

LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS Y SUS EFECTOS

El caso del Hotel-Casino en Victoria, Entre Ríos, Argentina

*Julia Piñeiro Carreras**
CONICET – Universidad de
Buenos Aires - Argentina

Resumen: *El presente artículo se dedica al análisis de la instalación de un gran hotel-casino en la ciudad entrerriana de Victoria en la que el turismo se encuentra en franco crecimiento. Basándose en materiales surgidos de un trabajo de campo de carácter antropológico, el trabajo indaga en las percepciones locales respecto de este gran emprendimiento. A través del seguimiento del proceso de su instalación se da cuenta del carácter activo de específicos actores sociales lo cual, junto con el análisis de la diversidad de percepciones respecto de las consecuencias de la llegada del emprendimiento, y de la existencia de diferentes criterios clasificatorios respecto de los 'turistas', permite una complejización de la mirada sobre las sociedades receptoras y sobre los efectos de los grandes emprendimientos turísticos.*

PALABRAS CLAVE: *Antropología, turismo, hoteles-casino, Entre Ríos.*

Abstract: *Tourism Enterprises and Their Effects: The Case of the Hotel and Casino in Victoria, Entre Ríos, Argentina. This article analyzes the installation of a large hotel-casino in Victoria, province of Entre Ríos, where tourism is growing markedly. Drawing on materials from anthropological fieldwork, the paper looks into local perceptions of this large enterprise. By reconstructing the process through which the hotel-casino was installed, the active nature of specific social actors is accounted for. This, along with the analysis of diverse perceptions regarding the consequences of the arrival of the hotel-casino and the existence of different classification criteria regarding 'tourists', complicates our appreciation on host societies and on the effects of large enterprises.*

KEY WORDS: *Anthropology, tourism, hotel and casino, Entre Ríos.*

INTRODUCCIÓN

Ubicada en el sudoeste de la provincia de Entre Ríos, a la vera de uno de los riachos en los que se divide el Río Paraná, se encuentra la localidad de Victoria, cabecera del Departamento homónimo. La ciudad, fundada en 1810, cuenta con una planta urbana cuya planimetría sigue, como en muchas ciudades coloniales, un diseño en damero. Cuatro bulevares encierran un sector de aproximadamente 3 kilómetros de lado en el que el cruce de dos calles en la zona céntrica da origen a la división en cuatro Cuarteles. En el 'centro' -no exactamente coincidente con el centro geográfico

* Licenciada en Ciencias Antropológicas por la UBA. Magister en Antropología IDES (Instituto de Desarrollo Económico y Social) –IADES (Instituto de Altos Estudios Sociales) /UNSAM (Universidad Nacional de San Martín), Argentina. Doctoranda en Antropología en la Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina. Docente de la materia Antropología Social y Cultural de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la UBA. Becaria doctoral CONICET (Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, Argentina). Miembro del GIAPER (Grupo de Investigación en Antropología Política y Económica Regional). E-mail: juliapini@gmail.com

pero sí con la zona más alta de la ciudad- la plaza San Martín, la principal, se encuentra rodeada por importantes edificios institucionales y/o emblemáticos: la Iglesia Parroquial Nuestra Señora de Aránzazu, el edificio de la Policía, el Palacio Municipal, el Club Social, el Banco Italia y el Banco de Entre Ríos. Es sobre todo en esa zona céntrica que rodea la plaza donde las casas antiguas presentan complejos trabajos de herrería adornando puertas y ventanas, que le han merecido a Victoria el apodo de “La Ciudad de las Rejas”. Por fuera de los bulevares, hacia el sur, se encuentra el barrio denominado Quinto Cuartel que albergara a los primeros inmigrantes -vascos e italianos- que arribaron en las décadas tempranas del siglo XIX. Hacia el noroeste y sobre la ruta provincial N° 11 se encuentra la zona de la Abadía del Niño Dios, perteneciente a la orden benedictina y que data de 1899. Hacia el oeste, y siguiendo el margen del Riacho Victoria, se encuentra la costa. Una avenida costanera construida en 1938 la recorre en los dos sentidos y la separa de una zona de colinas en las cuales espacios verdes públicos se entremezclan en los últimos años con emprendimientos turísticos privados, el más importante de los cuales es un imponente hotel-casino.

Hasta hace algunos años Victoria era concebida por sus habitantes como una ciudad dedicada casi exclusivamente, por un lado, a las actividades terciarias vinculadas con la producción agropecuaria desarrollada en la zona rural del Departamento - cultivo de soja, trigo y maíz y ganadería de invernada-; y por el otro, a la pesca en la zona del valle fluvial en cuyas islas se llevan a cabo también actividades de engorde de ganado bovino, caza comercial (nutria), apicultura y, de manera incipiente, agricultura. Actualmente Victoria es considerada localmente como una ciudad que, amén de seguir dependiendo en gran medida de esas actividades productivas primarias, se está transformando en una ‘ciudad turística’. Si bien el turismo existe en la localidad desde la década de 1970, sólo recientemente empezó a considerarse al sector como una fuente de recursos potencialmente relevante. En efecto, el turismo viene creciendo notablemente y se afianza como una industria merecedora de atención por parte de actores estatales y privados.

El presente artículo recoge algunos aspectos del proceso de transformación de Victoria en un ‘destino turístico’ y sus consecuencias, proceso a cuyo análisis estuvo dedicada una investigación de carácter antropológico que tomó como eje las representaciones de los propios actores locales. En este trabajo se analiza específicamente el proceso de instalación de un gran emprendimiento turístico en la ciudad, el primer y único hotel-casino que abriera sus puertas en dos etapas entre 2004 y 2005. Asimismo, se exploran las consecuencias que, según las perspectivas locales, el mismo trajera aparejadas. Para ello se recurre a los materiales surgidos de un trabajo de campo etnográfico (2007-2009) basado en la técnica de observación participante y, en algunos casos puntuales, en la realización de entrevistas abiertas. Además, se apela a información obtenida de fuentes secundarias (medios periodísticos y guías turísticas locales) así como a datos cuantitativos elaborados por otros investigadores.

Como han señalado distintos autores que se han ocupado de indagar en la relación entre ciencias sociales y turismo, o más específicamente entre antropología y turismo, una buena parte de los

estudios sobre el tema han estado signados por la identificación y evaluación de ‘impactos’ supuestamente generados por la actividad turística. La proliferación de nuevas perspectivas ha permitido, aunque aún no en toda su potencialidad, superar las ‘plataformas de defensa’ y ‘de advertencia’ identificadas por Jafari (1994 y 2005) por considerarse que esconden una concepción de las “sociedades receptoras” - otrora llamadas “anfitrionas”, término también criticado- como pasivas frente a una “invasión” externa (véanse Nogués Pedregal, 2009; Barretto, 2009; Lanfant, 1995). La elección de la perspectiva etnográfica - entendida como *una mirada analítica que da por supuesta la diversidad de lo real y trata de aprehenderla a través de un análisis centrado estratégicamente en las perspectivas de los actores* (Balbi, 2007: 37)- responde a la intención de colaborar a una complejización de la mirada sobre las sociedades receptoras que se aleje de la consideración de las mismas como “totalidades idealizadas” (Steil, 2006: 163), que reconozca su carácter necesariamente heterogéneo y que tome en consideración la agencia de los actores locales. A fin de reconocer esa heterogeneidad y el rol activo de los actores se optó más por el uso de la observación participante que por el desarrollo de entrevistas más o menos formalizadas desplegadas mediante la predefinición de criterios muestrales. De esta forma, siguiendo procedimientos desarrollados en la tradición de la investigación etnográfica en antropología social, se participó de actividades laborales y sociales cotidianas de los actores involucrados, directa o indirectamente, en la industria turística. La técnica de observación participante fue desplegada en una diversidad de escenarios: asistiendo a distintos eventos relacionados con la temática turística, acompañando el día a día de la Coordinación Municipal de Turismo, participando de reuniones de otras instituciones públicas y privadas vinculadas al sector, conversando con empresarios, comerciantes, dueños y trabajadores de emprendimientos gastronómicos y hoteleros, etc. La utilización de la observación participante, y el consiguiente registro de las prácticas verbales y no verbales de los actores sociales, permite la construcción analítica de las perspectivas nativas. Respecto del carácter de ‘construcción’ de las mismas, vale citar a Balbi (2010: 2), quien sostiene que *la ‘perspectiva nativa’ es una construcción analítica, un instrumento heurístico desarrollado por el etnógrafo y no una mera transcripción de lo que los ‘nativos’ efectivamente ‘piensan’ acerca de su mundo social, una suerte de reflejo pasivo de un hecho empírico (...) [L]a perspectiva nativa no se compone a partir de las declaraciones expresas de los actores sino que se trata de una construcción analítica compleja que las incluye pero también las desborda en tanto se basa en la totalidad del comportamiento observado y, aún más ampliamente, en el análisis de la materialidad del mundo social en cuestión (esto es: la organización del espacio, la tecnología, etc.)*.

UN PUENTE ENTRE UNA CIUDAD “CON TURISMO” Y UNA “CIUDAD TURÍSTICA”

La actividad turística tiene al menos cuatro décadas de historia en Victoria. Hacia 1969, año en que se organizó la Primera Temporada Turística de la localidad, los principales atractivos eran la abadía benedictina, los cursos desarrollados durante la época de carnaval y la pesca deportiva. A esos atractivos se sumaría a partir de la década de 1990 una incipiente oferta de turismo ‘ecológico’, ‘de aventura’ y ‘de estancia’. Sin embargo, el turismo ganó una relevancia pública inédita al darse en

1998 inicio a la construcción de una de las mayores obras viales que tuviera lugar en la Argentina en las últimas décadas: la del puente que cruzando el río Paraná unió en 2003 a Victoria -que contaba en ese entonces con cerca de 27.000 habitantes- con la vecina ciudad santafecina de Rosario, una urbe portuaria e industrial que en importancia y cantidad de habitantes (por ese entonces cerca de 1.000.000), es la segunda del país. El Puente Nuestra Señora del Rosario consiste en una mega obra vial conformada por 59,4 kilómetros de camino entre puentes y terraplenes que atraviesa el río Paraná y su valle fluvial.

Como lo revelara Gaztañaga (2007), la posibilidad de dicha conexión directa con Rosario se había constituido localmente en un 'anhelo' de más de cien años. Según la percepción local, Victoria había tenido una época dorada que quedaría reflejada en ciertas características de la ciudad, como su rica arquitectura y finos trabajos de herrería. En el siglo XIX se había vivido un auge de la explotación de la cal. Dicho producto se comercializaba con Buenos Aires, la capital del país, a través del río Paraná que era la vía más directa y barata. Sin embargo, las recurrentes bajantes dificultaban el traslado y hacia fines del siglo XIX ciudades mejor conectadas, como Córdoba, ganaban ventaja en la colocación de su cal (Anadón & Murature de Badaracco, 1985). El comercio de ganado y cereales con Buenos Aires que en las primeras décadas del siglo XX era incesante, también dotó a Victoria de momentos de bonanza pero no la salvaría de las consecuencias de haber quedado olvidada del proceso de industrialización nacional (Boivin & Rosato, 2003). Por razones históricas que se sumaban a su ubicación en una provincia literalmente rodeada de ríos, Victoria había quedado 'aislada'. El puente con Rosario vendría a terminar con dicho 'aislamiento'.

Durante el complejo proceso político de creación de consenso en torno del proyecto de construcción de la conexión vial, uno de los argumentos usados fue el de que la obra supondría abrir la ciudad al turismo rosarino (Gaztañaga, 2007). El turismo se constituía así como uno de los "impactos" mediatos del puente. Durante su construcción, el tema de la potencialidad de la ciudad como destino turístico cobraría una presencia permanente en los medios de comunicación y en la agenda política local, siendo tratado eminentemente en relación a su incidencia sobre la creación de empleos y el desarrollo de los sectores comercial minorista, gastronómico, de hotelería y de la construcción. Una vez inaugurada la obra, en mayo de 2003, el aumento en la llegada de visitantes reafirmó la consideración del turismo como una actividad deseable y con cierta capacidad de devolver a Victoria el 'esplendor' del que había gozado en otros tiempos.

La atención a ciertos datos cuantitativos provenientes de fuentes secundarias y de bibliografía referida al caso (Lima, 2008) respecto de la progresión en la cantidad de alojamientos y camas disponibles coadyuva a dimensionar el grado en que la actividad turística fue afianzándose como un rubro al que muchos emprendedores locales dirigieron sus inversiones. Según información vertida en una guía turística publicada en 1979 por la Municipalidad y el Centro Comercial de la ciudad, Victoria contaba con 165 plazas distribuidas en 4 hoteles, además de disponer de un camping municipal (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1: Información sobre plazas hoteleras disponibles

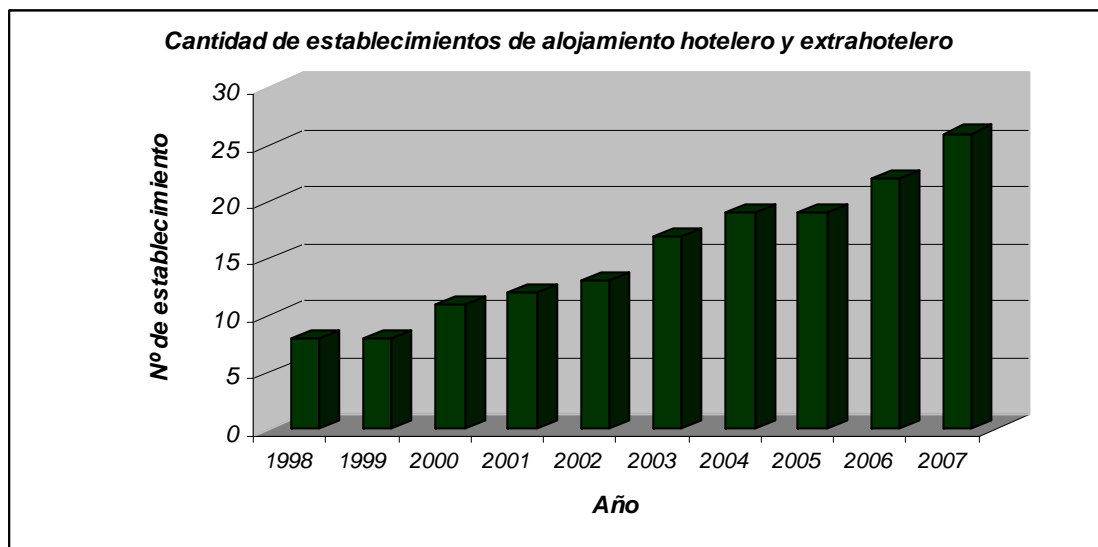
ESTABLECIMIENTO	TELEFONO	HABITACIONES								CAPACIDAD	cochera	
		single		doble		triple		múltiple				suite
		A	B	A	B	A	B	A	B			
RIZZI HNOS. – H. Yrigoyen y Suipacha	1294	-	-	12	-	2	-	-	-	-	30	
PLAZA HOTEL – Av. Congreso 455	1431	2	3	6	1	3	3	-	-	-	37	
EL PARQUE – L. N. Alem 222	1315	-	-	11	-	-	-	-	-	-	22	
REGGIARDO – España 233	1835	-	-	8	10	4	5	-	-	3	75	

A, con baño privado - B, sin baño privado

Fuente: La ciudad de las siete colinas (1979:38)

Hacia 1998, según un relevamiento elaborado por un economista local (Lima, 2008), la ciudad contaba con 259 plazas distribuidas en 8 establecimientos hoteleros y extra-hoteleros (bungalows, cabañas, etc.). Tal como puede verse en los Cuadros 2 y 3, la cantidad de establecimientos y de plazas seguiría en franco crecimiento.

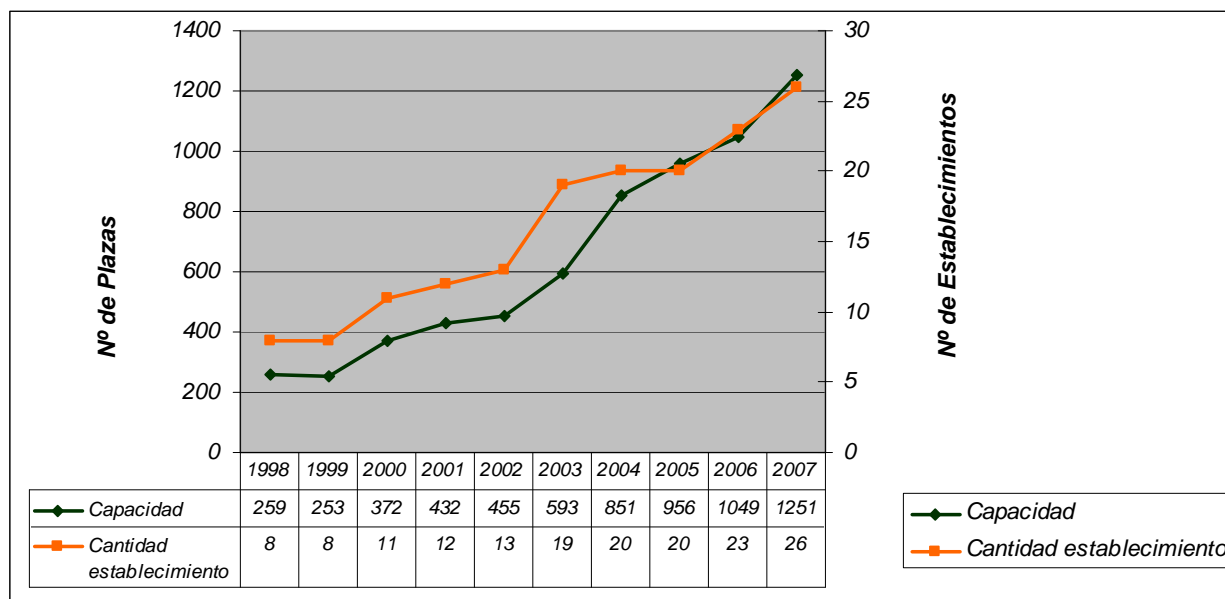
Cuadro 2: Evolución de la cantidad de establecimientos de alojamiento entre 1998 y 2007



Fuente: Lima (2008: 99)

Atendiendo a los datos consignados en el Cuadro 3, puede verse un llamativo aumento de plazas entre 2003 y 2004. El mismo responde a la apertura del primer gran emprendimiento hotelero instalado en la ciudad: el único hotel-casino de Victoria que se erige en una de las colinas ubicadas frente al Riacho Victoria y a cuyo proceso de instalación y consecuencias se dedican los próximos apartados.

Cuadro 3: Evolución de la cantidad de establecimientos hoteleros o extra hoteleros y capacidad en plazas



Fuente: Lima (2008: 100)

EL PRIMER GRAN EMPRENDIMIENTO: LA LENTA LLEGADA DEL HOTEL-CASINO

Entre todos los alojamientos que en los últimos años se han construido en la ciudad, el hotel-casino ubicado en la zona costera es localmente considerado como el que más efectos ha generado sobre la vida local. Por un lado, el hotel con sus 75 habitaciones hizo crecer súbitamente la oferta de plazas disponibles. Pero, además, incorporó un nuevo parámetro de calidad. Fue el primer, y hasta ahora único, 'cinco estrellas' en la ciudad en virtud de los servicios ofrecidos: piscina, solárium, sauna, gimnasio, sistema de telefonía e internet y habitaciones con balcón, frigobar, televisión por cable, aire acondicionado, hidromasaje, etc. Por último, que el hotel haya llegado asociado a un casino da al emprendimiento un carácter único respecto de los efectos sobre la población local. El casino, de una superficie de 5.000 m² distribuidos en tres plantas comprende una sala de juegos con más de mil máquinas tragamonedas, un sector de juegos de paño, un restaurante, un salón de usos múltiples para espectáculos, una discoteca y un estacionamiento.

Tal como relatan los actores involucrados en el proceso de instalación del emprendimiento y como recogen los medios periodísticos locales de la época, el hotel-casino comenzó a construirse en octubre de 2001 con la expectativa de ser inaugurado simultáneamente con el puente Victoria-Rosario que era ponderado como condición *sine qua non* para que el gran hotel-casino tuviera sentido. Sin embargo, para cuando la obra vial fue concluida en mayo de 2003 el complejo seguía sin poder ser habilitado. En efecto, el proceso de su instalación sufrió una gran cantidad de tropiezos y demandó la intervención activa de inversores, funcionarios y políticos de nivel local y provincial y hasta la del propio gobernador de Entre Ríos.

El proyecto fue concebido por un grupo de inversores locales junto con algunos empresarios rosarinos. Amén de tratarse de un hotel-casino, de un solo emprendimiento conceptualmente hablando, el hospedaje y la sala de juegos son propiedad de dos grupos empresarios distintos y responden a gerencias diferentes. Cada uno tiene su nombre y si bien se encuentran ediliciamente conectados tienen entradas independientes. Mientras que el ingreso al Casino Victoria se halla enfrenteado a la costanera, la entrada del hotel Sol Victoria se encuentra en una calle interna, dando la espalda al río. Desde el inicio del proyecto, el grupo inversor hoy propietario del hotel, planeó construirlo en su totalidad y dejar lista una estructura de 2.000 m² para la instalación del casino que no quedaría bajo su órbita. Las tierras en las que el emprendimiento fue apostado son municipales y fueron concedidas a la empresa mediante la firma de un convenio. La inclusión en el proyecto de un casino implicó la intervención imprescindible del gobierno provincial, dado que en Entre Ríos el juego de azar se halla administrado por un ente público: el Instituto de Ayuda Financiera y Social (en adelante IAFAS), fundado en 1972.

Así, al convenio rubricado por la Municipalidad y la empresa por la cesión de las tierras se sumó otro firmado entre la intendencia y el IAFAS para que éste autorizara, y luego asumiera, la tarea de montar la sala de juegos en el salón que la empresa inversora había construido para ese propósito. Como finalmente sucedería, el IAFAS quedaría encargado de la administración de una parte del casino, la del sector de juegos de paño verde (ruletas y cartas), mientras que otra empresa privada en virtud de una licitación manejaría el sector de máquinas tragamonedas pagando al IAFAS un canon por dicha explotación.

Lo que supuestamente debía ser un proceso relativamente rápido y sencillo, acabó sufriendo más de una complicación, lo cual produjo como resultado un importante atraso en la apertura del complejo que terminó abriendo sus puertas mucho después de lo planeado por sus promotores. La apertura se dio en dos etapas: el hotel fue inaugurado en octubre de 2004 y el casino un año después.

Aunque sin entrar en el relato pormenorizado de la diversidad de inconvenientes que se sucedieron en el proceso de instalación vale al menos mencionarlos fundamentalmente con el objeto de resaltar el papel activo de diversos actores involucrados en el mismo. Para reconstruir ese proceso se apela al medio periodístico gráfico más importante de la localidad, el semanario Paralelo 32, cuya trascendencia reside no sólo en ser la publicación de mayor tirada sino también en su uso como fuente de referencia por parte de los propios actores locales.

Habiendo comenzado a fines de 2001, hacia abril de 2003 las obras del complejo estaban muy avanzadas. Para que el casino fuera montado era imprescindible que la empresa cediera la estructura edilicia correspondiente a la Municipalidad y ésta, a su vez, la traspasara al IAFAS. Sin embargo esta institución, según expresó su titular en una reunión en la que habían participado autoridades de la comuna y los empresarios inversores, se negaba a aceptar la obra por considerar que eran necesarias modificaciones técnicas. La empresa aceptó la condición pero al poco tiempo un nuevo

contratiempo surgió: la Fiscalía de Investigaciones Administrativas de la provincia hizo una presentación ante un juzgado victoriense pues se sospechaba de la existencia de “vicios jurídicos” en los convenios firmados entre la Municipalidad, el IAFAS y la empresa (Paralelo 32, 5/7/03). La denuncia dilató los tiempos y redundó en que se consideraran anulados los primeros convenios dando lugar a la firma de nuevos acuerdos. La principal modificación consistió en la disminución de los años de concesión de las tierras a la empresa: si el primer convenio estipulaba que fuera por un período de 40 años, ahora quedaba reducido a 25.

Pero los meses pasaron y el IAFAS no avanzó con las obras aduciendo incumplimientos de la Municipalidad en el completamiento de obras de asfaltado en la zona del emprendimiento a las que se había comprometido. Entre acusaciones cruzadas, quejas públicas de los empresarios y amenazas de llevar a cabo “acciones legales”, el tiempo siguió pasando (Paralelo 32, 17/01/04). Una de las cláusulas del convenio tripartito fue puesta en discusión por el IAFAS: el acuerdo disponía que el casino de Victoria gozaría de exclusividad por 25 años no pudiendo instalarse por ese período otro casino en el Departamento. A comienzos de 2004, las discusiones en torno a la exclusividad llevaron al gobernador entrerriano, al intendente de Victoria, al interventor del IAFAS y a dos legisladores provinciales procedentes de dicha localidad a reunirse en la capital provincial para negociar al respecto. En ese contexto y sin acuerdo a la vista el vicepresidente y cara pública de la empresa inversora, mostrándose indignado por la situación, hizo declaraciones usando un argumento digno de atención: era central tener en cuenta las cuestiones de “utilidad pública” involucradas que consistían en la importancia del empleo de mano de obra, la inversión y los beneficios turísticos para Victoria que la obra traía aparejados (Paralelo 32, 31/1/2004).

En febrero, en una nueva reunión y gracias a lo que los empresarios consideraron “una decisión política del gobernador” el asunto quedó saldado: el casino de Victoria gozaría de exclusividad (Paralelo 32, 07/02/2004). El IAFAS debería ocuparse de licitar el sector de tragamonedas en los meses subsiguientes. Una vez más los tiempos se extendieron y los dueños del hotel propiamente dicho acabaron por inaugurarlos en octubre de 2004 tras haber perdido las esperanzas de realizar un lanzamiento conjunto del hospedaje y la sala de juegos. En el mismo mes el IAFAS dio inicio al llamado a licitación. Los oferentes debían presentar sus antecedentes, una oferta económica (es decir, cuál era el canon mensual que estaban dispuestos a pagar por la explotación de las máquinas tragamonedas), un proyecto edilicio para terminar las obras del casino y un proyecto turístico que deberían llevar a cabo. El proceso sufrió importantes dilaciones debido a que el llamado fue anulado por errores formales en una de las ofertas y todo debió repetirse. Finalmente, en febrero de 2005 la concesión se adjudicó a la empresa Bold, que había presentado la propuesta de inversión en un parque termal que estaba desarrollando el grupo empresario dueño del hotel, y ofrecido entregar al IAFAS un canon mensual del 32%.

Después de todas las idas y vueltas, de los convenios dados de baja y de las licitaciones caídas el casino abrió sus puertas el viernes 21 de octubre de 2005. Esa noche sólo los ‘invitados’ pudieron

asistir al acto inaugural del que participaron el gobernador, el subsecretario de turismo, diputados y senadores provinciales y el intendente local, entre muchos otros funcionarios. Los discursos estuvieron a cargo del director del casino, el titular del IAFAS, el intendente y el gobernador. Cada uno agradeció las gestiones de los demás y aprovechó para relatar las dificultades que había atravesado el proyecto (de las cuales cada uno responsabilizaba solapadamente a alguno de los otros). Los 'inconvenientes' habían existido y los discursos dieron cuenta explícitamente de ello. El acto incluyó también la bendición de un cura párroco muy conocido en la ciudad quien antes de convocar a rezar el Padre Nuestro se vio en la necesidad de mencionar el debate de conciencia que había tenido que superar, y de explicar que había decidido bendecirlo convencido de que "un casino trae cosas malas" pero también "cosas buenas" (Paralelo 32, 22/10/2005). El casino ya estaba ahí. Para terminar de inaugurarlo, sólo bastaba tirar la primera bola en la ruleta y el gobernador fue el encargado de hacerlo ya que según la interpretación de los empresarios había posibilitado en última instancia la apertura.

EL HOTEL, EL CASINO, Y SUS CONSECUENCIAS

El proceso de instalación del hotel-casino había movilitado una serie de expectativas respecto de su potencialidad como generador de empleo. Por un lado, la construcción propiamente dicha generó una importante demanda de obreros que fueron contratados casi en su totalidad en la propia localidad. Pero, fundamentalmente, las expectativas estaban puestas en las oportunidades laborales que llegarían de la mano del complejo. La empresa inversora se había comprometido a que al menos un 90% de los puestos de trabajo que el hotel y el casino generaran serían cubiertos con mano de obra local. En efecto, el hotel pero principalmente el casino, crearon una gran demanda laboral: el primer ingreso de trabajadores a la parte privada del casino (es decir a aquella manejada por la empresa que había licitado las tragamonedas), fue de trescientas personas según el listado que Paralelo 32 publicó en julio de 2005. Los nuevos empleados habían pasado dos entrevistas antes de ser seleccionados. Una vez que sus nombres fueron publicados se los convocó a reuniones para recibir instrucciones y enterarse efectivamente de la tarea a la que estaría asignado cada uno y para lo cual recibirían capacitación por parte de la empresa en el rubro correspondiente (gastronomía, máquinas, recepción, portería, mantenimiento, limpieza y estacionamiento). El IAFAS, por su parte, tomó alrededor de sesenta personas que antes debieron cumplimentar el correspondiente curso de Ayudante y Pagador de Mesa. Tanto la parte 'privada' como 'la del IAFAS' ofrecían trabajo en blanco desde la contratación, algo especialmente difícil de conseguir en la ciudad.

Durante la realización del trabajo de campo en que se basa el presente artículo se pudo relevar la importancia y el valor que los habitantes de la localidad atribuyen a la generación de puestos de empleo que supuso la apertura del gran complejo. En una ciudad acostumbrada a ver migrar a sus jóvenes por la falta de oportunidades laborales, la ampliación de la oferta de empleos fue, y continúa siendo, celebrada. Incluso para quienes cuestionan al casino por lo que entienden como sus 'efectos negativos', fundamentalmente su influencia en el crecimiento de la 'adicción al juego', parece difícil no

hacer referencia antes de emprender sus críticas a la creación de empleos que implicó. Además de la cantidad de puestos laborales suele ponderarse positivamente que se trate de trabajos ‘en blanco’, es decir, conformes a las leyes laborales del país con aportes jubilatorios en regla y obra social. Sin embargo, también ciertas características especiales del trabajo en el casino son consideradas problemáticas. En este punto se establece una clara diferencia entre los puestos ofrecidos por éste y aquellos ofrecidos por el hotel. A pesar de que los turnos suelen ser de ocho horas tanto en uno como en el otro, en términos generales el trabajo en el hotel es considerado ‘más tranquilo’ y de alguna manera ‘más estable’.

En este sentido es importante señalar otra diferenciación hecha por los actores: no sólo se considera que hay una clara distinción entre el trabajo en el hotel y en el casino, sino que dentro de la sala de juegos se distingue entre la ‘parte privada’, es decir el sector de tragamonedas, y la ‘parte pública’, es decir el sector de juegos de paño controlado directamente por el IAFAS. Por un lado, los relatos suelen subrayar la existencia de mejores sueldos en el sector del IAFAS. Por el otro, algunas personas destacan y valoran la existencia de varios períodos de descanso estipulados para los crupieres a lo largo de la jornada laboral.

En el caso de los empleados del sector de tragamonedas, puede verse una amplia rotación de personal debido a las habituales renunciaciones de los trabajadores. Los argumentos esgrimidos se vinculan con: los turnos rotativos, el carácter ‘cansador’ de las tareas realizadas, y el ‘ambiente’ reinante en el espacio de trabajo. La cuestión de la rotación de turnos es frecuentemente mencionada por ex empleados o familiares y amigos de empleados que destacan las dificultades acarreadas por la amplia variabilidad de horarios. En palabras de la madre de una joven vendedora de fichas, y por poner sólo un ejemplo: *“es una locura entrar un día a la una de la madrugada y otro a las once de la mañana”*.

Por otro lado, el hecho de que muchas de las tareas sean cumplidas de pie y la falta de períodos de descanso son referidas al momento de caracterizar al trabajo en el casino como ‘cansador’. Pero el ‘cansancio’ también es vinculado a una característica propia y especial de los trabajos en salas de juego en general: la convivencia con ‘apostadores’ y ‘jugadores’ en algunos casos ‘compulsivos’ y que, según los relatos de un ex empleado, pueden ser en ocasiones altamente agresivos con el personal. En sus palabras:

Más allá de que pueda ir algún aficionado a tirar unas fichas, vos tratás con gente enferma, porque lamentablemente están enfermos de la cabeza. Hay mucho vicio ahí, mucho vicio y tenés los que van más malos porque van perdiendo y se enojan, maltratan, lo maltrata al que está trabajando ¿me entendés?

En las palabras del empleado, surge la distinción entre dos tipos de clientes: los ‘aficionados’ y los ‘enfermos’. En el contexto de la cotidianidad de su jornada laboral se trata de una clasificación

relevante. Pero no se trata de una diferenciación formulada exclusivamente por quienes trabajan en el casino, sino que es también utilizada por otros victorienses. Con respecto a los habitantes de la ciudad que acuden al casino para jugar, suele hacerse una diferenciación entre aquellos que son 'aficionados' y tendrían una relación no problemática con el juego y aquellos que se habrían 'enviciado', 'enfermado', o 'perdido'. Tal como lo han señalado Hyland (1997) y Barretto (2009), el aumento de 'prácticas adictivas' del juego suele ser puesto de relieve como uno de los problemas vinculados a la instalación de este tipo de atractivo en diversos destinos turísticos. En Victoria, la consideración del juego como 'problema' creciente pudo verse en agosto de 2007 cuando el Concejo Deliberante aprobó por unanimidad un proyecto de "ludopatía" cuyo objetivo es que el gobierno municipal promueva acciones de prevención (Paralelo 32, 11/08/2007).

Con respecto a las actividades no directamente vinculadas con el juego que el casino ofrece, la 'boite' y los shows, vale mencionar que aún los acérrimos detractores de los juegos de azar en general y, de los del casino en particular, aplauden la existencia de esas nuevas ofertas que éste ha traído aparejadas y que son valoradas en tanto se considera que llegaron a ocupar espacios vacíos.

La generación de empleo y el crecimiento de las prácticas adictivas respecto del juego (aquellas "cosas buenas y malas" que anticipaba el cura párroco en la inauguración) se constituyen en los epítomes de lo que es localmente concebido como las consecuencias 'positivas' y 'negativas' que llegaron de la mano del casino y que en 2008 en una reunión de concejales de distintas localidades de la provincia una legisladora victoriense calificó como "*las dos caras de la moneda del desarrollo*".

Quienes se encuentran directamente vinculados con la industria turística (dueños de agencias de turismo, hoteleros, y prestadores de diversos servicios turísticos, entre otros), ponen de relieve otras consecuencias de la llegada del hotel-casino. Por un lado, ellos consideran que la apertura del primer cinco estrellas de la ciudad dio origen al arribo de un 'nuevo tipo' de turista demandante de cierta 'clase' de servicios. Según sostuviera el primer gerente del hotel en una entrevista realizada en febrero de 2008, su apertura generó que buena parte de la oferta gastronómica tendiera a 'subir de nivel' para poder satisfacer un nuevo tipo de demanda.

Por otro lado, según estos actores el casino proyectó la imagen de Victoria como destino de un modo nunca antes visto. La importancia que su gerencia da a la promoción del emprendimiento y los recursos económicos destinados a la adquisición de espacios publicitarios en grandes medios de comunicación nacionales lograron, en palabras de un empresario del sector turístico, *que Victoria se conociera en todo el país*. Ahora bien, esta consideración de la centralidad del casino para la promoción de la ciudad como destino, es acompañada en la percepción de los actores del sector, por ciertos reparos a la hora de la valoración del "impacto" del emprendimiento en el crecimiento del turismo en la ciudad. En este punto toma relevancia la caracterización que dichos actores elaboran respecto de la clientela de la sala de juegos. Dejando de lado la consideración de los clientes locales

del casino, ¿cómo es caracterizado el cliente foráneo? ¿Se trata de un 'turista'? ¿De qué clase de 'turista'?

Aquí es menester atender a la diversidad de percepciones de los distintos actores involucrados. Para los dueños de alojamientos, los clientes del casino que llegan de otras ciudades son, a la vez, sus potenciales clientes. En ese sentido, el primer punto a tener en cuenta para ellos parece ser si esa gente pernocta o no en la ciudad. Según la percepción del encargado de un hotel inaugurado a fines de la década de 1990, *el casino cambió más el panorama que el puente a Rosario, porque con el puente la gente venía un día para conocer el camino. La gente que viene al casino se suele quedar dos días*. El 'pasajero' que llega para ir al casino tiene, según la descripción que de él hacen quienes son propietarios o trabajan en alojamientos, sus características propias. Si se trata de un hotel es un pasajero que no pasa allí demasiado tiempo. El mismo encargado describe a esos clientes como personas que sólo pasan por el hotel unas horas por día (o noche), para dormir antes de volver al casino: *"el que viene a jugar, viene a jugar"*. Tampoco es un cliente típico del 'turismo de cabañas', según la dueña de un complejo de esa clase. Esos clientes se caracterizan justamente por pasar tiempo en el alojamiento (que, generalmente ofrece parques, piscina, parrillas, etc.). Así, si bien el cliente foráneo del casino no deja de ser calificado como 'turista', es concebido como un turista con características específicas.

Pero para aquellos que tienen otro tipo de relación con el turismo, para quienes ofrecen otros servicios, la cuestión parece presentar matices diferentes. Es el caso de los artesanos de la plaza principal que dependen para sus ventas de que los visitantes paseen 'por la ciudad', lo cual significa para ellos 'por el centro histórico'. En palabras de una artesana, *el casino, cambió y no la realidad del turismo en la ciudad en tanto que el que viene a jugar, viene a jugar*. Al mismo criterio apela el propietario de una agencia de turismo local al distinguir al "turista jugador" del "turista real". Sólo a la segunda categoría pertenecerían quienes contratan los servicios de city tours ofrecidos por su agencia.

CONSIDERACIONES FINALES

La posibilidad de seguir y analizar en un caso específico el proceso según el cual una ciudad comienza a ser pensada y practicada como destino turístico, permite iluminar algunos aspectos relevantes para la comprensión del turismo, sus causas y sus efectos. En el caso de Victoria, se trata de una ciudad que desde el punto de vista de sus propios habitantes, se encuentra en un momento de transformación del cual el turismo forma parte: por un lado, el crecimiento de la actividad se considera una de las consecuencias directas de la apertura del puente con Rosario; por el otro, ese crecimiento del turismo que la obra vial permitió, genera sus propios efectos.

Fue pensando en el anhelado puente Victoria-Rosario, que un grupo de empresarios locales proyectó la creación del gran hotel-casino. La obra vial, se constituía en la condición *sine qua non*

para que la inversión tuviera sentido. Como se mostró en este artículo, el proceso de instalación de ese gran emprendimiento turístico, el primero en la ciudad, demoró más de lo que sus promotores hubieran deseado y estuvo plagado de 'inconvenientes'. En ese camino marcado por idas y vueltas estuvieron involucrados como protagonistas: empresarios, legisladores, funcionarios municipales y provinciales y hasta el propio gobernador. Los empresarios estaban dispuestos a invertir, pero para eso tenían que vincularse necesariamente con la Municipalidad, que era la encargada del otorgamiento de los permisos correspondientes. Pero además se sumaba el hecho de que el complejo ocuparía tierras públicas de las que había que lograr la concesión. Que el proyecto involucrara un casino generó la obligada participación en las negociaciones del estado provincial a través del IAFAS. Sin embargo, llegado un punto de las negociaciones, según como fuera interpretado, fue el gobernador el único que pudo 'destrabar' el conflicto.

Tal como lo han sugerido Herzfeld (1991) y Morris (2005), para analizar cómo una ciudad es socialmente construida como turística resulta imprescindible atender a la multiplicidad de actores involucrados, a sus interrelaciones y a sus posibilidades diferenciales de acción. En el caso aquí tratado, el seguimiento de las negociaciones que tuvieron lugar durante los cuatro años que separaron el comienzo de las obras del hotel de la inauguración del casino, lleva a atender al carácter activo de las personas involucradas y a la complejidad de las relaciones establecidas entre actores locales y extra locales permitiendo trascender la visión de las sociedades receptoras como cerradas y homogéneas.

Una vez instalado el complejo, se empezarían a sentir sus consecuencias dando lugar principalmente, a debates en torno a los costos y beneficios de la apertura de la sala de juegos. En este punto la cuestión se presenta en términos de consecuencias 'positivas' y 'negativas' que son diversamente ponderadas; diversidad que desafía lecturas simplistas al respecto. Por su parte, la cuestión de los clientes 'foráneos' del casino remite a la existencia de una heterogeneidad de modos de categorizar y valorar a quienes llegan a Victoria para asistir al mismo. Mientras que para la mayor parte de la población el asunto de si sus clientes foráneos merecen o no ser llamados 'turistas' no tiene la menor relevancia, es un tema que sí convoca a la reflexión a quienes tienen una vinculación directa con el sector y que los lleva a desplegar criterios particulares de clasificación no sólo de "turistas" y "no turistas" sino además de distintas clases de "turistas" diferenciados por sus prácticas y demandas de servicios.

En un campo de estudio en el que abundan las taxonomías, un enfoque etnográfico que llame la atención sobre las clasificaciones elaboradas por los propios actores sobre sus sentidos y usos puede colaborar a la complejización de la comprensión del fenómeno turístico en la medida en que lo que dichas categorizaciones reflejan son distintas concepciones que entran en juego en las disputas de sentido respecto de cuál es el tipo de turismo 'deseable' para la ciudad y qué tipo de 'destino' debería ser Victoria.

En suma, el trabajo etnográfico centrado en el examen de las perspectivas nativas permite colaborar en la superación de una mirada del turismo como fenómeno externo impactando en 'sociedades receptoras' idealizadas y homogeneizadas mediante el análisis de un proceso efectivo de 'transformación' de una localidad en 'destino turístico' que revela la existencia de una diversidad de actores diferencialmente posicionados con modos particulares de representarse y actuar dicho proceso.

Agradecimiento: El trabajo de campo en que se basa este artículo estuvo financiado por el PICT 25348 y por el UBACyT F045 dirigidos por Mauricio Boivin. Asimismo, se pudo realizar la investigación gracias a la beca de doctorado que bajo la dirección de Fernando Balbi brindara el CONICET a la autora en 2007. Se agradece la guía de Ana Rosato y los diálogos permanentes con los compañeros del GIAPER Samanta Doudthitzky, Laura Ferrero, Julieta Gaztañaga y Adrián Koberwein. También se agradece a Mercedes Pico, Natalia Castelnuovo, Fernando Balbi y Laura Ferrero las dedicadas lecturas críticas sobre este artículo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anadón, C. A. & Murature de Badaracco, M.** (1985) "Historia de La Matanza-Victoria". Editorial T.A.P.A.S., Córdoba
- Balbi, F. A.** (2010) "¿«...su visión de su mundo»? Reflexiones en torno de las definiciones y las prácticas de investigación de la etnografía 'clásica'". Actas de VI Jornadas de Etnografía y Métodos Cualitativos, IDES, agosto
- Balbi, F. A.** (2007) "De leales, desleales y traidores. Valor moral y concepción de política en el peronismo". Giaper-Antropofagia, Buenos Aires
- Barretto, M.** (2009) "Turismo y Cultura. Relaciones, contradicciones y expectativas". Asociación Canaria de Antropología y Pasos, Colección Pasos Edita N°1, Tenerife
- Boivin, M. & Rosato, A.** (2003) "Crisis, reciprocidad y dominación". En: Boivin, M., A. Rosato y V. Arribas (Eds.) Constructores de Otriedad. Una introducción a la antropología social y cultural. Eudeba, Buenos Aires, pp. 245-254
- Gaztañaga, J.** (2007) "Un puente desde un solo lado. Etnografía del proceso social de producción de consenso en torno a la construcción del Puente Victoria-Rosario". Giaper-Antropofagia, Buenos Aires
- Herzfeld, M.** (1991) "A place in history. Social and monumental time in a Cretan town". Princeton University Press, New Jersey
- Hyland, S.** (1997) "Tourism in the Lower Mississippi Delta: Whose Field of Dreams?" En: Chambers, E. (Ed.) Tourism and Culture, an Applied Perspective. SUNY, New York
- Jafari, J.** (2005) "El turismo como disciplina científica". Política y Sociedad, 42(1): 39-56
- Jafari, J.** (1994) "La cientifización del turismo". Estudios y Perspectivas en Turismo, 3(1): 7-36
- La ciudad de las siete colinas** (1979) Ediciones Después del Túnel, Paraná, Entre Ríos
- Lanfant, M.** (1995) "Introduction". En: Lanfant, M.F, J.B Allcock y E.M. Bruner (Eds.): International Tourism. Identity and Change. Sage, Thousand Oaks, California, pp. 1-23

Lima, M. (2008) "Industria turística victoriense. Análisis económico período 1998-2007". Tesina, Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Inédita, Rosario

Morris, M. (2005) "Life as a tourist object in Australia". En: Lanfant, M.F, J.B Allcock y E.M. Bruner (Eds.) International Tourism. Identity and change. Sage, Thousand Oaks, California, pp. 177-191

Nogués Pedregal, A. M. (2009) "Genealogía de la difícil relación entre antropología social y turismo". Pasos, 7(1): 43-56

Paralelo 32 "Semanario de Edición Victoria" - Nogoyá. Ejemplares de los años 2001 a 2005

Steil, C. (2006) "Antropologia do turismo. Comunidade e desterritorialização". En: Peralta, E. y Anico, M. (Org.) Patrimónios e Identidades. Ficções contemporâneas. Celta Editora, Oeiras, pp. 163-170

Recibido el 13 de marzo de 2011

Correcciones recibidas el 19 de abril de 2011

Aceptado el 30 de abril de 2011

Arbitrado anónimamente