura sigue los lineamientos de la Vieja Estación del Ferrocarril, situada antiguamente en sus inmediaciones.
Casa de la Cultura	Bv. Gálvez y Güemes	Anteriormente identificada como Casa de los Gobernadores, desde 1987 este bello edificio fue destinado al funcionamiento de la Casa de la Cultura de la ciudad.
Costanera Vieja	Av. Alte. Brown desde el Puente Colgante hasta Bv. Muttis.	Paseo tradicional de la ciudad, su estructura remodelada funciona como defensa contra las inundaciones, obra vial y sitio que permite un contacto directo con el paisaje.
Iglesia "Ntra. Sra. del Huerto"	Avda. 7 Jefes 4437	Ubicada en la Costanera Vieja, fue construida a fines de la década del 40. De estilo neocolonial, posee en su interior frescos pintados por Francisco Marinaro.
Faro - Bv. Muttis	Costanera Vieja (Av. 7 Jefes) y Nueva (Av.	Es una zona recientemente revalorizada con anfiteatro y juegos para niños. Lugar de

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

	Almirante Brown).	encuentro para la juventud santafesina.
Costanera Nueva	Desde EL Faro hasta el monumento Artigas.	Entre varios atractivos (pistas de salud, balnearios, etc.) figura el C.O.D.E. "Centro de Observadores del Espacio".
Universidad Tecnológica Nacional	Lavaisse 610	Facultad Regional Santa Fe, comenzó a funcionar en 1953, ocupando su actual emplazamiento en 1978. En 1982 inauguró un amplio estadio, escenario de eventos deportivos y encuentros culturales.
Monumento a Carlos Monzón	Av. Alte. Brown y Obispo Príncipe	Inaugurado el 27 de octubre de 1996 como homenaje del Consejo Mundial de Boxeo al campeón santafesino, es obra de escultores mexicanos.
Universidad Católica de Santa Fe	Echagüe 7151	Fundada en 1957, desde 1970 funciona en su sede actual en el barrio de Guadalupe y en inmediaciones del antiguo edificio del Seminario Conciliar.
Museo Municipal "César López Claro"	Piedras 7352	Ubicado en pleno Barrio de Guadalupe, fue donado para museo de artes plásticas por el artista que le da nombre.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Museo Municipal "César Fernández Navarro"	Defensa 7590	Ubicado en Guadalupe, lleva el nombre del artista plástico que donó su patrimonio para museo de artes plásticas.
--	--------------	--

CIRCUITO HISTÓRICO

LUGAR	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Templo, Convento y Museo de San Francisco	San Martín y Amenábar	Exponente de la arquitectura religiosa del período colonial, fue declarado Monumento Histórico Nacional en 1942. En el museo puede verse la Sala de los Constituyentes de 1853.
Museo Histórico Provincial "Brig. Gral. Estanislao López"	3 de Febrero esq. San Martín	Casa de los Diez de Andino en San Martín 1940. Construida a fines del siglo XVII, en 1943 fue declarada sede del museo que expone, imaginería, documentos, utensilios, etc.
Museo Etnográfico y Colonial "Juan de Garay"	25 de Mayo 1470	Creado en 1940, su edificio actual fue inaugurado en 1952. Se exhiben restos arqueológicos del primitivo asentamiento de Cayastá y de la cultura española.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Templo "Ntra. Sra. del Rosario" y Convento "Santo Domingo"	3 de Febrero 2811	Inaugurado oficialmente el 3 de octubre de 1905, conserva en su interior pinturas de Juan Cingolani.
Catedral Metropolitana	Avda. Gral. López 2672	Construcción de mediados del siglo XVIII, ha sido declarada Monumento Histórico Nacional en 1942.
Iglesia "Ntra. Sra. de los Milagros"	San Martín 1580	Construida en 1700, ha sido declarada Monumento Histórico Nacional en 1942. Conserva el lienzo milagroso pintado en Cayastá (1633).
Casa del Brig. Gral. Estanislao López.	Avda. Gral. López y 9 de Julio	Construida en 1812 en el solar perteneciente a la orden de La Merced, fue declarada Monumento Histórico Nacional en 1942. Actualmente es la sede del Archivo General de la Provincia.
Estación del Ferrocarril "Gral. Bartolomé Mitre".	Avda. Gral. López 3698	Originalmente Estación del Ferrocarril Argentino, su construcción data de 1891.
Basílica "Ntra. Sra. del Carmen"	La Rioja 2561	Construida a partir de 1865, su edificación fue concluida a finales del siglo pasado.
Museo Ferroviario.	Hipólito Irigoyen y	Presenta fotografías y objetos vinculados con la

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

	San Luis	historia y evolución del Ferrocarril en la Región.
Museo Penitenciario.	San Jerónimo 1168	Refleja elementos testimoniales relacionados con la vida carcelaria, contando además de bibliografía especializada.
Museo Policial "Alguacil Mayor Bernabé de Luján"	San Jerónimo y Uruguay	La policía santafesina muestra aquella parte de su larga historia a través de uniformes, armas, etc.
Museo del Colegio de Médicos.	9 de Julio 2464	Inaugurado en 1991 exhibe instrumental antiguo y fotos de los primeros médicos hospitales y precursores de la medicina en Santa Fe.
Estación del Ferrocarril "Gral. Manuel Belgrano"	Bv. Gálvez 1150	Originalmente Estación del Ferrocarril Central Norte, su construcción finalizó en 1928.
Monumento al Brig. Estanislao López.	Av. 7 Jefes, a metros del Puente Colgante.	Su autor fue el escultor Juan Carlos Oliva Navarro.
Puente Colgante.	Costanera Sur	Proyectado y ejecutado por el ingeniero Alberto S. Monis, se inauguró el 8 de junio de 1928. Fue parcialmente derrumbado, por la creciente, el 29 de septiembre de 1983.
Fuente de la	Emplazada en el	Ornamentaba originalmente el bello Parque

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Cordialidad.	acceso Este de la ciudad.	Oroño, hoy desaparecido, delineado en el extremo este del Bv. Gálvez.
Monumento a José Gervasio Artigas.	Javier de la Rosa y Av. Alte. Brown	Inaugurado el 17 de noviembre de 1979 por donación del Instituto Artiguista Argentino-Uruguayo, es réplica del emplazado en Montevideo.
Basílica "Ntra. Sra. de Guadalupe"	Javier de la Rosa 623	Construida en el solar que ocupó la capilla levantada por Francisco Javier de la Rosa en 1779, el actual santuario fue inaugurado en 1910.
Estanzuela de Echagüe	Av. Pascual Echagüe s/n. Guadalupe	Estanzuela que perteneciera al Gral. Pascual Echagüe.
Casa del Piquete de los Padres Jesuitas.	Zona norte en cercanías del actual Parque Loyola.	A fines del siglo pasado fue construida la capilla durante el rectorado del Padre Santiago Solá.

CIRUITO ECOLÓGICO

LUGAR	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Parque "Gral. Manuel Belgrano"	Extremo sur de la ciudad por calle San Martín.	Originalmente denominado "Parque Cívico del Sud", fue construido a partir de 1940, siendo un pulmón de la ciudad con un hermoso lago y especies arbóreas.
Parque "Juan de Garay"	Zona oeste de la ciudad.	Espacio verde de gran dimensión, en 1996 fue revalorizado totalmente y alberga dependencias de la Dirección de Tránsito.
Plaza "Cristóbal Colón"	Rivadavia 2900	Delineada en el sitio del antiguo "Paseo Colón" junto al embarcadero ciudadano. En los años 40 fue emplazado el monumento a Cristóbal Colón, obra de José Sedlacek.
Ciclovía I	Pedro Vítтори desde Bv. Gálvez hasta Salvador del Carril.	Atraviesa el Parque Federal y se extiende a lo largo de 20 cuadras.
Ciclovía II	Vélez Sarsfield desde Bv. Gálvez hasta Hernandarias.	Finaliza en el Prado Español donde se encuentra la Dirección de Deportes Municipal.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Ciclovía III	Desde P. Vítтори 4300 hasta Paseo Muttis y Vélez Sarsfield.	Conexión de las ciclovías I y II.
Parque Federal	Se inicia en el Paseo del Restaurador (Bv. Gálvez y Vítтори) y se extiende hasta Santa Fe Cambio.	Es un importante espacio verde, destinado a rescatar y revalorizar terrenos del ferrocarril.
Estación Experimental "Granja La Esmeralda"	Av. Aristóbulo del Valle 8700	Reserva de fauna autóctona de la provincia. Recibe permanentemente la visita de delegaciones escolares y público en general.
Jardín Botánico Municipal "Ing. Lorenzo Parodi"	Extremo Norte de la ciudad.	Ubicado en la zona norte de la ciudad. Ocupa un predio de alrededor de 25 has., constituyéndose en una auténtica reserva natural.

**Anexo Nro. 8: Entrevista a la coordinadora de Turismo de la
Municipalidad de Santa Fe Fernanda Álvarez**

A: Diciembre parecería que tendría que ser más tranquilo pero no lo es...

B: y... no... no lo es... imposible... y más este año que cambia la gestión

A: Justo la gestión hoy asume toda la gente hoy a la tarde... así que bueno...

B: Bueno... ya que estamos con la gestión... el tema de que cambien los gobernantes influye en el turismo??

A: No... por lo menos lo que es acá en la Subsecretaría municipal vamos a seguir el mismo equipo de trabajo por 4 años más... y básicamente ha cambiado el Secretario de la Producción del cual nosotros dependemos... Pero de todas maneras se va a seguir...

Antes estaba José María Chemes y ahora es Pablo Tabares que es vicepresidente de fundación hábitat.

Bueno digamos que acá en la municipalidad seguimos con el mismo lineamiento... incluso seguimos con las mismas perspectivas.... Por supuesto continuar trabajando con el SAFETUR - que es el Ente Autárquico Municipal de Turismo - y si con algunas modificaciones dentro del SAFETUR.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: Este grupo del que Ud. Habla vino con la última gestión o ya venía trabajando...

A: No..

B: O sea... sea puede decir que continúa gracias a que no cambió el color político o...

A: No... en realidad el SAFETUR al ser el ente autárquico municipal de turismo está constituido por entidades intermedias lo que cambió en este último año de gestión cuando nosotros asumimos a partir de enero del 2011...este ...porque antes estaba otra Subsecretaria...Es que nosotros conformamos la mesa ampliada del SAFETUR..Que quiere decir esto??...antes se trabajaba solamente con la comisión directiva donde había un representante de la Asociación Hotelera Gastronómica, un representante de Agencias de Viajes y Turismo y un representante de transporte...solamente con ellos se tomaban las decisiones de las cuestiones a seguir dentro del área de turismo...

B: sin la secretaria?

A: Con la secretaria...

Pero nosotros desde que asumimos obedecemos más a ampliar un poco esta mesa donde hoy hay más actores justamente por el crecimiento turístico que está teniendo la ciudad y se incorporó además de estos actores que ya estaban se incorporó el Bureau de eventos de Santa Fe, se incorporó también la Cámara de Empresarios Turísticos de la

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Región de Santa Fe que tiene toda la zona de costas, bungalows y demás...se incorporaron los 2 institutos de turismo, la Universidad Nacional del Litoral, que es una de las primeras generadoras de eventos acá en la ciudad de Santa Fe, el área salud, el área de deportes de la municipalidad, y por supuesto también el área de comunicación.. También se incorporó el foro de la ciudad...es un foro que hace muchos años que viene trabajando y que de por si está inmerso en varios temas de desarrollo que tiene la ciudad y algunos muchos por supuesto relacionados con el turismo.

También se incorporo la gente de la dirección de aeropuertos o sea que hoy por hoy tenemos al Director de aeropuerto Sauce Viejo sentado también a la mesa tomando decisiones con nosotros, que para nosotros eso es fundamental así que digamos que hoy somos una mesa mucho más grande donde hay mucha más diversidad y pluralidad de opiniones pero que en definitiva son todos actores directamente relaciones al sector turístico...este... así que la idea es hacer algunos cambios con respecto a la ordenanza del SAFETUR y ampliar por ordenanza la comisión directiva.

B: Ah... Porque la mesa está ampliada pero no tiene voto??

A: No...Exactamente...o sea... digamos...estarían dentro de lo que sería el consejo asesor que no tiene voto... entonces nuestra idea es modificar la ordenanza y ampliar la comisión directiva..No con todas estas entidades pero sin con las que tienen que ver con el sector empresarial..Es decir..Incorporar si o si al Bureau de eventos...a la Cámara de empresarios...Este... A que si se tomen decisiones sobre esto...Porque también la idea es a

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

partir de enero sentarnos con todas las entidades en un taller de trabajo para definir un plan de gestión un plan de acción... a mediano y corto plazo...un plan estratégico de turismo...que quizás si estemos llamando a gente del Ministerio de Turismo de la nación para que bueno nos encamine un poquito en algunos lineamientos y en algunos puntos que si o si tenesmo que tocar.

B: Ustedes formaron parte de los talleres que se hicieron cuando se hizo el PFETS?

A: Bueno de hecho justamente yo lo coordine... a esos talleres y la mayoría de los empresarios que hoy están sentados en esta mesa formaron parte del PRETS así que un poco...

B: Ah pero del PRETS... de Santa Fe... ah no...pero del PFETS de la Nación??

A: Ah... No...acá lamentablemente hubo otros funcionarios que ya no están... pero que de todas maneras tampoco participaron activamente y nuestros empresarios tampoco... Así que...bueno...Por eso la idea un poco es ese lineamiento...

B: ..Y que ocurrió con el PRETS que no se pudo concretar?

A: Y lamentablemente eso fue hace casi 12 años atrás y bueno por cuestiones de cambio de gestión de gobierno eso no se continuó.

Pero de todas maneras en esa época tampoco existía el SAFETUR... o sea que se hecho no había ninguna otra entidad ni ninguna otra organización que pudiera llevarlo a

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

adelante y que dijera no nosotros queremos seguir con esto...El SAFETUR se conformó casi 5 años después..

B: No había Secretaría... no había nada??

A: No... Nada...Nada... Solamente había una dirección de turismo... y el intendente que en ese momento que era el Dr. Horacio Rosatti decidió llevar adelante un Plan Estratégico de Turismo para lo cual en ese momento me contrataron y que se hizo de hecho con 43 entidades intermedias de la ciudad con el análisis DAFO...un análisis que aparentemente hoy la nación no lo está utilizando...Está utilizando otro tipo de metodología... este...Que de todas maneras nosotros en la ciudad ya tenemos este ejercicio de talleres de trabajo pero lo bueno de esto es que si lo podemos hacer ahora con una metodología que tiene el Ministerio de la Nación tratar de alinearnos y encuadrarnos en esa metodología donde vamos a tener los técnicos y los licenciados que seguro nos darán los lineamientos.

Nosotros acá tenemos un equipo de trabajo que está totalmente preparado para llevarlo adelante y coordinarlo desde acá desde la Subsecretaria así que será cuestión de a lo mejor organizarnos y ver después en base a los lineamientos que nos dan de seguirlo...

Pero tenemos idea y por supuesto somos conscientes que sin un Plan Estratégico es muy complicado pedir algún tipo de subsidios para algún determinado proyecto de turismo o pedir alguna línea de créditos...Así que la idea es encuadrarnos en un plan y

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

que a pesar que cambien los gobiernos ese plan siga adelante y que lo lleve adelante el SAFETUR que de hecho son las entidades que nunca cambian...puede cambiar el Subsecretario de turismo pero la mesa de la comisión directiva del SAFETUR son las entidades vinculadas al turismo y son las que tienen que llevar la posta en esto no??... justamente con las políticas turísticas que determinemos desde el área pero que lo haremos con ellos... por lo menos las políticas relacionadas a todo lo que tiene que ver en materia de turismo comercial...por decirlo de alguna manera porque el turismo social es otra rama..Y otro rubro que nosotros queremos desarrollar pero que sabemos que a veces el sector empresarial no lo trabaja tan intensamente como quisiéramos... Pero bueno... Son políticas que nosotros vamos a determinar este año y que vamos a trabajar en pos a 2 objetivos...Posicionar a Santa Fe como sede de eventos para lo cual vamos a trabajar muy fuertemente con la gente del Bureau y ya haciendo manuales de procedimientos para ganar destinos sede y posicionar a Santa Fe como nuevo destino turístico en el mercado nacional...tratar de lograr un posicionamiento que hoy santa fe lo está teniendo muy poco o recién ahora es un destino que se comienza a ver dentro de estos circuitos interregionales ..Estos circuitos interprovinciales... así que vamos a trabajar muy fuertemente en eso.

De hecho este año ya también estuvimos trabajando fuertemente porque estuvimos en varias ferias... en Braztoa en Marzo en Sao Paulo posicionando a la ciudad como sede de Copa América, después estuvimos en Expoeventos, en Expolitoral, estuvimos...que ahí también nos fue muy bien porque la zona del norte no conocía

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

mucho el producto Santa Fe...hablando de la parte urbana. Porque yo siempre digo... Santa Fe está dentro de la región Litoral y es la única ciudad que ofrece tanta diversidad de atractivos y de actividades para realizar... o sea que nuestra única competencia en este mercado sería la ciudad de Rosario para lo cual nos estamos dando y vamos a tratar de trabajar en estrategias puntuales con la ciudad de Paraná para ampliar nuestra oferta hotelera, para ampliar la oferta de sede de eventos...es una ciudad que la tenemos muy cerquita...y que...

B: ...y a veces queda chica Santa Fe

A: y a veces queda chica Santa Fe...de hecho ahora en Febrero estamos recibiendo el Congreso de la CONSUDEC que son todos los colegios católicos donde van a estar viniendo más de 2500 personas a Santa Fe y a veces la categoría de 4 estrellas nos queda un poco chica en plazas.

B: No tienen demanda para gestionar unos cuatros y cincos más?

A: En realidad ahora tenemos una fuerte inversión que se está haciendo en la costanera este que es un hotel 4 estrellas que depende la Universidad Nacional del Litoral junto con una serie de residencias estudiantiles y ahora también el Hilton que comienza ya la construcción en el puerto de santa fe que va a ser un Garden Inn o sea una categoría 4 estrellas superior para Santa Fe o sea que estamos aumentando casi en 250 plazas la ciudad de santa fe...Eh...Nosotros hoy digamos tenemos un mercado bastante competitivo en materia de plazas...De hecho estamos superando por supuesto ampliamente la cantidad

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

de plazas que tiene Paraná con respecto al 4 estrellas..Pero bueno hay veces que digamos los congresos acá son bastante multitudinarios o tenemos muchos eventos deportivos que demandan muchísimo... de primer nivel te estoy hablando.. Eventos deportivos como TC 2000, como Copa América, como los abiertos de tenis, de básquet, nacionales, de los clubes de rugby que vienen, tenemos 2 clubes en primera selección..Colon y Unión.. Así que hoy la gente que viene a Santa Fe se aloja en muy buenos hoteles, y ahora también ya están llegando acá los 1000 km. Del Delta que es un proyecto renovado donde van a venir las lanchas de todas las categorías de off shore en marzo...

B: que bueno..

A:...Si si si...asi que..

Son todos eventos deportivos de muy buen nivel que tiene Santa Fe y a veces los cuatro estrellas nos quedan un poco cortos pero bueno...Ahora creemos que con esto del Hilton y con la inauguración de este nuevo hotel y el, Hotel de Campo Colon...También va a ampliar toda su sala de...

B: El de Campo está abierto a todo público?

A: A todo público... a todo público y... esto es algo importante de mencionar porque ese hotel tiene digamos una oferta diferenciada al resto de la hotelería de Santa Fe...Justamente porque es un hotel de campo...Con todos los amennities de un muy buen hotel 4 estrellas con spa, cancha de tenis, todo lo que tiene que ver con la recreación, con

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

piscinas, salones para eventos, o sea que realmente está enclavado en un lugar que no es común...Santa Fe tiene la mayoría de sus hoteles céntricos...Porque? porque trabajamos con un turismo muy corporativo..Pero de todas maneras esta oferta hotelera nos ha venido muy bien para ampliar y diversificar lo que es la oferta hotelera en santa fe..Así que realmente hoy también es un hotel donde tiene planes de ampliar sus habitaciones..Llevarlas...Hoy por hoy tiene 60 plazas las va a llevar a 120...así que bueno..

Además también tenemos Puerto Amarras... Que también se está terminando de construir en el puerto de santa Fe...

B: Es un Condo o no..?

A: Es un condominio pero que también tiene un sector destinado a...

B: Si...Un Condo – Hotel...

A: Exacto...o sea que también tiene todo un sector destinado a eso...así que es un sector que viene creciendo muchísimo... El tema inversiones realmente en Santa Fe viene creciendo muchísimo..

B: Uds. Tienen alguna línea de crédito, les reducen impuestos o hay algo que incentive inversiones, tanto el sector turístico, como la municipalidad o la provincia??

A: En realidad no.. Lo que nosotros tenemos ahora bueno a través de esta Ley de Casinos que se hizo que incluso hay artículos que se sabe que no solamente la parte de

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

recreación..Eh.. Se tiene que aportar a un fondo para que se reinvierta en turismo pero de todas maneras lo que se va a ver en esta gestión es este bueno ver el tema del *drei*...De los impuestos que pagan de aportar o de desviar algo algún porcentaje para que se reinvierta en promoción en turismo que eso es lo que nunca se ha hecho tampoco... o sea si bien los hoteles...El sector hotelero gastronómico paga un *drei* un poco más alto que el resto la idea es que no vaya a rentas generales sino que se pueda desviar un porcentaje a turismo que este momento que nosotros necesitamos posicionarnos en el mercado necesitamos muchísimas acciones de promoción y eso realmente necesita un presupuesto bastante importante...un presupuesto donde bueno... hay veces que la subsecretaria por el hecho de ser subsecretaria tampoco lo tiene...

Vos fijate que hay acciones puntuales que nosotros hicimos este año por ejemplo hoy estamos presentes en la revista Cielos Argentinos, que tampoco de hecho santa fe nunca jamás estuvo presente en la revista de Aerolíneas Argentinas...este una revista que llega a un determinado target de gente de todos los vuelos nacionales e internacionales..y bueno nosotros estamos con un plan de estar 6 meses en la revista Cielos Argentinos que eso también son pautas muy importantes muy costosas donde el sector empresarial hoy nos está ayudando por ejemplo ha salido Casinos Santa Fe, la primer publicidad la hicimos nosotros tratamos de hacer todo en forma conjunta y mancomunada por el hecho de que son pauta costosas pero que llegan a un determinado target de gente que a nosotros bien también nos interesan por el tipo de turismo que queremos posicionar quizás no un tipo de turismo masivo apuntando a todo el mundo pero si tenemos claro

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

que queremos estar en el mercado turístico nacional como lo están otras ciudades tradicionalmente conocidas y si como sede de eventos.

B: ¿Cuántos vuelos llegan a Sauce?

A: En este momento ese es otro tema que se está tratando porque hoy solamente tenemos Aerolíneas y Sol con destino Buenos Aires – Santa Fe, Santa Fe – Buenos Aires.

De todas maneras hay un expediente que ya está firmado en Buenos Aires donde se van a hacer los trabajos de ampliación de pista, de iluminación... para que vos te des una idea vamos a tener la misma iluminación que Aeroparque, vamos a tener un ensanche de cabeza de pista también... y todo esto apunta a la internacionalización del aeropuerto, vos fijate que nuestro aeropuerto fue internacional durante Copa América durante esos quince días recibiendo muchísimos vuelos, incluso el de Evo Morales, que llegó así en 2 horas nos avisaron que llegaba el presidente y sin embargo nuestro aeropuerto respondió con eficiencia a toda la logística de todo lo que tiene que ver con un vuelo internacional.. En menos de 2 horas teníamos organizado el aeropuerto con todo lo que es aduanas, migraciones, etc. O sea a lo que nosotros estamos apuntando es a 2 cosas... primero volver a los vuelos que teníamos anteriormente de Aerolíneas Argentinas donde llegaba un vuelo por la mañana y salía por la tarde... que ese es un vuelo que le sirve mucho a nuestro turismo que es corporativo, de empresas, políticos nosotros no nos olvidemos que somos la capital administrativa de la provincia, la capital política de la provincia por lo tanto ese vuelo nos era de suma utilidad y ahora estamos, solamente de

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Aerolíneas Argentinas porque Sol si tiene más frecuencia, con un vuelo a mitad de tarde que la verdad no es de mucha utilidad para la gente... así que queremos volver a esos dos vuelos..Y segundo tratar de entrar en estas rutas regionales que se anuncio también, que anuncio la Presidenta, volver un poco a planificar los vuelos cabotajes, los vuelos regionales y tratar de ser como, históricamente fuimos, una ciudad de conexión, de conexión hacia otros destinos, hacia Mendoza, hacia Salta, hacia el noreste... así que vamos por eso..Pero lo que si estas obrar arrancarían en marzo y sabemos que nuestro aeropuerto va a estar casi inoperante por 3 meses que se van a terminar las obras...y que se va a estar trabajando con el aeropuerto de Paraná.

B: Esta cerrado el aeropuerto de Paraná...

A: Si..Lo van a tener que abrir por una cuestión de cercanía. Nosotros no vamos a poder operar por 3 meses.

La idea es justamente apuntar a eso...A volver a los vuelos de AA que teníamos antes, que de hecho ya tuvimos varias conversaciones y estamos avanzados con la gente del aeropuerto y por supuesto lograr que nuestro aeropuerto sea internacional.

B: ¿No pueden alinearse con Aeropuertos Argentina 2000?

A: bueno esa es la idea...Nosotros quedamos afuera del proyecto por esta falta de obra..Así que ahora nosotros estamos esperando...

B: No había recursos en su momento?

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

A: Nosotros lamentablemente...No sé si fue por una falta de tiempo o de eficiencia de las personas que tenias que administrar eso... no sé porque fue que nosotros nos quedamos afuera y estamos esperanzados de que ahora bueno incorporando todas esas obras que de hecho ya está firmado el expediente o sea que estas obras arrancan si o si podemos ingresar...

Ingresando a esto también ingresamos a toda la planificación de rutas de cabotaje que es lo que a nosotros nos conviene... Porque Santa Fe esta en el corazón del país.

B: Yo no si fue en la página de Sauce Viejo o en la de Aerolíneas pero supuestamente decía que tenía un vuelo a Villa Gessell, un vuelo a Mar del Plata, varios vuelos marcaba..

A: No pero capaz que sea de Rosario

B: No me fije y decía Sauce. Me fije en los 2.. A lo mejor es algo desactualizado.. Porque incluso da el horario y la fecha como si lo pudieras comprar..

A: No...No está totalmente desactualizado eso.. Incluso no podemos sacar chárteres desde acá justamente por todo ese tema... No es cierto.. O sea... Santa Fe es raro que salga un chárter dese acá.. Por ahí puede salir de Rosario un chárter a Brasil. Es importante que también llegemos a que nuestro aeropuerto sea internacional porque tenemos además acá una estrategia y un lobby que se está armando de empresarios pidiendo esto. Por un lado la gente del casino. Vos sabes que en Brasil los casinos están

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

prohibidos así que nosotros teníamos una fuerte demanda de gente de Brasil que hoy por hoy el casino de Santa Fe organiza un torneo internacional de poker y no tenemos un vuelo que llegue de San Pablo o de Porto alegre y que es un mercado para nosotros fundamental.. Porque además es algo que a ellos les gusta mucho y es un mercado que gasta mucha dinero en la ciudad.. No es que apuntamos a un turismo de casino... no.. Pero a lo que voy es que los empresarios de ese sector están solicitando eso.

Por otro lado Santa Fe tiene la gran alegría de que Santa Fe va a ser la primera embajada del Corinthians en Argentina porque el Corinthians Club compró Santa Fe Futbol Club acá en Santa Fe, que son 30.000.000 de hinchas.

B: Que es Santa Fe Futbol Club?

A: SFFC es un Club que nosotros tenemos acá en Santa Fe que se encarga de preparar chicos para vender llevar y traer para otros clubes de futbol..

B: en general.. Pero no tiene un equipo?

A: en general..No tiene un equipo.. Así que el Corinthians lo compró.. Imaginate que para nosotros el Corinthians son 30.000.000 de hinchas.. Casi Argentina entero..Que están pidiendo para venir...porque ellos quieren... porque además nosotros no sabíamos el grado de fanatismo que hay en ese club pero nos vino la gente a hablar nos mostro que tienen pasaporte del Corinthians, DNI del Corinthians tienen un grado de fanatismo total y absoluto que además donde ellos van y se rea una embajada del Corinthians se crea un

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

intercambio turístico impresionante de gente del Corinthians que quiere venir al lugar donde el Corinthians tiene su embajada entonces bueno... Nosotros además tenemos un producto interesante que a ellos les interesa que es todo el tema pesca... la noche... un montón de cosas donde hoy por hoy necesitamos vuelos a Brasil si o si... ya sea por el casino o por el Corinthians vamos a necesitar aunque sea un chárter semanal.

B: y entonces va a dejar de ser SFFC para pasar a ser Corinthians?

A: Exactamente. La 1er embajada del Corinthians en Argentina. Así que nosotros estamos muy contentos.

B: Que cosa que eligiera Santa Fe y no Buenos Aires?

A: Bueno.. Pero a ellos les gusto muchísimo.. Vino una delegación del Corinthians acá a Santa Fe, que de hecho se encargo la gente de SFFC de traerlos..Quedaron tan encantados con la ciudad..Con la escala de ciudad... bueno aparte fueron a visitar los clubes que tenemos en primera, Colón y Unión, no es casualidad.. Ellos vienen a ver talento.. Van vienen compran venden.. Es un mercado que a uno lo sobrepasa de pensar que se puede manejar tanto dinero.. Y quedaron encantados con la ciudad y determinaron que iban a comprar acá...Además ellos relativamente están ms cerca... así que la única dificultad que vieron es el tema de los vuelos... Pero hoy por hoy pueden llegar a rosario y se vienen de allí en auto.. Con sus camionetas.. Gente con un valor adquisitivo muy importante..De hecho ellos tienen una revista la del Corinthians que habla de los que es el hincha del Corinthians y te dice el ingreso per cápita del

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

hinja es impresionante... es un club muy VIP.. Y de hecho casi ya tiene su municipio el Corinthians... como si vivieran en otro país... Es tal el grado del fanatismo.. Así qué bueno..

Bueno son anuncios que seguro los van a haber el nuevo intendente.. Hoy asumen las nuevas autoridades.. Así que para Santa Fe estas cosas yo creo que son maravillosas son fundamentales y este... y también apuntamos siempre a este turismo de intercambio.. También estamos trabajando muy fuerte con el turismo idiomático...

Estuvimos presentes en una misión de intercambio que hubo la semana pasada en Rosario donde vinieron 3 universidades brasileras y de hechos estuvimos compitiendo un poco con Rosario para tratar que el turismo educativo siga creciendo en la ciudad.

B: Se siente un poco la sombra de Rosario? Como si Santa Fe estuviera a la sombra de Rosario?

A: en realidad yo creo que es una disputa bastante histórica que tenemos nosotros acá en la provincia.. De hecho la gente de Rosario pone Rosario, Argentina.. No pone Rosario, Santa Fe, Argentina. Bue...

Bueno es una disputa bastante histórica y de hecho bueno ellos están viendo que santa fe está creciendo bastante... Nosotros lo que vemos es que rosario es una ciudad que ha crecido muchísimo pero que esta como medio en su techo ya... nosotros estamos despegando..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: la diferencia es que ha crecido más organizadamente creo yo..

A: si en el aspecto turístico te digo que tienen bastantes más inconvenientes en lo que es la parte estatal que nosotros...de hecho ahora se están organizando de nuevo.. Quieren hacer una secretaria.. Quieren dejar de ser solo tur.. Bueno..

Bueno digamos que en ese proceso están en plena organización de hecho han venido acá para ver como trabajamos nosotros desde hace años siendo subsecretaria de turismo y que paralelamente funciona el Safetur ..Ellos nunca lo había podido entender.. Y ahora lo quieren hacer... Porque si vos te quedas preso solamente de una mesa formada por privados terminas haciendo solamente lo que los privados dicen y el estado no puede determinar ciertas políticas por ejemplo sociales sin que el empresariado te dé el OK... y nosotros creemos que es un campo que no hay que perder...

B: A lo mejor la idea de la Agencia Córdoba turismo mixta sería lo mejor..

A: Bueno de hecho nosotros acá el Safetur es mixto..

B: Claro pero no tenían voto me había dicho.

A: claro por eso ahora la idea es que ampliando esta Comisión Directiva podamos si hacerlo en forma mixta. Los que tienen hoy voto son los que están en la Comisión Directiva: el Presidente del Safetur que generalmente coincide con el Subsecretario de turismo, es la misma persona, la Asociación Hotelera, la Asociación de agencias de Turismo y la Asociación de transporte..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: Bueno por lo menos la base está..

A: Por eso te digo.. Ellos tienen voto.. Es algo mixto.. Lo que nosotros queremos ampliar es el área del sector empresarial para que opinen y tengan voto pero de hecho hoy por hoy el estado junto con los privados.. Se vota algo y se vota... Por eso te digo que es mixto el nuestro.

De todas maneras nosotros trabajamos muy bien con la gente de Paraná por la cercanía.. Porque tienen una idiosincrasia bastante parecida a la nuestra.. Porque a lo mejor en materia de competitividad apuntan a nuestros mismo objetivos.. Crecer juntos.. En una área metropolitana..En una región.. Y no solamente la ciudad... que son características que por ahí nos diferencian de la gente de Rosario, pero de todas maneras no quita que trabajemos juntos... De hecho fíjate que estamos trabajando de forma planificada y mancomunada para los juegos Panamericanos 2019 donde Santa Fe sería subsede de los juegos Panamericanos y Rosario sería sede.. Pero que de hecho todavía no está tomada la decisión porque se presentan también San Luis y La Plata y la última decisión la tiene el comité argentino.

B: Si.. Todos tendrán que presentar su bidding book y ver..

A: Exactamente..Así que nos estamos presentando juntos con Rosario porque creo que somos 2 ciudades que tenemos una excelente tradición en materia de eventos tenemos toda la infraestructura que hay que tener.. Yo creo que Santa Fe tiene una oferta muy importante en materia de eventos deportivos, con respecto a la infraestructura... hoy

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

por hoy tenemos todo para ofrecer a los grandes eventos... de hecho que vuelvan las lanchas de off shore y que santa fe sea el lugar de llegada de las embarcaciones.. Que sea el lugar elegido para hacer todo el circo que ellos llaman que este la gente que compete.. Creo que también te abre un escenario... Esto que seamos elegidos por el Corinthians.. Yo creo que Copa América para nosotros fue una bisagra... Una bisagra de lo que fue santa fe mostrada al mundo.. De lo que es capaz de organizar la ciudad en materia de grandes eventos... Nosotros estuvimos recibiendo a más 140.000 personas en menos de 15 días y realmente todo salió con un gran éxito... la gente que estuvo acá incluso se sintió muy bien muy cómoda... Pudimos darle respuesta de alojamiento a toda la gente... Respuesta de información a toda la gente.. De conectividad que eso también fue bastante importante para lo que fue el evento... que pudieran transmitir todo perfectamente... incluso para la ciudad... Para nosotros mismos.. Porque fuimos capaces de darnos cuenta lo que somos capaces de organizar cuando nos unimos con las entidades... Cuando trabajamos de forma planificada.. Y de forma seria... si bien para el tc es verdad que recibimos 130.000 en personas en 3 días pero es un evento más corto... Tiene m una adrenalina por los fierros.. Y ya tenemos una logística organizada que hace mucho que lo venimos haciendo... y Copa América fue algo nuevo para nosotros... Hoy por hoy tenemos muy buena infraestructura deportiva a toda la gente que quiere venir a organizar su evento deportivo en Santa Fe y de hecho vamos a apostar y poner todas las fichas a este objetivo de ser sede de importantes eventos.. Que es nuestra tradición histórica.. Yo siempre digo.. La nación nació acá.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: De la Constitución en adelante todo..Y a eso es a lo que más fuerza hay que ponerle... Los eventos dejan mucha plata e incluso rebalsa el vaso para el resto.

A: Exactamente.. Si si.. Por eso en el Safetur también está sentado el Centro Comercial con nosotros porque también creemos que el comercio tiene su oferta para hacer en todo lo que tiene que ver en materia de eventos.. De organizarse.. de hecho en Copa América estuvimos organizados con ellos.. Abrieron en horarios que no tenían que abrir, pusieron sus negocios con tarjetas y obleas diciendo que los que venían por Copa América tenían tanto de descuento.. o sea es justamente organizarse y tener manuales de procedimiento para lo que son grandes eventos y además el sector empresarial cuenta con un apoyo de la Subsecretaria importante que nos vale a la hora de vender esos eventos como hicimos en expo eventos..

B: Estuvieron en Berlin también.. o no?

A: Hubo representantes si.. Un poco tratamos de dividirnos y tomar distintos destinos..

B: cuando van a esas ferias o eventos más grandes y que suelen ser también costosos.. Van solos..? Van con la provincia..? Van como santa fe ciudad? Van como región litoral?

A: y en general tratamos de ir con la provincia.. y como región litoral creo que todavía le falta mucho.. le falta organizarse...

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: La región Litoral...me refiero a como la divide el Plan Estratégico...a mí me parece... Es una opinión totalmente subjetiva.. a mí me parece que no tendría que formar parte Santa Fe de la región Litoral..

A: está más dentro de la región Centro que del Litoral.

B: Y las decisiones que se toman con los números de la región Litoral el 80% es Cataratas... entonces les ponen números a la región Litoral que Santa fe no los tiene

A: No no mas vale..

Y además te digo.. yo entiendo que por una cuestión quizás por limitaciones geográficas... pero yo sigo sosteniendo.. no sé.. no entiendo.. Para la cuestión económica somos de la región entro y para la cuestión turística de la región litoral..Yo eso es algo que vengo ya discutiendo.. Pero bueno..

Por eso te digo..Son estrategias que nosotros vamos a plantear con el sector empresarial y con el plan que determinemos y con quizá las respuestas que obtengamos ahí si vamos a ir a la nación...ahora que también van a cambiar las autoridades de la provincia vamos a ver qué estrategias que se adoptan con la provincia.. Pero bueno.. Una de las cosas que queremos plantear es esa... Porque a la región litoral la plantearon como una cuestión de naturaleza... pero Santa Fe está bien... Tiene naturaleza pero tiene muchas otras cosas más como ciudad urbana.. Hoy ofrece muchas cosas más que por supuesto yo sé que es una oferta que no tiene Corrientes, Chaco, Formosa...Entonces

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

diferenciémonos de alguna manera... o... si no podemos salir de la región litoral tendremos que apostar muy fuerte a diferenciarnos dentro de la región junto con ciudades como Rosario, Paraná.. Pero bueno Paraná tampoco tiene esta oferta empresarial, corporativa.. Que tiene Santa Fe...

Así que tendremos que ver cuál va a ser un poco la estrategia que adoptamos.. Ya te digo.. Nosotros hoy por hoy... también en FIT hicimos una presentación importante de la ciudad como también firmamos un convenio de cooperación con Salta.. así que son todas acciones que a nosotros no van sirviendo como para crecer como para tomar ejemplo de provincias que están posicionadas que nosotros y de todas estas presentaciones realmente hemos tenido muy buenos resultados..Que eso es lo más importante.. Lo que se puede medir en el tiempo..De decir bueno.. Vino una persona que dice quiero organizar mi evento en Santa Fe porque vi la presentación en expo eventos..Me encanto lo que ofrece el municipio.. Porque? Porque nosotros le damos una serie de herramientas.. le ofrecemos todos los paseos gratuitos, adaptando el tiempo y el horario a lo que quiere el asistente al evento, le llevamos el centro de bicicletas donde ellos quieran para adaptarnos, le ofrecemos personal idóneo y bilingüe capacitado con mostrador de orientación turística en el evento, le ofrecemos guías gratuitas... todas esas cosas de forma gratuitas.. Para qué? Para ayudar al sector empresarial a vender el producto..Además también le tramitamos la declaración de interés del evento.. Todo eso son antecedentes que se lleva el organizador del evento.. Todas son cosas que ofrecemos desde el municipio que decimos bueno no importa que día o a qué hora se tenga que

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

hacer la visita guiada gratuita se hace igual, domingo, feriado, de día o de noche, se hace igual..Porque? porque creemos que algo importante para el organizador del evento saber que cuenta con material gratuito con personal bilingüe, al horario que el quiera, y que disponga.

B: Todas estas decisiones que van tomando o acciones que van realizando al no tener un plan las hacen un poco en base a qué..?

A: En base a lo que nos pide la demanda.. Por el momento desde que nosotros asumimos este año, primero que tuvimos que poner en orden muchas cosas que estaban desordenadas, segundo tuvimos ocupándonos de 2 eventos importantes que fueron este año, Copa América fue en Julio pero en Febrero ya estábamos con reuniones semanales, eso fue lo que nos llevo así la mitad del año la organización de Copa América...y por supuesto dando respuesta a toda la diaria que hay en una Subsecretaría y a los demás eventos que se realizaron entre Febrero y Julio...así que hasta el momento fue más una respuesta a la demanda..y viendo por supuesto algunas potencialidades de la ciudad y viendo justamente como la vamos encuadrando, pero justamente para terminar de darle forma a todo esto que viene reclamando el sector empresarial con respeto a tendríamos que poner más fuerza acá..Tendríamos que poner más fuerza allá... bueno... Cerrémoslo y pongámoslo dentro de un plan. Entones dejamos de atajar tantos penales para decir organicémonos en este sentido...

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Si todas las acciones de promoción que tuvimos año fueron totalmente planificadas y acordadas con el sector empresarial, entonces nosotros le dijimos queremos estar presentes en expo litoral, expo eventos, en FIT.. Entonces ellos nos dijeron si perfecto..Son destinos que a nosotros nos conviene

B: Entones participan económicamente también?

A: No.. Económicamente el sector empresarial por ahora no..

B: Todo lo hace la secretaria a pulmón?

A: todo.. incluso la impresión de material... vos fijate que ahora en FIT nosotros estuvimos con un stand un poco más modesto que el de otros años pero tuvimos algunas actividades puntuales que nunca se habían hecho.

El tema de la presentación institucional de la ciudad donde también en el mismo momento en el mismo auditorio se firma el convenio de cooperación con Salta, donde fue un auditorio que te digo había gente parada..Llenamos el auditorio de FIT con gente de Salta, con gente de Santa Fe, nos acompañó el sector empresarial, la prensa local, el intendente electo, todos estuvieron presentes en la presentación de la ciudad. Por otro lado desde acá también hicimos acciones con operadores mayoristas de Buenos Aires donde básicamente los invitamos después a un hotel que pago Casinos Santa Fe en un hotel boutique cerca de la Rural donde se invitaron a esos operadores y nuestros operadores minoristas...

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: Una ronda de Negocios?

A: exacto.. Fue algo más informal... pero logramos por primera vez..Algo histórico..Yo creí que nunca lo iba a ver..Que las agencias de turismo se sentaran con los hoteleros y cerraran un paquete comisionable para ellos de Santa Fe con una promoción weekend hasta marzo que eso fue lo que fueron a ofrecerle a los operadores mayoristas de Buenos Aires..algo que nunca antes se había hecho, jamás... ese es el gran problema de Santa Fe.. que no tenía una receptivo armado..

B: No hay agencias que hagan receptivo?

A: Tenemos agencias que hacen más que nada emisoro y agencias de receptivo y bueno..si si me pedís un traslado te lo hago.. no.. Queremos que se organicen.. y bueno..Decantamos, filtramos y quedaron 2 agencias..listo..me conformo con eso.. Bueno esas 2 agencias fueron las que ofrecieron el programa de weekend con buenos descuentos hasta el mes de marzo...así que Casinos Santa Fe pagó ese coctel que estuvo muy bueno para los mayoristas de Buenos Aires y hubo también uno de Córdoba que es RCO.. es todo un grupo de empresas que venden todas las regiones del país..lo venden al exterior y nadie tenía Santa Fe.. así que hoy por hoy logramos que eso se pueda comercializar en Córdoba que para nosotros Córdoba es un mercado fundamental ya sea nosotros yendo para allá o los cordobeses viniendo para acá.. de hecho una de las estrategia y uno de los puntos que vamos a toar con el sector empresarial es miramos tanto a Buenos Aires o

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

miramos a Córdoba?? Esa es la gran pregunta que nos estamos haciendo ahora..para la venta de producto.

Y también otra acción que hicimos que nunca se había hecho fue ofrecer un curso de capacitación a todos los informantes del Ministerio de Turismo de la Nación los que están en Ezeiza, en Aeroparque y en Microcentro.

B: Informantes que ofrecen Santa Fe?

A: Exacto.. a los informantes del Ministerio de Turismo de la Nación..

B: Los capacitaron con respeto a lo que ofrece Santa Fe..

A: Exactamente..les fuimos a dar una charla a la Casa Santa Fe, hicimos material bilingüe específicamente para esa presentación en inglés y en portugués..Dejamos 4000.. Que la gente te digo les encanto..Primero porque nadie conocía el producto y decían yo no puedo creer que a 4 horas de Buenos Aires halla esta ciudad y que nosotros no conozcamos que de hecho tenemos que volver ahora porque 10 informantes nos quedaron afuera porque estaban en FIT así que vamos a estar yendo ahora 19 de diciembre a terminar esa capacitación y después los vamos a traer a todos gratis un fin de semana a Santa Fe, alojarse gratis, que vean el producto en el territorio y eso yo creo que fue una de las acciones más importantes porque como nos decía la jefa de los informantes nosotros no vendeos solamente el país en Ezeiza, en Aeroparque, en Microcentro.. Lo vendemos en New York, en Paris, en Londres.. y hablamos de los productos que

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

conocemos.. Dice.. Por eso nos viene tan bien que ustedes las provincias y los municipios nos vengán a hablar de lo que venden y de lo que es la ciudad.

B: Cuando uno va ellos te dan folletos y no explican nada.. Les preguntas algo.. y te dicen no no se nada.. Fíjate ahí debe decir algo..

A: Exacto.. Vos fíjate.. una buena estrategia con ellos justamente haces una presentación de la ciudad que ellos puedan ver en un PowerPoint lo que la ciudad ofrece y traerlos..

B: Y vivirlo.. lo que uno mejor cuenta es lo que vivió.. lo que conoce...

A: Si vos no conoces no puedes contar.. así que nosotros justamente en enero y febrero es una temporada más tranquila para nosotros estamos viendo juntamente de traerlos de a tandas.. que vengán de a 10.. Alojarlos en los mejores hoteles de la ciudad... que puedan pasear en Catamarán.. que puedan vivir la noche de Santa Fe... que conozcan el producto para que sepan cómo lo tienen que vender y esa es una acción puntual que para nosotros fue maravillosa realmente porque nos dio muy buenos resultados y de hecho hoy por hoy hay chicos de nación que me mandan mails preguntándome he en tal lado tenés tal cosa que tengo turistas extranjeros que quieren ir para allá.. o sea que realmente asimilaron el producto que les explicamos.. o sea.. Estamos en esta línea.. no es cierto.. en esta línea que justamente creemos que justamente es la que corresponde para posicionar Santa Fe porque hoy si vos ves la ciudad y la recorres te das cuenta que es una ciudad que pueden competir turísticamente con cualquier destino del país... algo que

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

hace años atrás Santa Fe no tenía... o sea hoy estamos en una etapa netamente de posición de la ciudad..y por supuesto..Internamente nosotros de ordenamiento territorial.

Todas estas grandes inversiones..el Hilton..el Hotel 4 estrellas en la Costanera Este..ahora hay un grupo muy grande de Buenos Aires que quiere invertir en un sector de islas.. Con un All Inclusive.. Bueno todo esto requiere ordenamiento

B: Si..y ver también si la capacidad de carga de la isla da para una inversión de este calibre..

A: Análisis de impacto ambiental...

B: Y síii.. Porque sin animales, sin flora, sin fauna, la isla no va tener el mismo encanto..

A: Exacto..Entonces todo esto internamente... nosotros tenemos un aérea legal que ya está trabajando el abogado para ver que ordenamiento territorial le damos a esta expansión turística que está surgiendo en la ciudad..Vos fijate que en los últimos 5 años se inauguraron 30 salones para eventos..

B: Y hay salones grandes como centros de convenciones?

A: Y tenemos 2 centros de convenciones que tienen capacidad para 1200 personas, el de Jerárquicos Salud para 800 personas y ahora el Hilton que primeramente iba a ser un Centro de Convenciones para 1000 ahora lo amplio para 1500 personas.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: Y nunca pensaron en un Complejo Ferial, no sé si conoce Forja en Córdoba o el Complejo Ferial..?? Digamos como si sería la Rural de Palermo... porque ustedes usan mucho Unión..

A: En realidad si vos ves todo esto de los andenes.. la idea es adaptarlo y se esta yendo hacia eso.. Acondicionarlo y por supuesto acomodar todo lo que es la infraestructura de este gran edificio destinado justamente a eso..

También tenemos un objetivo muy importante que es la creación del Parque de la Constitución

B: Si vi el proyecto..

A: En la zona sur de la ciudad.. Donde no se contempló en su momento pero si se está contemplando ahora... construir un Centro de Convenciones allí porque...vos fijate... Nosotros estamos haciendo un balance del año y hemos terminado el año con 268 eventos.. Casi un evento día por medio..Donde pasaron 440.000 personas.. Casi la misma población de Santa Fe pasó en todo 2011 solo en materia de evento..Entonces para nosotros el tema eventos nos esta marcando un camino importante que tenemos que seguir

B: Todos se realizan a través del Bureau

A: Trabajamos siempre mancomunadamente.. de hecho las planillas que nos manda el Improtur las completamos nosotros y después ellos chequean la información

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

porque? Porque un cuestión de capacidad de recursos humanos y la Subsecretaría puede dar respuesta a muchas cosas más que el Bureau por ser una Asociación intermedia.. Que sabemos cómo es la situación de las Asociaciones intermedias.. Que a veces no tienen personal... o sea que realmente nosotros hoy por hoy tenemos equipos de gente especializada profesional que hacen un seguimiento pre, durante y post evento.

Entonces sabemos la cantidad de gente que asistió al evento, donde fue la sede, cuando empezó, cuando termino, la pagina web, los datos del organizador, etc. Toda una serie de datos que está pidiendo el Improtur para hacer una buena estadística a nivel nacional.

Nosotros tratamos de alinearnos y ponernos bajo el paraguá de la nación en materia de formularios para poder tenerlos bastante parecidos a los que tiene ellos para que cuando nos pidan alguna información tener las mismas planillas que tiene la nación.

B: El Improtur suele ofrecer muchas líneas de créditos para inversiones...han utilizado??

A: Nosotros no.. lo que si hemos estado presentes en muchos eventos que si nos ha invitado el Improtur e incluso estuvimos presentes en el desayuno de trabajo que se realizó en Buenos Aires para determinar las líneas de adhesión.. Nosotros digamos.. en esta gestión.. con Claudia Neil, la Subsecretaria de Turismo, asumimos en Enero de 2011, en un año muy complicado por los eventos que teníamos en el medio.. así que tratamos de organizar el área con equipo de gente profesionales dando respuesta a todos los

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

grandes eventos que tuvo Santa Fe este año y si a partir de ahora del mes de enero de 2012 organizarnos internamente con lo que es el SAFETUR y realizar un Plan de Acción de Turismo que obviamente sabemos y somos totalmente conscientes que un plan estratégico lo tenés que hacer con la sociedad, para la sociedad, con el sector empresarial, los sectores educativos.. Todos los que estén vinculados al turismo..Porque es un plan sustentable, a mediano y largo plazo

B: Ustedes son consientes de que Santa Fe se mueve con turismo idiomático y de negocios principalmente

A: Si si

B: Es por lo menos lo que más lo moviliza... entonces que hacen para atraer más estudiantes?

A: Bueno ya te digo.. Nosotros hoy por hoy estamos trabajando fuertemente con la Universidad Nacional del Litoral con todo lo que es turismo idiomático.

B: Los chicos se alojan en casas de familias?

A: Bueno ese es un tema que hoy por hoy estamos coordinando con la Universidad Nacional del Litoral que vamos a hacer un listado como lo tienen otros municipios que trabajan con turismo idiomático de casas de familias que puedan alojar a los chicos.. Pero bueno.. hoy por hoy se están alojando en residencias estudiantiles que dependen de la Universidad Nacional del Litoral, pero ya la demanda está superando

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

totalmente la oferta.. Volvemos a lo mismo..No es cierto.. Tenemos una escala de ciudad muy amigable y realmente los estudiantes disfrutaban mucho de estar acá y además tenemos el acceso a la cultura totalmente gratuito que es lo que yo comparo con Rosario.. Acá puedes acceder a los museos, a las Iglesias.. De manera totalmente gratuita..Puedes acceder a las Ruinas de Santa Fe La Vieja que están próximas a ser declaradas Patrimonio de la Humanidad por 0,50 centavos de dólar. Puedes acceder a todas las reservas ecológicas en forma gratuita, puedes andar en bicicleta de las 8 de la mañana hasta las 20 en forma gratuita. Hoy por hoy los centros de bicicletas tienen base en la Universidad Nacional del Litoral, en la Ciudad Universitaria y los estudiantes se mueven como quieren, como en su casa, a cortas distancias, por lugares seguros.

B: Pueden agarrar la bicicleta allá y dejarla acá por ejemplo?

A: Exacto.. Pueden devolverlas en cualquier centro

B: Que bueno.. Cuentan con muchas bicicletas?

A: Si.. Hoy por hoy tenemos habilitado 8 centros. Habíamos empezado con 2 hará 6 meses atrás.. y hoy ya tenemos 8... y no se roban ninguna.. Que es lo que nos pregunta todo el mundo..

B: Es que es lo primero que todo el mundo debe pensar..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

A: Y cada centro está teniendo entre 30 y 40 bicicletas...entonces es algo que realmente en materia competitiva es algo importante que tiene nuestra ciudad que no lo tiene Rosario por ejemplo..

B: y mucho mas peligros..

A: Si.... Una ciudad totalmente amigable.. Hemos sectorizado todo el sector de boliches bailables.. Por lo tanto saben los chicos que hay un solo lugar para ir a bailar... tenemos el regreso seguro que es un convenio que se hizo entre la municipalidad y la Asociación Hotelera Gastronómica.. Si hay alguien que tomo de más se vuelve gratis en un taxi..

Entonces haber..Son todas osas que estamos trabajando para aumentar el turismo educativo que de hecho ya existe..

B: Sabe más o menos cuantos alumnos vienen??

A: Mira.. en lo que va del año ya han venido algo de 200 y pico de alumnos.. Algunos se quedan 3 meses otros se quedan 6 meses.. Depende del plan académico que tengan..y a donde apuntan a estudiar..

Pero de hecho nuestro acceso.. la idiosincrasia... vos fijate.. La visita a la Cervecería Santa Fe también es gratuita que son todas cosas nuestras.. De nuestra idiosincrasia..de nuestra cultural.. y es fácil acceder..Totalmente fácil y de forma gratuita.. y eso es muy competitivo..Competitivo con otras ciudades donde cobran

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

todo..Cobran la visita guiada a cualquier lado, la entrada a cualquier museo, así que nosotros creemos que en materia competitiva eso es importante.. Tenemos material digital en portugués y en ingles de todo lo que es turismo idiomático que esta colgado en nuestra web y también impreso.

B: Toda la línea “Santa Fe: Mil Cosas para hacer”, fue un producto?? Fue simplemente una línea de folletería?? Como lo tomaron?? Se plantearon seguir adelante con esto??..fue un slogan??

A: Fue una línea de folletería... no sabemos que vamos a hacer con eso.. Fue un slogan.. que la subsecretaria que estaba trabajando en ese momento quería diferencia al área turismo del resto de la ciudad.. De la parte institucional...lo cual yo creo que está bien.. no creo que este mal.. Porque una cosa es Santa Fe ciudad a nivel institucional y otra es tener una marca turística y maketinera que te identifique. Vos podes seguir llamándote Santa Fe ciudad.. pero también podes tener algo que atraiga al momento del marketing. Lo que pasa es que es algo sumamente complejo aunque parezca mentira porque nosotros tenemos una Dirección de Comunicación y de Imagen que es la que centraliza y maneja todo lo que es imagen institucional de la ciudad, por lo tanto tenemos que si o si acordar con ellos esto.. Que sería salirse de lo institucional, de lo que sería Santa Fe ciudad..Si hay algo que marco esta gestión es la imagen institucional.. Vas a ver por todos lados Santa Fe Ciudad... Santa Fe Ciudad... y desde el que limpia la calle hasta una misión de cooperación internacional vas a ver Santa Fe ciudad.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

El sector empresarial vinculado al turismo la inquietud que tiene y lo que reclama y que yo creo que es verdad y es necesario.. Es esta diferenciación.. Si bien seguir con la imagen institucional también tener una cuestión maketinera que te pueda poner en mercado turísticamente hablando. Hay cuestiones que institucionalmente está bien comunicarlas pero para turismo no son de gran utilidad o al turista no le llama la atención.

Nosotros sabemos que trabajamos con productos que nos e lo llevas al turista.. el turista tiene que venir acá a consumirlo..

B: Totalmente intangible

A: Para eso tenés que lograr la motivación para que el turista venga hasta acá a consumirlos..son cuestiones acordadas.. que no son fáciles.. porque cada secretaria y cada profesional en el área de comunicación tiene su idea con respecto a esto..pero yo creo que lo vamos a lograr.. no se si vamos a seguir con el “Mil Cosas para hacer” nosotros de hecho hoy en nuestras presentaciones de turismo lo seguimos usando.. Nosotros no lo hemos bajado.. si del material gráfico..

B: De ahí lo tuvieron que bajar..

A: Si..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: Y con respecto al sistema de calidad que ustedes están adheridos.. han cambiado en algo desde que se adherieron o simplemente se adherieron y no hicieron nada..?

A: Mira con respecto a eso realmente también estamos en un proceso más que nada de todo lo que tiene que ver con la investigación de estos canales. De todo lo que son los manuales de procedimiento... si hemos cambiado algunas cosas con respecto a lo que es la capacitación de nuestro personal, hemos aumentado la cantidad de capacitaciones que hacemos al año..Hemos tratado de incorporar más personal bilingüe que hable inglés..Sobre todo para lo que son las visitas guiadas que todo eso te va teniendo un timing de lo que son.. Hemos incorporado nuevas fichas a la hora de que el turista tiene que evaluar la atención que recibió..Que eso te va ayudando a medir la calidad del servicio que se presta en una excursión, en un evento.. Haber.. El empleado de tal parte me atendió más o menos..Regular.. No me dio el material que necesitaba.. yo necesitaba planos y trajo otra cosa.... Bueno eso también lo estamos tratando de implementar pero también queremos hacer un buen manual de procedimientos para las distintas situaciones..ya sea para un evento, para una excursión, para una visita guiada y bueno por supuesto tratar de adecuarnos a las normas nuevas que también hay, hemos cambiado los diseños de nuestras bolsas, hemos tratado de trabajar con papel biodegradable, las bolsas de nylon ahora son oxi-biodegradables... bueno en eso estamos tratando de adecuarnos a la normas internacionales que hoy por hoy son necesarias que estén y nosotros estamos tratando de encuadrarnos también en eso. Pero más que nada

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

estamos tratando de estudiar todos estos manuales de procedimientos que existen para poder crear los nuestros..

Lo que si estamos trabajando más sobre nuestra estructura interna de personal en materia de reestructuración de planta... para hacerla mas eficiente..Para dividirlo en áreas que realmente respondan a la demanda.. no tener áreas porque hay que ubicar a un empleado..Sino tener áreas que respondan..si necesitas un área de eventos tener un área de eventos...con un observatorio...así que ver el personal que tenemos disponible y aumentar el número de capacitaciones.

B: y de estadísticas? Números?

A: Bueno estadísticas es algo personal.. yo soy fanática de las estadísticas.. yo si no trabajo con estadísticas o con números parece que no tengo el faro donde voy...entonces en materia de estadísticas trabajamos todos los fines de semana largo se hacen estadísticas de la gente que nos visito..De donde llegaron,. Si aumento si no aumentos..Se hacen comparativos con los años anteriores en el mismo periodo..

B: Pero solamente tienen desde que usted ingresó?

A: En realidad se trabajó más fuertemente en el último año de gestión.. pero como yo soy de planta... lo que pasa es que ahora bueno estoy en un puesto de gestión pero lo venía trabajando hace muchos años por lo tanto yo tengo información que se puede comparar con este año.. de todas maneras este año lo que si se ha incrementado mucho es

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

un mayor seguimiento de estadísticas en materia de eventos con las planillas del INPROTUR..eso si yo apenas asumimos pedí que la gente del área nuestra de comunicación adaptara todo el tema de estadística a las planillas de Improtur que pedí que me mandaran así tenemos un mayor seguimiento..Por eso yo hoy te puedo dar datos reales del numero de eventos deportivos, culturales, académicos, turísticos, cuanta gente paso por evento, cuantos eventos tuvimos..y lo que le está faltando a mi gusto..y que lo vamos a trabajar con el área contable es ponerle un numero. Entones lo que queremos encontrar es una variable económica de gasto turístico ya sea ordinario de cualquier turista o del gasto por evento. Es una variable que queremos encontrarla con el sector privado..Trabajando con ellos.. Bueno que digamos un turista por evento gasta tanto.. un turista convencional, tanto..Eso nos va a dar una proyección económica que a la gente a veces le interesa más que yo le diga hubo 268 eventos en Santa Fe.. Para la prensa es mejor un titulo que diga en Santa Fe ingresaron tantos millones de pesos por eventos durante el año.

B: Incluso es mucho mas tentador a la hora que usted tenga que pedir un préstamo.. Poder decir.. Señores.. Nosotros tenemos en verano una ocupación del tanto por ciento de las plazas ocupadas..Con tantos turistas por mes..etc....

A: Exacto.. Nosotros entonces hoy que tenemos?.. Eso si se trabajo fuertemente este año porque además es un tema personal mío.. Yo necesito los números..Que paso este fin de semana.. Cuanta gente vino? De donde? etc.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: Donde se hacen?

A: En realidad nosotros las hacemos desde acá y se hacen en todos los hoteles por tema de ocupación hotelera que es un dato que después acordamos con el presidente de la entidad.. Porque qué pasa?.. Nosotros por ahí tenemos el dato de que estuvieron ocupados en un 85% y el presidente de la asociación die después no estuvimos en un 75... entonces para no cortar relaciones acordamos un numero a mitad de camino para pasar a la prensa.

Después se hacen también encuestas en todos los museos para ver cuanta gente paso, de donde vino y en los centros de informes también.. Que somos consientes que por los centros de informes pasan entre un 30 y un 35 % únicamente.. No pasa toda la gente que viene por los centro..un 30% yo te diría...

Todos estos datos los reunimos todos los fines de semana largo, después de semana santa, después de la temporada de verano, de invierno, después de los importantes eventos.. Pero además trabajando mensualmente.. yo mensualmente quiero una planilla con los datos de todos los centros de informes, cuanta gente paso, como llego a santa fe, donde se alojó, por cuantos días se quedaron..

B: No tienen pensado hacer un observatorio, o algo así que sean públicos digamos los datos??

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

A: Si estamos pensando.. Lo que no sabemos aun es si esa área la vamos a incorporar dentro del Safetur con una estructura propia o dentro del área de planta de la Subsecretaria..

B: Porque por ahí para los proyectos de inversión uno también tiende a decir bueno haber cual fue la demanda años atrás.. y la verdad que el INDEC no se condice..No es ni parecido a los datos que tienen Uds. Yo tenía solo 2010 y 2011 para comparar y realmente era más fácil decir que Santa Fe no tiene turismo que seguir las encuestas del INDEC, habla de 1000 turistas en todo un mes.. Digamos.. Si en enero, febrero, meses que se suponen fuertes, fueron únicamente 1000 turistas está vacía la ciudad.

A: Nosotros desde el mes de agosto hasta este último fin de semana largo estuvimos con una capacidad hotelera... en septiembre y octubre directamente al 95%.. todo eventos.. no había una plaza disponible en todo santa fe.. yo creo que fue todo el año así.. cuando no fue T , fue copa América, cuando no fue copa América, fueros los torneo de básquet, o lo grandes eventos académicos... acá en mes de septiembre tuvimos 19 eventos.. de los cuales 3 eran iberoamericanos...

B: Ahora hace poco hubo uno iberoamericano..Organizado por el centro comercial creo..

A: Exacto..por la Universidad Nacional del Litoral..La Jornada de extensión Iberoamericana. Nosotros teníamos 3 colectivos de Brasil acá parados, vino mucha gente de Uruguay también y de chile.

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Entonces esas estadísticas que nosotros llevamos.. y que muchos datos se nos escapan porque el hotel no hace las encuestas que tiene que hacer.. Nosotros con los centros no podemos salir a buscar la gente, tenemos que esperar que vengan y ahí hacer un buen cuestionario... pero nosotros por ejemplo sabemos que en materia de inversiones Santa Fe creció en los últimos 5 años más de 230 plazas que es lo que va a crecer ahora con las nuevas inversiones que hay, creció en modalidades de alojamientos ya sea en apart – hoteles, hotel 4 estrellas, en bungalows y cabañas, en la zona de la costa que están dentro del ejido urbano nuestro.. salas para eventos en los últimos 5 años se crearon 30 salas para eventos..o sea que nosotros tenemos esta serie de estadísticas en materia de inversiones en la ciudad pero nos está faltando esta cuestión económica de lo que representa hoy el turista..en materia de eventos, de turismo deportivo...

Nosotros hemos subido una media que hasta hace 4 años atrás teníamos una media que el turista se quedaba 1 noche en la ciudad hoy estamos en 2,5 noches.. es decir que hemos subido 1.5 noches en menos de 4 años.. Entonces todo esto representa una cuestión de crecimiento para la ciudad en materia turística.. de hecho que del Hilton vengan a Santa Fe no es casualidad..es causalidad de un estudio de investigación de mercado que ellos estuvieron haciendo.

B: Estoy totalmente de acuerdo.. Por eso creo que los números deberían estar para que se pueda mostrar lo que realmente es...

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

A: Yo incluso después te puedo pasar por mail cuando cerremos todos los informes que los estamos cerrando en estos días con respecto a lo que fue el tema de atención de los turistas en los centros de informes y un comparativo de los últimos 3 años..

B: Yo le agradezco un montón pero yo tengo fecha límite para presentar ya el 29, de hecho yo ya presente.. Esta es la primera presentación, me hicieron ya todas las correcciones y ahora tengo que presentar de nuevo.. Así que no me quedó otra que usar el INDEC porque no tenía posibilidades, solo tenía 2010 y 2011, no conseguí 3 o 4 años para poder comparar.. y ver si creció.. Esta mejor..Está peor.. así que bueno.. si bien aclaré que las del indec no eran tan representativas..

A: Yo te puedo pasar... ahora veo si tengo una copia te la doy..le digo a Viki que te haga una copia...

B: Yo traje un pen drive si no..

A: Yo me fijo si lo tengo ahora en papel... que fueron uno de los últimos informes que hicimos que creo que lo llevo el Secretario al desayuno de trabajo en Buenos Aires que ahí está la comparativa de crecimiento en materia de eventos en los últimos años, gente atendida en los centros en los últimos años..que eso también te puede servir ahora.. antes que entregues el trabajo..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: Lo que más preguntaban era cuales eran las problemáticas que Santa Fe tenía y como las iban a enfrentar por eso yo trate de armar una columna vertebral para llevar la conversación a los puntos que yo necesitaba.. Porque por ahí uno entrando a las páginas web ve problemáticas que ya están subsanadas o desactualizadas o hasta dejaron de ser una problemática por eso es muy difícil basar todo el trabajo en noticias o informes..

A: No..Porque no es así.. Aparte de hecho acá realmente los hechos en turismo en los últimos meses realmente se han suscitado con mucho vértigo que por ahí hay cosas que se han resuelto de último momento..Esto de la mesa ampliada hay que modificar la ordenanza..así que te diría que es un hecho porque el intendente electo está de acuerdo con que se haga así que ya nos dieron el ok.

B: es un buen punto digamos que siga la gestión más o menos parecida..

A: Si.. si porque José Corral que es el intendente que asume hoy viene formando parte del proceso desde hace muchos año, está muy relacionado con el sector turístico, hotelero - gastronómico, ha tenido muchas reuniones con ellos.. ellos ya saben la forma de pensar...

B: Influye mucho que sigamos digamos con el mismo “color político”???

A: Sii...totalmente

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: Es muy difícil por ahí que otros partidos lo entiendan?? Yo leí que habían tenido varias reuniones con los distintos partidos antes de la elecciones para ver que proponían..

A: En realidad no para ver lo que proponían.. el sector empresarial los sienta para decirle lo que ellos quieren.. y en el caso que asuman quieren eso..Por ahí lo pueden testear un poco..Para ver cuál es la idea.. del que se postula..si les interesa el turismo o no..pero el sector empresarial ya tiene claro lo que quiere...a quien quiere en el área...

B: Y con ellos o sin ellos siguen adelante..??

A: Sii..

B: O sea que tampoco hay una osa así muy hermanada con la Secretaria??...les cuesta asumir la parte pública digamos..?

A: Y sii.. un poco si.. en realidad... también si vos no tenés el apoyo del sector empresarial tampoco tenés muchas chances de seguir acá.. Nosotros sabemos que tanto Claudia como yo hemos dado respuesta este año a todas las cuestiones que se nos han presentado, les hemos dado respuesta al sector empresarial en todo lo que ellos nos solicitaron, los hemos acompañado..Les hemos llevado proyectos donde nos han acompañado ellos a nosotros y de hecho una de las osas que a veces el sector privado solicita a los intendentes es el equipo de trabajo de acá.. si bien es una decisión política el

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

sector empresarial te baja el pulgar o te lo sube.. No esa gente ahí no sirve...sacarla y poner otra..

B: Es que realmente yo por lo menos soy partidaria.. no digo que tenga el 100% el sector privado..Pero es lo que más mueve.. si el casino no se para ahí a lo mejor no te re moviliza todo el puerto..si el Hilton no se pone ahí a lo mejor hay un montón de empresario que van y vienen y a lo mejor ahora se van a quedar a dormir..

A: Si si totalmente.. Nosotros con Claudia somos consientes que si bien somos bastantes firmes en algunas decisiones que tomamos y de hecho hemos logrado a veces torcerles un poco el brazo porque no estaban convencidos y después al final los convenimos si somos conscientes que ellos son nuestros compañeros de trabajo y que las decisiones las tenemos que tomar con ellos.. Hay decisiones que te vuelvo a repetir.. de repente el sector privado no le interesa participar como es el turismo social son decisiones que nosotros tomamos y que si bien ellos las aprueban..y que dicen bárbaro denle para adelante.. Ellos están siempre enterados de lo que hacemos..Nunca están ajenos a lo que se esté haciendo en la Secretaria. De hecho siempre cuando tenemos dudas..iremos allá o no..los consultamos, tratamos de ir siempre con ellos...si es un tema del Bureau tratamos de que vaya alguien del Bureau...si es más empresarial tratamos que nos acompañe alguien de la cámara de empresario..

Nosotras somos conscientes que somos totalmente conciliadoras con el sector que si bien tenemos algunos puntos de vista diferentes en la forma de trabajar, en los tiempo..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

Nosotras con Claudia somos muy ansiosas y a veces queremos ir más rápido.. acá es al revés.. a veces el sector privado dice pará... es que nosotros sabemos que hay veces que las cosas no esperan..

B: Si no lo ganamos nosotros lo ganan otros.. y más teniendo a Rosario tan cerca y mucha mas accesible hoy por hoy..

Nunca pensaron también en mejorar la terminal?? Esta en los planes..o no?

A: Mira nosotros con la empresa NETOC que es la empresa que hoy por hoy tiene la concesión estamos dentro de todo conformes..

B: Si básicamente está dentro de todo bien.. No sé si tuvo la oportunidad de estar en Santiago del Estero?

A: No..

B: Bueno la terminal que han hecho parece un aeropuerto prácticamente..

A: ahh que lindo...

B: y a lo mejor uno cree que Santa Fe tiene mucho recambio y a lo mejor no es..yo porque cada vez que vengo está llena la terminal.. Más si es fin de semana largo o si son las fiestas.. Es un loquero..y bueno..a lo mejor le falta una ampliación.. o algo..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

A: Yo te digo.. no conozco bien cuáles son los plazos de inversión que tiene la empresa pero si se que tienen en los pliegos que se entregaron cuestiones de ampliación y de cambio de rubros y demás..pero la verdad que de eso no estoy muy informada..

B: Le influye más a transporte que a turismo??

A: Si... es algo que depende más de transporte.. pero que son cosas que volvemos a lo mismo..Siempre la demanda te hacen despertar en muchas cosas.. Nosotros ahora en la osta ya tenemos más de 2000 camas y fue un mercado que respondió totalmente a la demanda.. y que además tuvo que cambiar.. Antes era simplemente caza y pesca y con la demanda tuvieron que adaptar sus complejos a la familia.. Piscinas, juegos infantiles, cabalgatas, jacuzzis, spa para las mujeres y siempre en respuesta a la demanda..

Lo que queremos hacer con este plan de acción es no tener que esperar a la demanda sino tratar de tener los lineamientos claros de hacia dónde vamos y qué tipo de mercado se quiere atacar.

B: Usted está de acuerdo con las 3 líneas que plantea la provincia? costa, Arte y Eventos?

A: Si.. Es más..Creo que hay que seguir con ese lineamiento porque ya hay toda una serie de foros organizados en la provincia en base a eso y un trabajo hecho hace 4 años.. no estoy de acuerdo con que los gobierno nuevos que vienen tienen que borrar todo de un plumazo menos en turismo que cuesta tanto que la rueda arranque..reo que está

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

bien determinado.. Nosotros estamos bien encasillados, estamos dentro de 2 cadenas arte y eventos y costa.. Creo que la provincia tiene que seguir con ese lineamiento..

B: Hay buenos lazos con la provincia?

A: Bueno justamente ahora no sabemos.. el nuevo Secretario de turismo es una persona de Rosario.. Martin Bulos creo que es.. Fue el gerente durante muchos años de la cadena Sol Victoria.. no lo conocemos..Pero apenas asuma iremos a hablar con el.. pero no iremos solas..Iremos con el Safetur como corresponde..para plantearle nuestra inquietudes..

B: Por ahí hubiera sido más beneficioso que sea alguien de Santa Fe??

A: Para nosotros si..

B: No hay nunca posibilidades de que ustedes si conocen a alguien lo ofrezcan..

A: Si.. de hecho se hizo eso..pero bueno..El candidato se ve que no..

B: No tuvo quórum..

A: No tuvo quórum en los funcionarios que determinaban quien iba,.. Porque por parte nuestra tenía todo el apoyo y del sector empresarial de santa fe

B: Eso desde mi punto de vista, suelen ser errores que después se pagan..

A: Si.. yo creo que si.. Tal vez no se movió toda la gente que se tenía que mover..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

La verdad es que acá en la provincia tenemos una situación hoy políticamente hablando bastante difícil de sobrellevar por ahí a lo mejor no entre todos los funcionarios pero por ahí hay lazos que se han entrecortado un poco en los últimos meses de campaña entre lo que es la ciudad y la provincia..y si a eso le sumamos que la provincia es de diferente color que la nación se nos complica un poco más políticamente hablando..Lo que no implica que dejemos de luchar..y que sigamos adelante con nuestro proyecto..y que sigamos adelante con un montón de cosas.. Entre municipio provincia..Provincia nación.. Son lazos que no están cortados pero se dificulta..

B: La ciudad si está alineada con la nación??

A: Y.. Tenemos buena llegada a la nación pero a nosotros nos gusta obedecer la orgánica.. la orgánica die municipio - provincia, provincia - nación..y así de hecho es como se tiene que trabajar..

B: Si a lo mejor es medio difícil estar sumiso a lo que no se comparte.. En Córdoba también pasa lo mismo... tener que arrodillarse para que te den un subsidio.. Esas cosas.. Es como que al político no le gusta nada tener que decir que se arrodilló para que le pasen una ruta..

A: Y vos fijate que acá tenés la ley de casinos..Donde casinos Santa Fe es que más aporta y Santa Fe no vio un peso de eso..Pedimos fondos no reintegrables para el stand de FIT y la respuesta fue no..Pedimos fondos para distintos proyectos que presentamos y la respuesta fue no..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: Todo eso a la nación?

A: A la provincia.. Entones por ahí es bastante complicado..

B: Y la provincia no se da cuenta que se ve también perjudicada..

A: claro que si..pero bueno.. Nosotros tenemos esperanzas y estamos justamente con muchas ganas de hablar con el nuevo funcionario provincial para ver cómo nos insertamos en este esquema..

B: Todo el Plan Estratégico Provincial fue hecho sin pedirles opinión?? En materia de turismo me refiero..?

A: Ah si.. si si.. lo hicieron así.. Bueno.. por eso la idea nuestra es ver cómo nos insertamos ahora y ver cuáles son los lineamientos que tiene pensado el nuevo funcionario

B: Se van a insertar en este plan y en el de la nación? Porque de insertarse en este se van a tener insertar en las 3 cadenas..

A: Si, la idea s seguir en las cadenas que hoy estamos.. lo que queremos saber es si el funcionario nuevo tiene nuevos planes, como nos insertamos en esos planes.. y en esos nuevos lineamientos.. Yo supongo que tendrá nuevos lineamientos.. o no.. no lo se.. la verdad no lo conozco.. y en la nación si queremos insertarnos.. lo que pasa es que la nación te pide la orgánica.. se maneja solo con la provincia..Sería una locura que la nación se manejara con los municipios de todo el país..

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

B: O sea que ustedes si o si se tienen que alinear con el Plan provincial.

A: Si si...

B: Y no existe la posibilidad de hacer directamente un Plan Provincial de Turismo propiamente dicho? O sea por lo pronto va a ser municipal?

A: Nosotros nos vamos a manejar a nivel ciudad... haber si la provincia decide hacer un plan provincial de hecho vamos a participar.. Con mucho gusto..Pero a nivel estratégico de ciudad nosotros tenemos que darnos una estrategia a nivel ciudad para tener una producto armado, cerrado y decir ofrecemos esto, tenemos esto y estamos de acuerdo en estas 4 líneas de trabajo, en base a esas 4 líneas de trabajo o las que tengamos, que las vamos a tomar con el sector privado y en base a los lineamientos que nos diga la nación..si nos vamos a insertar en un plan provincial si es que existe si es que hay..bueno son muchos interrogantes pero creo que también son puntas u horizontes de trabajos nuevos que se abren y la idea es trabajar siempre con la provincia.. como de hecho lo hemos venido haciendo..Nosotros hemos trabajado con la provincia en muchas cuestiones pero bueno..Económicamente no hemos recibido ni un centavo..

B: Las acciones que ustedes realizan tienen forma de evaluarlas después? Que impacto tuvieron, si fueron positivas o negativas..?

A: Si si.. muchas acciones si de hecho las evaluamos.. Las misiones que vamos afuera, las acciones en la ciudad..

Anexo Nro. 9: Modelo de encuesta de percepción del turismo

Sexo:

Edad:

Ocupación:

1. ¿Cree usted que Santa Fe es una ciudad turística?

- SI

- NO

Si su respuesta es no.. ¿Por qué no?

2. ¿Como cree que es la situación actual de la ciudad para recibir turistas?

- MALA

- REGULAR

- BUENA

- MUY BUENA

- EXCELENTE

3. ¿Considera que es una actividad económica importante para Santa Fe?

- SI

- NO

Si su respuesta es no.. ¿Por qué no?

Propuesta Estratégica para el desarrollo y la organización del turismo en la ciudad de Santa Fe

4. ¿Qué lugares o eventos considera atractivos turísticos?

- Fiestas patronales
- Festivales
- Museos e Iglesias
- Zonas arqueológicas
- Congresos y/o convenciones
- Eventos deportivos
- Balnearios y ríos
- El idioma español

5. ¿Qué cosas cree que hace falta mejorar en la ciudad?

- Reparación de calles y espacios verdes
- Más salones para eventos
- Más hoteles
- Atraer más eventos de gran envergadura
- Seguridad
- Limpieza
- Mayor difusión
- Más educación turística