

## Calidad y superación constante, “TERMAS VILLA ELISA (ER)”

María Teresita Van Strate  
Buenos Aires, Argentina

Eliana Lia Francou  
Villa Elisa, (ER) Argentina

### Complejo Termal. Gestión de Calidad, Crecimiento constante, Sustentabilidad, Modelo Exitoso.

#### Introducción

En la década de los 90 comienza a escribirse una nueva historia para el pequeño pueblo agrícola-ganadero de Villa Elisa (Entre Ríos – Argentina). Algo más de 80 visionarios habitantes, constituyen una Sociedad Anónima que aportaría el capital inicial para emprender la titánica tarea de hacer una perforación de 1036 m en busca de “aguas termales”. Debieron sortear innumerables inconvenientes, no obstante, perseveraron convencidos en que el turismo les brindaría “una segunda oportunidad” a la población en crisis por la vacilante economía nacional.

Cuando surgieron las aguas, Cloruradas Sulfatadas Sódicas, de alta mineralización, a 40 °C, el 26.07.97; se comenzaron a construir 4 piscinas, infraestructura básica para servicios complementarios y 20 plazas de alojamiento; inaugurados a fines de 1999.

Ingresando al nuevo milenio enfrentarían el desafío de competir en un mercado termal en crecimiento, siguiendo el concepto termolúdico totalmente innovador en el país.

Con la **Visión** de ser una de las alternativas más atractivas y de mejor nivel de la Argentina, con un liderazgo claro en los emprendimientos termales por calidad, eficiencia y atención al público; y la **Misión** de brindar servicios que proporcionen placer, salud y esparcimiento para toda la familia, en un nivel de máxima satisfacción y competitividad, coincidiendo con los objetivos sociales de Villa Elisa; se decidió política y estratégicamente **desarrollar la gestión a partir de la calidad**.

Por ello fue el primer Complejo Termal argentino en implementar las Directrices de calidad para Termas propuestas por la Secretaría de Turismo de la Nación; lo que contribuyó a formalizar la organización y a acrecentar la conciencia que “*Calidad es sinónimo de éxito y diferenciación*”, a punto tal que fue el primer Complejo Termal en Argentina en contar con un “Área de Calidad con visión integral y estra-

tégica del negocio”, la que trabaja proactiva y preventivamente, desarrollando nuevos productos y servicios, y resolviendo situaciones de crisis.

Cifras contundentes aseveran el éxito alcanzado; en veinte años las acciones de la Sociedad Anónima se valorizaron en el mercado, un 14.900 % en \$AR, y un 800 % en U\$S.

Las inversiones crecieron exponencialmente, al igual que la población. Es para destacar el efecto derrame que se produjo en la economía local, pues se instalaron numerosos emprendimientos que brindan servicios turísticos.

El Complejo Termal siguió evolucionando, actualmente cubre 41 hectáreas donde se levantan Bungalós, hoteles, restaurantes, Spa, Camping y un Campo de Golf; recientemente fueron inauguradas las Piscinas de la Rivera, con una inversión de 680.000 Euros.



Figure 1 - Piscina de la Rivera (Termas de Villa Elisa)

#### Conclusión

La organización es parte del sistema y un sistema en sí mismo, y que quienes la conforman puedan entenderlo y aceptarlo, facilita el cumplimiento de los objetivos propuestos.

La mejora continua, el respeto y los servicios de calidad son pilares fundamentales en este modelo de gestión que requiere flexibilidad, ambiente de trabajo colaborativo, fluida comunicación y aprendizaje constante para alcanzar no solo el contundente y demostrado éxito a nivel local y nacional, sino algo valiosísimo como es: “Detener la emigración de los jóvenes y consecuentemente el envejecimiento de su población”.