



Facultad de Ciencias Económicas
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA



***CONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA
TURÍSTICA DEL AVISTAJE DE
BALLENAS EN PENÍNSULA VALDÉS,
CHUBUT, DESDE DIFERENTES
PLATAFORMAS DE OBSERVACIÓN.***

Tesis de Grado: Licenciatura en Turismo

Alumno: Cibeyra Imelev Antuel

Legajo 71025/4

E-mail: Imelev.cibeyra@gmail.com

Tutor: Marcelo Bertellotti

Fecha de Entrega: 28/02/2016

A mi familia por el apoyo incondicional, a mi amigo Edgardo por ayudarme y cubrirme en el trabajo cuando tuve que viajar a Península. A mi novia, Yael que me banco muchísimos días hasta largas horas de la madrugada con mates y café. A mí tutor, Marce, que se entusiasmó con la Tesis desde el primer día que lo contacte, y me recibió en su casa en Madryn en donde le dimos el inicio a la investigación.

Resumen

Esta tesis abordará un estudio sobre las experiencias turísticas del avistaje de ballenas francas en Península Valdés, Chubut. A través de este estudio se pretende saber cómo se construye la experiencia turística del avistaje de ballenas, desde diferentes Plataformas de Observación. Una de ellas será El Doradillo, en donde se realizan avistajes de ballenas desde la playa, y la otra será Puerto Pirámides, donde se realizan avistajes de ballenas desde embarcaciones.

Se buscará conocer y comparar las experiencias que afectan a los turistas en ambas Plataformas, para ello se hará una medición de las experiencias a través de una encuesta estructurada, centrándonos no solo en los atributos físicos del producto avistaje, sino también en los emocionales del turista. Además se analizará bibliografía sobre estudios similares.

Se analizaron un total de 94 encuestas realizadas a turistas avistadores de ballenas en Puerto Pirámides, y en El Doradillo. Si bien el tamaño muestral no fue el esperado, pudimos caracterizar las experiencias y compararlas, logrando también aportar recomendaciones para mejorarlas.

Índice

| | |
|---|----|
| <i>Introducción</i> | 5 |
| Presentación del tema..... | 5 |
| Fundamentación del estudio del tema..... | 7 |
| Objetivo general..... | 7 |
| Objetivos específicos..... | 8 |
| <i>Introducción al contexto y metodología</i> | 9 |
| <i>Península Valdés, Patagonia Argentina</i> | 12 |
| Ubicación y características..... | 12 |
| Breve reseña histórica..... | 15 |
| Inicios del turismo y del avistaje de ballenas..... | 16 |
| Beneficios del avistaje de ballenas..... | 18 |
| <i>Experiencias en Turismo</i> | 19 |
| Experiencias turísticas memorables..... | 19 |
| Antecedentes sobre estudios similares..... | 22 |
| <i>Plataformas de Observación de ballenas</i> | 25 |
| Definición..... | 25 |
| El Doradillo..... | 26 |
| Puerto Pirámides..... | 29 |
| <i>Resultados de las encuestas</i> | 31 |
| Características de los encuestados..... | 31 |
| Análisis de las experiencias de avistaje en Pirámides y El Doradillo..... | 38 |
| <i>Conclusiones</i> | 43 |
| <i>Recomendaciones para mejorar las experiencias turísticas</i> | 45 |
| <i>Limitaciones del Trabajo</i> | 47 |
| <i>Bibliografía</i> | 48 |

Anexos.....53

Introducción

Presentación del tema

El avistaje de ballenas es una de las actividades turísticas de más rápido crecimiento y desarrollo económico en todo el mundo (Cisneros-Montemayor, Sumaila, Kaschner y Pauly, 2010; Hoyt e Iñíguez 2008; Hoyt 2001). Proporciona empleo y beneficios directos para muchas comunidades locales de todo el mundo y es también un incentivo para la conservación de las ballenas (International Fund for Animal Welfare [IFAW], 1995). En Argentina, el avistaje de ballenas en Patagonia supera al resto de las actividades de observación de otras especies de mamíferos marinos tanto desde la costa para ver elefantes y lobos marinos, como embarcado para la observación de delfines.

Debido al gran número de ballenas, así como a su previsibilidad, Península Valdés en Chubut, es considerado uno de los mejores lugares del mundo para observar ballenas francas (*Eubalaena australis*) (Argüelles y Bertellotti 2008; Rivarola, Campagna y Tagliorette, 2001). La Ballena Franca Austral, declarada Monumento Natural Nacional en 1984, es el ícono y principal producto turístico de la región. Las ballenas utilizan áreas cercanas a la costa y aguas poco profundas (Bastida, Rodríguez, Secchi y Silva, 2007), especialmente las madres con crías que permanecen durante largos períodos de tiempo en la superficie (Fazio et al. prensa). Los primeros nacimientos tienen lugar a mediados de junio y los últimos a finales de octubre y las hembras continúan en la zona con sus crías durante dos o tres meses después de su nacimiento (Cooke, Rowntree y Payne, 2001). La temporada de avistaje de ballenas se extiende de mayo a diciembre, con un número máximo de turistas entre finales de septiembre y mediados de octubre (Fazio et al. en prensa), coincidiendo con la mayor abundancia de ballenas en la zona (Crespo et al. 2014).

El avistaje de ballenas en Península Valdés se realiza principalmente desde embarcaciones que salen de Puerto Pirámides, localidad ubicada a 93 km de Puerto Madryn (ver Figura 1). El Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas de la provincia de Chubut, autoriza sólo a seis empresas para desarrollar los avistajes turísticos. Cada empresa cuenta con un mínimo de dos embarcaciones con una capacidad promedio para 50 personas y eventualmente cada empresa puede llegar a tener ambas embarcaciones en el agua en un mismo momento, en casos especiales, como durante los fines de semana largos o después de varios días de puerto cerrado por mal tiempo. La cantidad promedio de turistas que se embarcan para observar ballenas ha experimentado un importante crecimiento desde sus orígenes hace más de 30 años (Coscarella, Dans, Crespo y Pedraza, 2003; Rivarola et al. 2001;). Entre 1991 y 2004 el número de turistas que tomaron parte de una actividad de avistamiento de ballenas desde embarcaciones aumentó de 17.446 a 96.436 (Losano y Ruíz Días, 2009). Sin embargo, desde 2005 las diferencias en el número de turistas entre los años han sido pequeñas. Actualmente alrededor de 100.000 turistas al año realizan avistajes de ballenas desde las embarcaciones que salen de Puerto Pirámides (Ruiz Díaz y Ganduglia, 2015).

La experiencia que construye el turista embarcado se enmarca en un escenario particular, restringido a un pequeño espacio dentro de las embarcaciones, con una alta densidad humana y expuesto a las condiciones que imperan durante la navegación, incluyendo

salpicaduras, movimientos que inducen mareas y una alta exposición al viento, frío y oleaje. Sin embargo, el avistaje de ballenas desde las embarcaciones, permite un acercamiento máximo a las ballenas, casi al punto de contacto, continuamente mediada por un guía ballenero, quien interpreta los diferentes comportamientos de las ballenas. Este tipo de excursión define entonces al turista como un observador fijo, en una plataforma móvil que va recorriendo el mar encontrándose con diferentes ballenas, tutelado por un guía ballenero.

Por otra parte, a unos 15 km de la ciudad de Puerto Madryn se encuentra el Área Natural Protegida (de jurisdicción provincial y municipal) El Doradillo, desde donde se pueden realizar avistajes de ballenas desde la costa. El Doradillo tiene unos 25 km de playas con 11 sitios de acceso al mar en los que pueden observarse ballenas desde 20 metros de la costa durante la marea alta y hasta unos 120 metros durante la marea baja. En estos sitios, los turistas pueden elegir espacios más grandes con menos personas a su alrededor, más o menos cercanos a las ballenas y sin limitaciones de tiempo para la contemplación. Este tipo de avistaje terrestre se viene incrementando en los últimos años, constituyendo una alternativa a la experiencia de avistaje desde embarcaciones. Además, ambas formas de avistaje requieren infraestructura diferente y mantienen costos muy distintos.

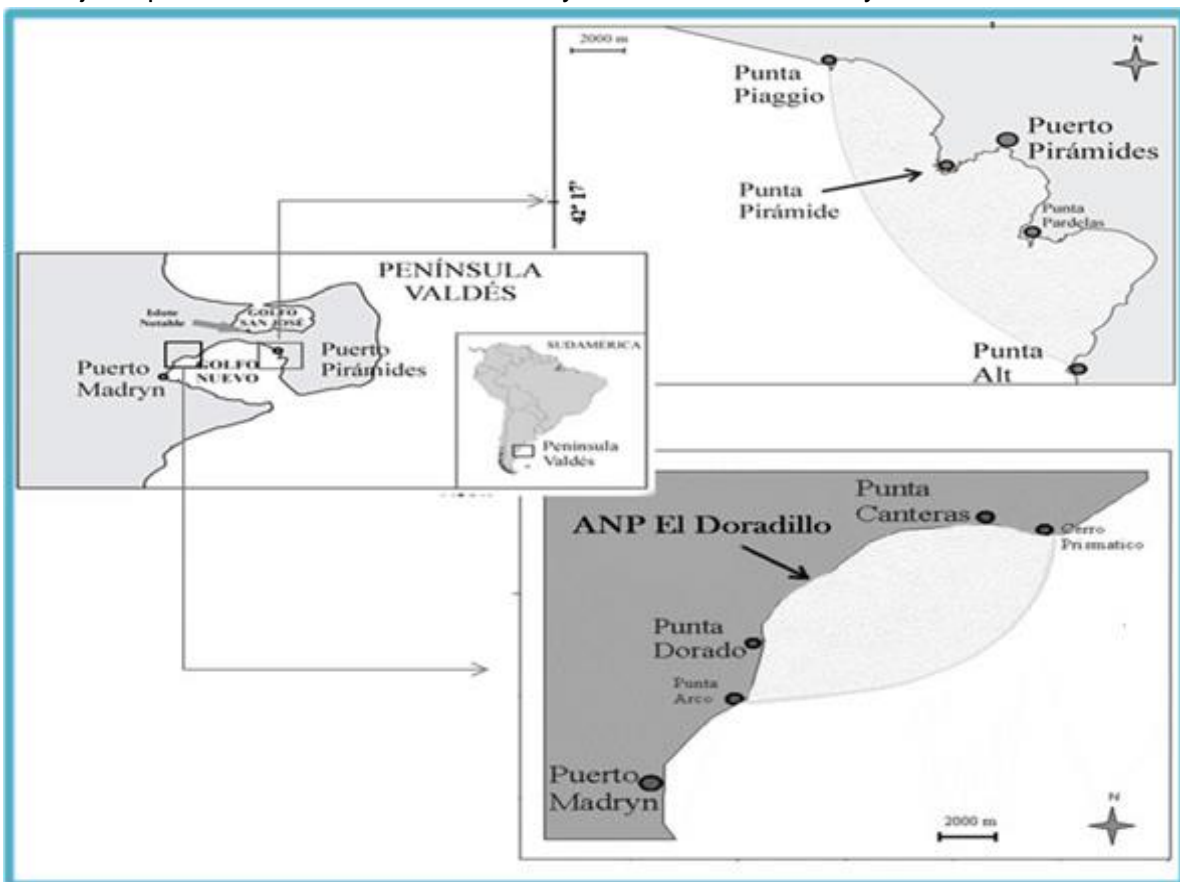


Figura 1. Mapa ampliado de El Doradillo Y Puerto Pirámides, Península Valdés, Provincia de Chubut, Argentina.

A pesar de tratarse de la misma especie objetivo del avistaje, la experiencia de los turistas puede ser muy diferente, tanto por la plataforma de observación y el entorno que la

compone (desde embarcaciones o desde tierra), como por la modalidad de la visita (en grandes grupos, o con escasas personas alrededor).

Este estudio abordará cómo se construye la experiencia de los turistas que realizan avistajes de ballenas en ambas modalidades. Será el objetivo de este trabajo conocer y comparar las experiencias vividas por los turistas en ambas plataformas de avistaje, investigando también las motivaciones por las cuales decidieron visitar una zona u otra.

Fundamentación del tema de estudio

Los hábitos de consumo en el turismo han cambiado significativamente en los últimos años. El nuevo turista asume cada vez más un papel activo y de protagonista durante los viajes que realiza. Incluso, los nuevos turistas comienzan a dar más relevancia al factor emocional en la elección de los destinos turísticos. Más que en otras actividades productivas, en el ámbito del turismo los consumidores buscan experiencias asociadas a un viaje, y no la compra del viaje en sí mismo. En la economía de la experiencia, las personas procuran realizar una amplia gama de actividades (Pine II y Gilmore, 1999) o buscar experiencias intensas. En el avistaje de ballenas, se configura un escenario en el que se producen experiencias intensas. La cuestión clave en todo este proceso es poder medir esas experiencias. Conocer en detalle los factores que condicionan e intervienen la experiencia de un turista es hoy uno de los elementos fundamentales para la planificación y gestión de los destinos (Pulido-Fernández y Navarro, 2014; Simonato, 2009). Los nuevos turistas del siglo XXI buscan experiencias únicas y memorables que sean capaces de despertar, activar y potenciar sus sentidos. El desafío de los destinos es incorporar dentro de su gestión el estudio de las motivaciones y los deseos del turista, para poder ofrecer experiencias únicas a sus visitantes y así ganar enfoque competitivo sostenible e innovación para una mayor diversificación y diferenciación. Los gestores de los destinos turísticos deben ser los constructores de tales experiencias.

Con este estudio sabremos más sobre el turismo de observación de ballenas y sobre cómo se construye la experiencia del avistaje, según qué modo elijan los turistas para acercarse a estos animales. Una vez hecho el análisis sobre las experiencias, podremos identificar aquellas estrategias que apunten a mejorar la experiencia del turista (en ambas plataformas) y que la misma sea compatible con la protección del ecosistema costero-marino.

Este tipo de información será de gran importancia para los actores tanto públicos como privados que intervienen en la planificación estratégica de la actividad turística de avistaje de ballenas en Península Valdés. Se espera que esta tesis también sea de utilidad para aquellos destinos que tengan como atractivo turístico los avistamientos de animales silvestres en su propio hábitat.

Objetivo General:

- Caracterizar y comparar la experiencia de los turistas que realizan el avistaje de ballenas embarcados desde Puerto Pirámides y desde tierra en El Doradillo.

Objetivos Específicos:

- Determinar las características del Avistaje de ballenas en El Doradillo y Puerto Pirámides.
- Conocer las percepciones que tienen los turistas sobre las actividades turísticas de avistaje que se realizan en El Doradillo y en Puerto Pirámides.
- Medir las experiencias de los avistadores de ballenas en El Doradillo y en Puerto Pirámides.
- Generar recomendaciones para mejorar la experiencia del turista sin modificar ni perturbar los recursos naturales.

Introducción al contexto y metodología

Para estudiar y conocer las experiencias de los turistas observadores de ballenas que visitan El Doradillo y Puerto Pirámides, se utilizaron los resultados obtenidos de encuestas realizadas dentro de Península Valdés. La encuesta fue de tipo estructurada, con ítems ya establecidos por varios autores como buenos medidores de experiencias turísticas (Pulido-Fernández y Navarro, 2014; Kim, 2009; Gallarza y Gil, 2006). Estos ítems fueron adaptados de acuerdo al tipo de turismo que comprende este trabajo.

El universo bajo estudio estuvo conformado por los visitantes que se trasladaron a la comarca Península Valdés para ver ballenas. Dentro de este universo había visitantes nacionales y extranjeros.

Se realizaron un total de 94 encuestas a turistas observadores de ballenas entre el 24 de septiembre y el 12 de octubre de 2015, en el Área Protegida El Doradillo, Puerto Pirámides, Puerto Madryn y en otros puntos de interés turístico ubicados dentro de la Península (Isla de los Pájaros, el Mirador de la lobería de Punta Pirámide y el centro de interpretación Istmo Carlos Ameghino) (Ver Figura 2). Las encuestas fueron completadas en su totalidad a través de entrevistas personales. El tiempo para completar cada encuesta fue considerablemente alto, aproximadamente unos 20 minutos por turista.



Figura 2. Mapa con los sitios donde fueron realizadas las encuestas.

En Puerto Pirámides la mayoría de los turistas fueron entrevistados en el momento en que bajaban de las embarcaciones; también mientras paseaban por el pueblo luego de realizado el avistaje, antes de iniciar el viaje de regreso. Muchos turistas que se alojaban en el pueblo preferían ellos mismos completar la encuesta, en estos casos se entregaba la encuesta, y se retiraba al día siguiente por el sitio de hospedaje donde se encontraba el turista. Factores como el mal clima, el poco tiempo disponible de los turistas, la creencia de que el encuestador pertenecía a “algún partido político”, le daban un poco más de dificultad a la entrevista personal, principalmente en Puerto Pirámides.

En días de Puerto cerrado por mal clima (las condiciones del mar no permitían la salida de embarcaciones), muchas entrevistas fueron realizadas en paradores turísticos de Península Valdés.

En Isla de los Pájaros, con ayuda de los Guardafaunas, se pudieron realizar varias entrevistas a los turistas que se encontraban en el lugar y habían realizado antes avistaje de ballenas. También el Mirador de la Lobería de Punta Pirámide, especialmente durante los atardeceres, resulto un buen lugar para entrevistar a los turistas. Cabe destacar que en estos lugares muchos de los turistas entrevistados habían realizado el avistaje de ballenas en ambas plataformas debido a que Isla de los Pájaros y Lobería, son paradores en donde la mayoría de los turistas llegan en vehículos propios y disponen de mayor tiempo para recorrer la Península y visitar El Doradillo. La mayoría de los turistas que realizan avistaje embarcado en Puerto Pirámides, llegan en ómnibus desde Puerto Madryn donde suelen contratar la excursión. Luego del avistaje los tiempos de espera de las empresas que trasladan a los turistas son acotados, así es que regresan a Puerto Madryn sin tener la posibilidad de conocer otros sitios.

En el Doradillo los turistas fueron entrevistados durante el avistaje en la playa, y en el lugar de estacionamiento de los vehículos, cuando regresaban del avistaje.

La primer parte de la encuesta se diseñó para obtener información sociodemográfica e información detallada sobre el viaje del avistador de ballenas en general. La segunda parte fue diseñada para medir la experiencia de avistaje del turista en ambas plataformas y compararlas, con preguntas y afirmaciones de tipo Likert, en donde los visitantes debían ponderar las afirmaciones en la escala 1 “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. Aunque la encuesta resulto ser larga, el diseño de la misma resulto ser óptimo para obtener información detallada que ayude a caracterizar las experiencias de los turistas. Para determinar las características del avistaje y elaborar recomendaciones, además de los resultados obtenidos de las encuestas, se acudió a literatura sobre estudios similares y se consultó a expertos del lugar.

Para analizar la información obtenida de la primer parte de la encuesta se utilizó el programa estadístico SPSS y Excel 2016.

Para el análisis de la información recaba en la segunda parte de la encuesta, se desarrolló un índice a partir del puntaje declarado en cada encuesta para cada atributo preguntado. El mencionado índice relaciona el promedio de cada atributo con su desviación estándar, expresado porcentualmente. Este índice funciona matemáticamente como la inversa del coeficiente de variación de una muestra y plantea mayor contraste de los atributos medidos para cada área: Puerto Pirámides y El Doradillo.

Los Valores del índice se detallan en una tabla en la sección de resultados. Se excluyeron algunos atributos que mostraron incongruencia o tuvieron interpretaciones erróneas por parte del encuestado.

Índice para el atributo i de Pirámides es:

$$A_i = \frac{\left(\frac{X_i \text{ Pir}}{SD_i \text{ Pir}}\right)}{\left(\frac{X_i \text{ Pir}}{SD_i \text{ Pir}}\right) + \left(\frac{X_i \text{ Dor}}{SD_i \text{ Dor}}\right)} \%$$

Ósea que para cada atributo encuestado la suma del índice correspondiente a Pirámide, más el correspondiente al El Doradillo, suma 100.

Península Valdés, Patagonia Argentina

Ubicación y características de Península Valdés

El avistaje de ballenas en Argentina se desarrolla principalmente en Península Valdés, el accidente geográfico más importante del litoral argentino. Es similar a una enorme isla que se adentra en el Atlántico y que sólo permanece unida al continente por el Istmo Ameghino¹. La Península se encuentra en el tramo norte de la costa patagónica, al Noreste de la provincia del Chubut en el partido de Biedma, y está formada por el Golfo San José y el Golfo Nuevo. En el centro de éste último se encuentra la ciudad de Puerto Madryn, núcleo portuario y turístico de la provincia. El Golfo Nuevo, donde sucede en mayor medida el avistaje turístico de ballenas, posee una superficie aproximada de 2.200 km² (largo 63 km., ancho 25 km, boca 12 km), aquí se encuentran las plataformas de avistaje de Puerto Pirámides y El Doradillo. El Golfo San José cuenta con una superficie aproximada de 660 km². Ambos golfos constituyen ambientes peculiares de las costas patagónicas en razón de su gran profundidad, escasez de bajos fondos y estrechas entradas. Las aguas son tranquilas a diferencia del constante y fuerte batir que se produce en las costas expuestas del Atlántico patagónico.

En sus 4000 Km² de superficie, Península Valdés alberga más de 300 especies de plantas y animales. El paisaje está comprendido por la estepa patagónica (una vegetación baja y esparcida) con acantilados en sus costas, y salinas.

Con respecto a la fauna marina, hay una gran diversidad y abundancia, con una gran variedad de ambientes costeros adecuados para la reproducción y alimentación de varias especies de mamíferos marinos. Muchas de estas especies poseen gran valor universal desde el punto de vista científico y de conservación, tal es el caso de la Ballena Franca Austral, lobo marino de un pelo, elefante marino, orcas, delfín oscuro y toninas. La Península no solo es conocida por la variedad de su fauna marina, también representa una región de interés desde el punto de vista de su patrimonio paleontológico. En los últimos años su importancia ha sido revalorizada por importantes hallazgos de fósiles, que de alguna manera han ampliado el conocimiento de la diversidad biológica en el área.

Península Valdés fue declarada como sitio "Patrimonio Natural de la Humanidad" por la UNESCO en el año 1999. Sus ecosistemas, terrestres, costeros, marinos y especialmente la fauna marina, fue aquello que se buscó proteger con esta declaración. En el año 2014 la UNESCO también incorpora a Península Valdés y su área de adyacencia al programa de sitios declarados como Reserva de la Biósfera. Estas reservas se han concebido como sitios de experimentación para armonizar la preservación de la biodiversidad con el uso sostenible de los recursos naturales. Con esta nueva distinción por parte de la UNESCO se amplió el área bajo protección y se subdividió en zonas núcleo, de amortiguación y de transición (Ver figura 3).

Sin dudas estas distinciones de la UNESCO contribuyen a que la Península se siga posicionando a nivel mundial como un destino turístico referente de la naturaleza y la conservación.

¹ El Istmo es una franja estrecha de tierra que une a través del mar, dos áreas mayores de tierra.

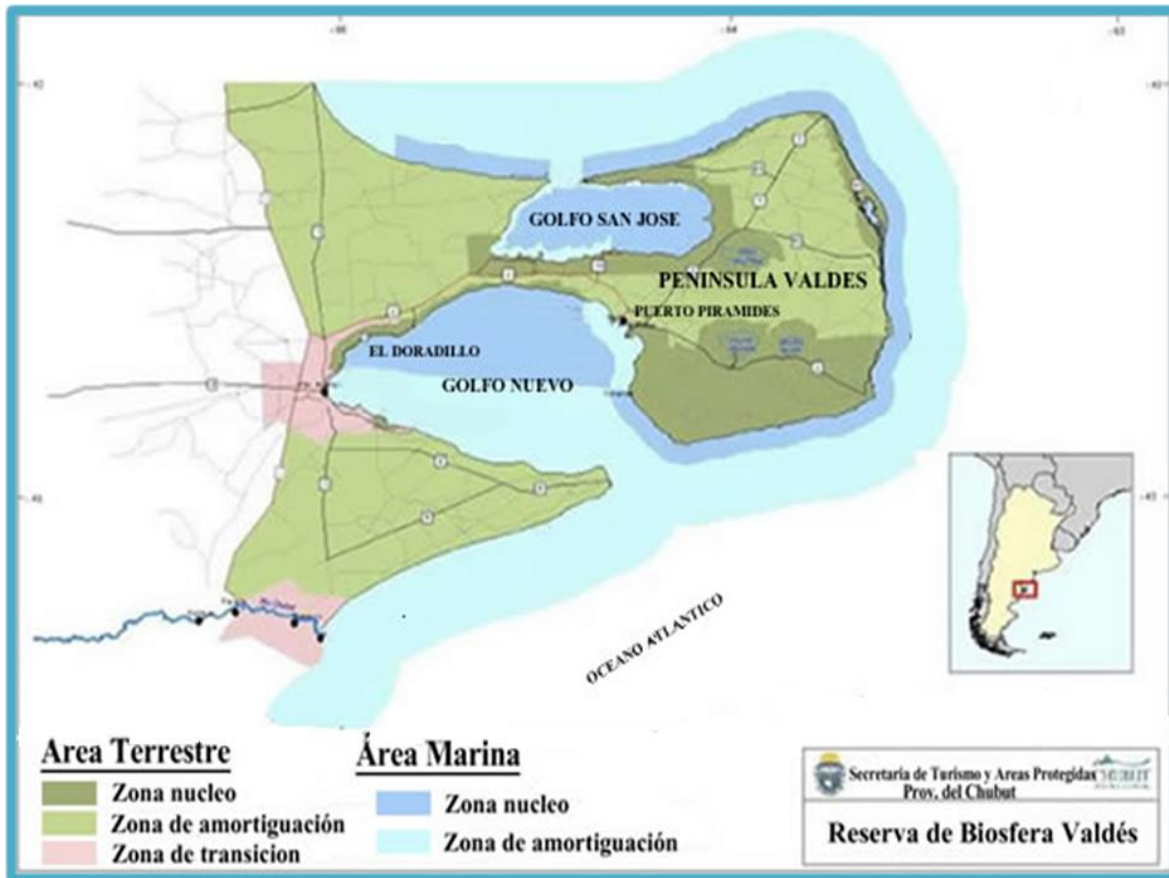


Figura 3. Reserva de Biosfera Valdés. Secretaría de Turismo y Áreas Protegidas de Chubut, 2014.

Con respecto a la categoría de protección y conservación, Península Valdés es en la actualidad un área de preservación ambiental, fue declarada por Ley provincial N° 4722 en el año 2001 como Área Natural Protegida asignándole la categoría de manejo VI "Área Protegida con Recursos Manejados"². Dicha Ley establece los límites del Área Protegida, dentro de los cuales se encuentra El Doradillo, y aprueba el Plan de Manejo del Área Natural Protegida Península Valdés. El Plan determina la ubicación y los límites de las distintas zonas de manejo (Ver Figura 4). El Plan clasifica a las zonas en:

- 1) Zonas definidas por el uso humano del espacio:
 - Zonas Intangibles: Zona que consta de un área natural y cultural que ha sufrido pocas o ninguna modificación antrópica, se trata de ecosistemas únicos o frágiles, con especies de la flora y/o de la fauna, o características ambientales que necesiten protección completa. Se pueden autorizar actividades de investigación, monitoreo y control.
 - Zonas de Uso Sostenible Restringido: Zona que consta de un área natural o cultural, cuyos ecosistemas o porciones de los mismos presentan alta fragilidad, por lo que requiere una mayor intensidad en el control y monitoreo, permitiéndose actividades predeterminadas compatibles con las características del área, minimizando los impactos ambientales.

² Categoría establecida por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.

- Zonas de uso sostenible: Zonas donde pueden desarrollarse actividades productivas, planificadas y controladas garantizando la sostenibilidad ecológica, económica y social y tendiendo a minimizar los impactos ambientales. Dentro de esta zona se pueden considerar las siguientes actividades referentes al aprovechamiento de los recursos: Ganadería, pesca y maricultura artesanal, ecoturismo y recreación.
 - Zona de asentamientos poblacionales: Zonas donde se ubican asentamientos poblacionales permanentes o temporarios.
- 2) Zonas definidas por su gestión estratégica:
- Zona de rehabilitación natural y cultural: Áreas que han sido alteradas y deben ser rehabilitadas para su conservación, mediante distintas formas de manejo.
 - Zona de amortiguación: Zona diseñada para mitigar los impactos ambientales producidos por actividades humanas o por causas naturales sobre determinados recursos o áreas particulares, afectada a una reglamentación funcional y control de actividades.

Las zonas definidas por el uso humano del espacio se encuentran determinadas por temporadas. La zona de Uso Sostenible, en donde se realizan los avistajes de embarcado, corresponde a la zona marina comprendida entre Punta Piaggio y Punta Cormoranes desde la línea de baja marea promedio hasta las 3 millas marinas, en la temporada de mayo a diciembre. En la temporada estival (enero a mayo) la zona marina continúa siendo de Uso Sostenible donde se pueden realizar varias actividades náuticas. Con respecto a la zona costera donde se realiza el avistaje en El Doradillo, corresponde a Zona de Uso Sostenible Restringido, durante todo el año, en donde además del avistaje turístico se pueden realizar otras actividades como la pesca recreativa costera.

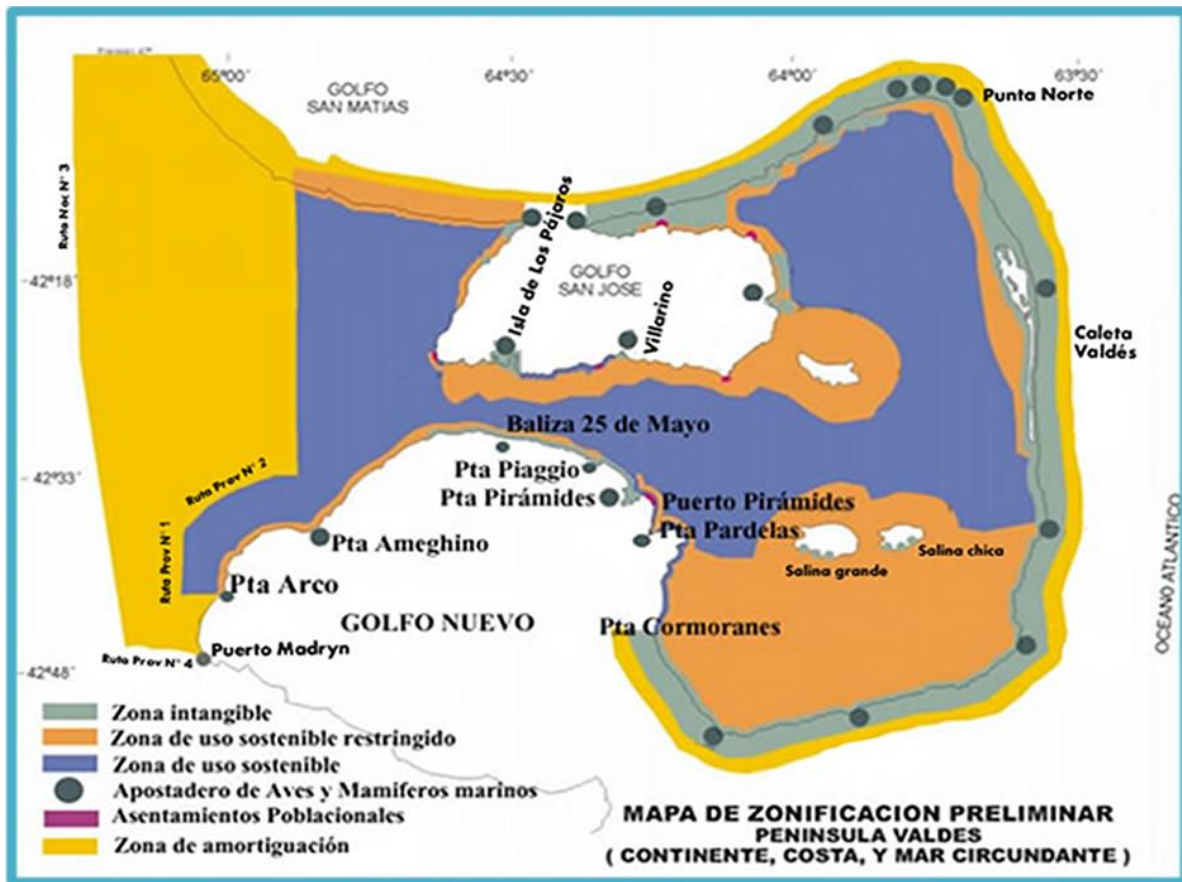


Figura 4. Mapa Zonificación de Península Valdés, Plan de Manejo Área Protegida Península Valdés, 2001.

Actualmente el Plan de Manejo se encuentra en proceso de actualización, dado que tiene más de una década de antigüedad. La actualización se hará según los cambios que se han dado en el espacio del área protegida para que se sigan cumpliendo los objetivos de conservación. Con la actualización se pretende regular las nuevas actividades turísticas que se desarrollan en el área, las cuales algunas pueden ser incompatibles con los valores de conservación.

Breve reseña Histórica

Península Valdés fue descubierta por el navegante portugués Fernando de Magallanes en 1520 al divisar las costas patagónicas, fue recorrida posteriormente por muchos expedicionarios. A finales del siglo XVIII el navegante Malaspina realiza desde España, una gran expedición con objetivos políticos y científicos hacia los territorios españoles de Asia, América y Oceanía. Esta expedición fue encomendada por el Rey Carlos IV, con mediación del ministro de la armada española, Antonio Valdés. Durante su expedición por las costas patagónicas, Malaspina en honor al ministro, le da su nombre a la Caleta del este de la Península, llamándola Caleta Valdés. Cartógrafos ingleses posteriormente identifican a toda la Península como Península Valdés (Torrejón, 2005).

El primer intento de colonización y presencia fue en el año 1779, a través del plan de la corona española de poblar la costa patagónica y defender sus posesiones (Villeggi, Buscaglia y Sancci, 2013). Se estableció un fuerte en el Golfo San José y se buscó poblar la Península, y utilizar como medio de sustento la vía de la pesca, la caza de ballenas, lobos marinos, pingüinos y la ganadería. También se construyó un Fortín en Salinas Grandes y durante 31 años sacaron la sal trasladándola hasta el Puerto San José donde se embarcaba con destino a Buenos Aires. Esta intención colonizadora termina en 1810 cuando una avanzada indígena rodea el fuerte, lo ataca e incendia matando a 15 españoles (Torrejón, 2005; Villeggi et al., 2013).

Entre 1810 y 1820 las costas de la Península comienzan a ser recorridas por barcos de propiedad privada, cuyo objetivo era la extracción de lobos marinos, ballenas y el ganado que había quedado desde 1810. Alrededor de 1850 algunos empresarios se comienzan a interesar en la calidad de los campos y la calidad de la sal en las salinas de la Península. En 1882 se instala definitivamente el baqueano Gumersindo Paz. Fue el primer poblador luego del ataque indígena de 1810, llevó a su familia y trazó un camino hasta Puerto Madryn. Es importante destacar el desembarque de inmigrantes galeses en el año 1865 en el Golfo Nuevo, donde actualmente está la ciudad de Puerto Madryn; luego se establecieron en Rawson, a orillas del Valle del río Chubut en donde constituyeron una colonia galesa y fundaron varias ciudades importantes como Puerto Madryn, Rawson y Gaiman.

A partir de 1884 autoridades del gobierno de Chubut comienzan a estudiar la posible explotación de Península Valdés, contando para esto con la colaboración del baqueano Gumersindo Paz; se comenzó a partir de esa fecha con la mensura de toda la Península y la venta en subastas públicas de lotes peninsulares. La producción de lanas, la explotación de salinas, la venta de lotes y otras actividades, hicieron que Península Valdés adquiera cierto auge (Torrejón, 2005).

El 14 de julio de 1900 se construye el ferrocarril que unía los 34 kilómetros entre las zonas de las salinas y Puerto Pirámides. En esa misma fecha se funda Puerto Pirámides, convirtiéndose en el nuevo punto de embarque de sal a Buenos Aires. A partir de la primera guerra mundial la producción salinera comenzó a disminuir, el desarrollo de los frigoríficos ayudó a que la explotación de las salinas comenzara a cesar y Puerto Pirámides comenzó a ser abandonada. En la década del 60, con la llegada de los caminos desde el norte del país y el crecimiento de las ciudades de Puerto Madryn y Trelew, se promociona a la zona como un área turística. En la década del 70 se realiza la apertura de la Ruta Provincial N° 42 de ripio que pasa por El Doradillo, se comienzan a desarrollar actividades de avistaje de ballenas y se crean nuevas reservas faunísticas, convirtiéndose el turismo de avistaje en el principal motor de desarrollo de la Península.

Inicios del turismo y del Avistaje de ballenas

En la década de 1950 el turismo fue apareciendo en primer lugar en Puerto Madryn, y estaba vinculado con las actividades náuticas y acuáticas, ya que la opción balnearia similar a la costa bonaerense no era competitiva en términos de distancia y logística. Puerto

Madryn se fue destacando por sus principales actividades subacuáticas, la caza submarina y el buceo, y esto lo llevo a convertirse en la capital argentina del buceo (Torrejón, 2005).

En el año 1964 la provincia de Chubut crea por Ley la Dirección Provincial de Turismo, este nuevo ente, junto al Club Náutico Atlántico Sud y a la Comisión de Turismo de Puerto Madryn, promocionaron de manera permanente el turismo a Península Valdés.

El punto de inflexión para el sector turístico se produjo en 1964 cuando visito el área el entonces Director del Zoológico de Nueva York William Conway, quien recomendó a las autoridades turísticas cuidar de los atractivos de la Península, ya que había una creciente tendencia mundial en el interés por los animales silvestres y los ambientes poco alterados. Conway se convirtió en el asesor científico de Península Valdés para la creación de las áreas protegidas con finalidad principalmente turística (Torrejón, 2005).

Se crearon las primeras tres reservas faunísticas del sistema provincial de áreas protegidas a través de la Ley N° 697/67: Punta Norte, Isla de los Pájaros y Punta Loma. Fueron administradas por la Dirección Provincial de Turismo y alternativamente aparecieron con el nombre de "Reserva Natural Turística". De esta manera, la actividad turística en Península Valdés empezaba a estar directamente vinculada con los atractivos naturales y su conservación.

El avistaje de ballenas tuvo sus inicios en 1972 cuando el explorador e investigador francés Jacques Cousteau, llegó a Península Valdés y filmo un grupo de ballenas francas en el Golfo San José. También en ese momento, algunos buzos y pescadores de la zona notaron el interés que estas ballenas despertaban en los escasos turistas que visitaban el área y comenzaron a realizar excursiones esporádicas en sus embarcaciones. Al poco tiempo Puerto Pirámides ya contaba con una pequeña organización dedicada a los avistajes.

A partir de los años 80 las áreas protegidas y la actividad turística de avistaje comenzaban a recibir nuevos tipos de reglamentaciones y modificaciones, con el objetivo simultáneo de un mejor aprovechamiento como atractivo turístico. Estos cambios coincidieron con los años en que la actividad turística empezaba a consolidarse, y adquiría las características de "turismo de naturaleza", con un incremento notable de visitantes extranjeros. Por ejemplo, asociado a una serie de medidas específicas de preservación y patrimonialización, en la década de 1980, la Ballena Franca Austral adquiere el carácter de atractivo turístico emblemático de Península Valdés, y más tarde en 1984 es declarada por ley nacional "Monumento Natural". En el mismo año se regula por primera vez el avistaje turístico de todas las especies de mamíferos marinos y sus crías en el mar de jurisdicción de Chubut, a través de la Ley provincial N° 2381. Finalmente, en 1995 se crea una "Reserva Natural Estricta" para la protección de las ballenas en el sector norte del Golfo Nuevo a fin de evitar la colisión con embarcaciones. Como se mencionó precedentemente, en 1999 Península Valdés se declara "Patrimonio Natural de la Humanidad" por UNESCO otorgándole al destino un prestigio internacional sin precedentes. Posteriormente, en el 2001 se crea la Administración del Área Natural Protegida Península Valdés, que hoy en día administra las actividades operativas dentro del área, a través de la implementación de su plan de manejo.

Con el tiempo, con la experiencia de las empresas dedicadas a la observación turística de ballenas y los aportes científicos, fue desarrollada la actual Técnica Patagónica de Avistaje de Ballenas que rige para todos los operadores turísticos que realizan excursiones

de avistaje en Puerto Pirámides. Dicha Técnica se implementa a través del decreto 167/08, reglamentario de la Ley N° 5714, que actualiza la regulación de la actividad turística de avistaje de la Ballena Franca Austral.

En la evolución del turismo de avistaje en Península Valdés, se destacan los estudios de los biólogos Ricardo Bastida y posteriormente de Roger Payne, que ubicaron a Península Valdés como uno de los lugares más importantes de reproducción y cría de la Ballena Franca Austral a nivel mundial. Se cita, por ejemplo que pocas especies de ballenas son tan fáciles de observar y sociables como las ballenas francas o que existen pocos lugares en el mundo donde se las puede observar con la facilidad que existe en el Golfo Nuevo y en Golfo San José. El estado nacional, también contribuyó con estudios científicos al servicio del desarrollo del turismo. A través de la Administración de Parques Nacionales, brindó asesoramiento enviando funcionarios para la creación de las primeras áreas protegidas con finalidad turística y en la redacción de las primeras leyes que incluían planes de manejo para la fauna silvestre (Kuper, 2008).

El avistaje de ballenas francas en Península Valdés ya es un producto turístico consolidado, y de carácter singular a nivel mundial.

Beneficios del avistaje de ballenas

El avistaje de ballenas es una actividad turística en expansión en todo el mundo que genera importantes beneficios socioeconómicos, educativos, ambientales y científicos (Hoyt, 2001). En muchos países del mundo se ha convertido en un importante producto turístico. Incluso, en países donde la caza de ballenas constituye una actividad económica importante, el avistaje turístico ha dado otra mirada para el aprovechamiento de las ballenas haciendo un uso más sustentable del recurso natural y generando ingresos económicos tan importantes como los de la caza. Es por ello que se puede afirmar que a nivel global, el avistaje también ha contribuido a la conservación de las ballenas porque es una alternativa económicamente viable a la caza, y tiene alto potencial educativo (Sironi, Schteinberg, Losano y Carlson, 2005).

Para dar una idea de la magnitud de esta actividad, en el año 2009 el avistaje de ballenas atrajo a 13 millones de turistas en 119 países y territorios de ultramar. Este movimiento turístico estuvo valorado en \$2.1 mil millones de dólares (O'Connor, Campbell, Cortez y Knowles, 2009). Durante los últimos 10 años, el crecimiento del avistaje de ballenas fue exponencial, superando significativamente otras formas de turismo mundial.

Los beneficios a nivel global son numerosos e incluyen generación de ingresos económicos para las comunidades locales y costeras con nuevas oportunidades de negocios, generación de puestos de trabajo y desarrollo de infraestructura turística local.

También debemos mencionar dentro de los efectos beneficiosos del avistaje los aspectos psicológicos, un hecho cada vez más evidente. Diversos estudios han puesto de manifiesto que el avistaje de ballenas produce en los turistas un aumento de emoción, excitación, tranquilidad, inspiración, relajación y aprendizaje. Estos sentimientos y el aprendizaje, contribuyen a generar en los turistas cambios actitudinales en favor del medio ambiente marino, brindando su apoyo a los problemas de conservación (Zeppel y Muloin, 2014;

Duffus y Dearden, 1994). Otro de los beneficios es que el avistaje puede favorecer la creación de áreas marinas protegidas. Estas áreas funcionan como santuarios para las ballenas y se complementan perfectamente con el avistaje turístico, ya que la declaración de un área marina protegida es una expresión de la importancia del área y de las ballenas que viven allí. Un área marina protegida proporciona a la gente una fuerte prueba sobre el valor de conservar la vida silvestre y los hábitats naturales, además de que es una buena manera de promocionar el avistaje de ballenas en una región (Hoyt, 2005).

En Península Valdés, una de las principales ventajas del avistaje de ballenas, es que atrae gran cantidad de turistas extranjeros, incluidos periodistas e investigadores científicos de todas partes del mundo. Además apoya a la economía de Puerto Madryn y Puerto Pirámides generando empleo e ingresos para las compañías privadas, y para el Gobierno Provincial a través de impuestos y cargos por el ingreso a la Península. El avistaje en Argentina provee una oportunidad única para las personas de avistar ballenas desde la costa, y desde embarcaciones, durante 7 meses al año. Comparado a otras partes del mundo, el avistaje en Península Valdés está prácticamente asegurado.

El avistaje de ballenas también constituye una herramienta clave para el desarrollo de muchos estudios científicos. Por ejemplo en Puerto Pirámides los operadores turísticos colaboran con Centro Nacional Patagónico (CONICET) para el desarrollo de investigaciones sobre problemáticas que afectan a las ballenas y el medio ambiente.

Todos estos beneficios pueden potenciarse y sostenerse en el tiempo. Para esto es fundamental que los encargados de la planificación, gestión y control del avistaje de ballenas se congreguen e incorporen en sus planes el estudio y análisis de las experiencias turísticas. Para lograr beneficios a largo plazo, el destino no debe concentrarse solamente en sus ventajas comparativas como lo son sus recursos naturales, también se debe mantenerse informado sobre las expectativas, necesidades y preferencias de sus visitantes para poder ofrecer experiencias memorables y de calidad.

Experiencias en Turismo

Experiencias turísticas memorables

Varios pueden ser los motivos que llevan a una persona a tomar la decisión de realizar un viaje, pero el trasfondo de cualquier viaje es la búsqueda de una experiencia, que por supuesto espera que sea satisfactoria. Sin embargo, cabe aclarar la diferencia entre satisfacción y experiencias turísticas. Simonato (2009) refiere que la experiencia no es lo mismo que satisfacción. La satisfacción es la suma de todas las experiencias del turista, o el resultado neto de las experiencias positivas menos las negativas. La satisfacción del cliente es perfectamente medible, surge de la comparación entre lo que el cliente espera obtener y lo que percibe que obtiene. La experiencia es más intangible, y a diferencia de la satisfacción, es más complicada de medir y evaluar, ya que engloba mucho más que el servicio; alude a emociones y sentimientos. Medir la satisfacción es erróneo en la actualidad porque implica un esfuerzo por medir un estado mental, cuando lo que importa en última instancia es la realidad, es decir, el comportamiento. Medir experiencias es el verdadero

objetivo. Gestionar la experiencia de forma estratégica es sumamente importante, no sólo para los proveedores de servicios sino para el destino y el producto en sí.

Las experiencias son una cuarta ofrenda económica (1° bienes, 2° productos, 3° servicios y 4° experiencias) (Simonato y Del Giorgio Solfa, 2014; Pine II y Gilmore, 1999), tan distintas de los servicios como estos lo son de los bienes. Cuando un individuo compra un servicio, lo que adquiere es un conjunto de actividades intangibles que se llevan a cabo para él; pero cuando compra una experiencia, paga para disfrutar de una serie de sucesos memorables montados por una organización (igual que en una obra teatral) con el fin de involucrarlo personalmente. Si los bienes naturales son agotables, los productos son tangibles y los servicios son intangibles, las experiencias son memorables. Las experiencias son sucesos que involucran a los individuos de manera personal. Quienes las adquieren valoran involucrarse en la propuesta que la empresa revela ante ellos para ser realizada durante un cierto lapso de tiempo (Pine II y Gilmore, 1999). Pine y Gilmore (1999) afirman que ofrecer una experiencia memorable no significa entretener al cliente sino involucrarlo, creando un vínculo personal y emotivo. Destacan también que una experiencia puede involucrar a los turistas en varias dimensiones (Ver Figura 5):

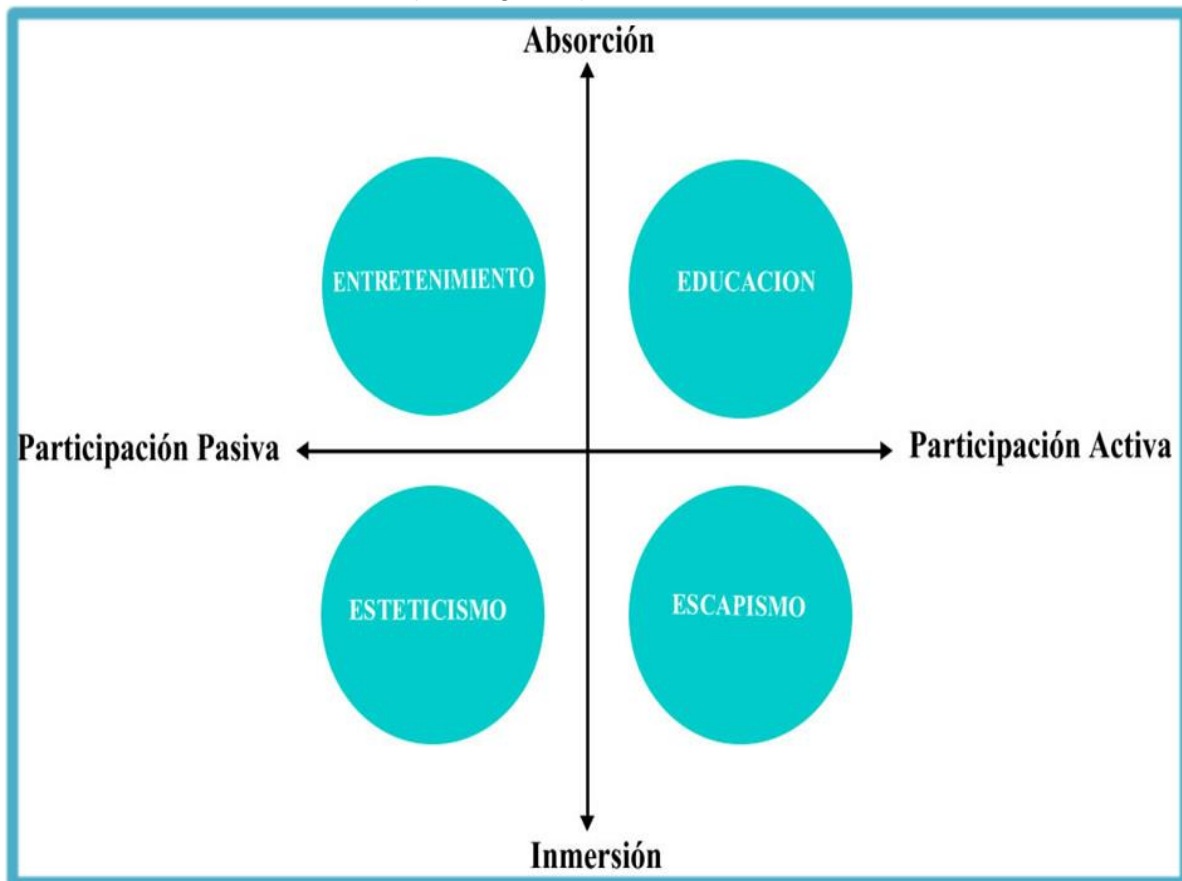


Figura 5. Los dominios de la experiencia, Pine II y Gilmore, 1999, La economía de la Experiencia.

Según el modelo planteado por los autores en la Figura 5, se consideran dos dimensiones como las más importantes en una experiencia. En la primera dimensión, sobre el eje horizontal, se mide el grado de participación de la persona. En el extremo izquierdo se encuentra la participación pasiva, en la cual las personas no afectan directamente la

representación de la experiencia ni influyen en ella. En el extremo derecho se encuentra la participación activa, en la cual las personas afectan de modo personal el suceso que genera la experiencia. La segunda dimensión de la experiencia, sobre un eje vertical, describe el tipo de conexión que une a los turistas con la representación de la experiencia. En el extremo superior se encuentra la absorción, aquí la empresa lleva la experiencia a la mente de la persona; y en el otro extremo se encuentra la inmersión, donde la persona se vuelve parte de la experiencia en sí. La manera en que se acoplen entre sí estas dimensiones definen los cuatro dominios de la experiencia: entretenimiento, educación, escapismo y esteticismo. Estos dominios son mutuamente compatibles y a menudo se fusionan para dar lugar a encuentros personales singulares. Pine y Gilmore (1999) afirman que para diseñar experiencias de calidad y memorables se deben tener en cuenta estos dominios. Las empresas pueden realzar el carácter real de cualquier experiencia desdibujando los límites entre los dominios. En el caso del avistaje de ballenas en Península Valdés, y en base al modelo planteado por los autores, podríamos decir que se trata de una actividad comprendida principalmente dentro del dominio estético, ya que el turista queda inmerso tanto en el avistaje en sí como en el entorno, pero lo deja intacto, es decir no ejerce ningún efecto sobre el entorno, aunque este sí ejerce un efecto sobre el turista. Aunque también, teniendo en cuenta los beneficios del avistaje, sería compatible con el dominio entretenimiento y educativo.

Cuando hablamos de “experiencias turísticas memorables”, es porque hacemos énfasis en aquellas experiencias almacenadas en la memoria humana, que son las que traen recuerdos sobre los cuales los turistas pueden reflexionar varias veces a la hora de tomar una decisión sobre un nuevo viaje (Kim, 2009). Estos recuerdos que pueden ser agradables o no, impactan considerablemente sobre el comportamiento de los turistas, por ejemplo creando estados de ánimo positivos o negativos y sentimientos de felicidad o tristeza, que tienen un rol importante en la vida de las personas. De hecho las experiencias en turismo son valiosas solo cuando son guardadas y recordadas a través de la memoria individual de cada persona. En la literatura del marketing la memoria interviene el comportamiento del consumidor, influye el proceso de elección, y en última instancia crea las transacciones futuras.

Cuando las personas deciden viajar, en primer lugar recurren a sus experiencias vividas, para luego continuar con la búsqueda de información para seleccionar el destino a visitar. El mejor predictor del deseo es aquella experiencia de calidad que se encuentra almacenada en la mente del turista (Wirtz, Kruger, Scollon y Diener, 2003). Es por eso que se destaca la importancia de ofrecer experiencias memorables y de calidad. Además, como establecen Pine y Gilmore (1999), vender experiencias es el único modo de diferenciarse y desarrollar ventajas competitivas sostenibles, y de competir más allá del precio.

Las experiencias por las que los turistas pasan, afectan lo que son, lo que pueden lograr y el objetivo de hacia dónde van de manera cada vez más frecuente. Cuando un destino ofrece experiencias turísticas únicas y memorables, está creando una ventaja competitiva sostenible. Los componentes del lugar, la gente de entrega de los servicios, la participación activa de los turistas, la autenticidad o naturalidad y el significado de la experiencia, son factores especialmente importantes para crear experiencias únicas. Estas experiencias deben ser constantemente evaluadas. Se deben considerar tres aspectos en la interacción

con el turista y en los procesos que respaldaran la experiencia. Estos son la experiencia del turista, es decir a que experiencia de servicio cuantificable está expuesto, la percepción del turista, es decir cómo manifiesta que valora la experiencia, y la conducta del turista, midiendo cómo se comporta después de experimentar la experiencia. Una correcta comprensión del modo en que se interrelacionan estos aspectos, será fundamental para mejorar los elementos de la experiencia, lo que se traducirá en una mayor satisfacción y lealtad (Simonato, 2009).

Como menciona Simonato (2009), para generar experiencias únicas también es necesario pensar en mapeos de dichas experiencias. El mapeo muestra el aspecto que debería tener la experiencia y el detalle de los factores que la intervienen. De esta manera se pueden graficar los procesos que involucran la experiencia, identificando las actividades que participan en la gestación, producción y entrega de la experiencia, y también los vínculos entre dichas actividades. Lo que intenta el mapeo es garantizar que a medida que la empresa genera la experiencia, los procesos que la sustentan se cumplan en un %100. El método da la oportunidad de identificar experiencias negativas que no aportan valor, y así poder diseñar procedimientos para evitarlas.

El avistaje de ballenas y el entorno en donde se produce el avistaje se encuentran unidos; los dos forman parte de una experiencia global del avistador de ballenas. Y esta experiencia tendrá más posibilidades de ser memorable, si el turista se encuentra inmerso en la actividad, y pueda asociar el entorno a dicha actividad (Kim, 2009).

El turista debe encontrar que la experiencia sea única, auténtica, memorable, y sostenible en el tiempo, de esta manera la experiencia será exitosa. Es por ello que las experiencias deben ser inducidas y gestionadas de forma estratégica, para lograr la más alta satisfacción (Simonato, 2009).

Antecedentes sobre estudios similares

Existen algunas referencias de estudios sobre las experiencias turísticas de avistajes de mamíferos marinos en el mundo. Si bien la mayoría de las investigaciones relacionadas al avistaje de animales silvestres están orientadas al estudio de los impactos (o posibles impactos) del turismo sobre el medio ambiente y sobre el comportamiento de los animales, las que citaremos abordaron el estudio del comportamiento y de las experiencias turísticas de los avistadores de animales silvestres en varias partes del mundo.

Por ejemplo Finkler (2001), en un estudio realizado en las Islas San Juan de Estados Unidos sobre las percepciones y motivaciones de los avistadores de orcas de costa y embarcado, menciona que el 74% de los avistadores costeros entrevistados creían que los ruidos de las embarcaciones que realizaban avistajes podían impactar negativamente sobre el comportamiento de las orcas observadas. Sin embargo se refiere que en ambas plataformas los turistas disfrutaron su experiencia y reportaron buenos sentimientos y emociones. También se menciona que experimentar la emoción de ver a las orcas, disfrutar un día con familia o amigos, y experimentar la tranquilidad y la paz de la naturaleza, parecieron ser los 3 principales motivos por los cuales los turistas realizaron avistaje de orcas en ambas plataformas. Como aspectos que pudieron haber mejorado la experiencia,

muchos turistas entrevistados argumentaron el deseo de ver a las orcas más de cerca, pero a la vez admitiendo los posibles impactos negativos que esto podría producir sobre los animales. Este dilema se define en el estudio como la “paradoja del avistador de ballenas”, en donde existe un deseo latente de los turistas de realizar avistajes mas cercanos, casi al punto de contacto, pero al mismo tiempo reconociendo los mismos turistas que ese deseo podría perjudicar a los animales (como se cita en Finkler y Higham, 2004, p.113). Este estudio demostró que los turistas en ambas plataformas presentaron cierta preocupación por los posibles impactos adversos en las orcas debido a las actividades turísticas de avistaje. Se destaca que los que avistaron orcas desde la costa tuvieron un nivel de preocupación mayor que los de embarcado, y presentaron rechazo al avistaje embarcado debido a la percepción de que las embarcaciones podrían impactar negativamente sobre el ecosistema marino. Sin embargo se presenta evidencia de que los avistadores embarcados podrían haber sentido lo mismo que los avistadores de costa, pero ese sentimiento comenzaría a verse comprometido una vez que los turistas se encuentran dentro del bote y se aproximan a las ballenas. A esto se suma el hecho de que han pagado para realizar la excursión embarcada, y esto facilita bastante el cambio de sus actitudes o sentimientos. Esto se asimila también a un estudio de Lindberg y McKercher (1997) en donde se concluye que aunque los turistas presentaron un alto nivel de satisfacción luego del avistaje, también desearon mejoras y cambios con respecto a la regulación del avistaje. Esto fue debido a que la actividad turística de avistaje tampoco era percibida como buena para las ballenas y el medio ambiente marino (como se cita en Higham y Lück, 2008, p.357).

Orams (1999), también a través de encuestas en Tangalooma, Australia, busco saber si el nivel de satisfacción de los avistadores dependía de la proximidad geográfica de las ballenas a los botes. Efectivamente la cantidad de ballenas y la proximidad geográfica de las mismas fueron factores que influyeron sobre la satisfacción de los turistas. Sin embargo, Orams identificó muchos otros factores que influyeron sobre la satisfacción y el entretenimiento de los avistadores de ballenas; sobre estos factores los operadores turísticos podrían intervenir para mejorar la experiencia de avistaje. Se mencionan factores como el diseño de las embarcaciones, el posicionamiento del bote, el servicio durante el avistaje, la duración de la excursión, el número de pasajeros a bordo de la embarcación, y el uso de otros atractivos naturales para no depender solo de las ballenas. Todos estos factores también aportaron a que la experiencia del turista sea satisfactoria, incluso cuando no se avistaron ballenas, o cuando las mismas se avistaron lejos de las embarcaciones.

Findlay (1997), en otro estudio realizado en Sudáfrica, refiere que los avistadores de ballenas costeros y de embarcado, presentaron altos niveles de satisfacción en el avistaje. Sin embargo, Findlay descubrió que la población local no mostraba apoyo al desarrollo del avistaje embarcado, por el temor de que las embarcaciones puedan provocar un alejamiento de las ballenas hacia otras zonas marinas. Se refiere en el estudio que los locales apoyaban el avistaje costero, al cual atribuían la mayor parte de los ingresos económicos por turismo a la localidad.

Por otra parte Malcolm, Duffus y Malaspina (2002) analizaron la posibilidad de incluir programas de educación e interpretación para mejorar la experiencia turística del avistaje en la Isla de Vancouver, Canadá. A través de encuestas descubrieron que los turistas presentaron diferentes niveles de expectativas y diferentes niveles de experiencias, según

el sitio de avistaje visitado. Es por eso que propusieron programas de interpretación específicos para cada plataforma de avistaje. El objetivo de esta estrategia fue lograr un aumento de la satisfacción de la experiencia final del turista. En Hawái con el mismo objetivo se implementaron nuevas prácticas ambientales para la gestión del avistaje de ballenas. Por ejemplo diseñaron botes con motores menos ruidosos, aumentaron la eficiencia de combustible para producir menos contaminación y capacitaron a los guías balleneros sobre la ecología del lugar para que puedan evacuar todas las dudas y preocupaciones de los turistas. Con estas nuevas prácticas, lograron disminuir las preocupaciones que sentían los turistas, sobre los posibles impactos negativos de la actividad turística de avistaje. Esto dio como resultado un mejoramiento de la experiencia final de los avistadores de ballenas, tanto de costa como embarcado (como se cita en Higham y Lück, 2008, p.287).

En Argentina, en el año 2001 la ONG Fundación Patagonia Natural y la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable del Gobierno Nacional, llevaron a cabo un estudio en El Doradillo. Dicho estudio consistió en hacer una valoración económica de la actual Área Protegida El Doradillo, donde se incluyeron los comportamientos de los visitantes ante la potencial alternativa de mantener El Doradillo en su estado natural, y la alternativa de un desarrollo inmobiliario turístico. De este estudio se concluyó que los visitantes del Doradillo, tanto los avistadores de ballenas, como los que visitaron la zona en verano, coincidieron en preferir el estado natural del lugar, con infraestructura básica y mínima (cestos para residuos, agua potable, baños y senderos de interpretación). Además, los resultados de las encuestas denotaron una fuerte oposición al desarrollo de todo tipo de infraestructura inmobiliaria en El Doradillo y sus alrededores. Incluso, en el caso hipotético que se construyera algún emprendimiento inmobiliario, se produciría un efecto negativo sobre la disponibilidad de volver a visitar el lugar.

Tagliorette y Harris (2008) luego de llevar a cabo un monitoreo del avistaje en Puerto Pirámides y El Doradillo, concluyeron a través de los resultados obtenidos de encuestas, que tanto los avistadores de costa en el Doradillo como los de embarcado en Puerto Pirámides, presentaron en general altos niveles de satisfacción con respecto a las actividades turísticas del avistaje de ballenas.

Hay que destacar que los altos niveles de satisfacción presentados por varias de estas investigaciones sobre el turismo de avistaje no sorprenden, debido a las respuestas positivas que los turistas demuestran al avistar animales en estado silvestre (como se cita en Orams, 1999, p.565). Todas estas investigaciones referidas a las experiencias turísticas de avistajes presentan resultados y conclusiones similares. La mayoría coincide en que el aspecto menos agradable de la experiencia, es la percepción que el turista tiene sobre el posible impacto negativo de la actividad turística del avistaje sobre las ballenas. Las investigaciones concluyen en su mayoría que entendiendo el comportamiento del turista y sus actividades en las plataformas de avistajes, se pueden ofrecer a través de distintos métodos experiencias altamente satisfactorias y significativas. Por último algunos destacan el diseño de programas de educación e interpretación como estrategia para la gestión del avistaje. Recomiendan que estos programas sean tenidos en cuenta para mejorar la experiencia turística del avistaje de ballenas, pero también destacando la importancia de que sean diseñados específicamente para cada plataforma. En algunos lugares, estos

programas demostraron que pueden ser útiles para abordar las preocupaciones de los turistas y guiar el cumplimiento voluntario de las regulaciones y directrices respecto al avistaje.

En síntesis la mayoría de las referencias ponen evidencia la necesidad de implementar en la gestión del avistaje, la consideración del componente humano para saber realmente como se construye la experiencia turística del avistaje de ballenas y conocer qué factores la intervienen y que otros podrían mejorarla. Conociendo esto último el gran objetivo es lograr que el turista alcance e incluso supere, su experiencia deseada (Forestell, 1993; Orams, 1999).

Plataformas de Observación de ballenas

Definición

Las plataformas de observación se refieren en general a aquellos lugares bien definidos que concentran a los visitantes, y en donde se producen interacciones bastante constantes y predecibles con animales silvestres, en este caso con las ballenas (como se cita en Higham y Lück, 2008, p.348). En general estas plataformas pueden ser móviles (embarcaciones o aviones) o fijas (desde tierra). Sin embargo en ocasiones puede ser considerada plataforma de avistaje el mismo océano con los animales (si el avistaje se hace mediante buceo o snorkeling), una jaula en el caso del avistaje del tiburón blanco en Australia, o los vehículos todo terreno, como sucede en los avistajes de safaris fotográficos en África.

La ubicación de las plataformas se determina por la presencia, previsibilidad y abundancia de la fauna residente. En el caso de la ubicación de las plataformas fijas también pueden intervenir factores como la accesibilidad, infraestructura y servicios. Las plataformas de observación fijas se encuentran en áreas donde los animales se aproximan o pasan cerca de dichas plataformas. Generalmente estas plataformas se encuentran en importantes hábitats de vida silvestre o cercana a las mismas, en donde los animales son más propensos a ser observados. Mientras la demanda turística se siga incrementando como lo viene haciendo en los últimos años, es probable que estas plataformas se vayan expandiendo y evolucionando en sus instalaciones y diseños (Higham y Lück, 2008).

En el caso de Península Valdés, estas plataformas se distinguen en un aspecto fundamental para el turismo, el nivel de previsibilidad para ver ballenas es muy alto con respecto a otros sitios del mundo. Llegan tantas ballenas a Península Valdés, y es tal el acercamiento a las costas que el avistaje en ambas plataformas se encuentra prácticamente garantizado. Es decir que los turistas que se trasladan a Puerto Pirámides y El Doradillo en temporada de ballenas, es altamente probable que puedan avistar muchas ballenas (siempre y cuando el clima lo permita).

Como se mencionó anteriormente El Doradillo, desde la playa, constituye la plataforma de observación fija de este estudio, y Puerto Pirámides la plataforma de observación móvil, desde las embarcaciones.

El Doradillo

El Doradillo se encuentra en el Golfo Nuevo 15 km al Norte de Puerto Madryn, abarcando un área paralela a la costa de 3 km de ancho y 25 km de largo, desde Punta Arco hasta Cerro Prismático (Ver figura 6). La zona costera de El Doradillo se integra al circuito turístico de Península Valdés. Todos los años, entre los meses de junio a noviembre las ballenas francas eligen esta parte del Golfo Nuevo para reproducirse y amamantar a sus crías. El Doradillo es uno de los mejores y pocos lugares del mundo en donde se puede realizar avistaje de ballenas francas desde la costa (Caille, Morand, Sánchez, Rodríguez y Harris, 2014).

Las playas presentan una gran pendiente con aguas profundas, esto hace que las ballenas se acerquen a la costa durante las mareas altas. Este fenómeno se produce, ya que los ballenatos no desarrollan la capa de grasa que les permite flotar hasta pasados los 30-40 días de vida, y por eso las madres los trasladan en sus aletas hasta cerca de la costa, aprovechando para descansar sobre el lecho de canto rodado. En estas condiciones el avistaje se vuelve diferente al de embarcado, las ballenas pueden ser vistas a escasos metros de la playa desarrollando su comportamiento natural, en grupos de varios ejemplares o de madres con su ballenato. Esto convierte al Doradillo en una plataforma de avistaje privilegiada para el turismo de observación de ballenas desde la costa. Cabe destacar que además del avistaje de ballenas, pueden observarse distintos elementos de la fauna, especialmente aves playeras y marinas. Si bien el avistaje es el principal atractivo, en El Doradillo se realizan otras actividades recreativas fuera de la temporada de ballenas, como trekking, fotografía, la observación de aves, deportes náuticos, tomar sol y bañarse en la playa, durante los meses de verano.



Figura 6. Ubicación geográfica del Doradillo y accesos a la playa, Secretaria de Turismo de Puerto Madryn y Fundación Patagonia Natural, 2014.

La zona de El Doradillo fue declarada Área Natural Protegida en el año 2001 por la Ordenanza N° 4263 bajo la categoría de manejo V: "Paisaje Terrestre y Marino Protegido"³. La zona declarada protegida corresponde a una franja paralela a la costa compuesta de playa y tierra firme, esta última de un ancho mínimo de 3000 metros contados desde la línea de alta marea, siendo Punta Arco su extremo sur y el límite del Ejido municipal su extremo norte. Esta declaración dio fin a la explotación exhaustiva de canteras en El Doradillo por parte de empresas locales. La zona sufrió durante muchos años extracción de arena y canto rodado para la realización de importantes obras. El objetivo de la declaración como Paisaje Protegido fue conservar la integridad del paisaje, y construir un marco regulatorio bajo el cual puedan desarrollarse actividades turísticas de bajo impacto, manteniendo las condiciones naturales del lugar.

El manejo y administración del área protegida está a cargo del Municipio de Puerto Madryn. El Doradillo también tiene protección a nivel provincial dado que se encuentra dentro de los límites del Área Natural Protegida Península Valdés, bajo la órbita de la Ley XI N° 20 (Antes Ley N° 4722).

Dentro de la Ordenanza N° 4263 se exponen ciertas prohibiciones y restricciones para lograr las metas de conservación del área. Se determina un área de 1500 metros desde la costa en donde no se pueden realizar ningún tipo de construcciones, excepto las necesarias para cumplir con los objetivos de conservación del área. Se prohíben los asentamientos humanos, con excepción de los autorizados por la Autoridad de Aplicación. Para realizar cualquier tipo de obra pública o privada es necesaria la autorización municipal, previa evaluación de impacto ambiental. Con respecto a las actividades permitidas, la Ordenanza establece la prohibición de todo tipo de actividades y usos que pudieran ocasionar daño al ambiente, en lo referente a la calidad del aire, suelo, agua superficial o subterránea, flora, fauna, o paisaje.

La Ordenanza N° 5028 del año 2003, aprueba el Plan de Manejo y Desarrollo del Área Protegida El Doradillo. El Plan es un documento que fue diseñado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ordenanza N° 4263. Para esto, en el documento se hace un minucioso reconocimiento del área protegida, se define la zonificación y la política de manejo, las reglamentaciones básicas de funcionamiento y los usos permitidos y prohibidos. También se definen objetivos con sus respectivas estrategias y acciones para lograrlos. Los objetivos establecidos en el Plan son:

- Preservar la integridad del paisaje natural en cuanto a su morfología, elementos del paisajes, y recursos biológicos
- Poner en valor el Área Natural Protegida, en sus diferentes aspectos ecológicos, históricos, paisajísticos y culturales
- Delimitar los espacios en donde se puedan realizar las distintas actividades (avistaje de ballenas, la observación de la fauna en general, pesca, camping y centros de interpretación)
- Involucrar al sector privado para que aporte a la conservación del Área Natural Protegida.

³ Categoría establecida por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.

El Plan establece los usos del suelo, compatibles con los objetivos mencionados, y determina los siguientes distritos y zonas (Ver figura 7):



Figura 7. Zonificación El Doradillo, Plan de Manejo Área Protegida El Doradillo.

- Distrito Costa (0 a 500 m): Zona de uso playero, pesca costera y miradores. Comprende el sector de playas y tierra firme extendido entre la línea de alta marea y el límite de la reserva de 500 metros provincial y/o municipal sobre tierra firme, en donde Punta Arco es el extremo sur y el límite del ejido municipal es el extremo norte. En el Distrito Costa se encuentran los miradores, con alturas aproximadas de 30 a 50 metros desde donde los turistas pueden observar ballenas. En este Distrito los turistas se ubican para ver ballenas desde la costa. Existen 11 sitios de uso público con acceso al mar (Ver Figura 6):

- Punta Arco
- Manara
- Punta Dorado
- Playa El Doradillo
- Punta Flecha
- Playa Las Canteras
- Playa Bañuls
- Punta Ameghino
- Playa Casino
- Playa Garipe

- Cerro Prismático

- Distrito Continental (500 a 3000 m): Zona de amortiguación, de actividades recreativas naturales y de turismo rural. Comprende el sector de tierra firme extendido entre el límite de 500 metros establecido por la reserva provincial y/o municipal y el límite de 3000 metros (establecido en el artículo 1° de la Ordenanza 4263/01). El Distrito Continental es el sector de tierras del dominio privado. En esta zona del Área Protegida pueden desarrollarse actividades turísticas relacionadas al sistema natural. Todos los usos en este Distrito están orientados a satisfacer los requerimientos del Turismo Rural, que se establecen en la ordenanza N° 4263.

Puerto Pirámides

La mayoría de los avistajes de ballenas en todo el mundo se realizan desde plataformas móviles, es decir desde embarcaciones (Hoyts e Iñíguez, 2008). En Argentina esto sucede en Puerto Pirámides, único núcleo urbano de Península Valdés, donde comenzó el avistaje de ballenas en la década del 70. El pueblo es el centro de servicios dentro de la Península, pero se encuentra restringido en cuanto al crecimiento y acogida. Hoy depende del turismo, siendo el avistaje de ballenas su principal atractivo. El segundo atractivo es el buceo, que se realiza durante todo el año, con zonas restringidas durante la temporada de ballenas. Como actividades turísticas complementarias podemos mencionar kayaking, snorkeling, trekking, sandboard, cabalgatas y ciclismo. Puerto Pirámides es también un gran atractivo durante el verano, específicamente recibe una enorme cantidad de turistas en el mes de enero.

El acceso a Puerto Pirámides es por la Ruta Provincial N° 2 pavimentada, que se toma por la Ruta Nacional N° 3. También se puede acceder desde Puerto Madryn tomando primero la Ruta Provincial N° 42 de ripio que pasa por El Doradillo, y luego la Ruta Provincial N° 2. Para llegar a Puerto Pirámides es obligatorio pagar una entrada de ingreso a la Península, en el puesto de control que se encuentra sobre la Ruta Provincial N° 2.

A diferencia del avistaje de costa, el avistaje embarcado genera un impacto mayor sobre el medio ambiente marino. Esto se debe principalmente a que son necesarias grandes embarcaciones para realizar las excursiones. Estas embarcaciones impulsadas a motor generan ruido, y además se pueden producir colisiones con ballenas (ya han ocurrido). Al ser tantas las excursiones que se realizan, este tipo avistaje puede resultar en cierta forma invasivo para las ballenas. De todos modos la provincia de Chubut regula la actividad para que se efectúe de forma responsable a través de la Ley XI N° 44 (Antes Ley N° 5714/08), el Decreto 167/08 reglamentario de la precitada ley y sus Anexos (modificado por Decreto 530/11), la Ley XI N° 20 (Antes Ley N° 4722) y la Disposición 57/14.

Actualmente en Puerto Pirámides seis empresas están habilitadas para realizar excursiones de avistaje, que duran un mínimo de 90 minutos, y están habilitadas para llevar hasta 70 pasajeros. Según el Plan de Manejo del Área Natural protegida Península Valdés las embarcaciones pueden navegar en la Zona de Uso Sostenible, comprendida entre Punta Piaggio y Punta Cormoranes desde la línea de más baja marea promedio hasta las

3 millas marinas (Ver figura 8). Los viajes de avistaje embarcado solo pueden realizarse en el Golfo Nuevo, saliendo únicamente desde Puerto Pirámides en la temporada que va de mayo a diciembre. El Decreto 167/08 aprueba la Técnica Patagónica de Avistaje de Ballenas y el Código de Buenas Prácticas que rigen para los operadores y también para los turistas, en el caso del Código. Todas las empresas de Puerto Pirámides autorizadas a hacer excursiones de avistaje con sus embarcaciones, deben realizar sus actividades en base a lo establecido en la reglamentación vigente.

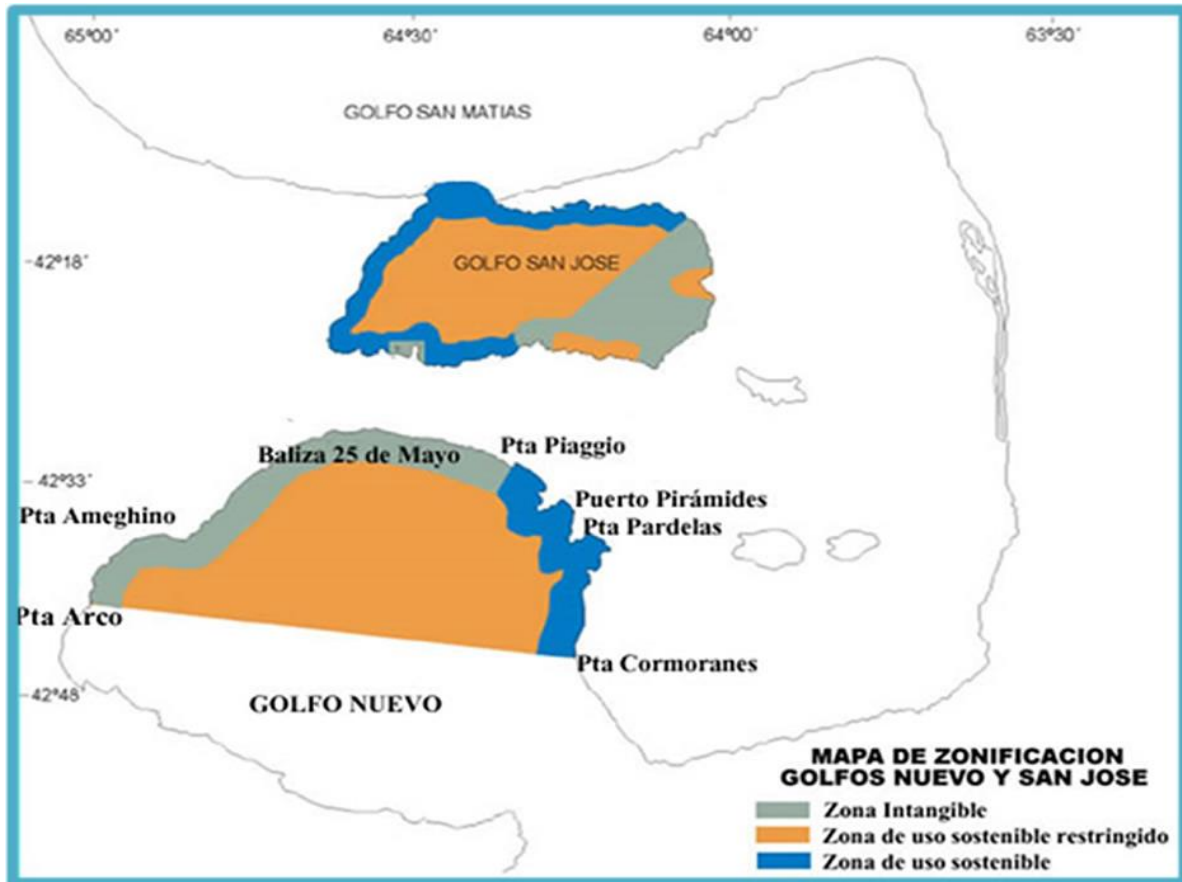


Figura 8. Área de zonificación marina, Plan de Manejo Área Protegida Península Valdés, 2001

Algunos de los puntos de las reglamentaciones establecen que no se debe perseguir, acosar o navegar en círculos alrededor de las ballenas, se establece la distancia a la ballena que se avista como de “1 cuerpo de ballena”, existiendo la posibilidad de que el animal se aproxime por su propia iniciativa. Según lo establecido en la Ley N° 5714, en lo que respecta a otras embarcaciones que no sean las habilitadas para realizar excursiones de avistaje, se les prohíbe a las mismas toda actividad de acercamiento y/o persecución de las ballenas en el mar de jurisdicción de Chubut. Las autorizaciones estarán a cargo del Ministerio de Turismo y Áreas Protegidas, autoridad de aplicación de la mencionada ley. Además, según disposición 57/14, se prohíbe directamente la navegación de embarcaciones particulares durante la temporada de avistaje de ballenas en las aguas del Golfo Nuevo, siempre dentro de los límites correspondientes al Área Natural Protegida Península Valdés. El objetivo de estas reglamentaciones es llevar al mínimo los efectos de las actividades turísticas sobre

los mamíferos marinos y el ambiente marino, para lograr un uso turístico sustentable del recurso natural.

Resultados de las encuestas

Características de los encuestados

Se analizaron 94 encuestas correspondientes a 55 mujeres y 39 varones de entre 18 y más de 70 años (tabla 1, fig. 9), 80 de procedencia argentina y 13 extranjeros (Tabla 2). Opinaron sobre el avistaje embarcado desde Puerto Pirámides 74 visitantes, mientras que 33 lo hicieron sobre El Doradillo, en tanto que 10 personas respondieron por la experiencia en ambos sitios.

| Procedencia | Frecuencia | Procedencia | Frecuencia |
|---------------------|------------|--------------|------------|
| BA | 38 | Alemania | 5 |
| Capital | 14 | España | 6 |
| Chubut | 3 | Francia | 2 |
| Córdoba | 1 | Total | 13 |
| Mendoza | 5 | | |
| Neuquén | 6 | | |
| Río Negro | 5 | | |
| San Luis | 1 | | |
| Santa Fe | 2 | | |
| Santiago del Estero | 6 | | |
| total | 80 | | |

Tabla 2. Procedencia de los visitantes encuestados

| Edad | Frecuencia |
|-----------|------------|
| 10-19 | 2 |
| 20-29 | 15 |
| 30-39 | 12 |
| 40-49 | 22 |
| 50-59 | 18 |
| 60-69 | 19 |
| más de 70 | 5 |

Tabla 1. Rango de edades de los visitantes encuestados

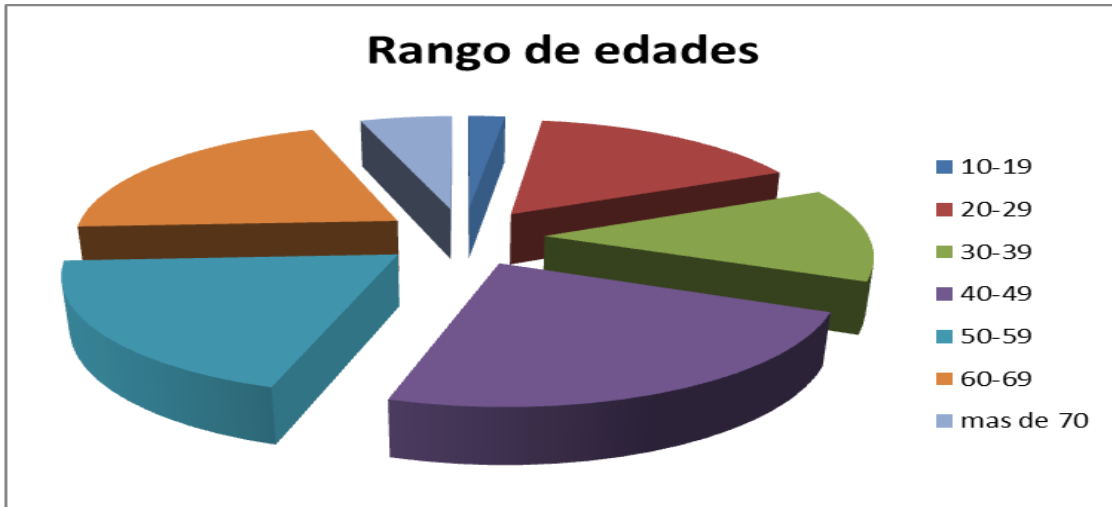


Figura 9. Rango de edades de los visitantes encuestados

Los visitantes encuestados mayormente correspondieron al segmento de empleados, comerciantes y profesionales independiente, y en menor medida estudiantes y jubilados (Tabla 3). La mayoría con estudios secundarios (% 42), universitarios (%40) y de postgrado (%10) (Fig. 10). La mayoría jamás ha visto ballenas y sólo 8 encuestados lo hicieron en algún otro lugar, de los cuales la mayoría menciono Rio Negro como un destino alternativo para avistar ballenas (Tabla 4).

| Actividad | % |
|-------------|------|
| Ama de casa | 2.1 |
| Comerciante | 26.8 |
| Empleados | 25.8 |
| Empresario | 2.1 |
| Estudiante | 9.6 |
| Jubilado | 10.7 |
| Profesional | 22.5 |

Tabla 3. Actividades de los visitantes encuestados

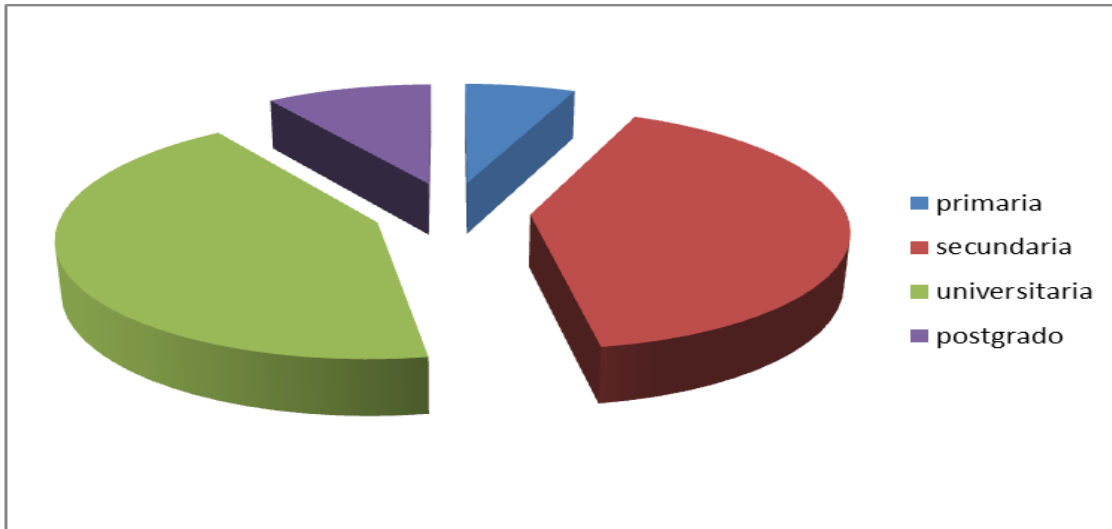


Figura 10. Frecuencia de visitantes de acuerdo a su educación formal

| Avistajes en otro destino | % |
|---------------------------|----|
| NO | 91 |
| SI | 9 |

Tabla 4. ¿Vio ballenas en otro lugar?

El 75% de los visitantes vinieron a la zona para ver ballenas por primera vez, en tanto que el 12 % ya lo habían hecho una vez. El 12.9% restante realizaron avistajes de ballenas en dos ocasiones o más (Tabla 5).

| Veces vino a ver ballenas | % |
|---------------------------|------|
| 0 | 75,3 |
| 1 | 11,8 |
| 2 o mas | 12,9 |

Tabla 5. Cuantas veces vino antes a ver ballenas

Los turistas que visitaron El Doradillo y Puerto Pirámides, se puede mencionar que mayormente llegaron a las áreas en vehículo propio (tabla 6, fig. 11)

| Transporte | % |
|------------------|------|
| Autobús | 26.6 |
| Avión | 16.0 |
| Vehículo propio | 56.4 |
| Vehículo rentado | 1.1 |

Tabla 6. Modo de transporte de los visitantes a las áreas

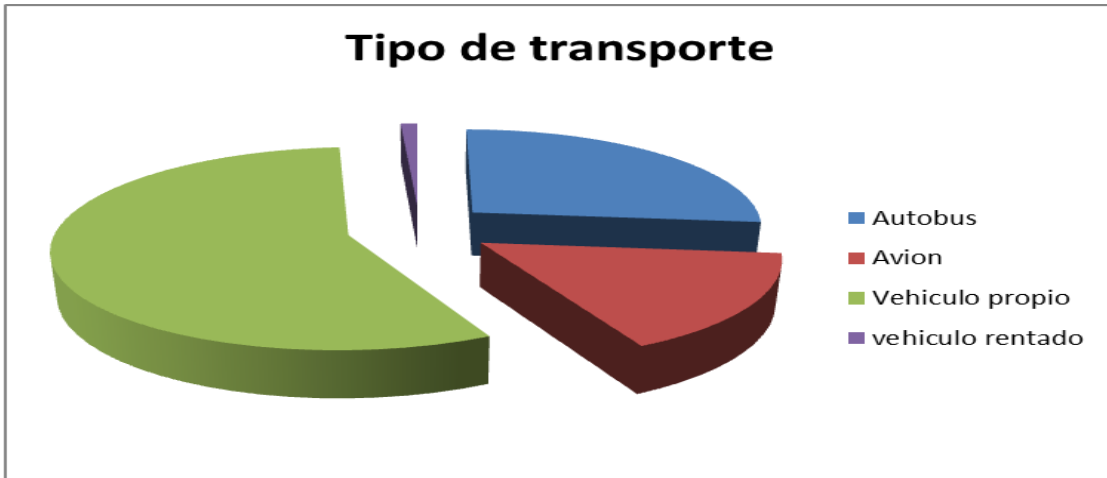


Figura 11. Tipo de transporte utilizado por los visitantes a las áreas

La mayoría de los visitantes se hospedaron en hoteles, cabañas o departamentos de alquiler (65%), mientras que en menor medida en hostel (12%), o en *motorhome* (6%). Unos pocos visitaron la zona en el día, sin contratar ningún servicio de hospedaje (tabla 7, fig. 12).

Los turistas gastaron mayormente entre \$5000 y \$13000 (tabla 8, fig 13) y permanecieron en la zona alrededor de 4 días (tabla 9, fig. 14). El tipo de viaje más frecuente fue en pareja, seguido por en familia (tabla 10, fig. 15).

| Tipo de Hospedaje | % |
|--------------------------|------|
| Cabañas | 5.3 |
| Casa de familia o amigos | 2.1 |
| Departamentos | 29.8 |
| Hostel | 11.7 |
| Hotel | 29.7 |
| Hotel de Lujo | 11.7 |
| Sin alojamiento | 2.2 |
| Motorhome | 6.4 |
| Tipo de Hospedaje | 1.1 |

Tabla 7. Frecuencia de tipos de hospedaje utilizados

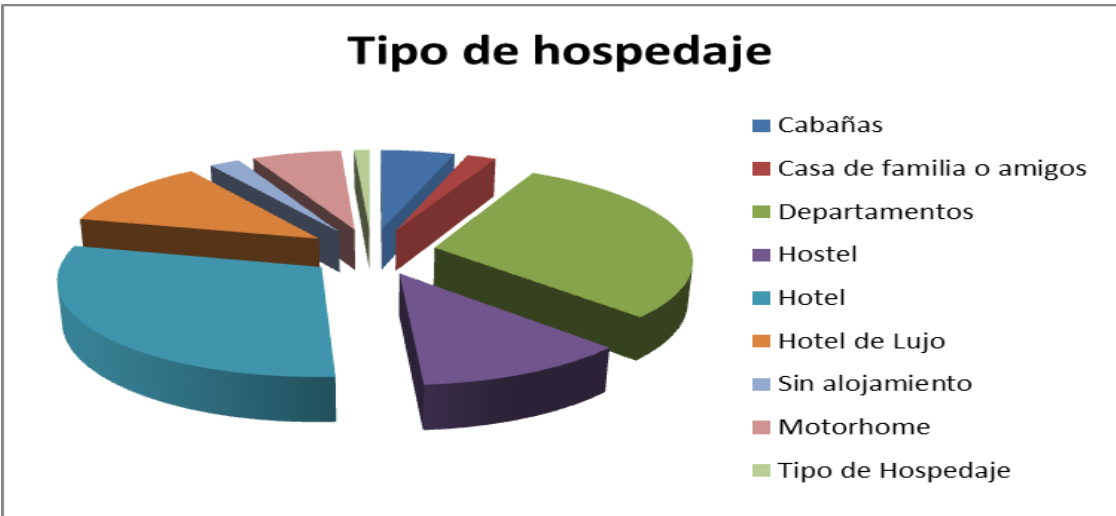


Figura 12. Porcentaje de hospedaje utilizado

| Costo aprox. | % |
|-----------------|------|
| menos de \$5000 | 10.8 |
| \$5000-\$9000 | 44.6 |
| \$9000-\$13000 | 30.1 |
| \$13000-\$17000 | 7.4 |
| más de 17000 | 7.1 |

Tabla 8. Costo aproximado del viaje

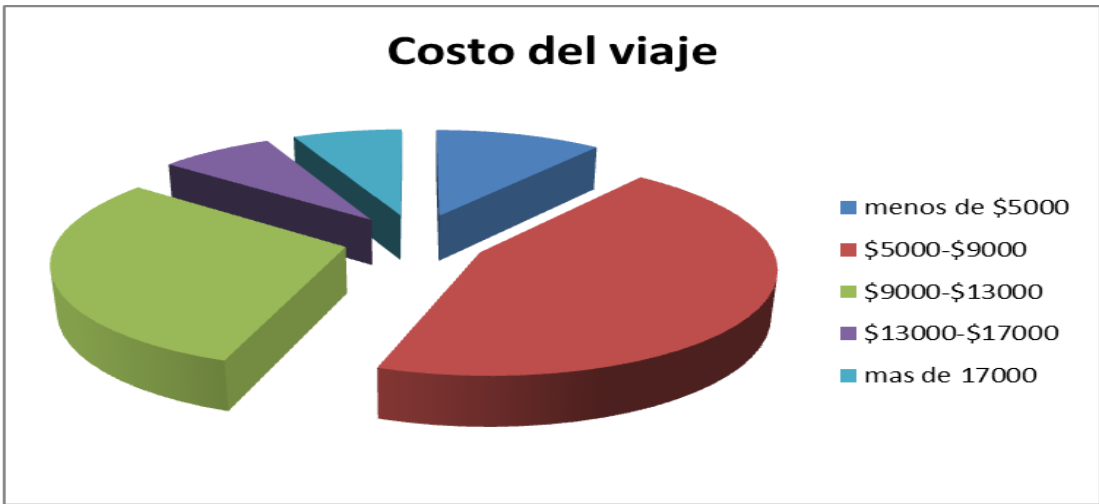


Figura 13. Costo de viaje

| ¿Con quién viaja? | % |
|-------------------|------|
| Solo | 6.3 |
| Amigos | 10.5 |

| | |
|-------------|------|
| Pareja | 48.5 |
| Familia | 31.6 |
| Contingente | 3.1 |

Tabla 10. Constitución del grupo de viaje



Figura 15. Constitución del grupo de viaje

| Días | % |
|----------|------|
| 1 | 1.2 |
| 2-3 | 26.7 |
| 4-5 | 53.4 |
| 6-7 | 14.1 |
| más de 8 | 4.6 |

Tabla 9. Cantidad de días

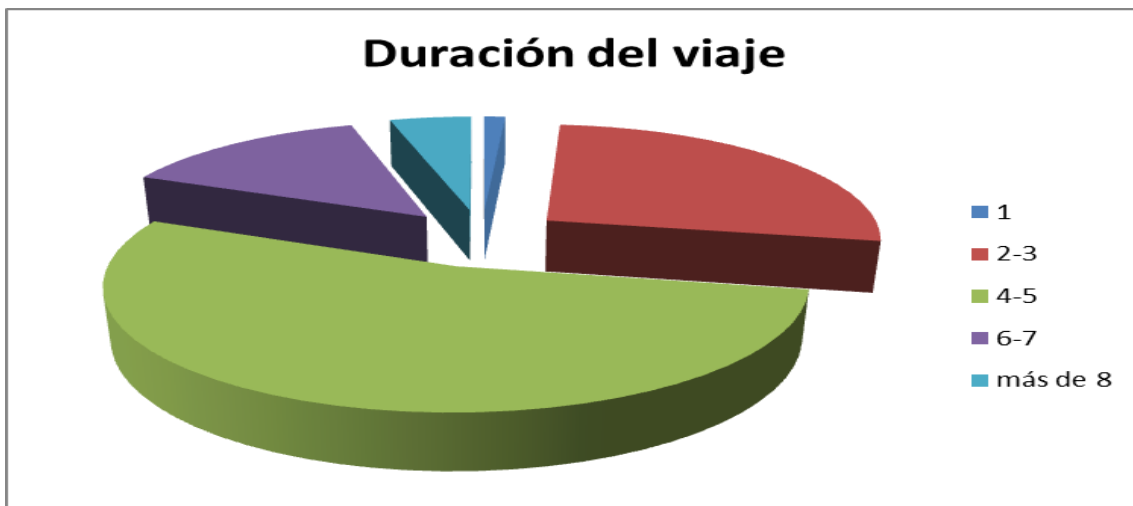


Figura 14. Duración del viaje

Con respecto al tipo de avistador que visita Península Valdés para ver ballenas, la mayoría se calificó a sí mismo como Nuevo Avistador de ballenas (%40) y como Nuevo

avistador de ballenas Apasionado (%38). Estos dos tipos de avistadores se caracterizan por ser la primera vez que realizan avistaje, pero el Apasionado se define como aquel que ya tiene un conocimiento previo sobre las ballenas, y se traslada específicamente para ver ballenas en su hábitat natural. En menor cantidad se presentó el Avistador de ballenas Activo (%18), a los cuales les fascina la actividad de avistaje de ballenas. Con respecto al Avistador Comprometido, los que se presentaron en menor cantidad (%3.2), conoce las regulaciones del avistaje y los aspectos biológicos de las ballenas y siempre elige cualquier destino en los cuales se puedan avistar cetáceos (fig. 16).

¿Qué tipo de avistador se considera?

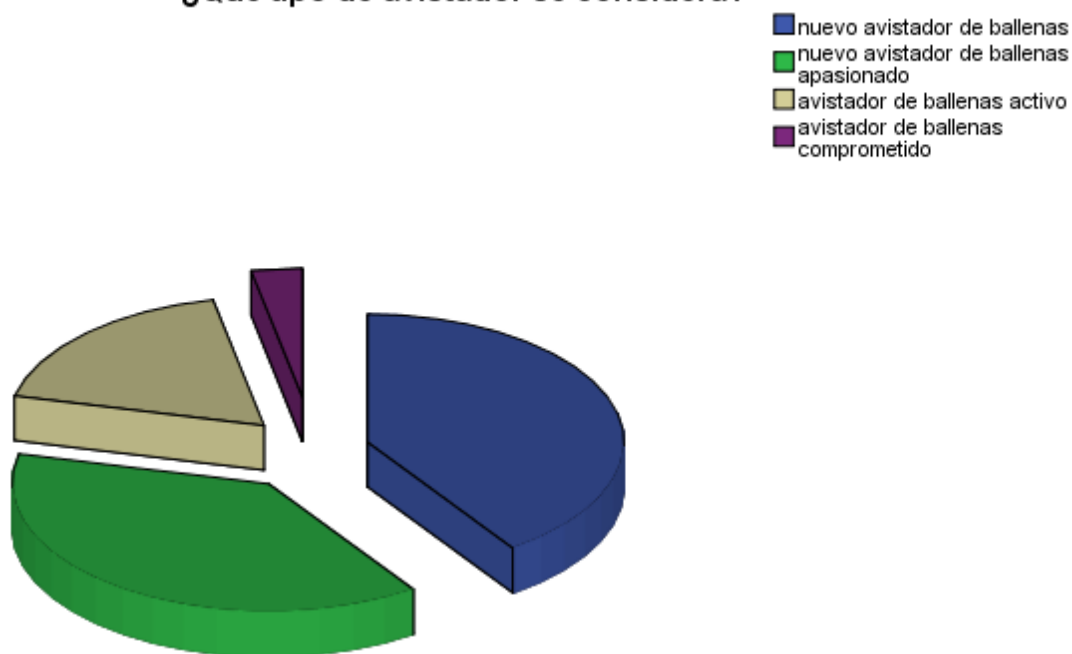


Figura 16. Tipo de avistador que visita Península Valdés

Del total de encuestados se encuentra que el principal motivo del viaje fue Ver ballenas en Puerto Pirámides (%32), seguido de la opción Ver ballenas en general (%31), Relajarse (%13), tener Contacto con la naturaleza (%11) y Ver ballenas en El Doradillo (%10). En este caso se contabilizan 102 respuestas ya que en la pregunta sobre los motivos del viaje, se daba la oportunidad al visitante de elegir entre varias opciones, dando también la opción de sugerir otro motivo, en el caso de diferir con los expuestos (Tabla 11, fig. 17).

| motivo principal del viaje | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Ver ballenas embarcado en Pirámides | 33 | 32.4 | 32.4 | 32.4 |
| Ver ballenas de costa en el doradillo | 10 | 9.8 | 9.8 | 42.2 |

| | | | | |
|------------------------------|-----|-------|-------|-------|
| Ver ballenas | 32 | 31.4 | 31.4 | 73.5 |
| Relajarse | 13 | 12.7 | 12.7 | 86.3 |
| Contacto con la naturaleza | 11 | 10.8 | 10.8 | 97.1 |
| Otro : Conocer Puerto Madryn | 3 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| Total | 102 | 100.0 | 100.0 | |

Tabla 11. Principales motivaciones de los turistas

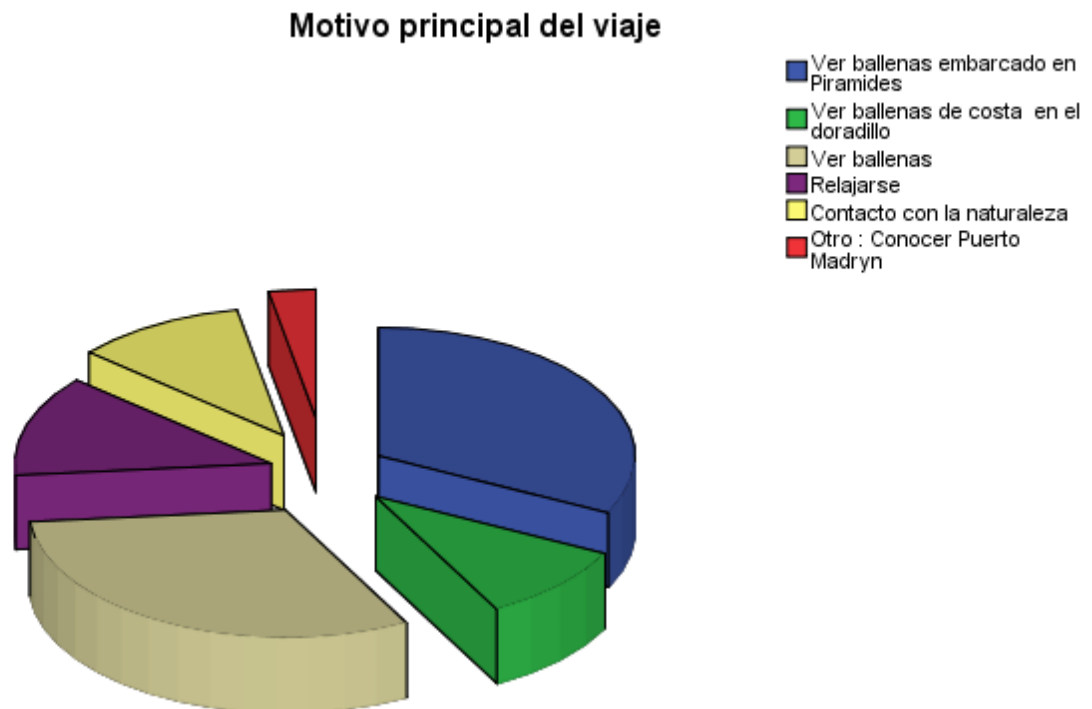


Figura 17. Motivos por los cuales los turistas realizaron el viaje

Análisis de las experiencias de avistaje en Pirámides y El Doradillo

En el Doradillo las experiencias turísticas de avistajes se construyen de una manera diferente que en el avistaje de embarcado en Puerto Pirámides, principalmente debido a la forma de avistaje, al entorno en el cual se produce el mismo y a la casi inexistencia de servicios orientados a la recepción y atención del visitante. En el Doradillo prácticamente no existe infraestructura. Los accesos, en el sur desde Punta Arco y al norte desde Cerro Prismático, son de ripio. Los accesos habilitados a las playas son libres y gratuitos, presentando el avistaje en esta plataforma un menor costo para el turista.

En el análisis de la información obtenida en la 2da parte de la encuesta (Tabla 12), se pueden apreciar algunas diferencias entre las puntuaciones otorgadas a un mismo ítem en ambas Plataformas de Observación. Esta tabla aporta como resultado que en El Doradillo

los visitantes perciben el avistaje como más relajante y menos agotador que en Puerto Pirámides. Estos ítems lograron mayores puntuaciones en El Doradillo. También en El Doradillo el avistaje resultó más emocionante, brindando mayor sensación de libertad que en Puerto Pirámides. No hubo diferencias en las puntuaciones de los ítems que median el esfuerzo que significaba ver a las ballenas y el aumento de adrenalina durante el avistaje. Estos ítems tuvieron iguales puntuaciones, un poco por encima de la media, en ambas plataformas.

Los visitantes del Doradillo puntuaron más alto el ítem que media problemas con el transporte para llegar a al sitio de avistaje. En Pirámides este ítem obtuvo puntuaciones mucho más bajas.

A diferencia del Doradillo, los avistadores de Puerto Pirámides percibieron a la actividad turística de avistaje como una industria que genera más oportunidades de empleo. En ambas plataformas se percibe al avistaje de ballenas como una actividad que promueve a que los avistadores se involucren en la protección de las ballenas; este ítem obtuvo puntuaciones altas en ambas Plataformas.

Los visitantes en Pirámides percibieron que los recibe gente amigable, con una gran oportunidad de adquirir conocimiento e información durante el avistaje, se percibe muy buen empleo de la infraestructura, como así también eficiencia en el servicio durante el avistaje con empleados competentes y respetuosos, se califica al servicio como de muy buena calidad en general. Pirámides supera por amplio margen las puntuaciones del Doradillo en estos ítems. En El Doradillo, las puntuaciones referidas a la eficiencia del servicio y al nivel adecuado de infraestructura fueron inferiores a Pirámides.

Con respecto a la percepción de la calidad del medio ambiente y a la belleza de los paisajes, Puerto Pirámides fue mejor calificada también en estos ítems logrando puntuaciones mayores. Con respecto al costo monetario, se percibe como más alto el precio asociado al disfrute de la experiencia de avistaje en Pirámides que en El Doradillo, en donde el avistaje es gratuito. Los visitantes percibieron en esta Plataforma un precio justo por el disfrute de la experiencia de costa. En ambas plataformas los visitantes consideraron que era el mejor lugar para ver a las ballenas, sin embargo Puerto Pirámides se mantuvo levemente por encima con las puntuaciones en el ítem Atractivo inimitable, con respecto al Doradillo.

Los visitantes, en ambas Plataformas, no percibieron que la actividad turística de avistaje pueda perjudicar a las ballenas. Fue levemente superior esta percepción en Puerto Pirámides, aun así el promedio de las puntuaciones resultó ser sumamente bajo en ambas Plataformas. Tampoco hubo diferencia con el ítem que media la limitación de las actividades por las reglamentaciones. En ambas Plataformas las puntuaciones resultaron ser sumamente bajas también en este aspecto. También lo fueron para el ítem que media la involucración y conocimiento de nuevas culturas. Con respecto al ítem conocer gente nueva, recibió puntuaciones levemente más altas, tocando la media, en ambas Plataformas.

Con respecto a los riesgos percibidos durante la experiencia de avistaje, ambas plataformas tuvieron puntuaciones bajas. Sin embargo en Pirámides, los visitantes percibieron un posible temor a ser engañados por ser considerados turistas, este ítem obtuvo una mayor puntuación que los otros. La percepción del miedo a tener un accidente

en el sitio de avistaje y a ser objeto de algún acto de delincuencia, tuvieron puntuaciones sumamente bajas por parte de los visitantes, en ambas plataformas.

| Ítems de la actividad de Avistaje | Pirámides | El Doradillo |
|-----------------------------------|-----------|--------------|
| Relajante | 25.2 | 74.8 |
| Agotador | 69.6 | 30.4 |
| Divertido | 53.7 | 46.3 |
| Emocionante | 15.4 | 84.6 |
| Disfrute | 40.2 | 59.8 |
| Perjudica | 43.1 | 56.9 |
| Esfuerzo | 35.9 | 64.1 |
| Adrenalina | 48.8 | 51.2 |
| Feliz | 13.0 | 87.0 |
| Libertad | 31.9 | 68.1 |
| Limitación de actividades | 56.3 | 43.7 |
| Revitalizo | 48.3 | 51.7 |
| Conocer gente | 55.4 | 44.6 |
| Oportunidades de empleo | 67.2 | 32.8 |
| Involucrarse en protección | 50.1 | 49.9 |
| Gente amigable | 86.5 | 13.5 |
| Conocimiento | 72.3 | 27.7 |
| Desafiante físicamente | 51.0 | 49.0 |
| Problemas con transporte | 14.4 | 85.6 |
| Experiencia única | 40.2 | 59.8 |
| Mejor lugar para ver ballenas | 54.0 | 46.0 |
| Atractivo inimitable | 60.7 | 39.3 |
| Nuevas culturas | 57.0 | 43.0 |
| Información durante avistaje | 77.0 | 23.0 |
| Infraestructura | 72.1 | 27.9 |
| Servicio eficiente | 79.9 | 20.1 |
| Empleados competentes | 81.3 | 18.7 |
| Empleados respetuosos | 90.1 | 9.9 |
| Calidad del servicio | 80.8 | 19.2 |
| Belleza paisajes | 76.5 | 23.5 |
| Calidad Medio ambiente | 70.1 | 29.9 |
| Percepción costo | 60.3 | 39.7 |
| Percepción costo trayecto | 62.8 | 37.2 |
| Percepción costo del avistaje | 63.4 | 36.6 |
| Miedo accidente | 44.4 | 55.6 |
| Miedo inseguridad | 49.3 | 50.7 |
| Riesgo a ser engañado | 73.7 | 26.3 |
| Percepción de todos los riesgos | 41.3 | 58.7 |

Tabla 12. Índices de cada ítem, comparando Pirámides con El Doradillo. Se remarcan aquellos valores que difieren en más del doble.

Con el objetivo de obtener información para el mejoramiento de la experiencia final, se les preguntó a los visitantes qué podría haber hecho más agradable su experiencia en El Doradillo (Fig. 18). Los turistas contestaron lo siguiente:

1. Menos basura en las playas (%17.2)
2. Mayor control con respecto a las normas (%17.2)
3. Tomar mejores fotos (%17.2)
4. Mejor clima (%13.8)
5. Mejor señalización (%10.3)
6. Menos gente (%10.3)
7. Comportamientos más espectaculares de las ballenas (%10.3)

Doradillo: ¿Qué pudo haber hecho mas agradable su experiencia?

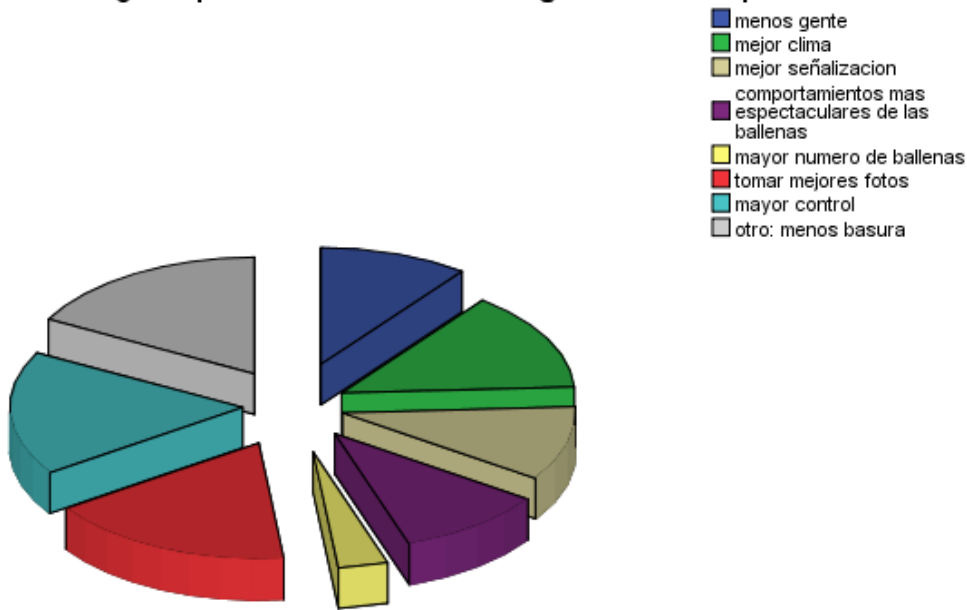


Figura 18. Experiencia más agradable en El Doradillo

Lo mismo se preguntó a los avistadores embarcados de Pirámides (Fig. 19), y los turistas contestaron lo siguiente:

1. Menos gente en el bote (%24.7)
2. Viaje de mayor duración (%17.8)
3. Mar calmo (%16.4)
4. Comportamiento más espectacular de las ballenas (%12.3)
5. Mayor cantidad de ballenas (%9.6)
6. Mayor control con respecto a las normas (%9.6)
7. Mayor acercamiento a las ballenas (%8.2)
8. Tomar mejores fotos (% 9.6)

Pirámides: ¿Qué pudo haber hecho mas agradable su experiencia?

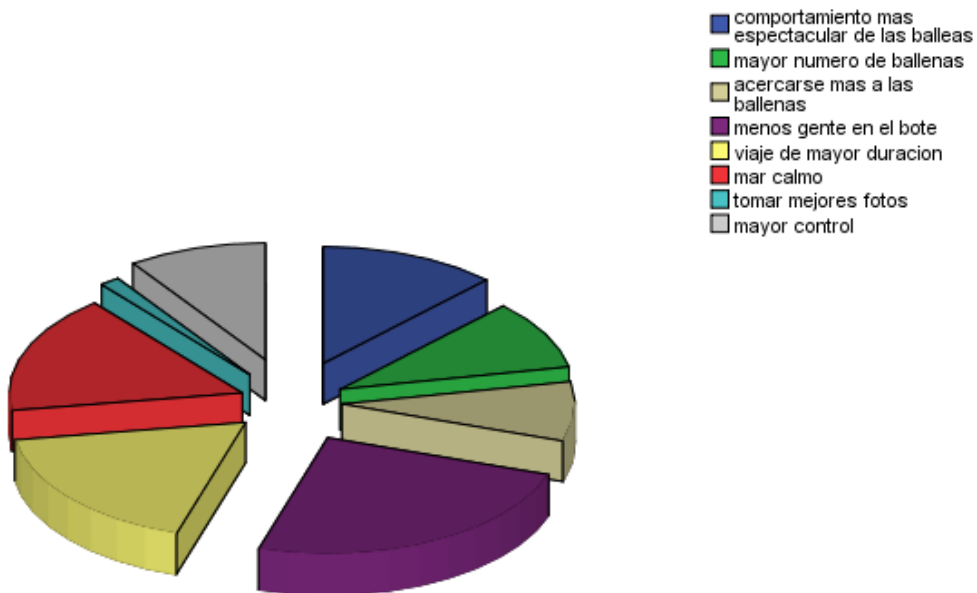


Figura 19. Experiencia más agradable en Puerto Pirámides

En general, los visitantes quedaron muy conformes con el avistaje, tanto desde tierra en El Doradillo, como embarcado en Pirámides. La mayoría de las personas respondieron que las vivencias superaron sus expectativas (Tabla 13. fig. 20). Los únicos 2 casos en los cuales los visitantes no quedaron conformes con el avistaje, fueron en Pirámides. Estos visitantes argumentaron que tenían otras expectativas respecto al avistaje (generadas por acciones de promoción), creyendo iban a tener “encuentros más cercanos” e iban a ver “comportamientos más espectaculares de las ballenas”.

Planean a volver a visitar el lugar el %79 de los visitantes, los que argumentaron que no volverían dijeron que era debido a la lejanía del destino con su zona de residencia y además por considerarlo un destino caro (fig. 21).

| Cumplimiento de expectativa | % |
|-----------------------------|-----|
| Mejor | 39 |
| Mucho mejor | 53 |
| Lo mismo que me imaginaba | 5 |
| Peor | 1.5 |
| Mucho peor | 1.5 |

Tabla 13. Porcentaje de las respuestas en función de la expectativa del viaje

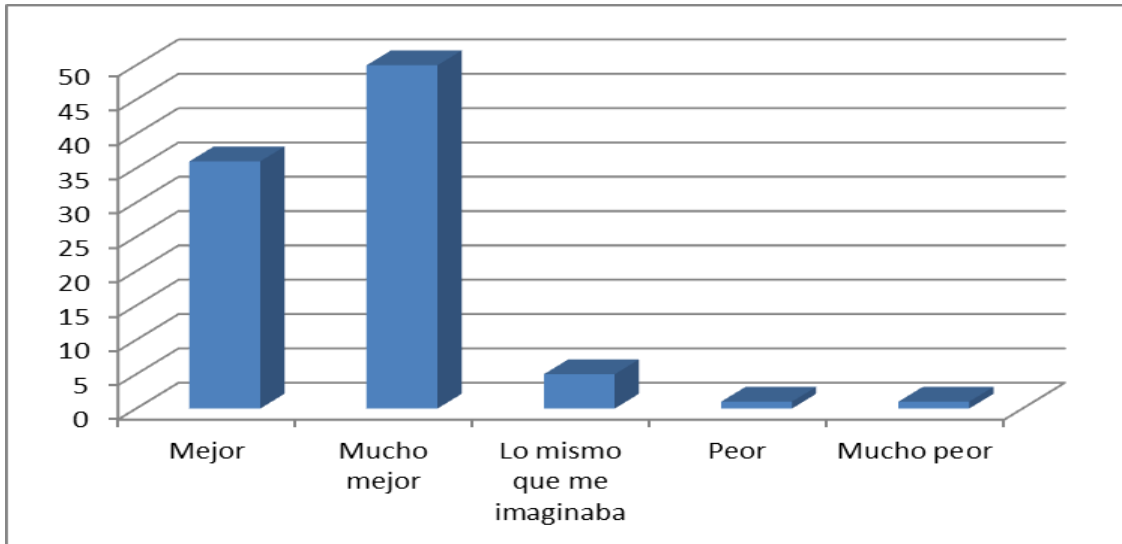


Figura 20. Comparación de las experiencias vividas, con las expectativas

¿Planea volver a visitar el lugar?

■ si
■ no

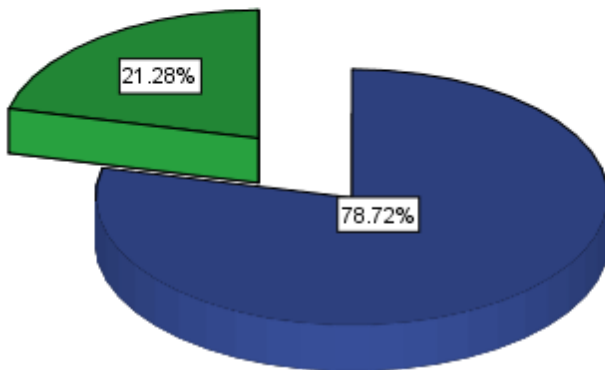


Figura 21. Volvería a visitar el lugar

Conclusiones

- Según los resultados de las encuestas, los avistadores de ballenas fueron representados en mayo cantidad por mujeres, la edad promedio fue de entre 40 y 69 años. En su mayoría los visitantes encuestados provenían de la Provincia de Buenos Aires y llegaron a Península Valdes en Vehículo propio o Autobús. Principalmente con ocupación de comerciantes, empleados y profesionales

independientes. La gran mayoría presentaba estudios universitarios y secundarios completos (%82). El grupo de viaje más predominante fue la Pareja, y la Familia. El costo del viaje se encontraba en su mayoría (%77) dentro del rango \$5000-\$13000. Y el tiempo promedio de estadía en el destino fue de 4-5 días.

- Los motivos por los cuales los turistas decidieron realizar el viaje fueron: Ver ballenas en Puerto Pirámides, Ver ballenas en general, Contacto con la naturaleza, Relajarse, y Ver ballenas en El Doradillo. Se puede apreciar que el producto avistaje no solo se trata de avistar ballenas para los turistas, sino también de tener un encuentro con la naturaleza, y relajarse en ella, existiendo la oportunidad de que también los visitantes puedan realizar otras actividades relacionadas con el entorno natural.
- Dentro de los avistadores encuestados, se presenta en mayor cantidad el Avistador Nuevo de Ballena, que realiza avistaje por primera vez. Le siguen el Apasionado, que también realiza el avistaje por primera vez, pero a diferencia del anterior se siente más motivado por ver ballenas en estado silvestre.
- Las experiencias vividas por los visitantes en ambas plataformas de avistaje fueron similares en varios aspectos. Fue igualmente divertido, con similar esfuerzo para realizar la actividad. La experiencia en ambos sitios tuvo cierta adrenalina, y fue revitalizante. También en ambas plataformas los visitantes pudieron conocer gente nueva e involucrarse en la protección del medio. Representa un atractivo inimitable (un poco más en Puerto Pirámides), una experiencia única y es considerado el mejor lugar para ver ballenas (en ambas plataformas).
- El avistaje en El Doradillo fue considerablemente más relajante, emocionante, con mayor sensación de felicidad y libertad, y también menos agotador. Estos ítems lograron mayores puntuaciones en El Doradillo, lo cual tiene sentido si tenemos en cuenta la congestión turística que suele haber en Puerto Pirámides, tanto en el pueblo, como también durante el avistaje arriba de las embarcaciones en donde hay una alta densidad humana.
- En El Doradillo hubo mayor problema de transporte para llegar al sitio de avistaje, esto puede deberse al camino de ripio, inevitable para llegar al Doradillo, en donde en días de lluvias se vuelve complicado de transitar. Debido a esto muchas veces la ruta se cierra al tránsito.
- El avistaje embarcado desde Puerto Pirámides brinda una mayor percepción como actividad generadora de empleo, con gente amigable capaz de brindar información y transmitir conocimiento durante el avistaje. En términos de calidad del servicio, las puntuaciones de estos ítems en Pirámides superaron ampliamente a las obtenidas en El Doradillo. Es probable que estas diferencias entre una plataforma y otra se deban a que El Doradillo abarca una franja de 25 km de playa, y la presencia de Guardafaunas (que puedan informar y/o guiar a los visitantes) se restringe a las zonas en donde llegan en mayor cantidad los turistas que son Playa Las Canteras y Playa El Doradillo. Es por esto que muchas veces los turistas realizan el avistaje costero de ballenas en algunas de las otras playas, sin ningún tipo de recepción al llegar al área. Además, tampoco hay infraestructura acorde al espectáculo en sí (excepto en el Punta Flecha).

- La mayoría de los visitantes, en ambas plataformas, expresaron que volverían a realizar el avistaje de ballenas en alguna otra oportunidad.
- Los riesgos percibidos en ambas plataformas fueron bajos, tanto los referidos a los accidentes en el sitio de avistaje, como aquellos relacionados con la delincuencia. Solo en Pirámides algunos visitantes percibieron miedo a ser engañados por ser considerados turistas.
- En Puerto Pirámides los turistas percibieron a la actividad de avistaje como costosa, en El Doradillo se percibe un precio justo por el disfrute de la experiencia de avistaje.
- En Pirámides se localizaron algunos factores que podrían haber perjudicado la experiencia. Estos fueron la congestión de personas arriba del bote, la duración del viaje, el mar inestable y el comportamiento pasivo de las ballenas. Sobre los primeros dos hay posibilidad de mejorarlos.
- En El Doradillo, los aspectos menos agradables de la experiencia fueron la presencia de basura en algunas playas (especialmente las que usan los pescadores), la falta de control, el mal clima, y no poder lograr buenas fotografías del avistaje.
- Con respecto a los comentarios de los turistas sobre su experiencia de avistaje en Puerto Pirámides, la gran mayoría afirma haber vivido una “experiencia mágica e inolvidable”. Algunos luego de calificar a la experiencia como “magnífica e increíble”, recordaron haber sufrido molestias por el comportamiento de los turistas arriba de las embarcaciones. Con respecto a los comentarios de los avistadores en El Doradillo, la mayoría señala que también es una “experiencia inolvidable” pero la mayoría también menciona que es una experiencia completamente relajante, debido a la paz y tranquilidad del lugar y a la oportunidad única de ver ballenas tan cerca de la costa, y sin personas alrededor.
- De acuerdo a los resultados, se puede afirmar que ambas Plataformas disponen de un entorno natural ideal, como así también de condiciones ideales para ofrecer experiencias memorables y de calidad. En ambas plataformas el entorno es propio de la naturaleza en sí, en donde el visitante adquiere el carácter de espectador de la misma y de los elementos que la componen; en la mayoría de los casos los avistadores que llegan a Península Valdés se movilizan una gran cantidad de kilómetros para volverse parte de la experiencia del avistaje. Ellos desean ser afectados por la experiencia. En ambas plataformas, el avistaje es catalogado como único. Las plataformas son definidas por sus visitantes como los mejores lugares para ver ballenas. Sin embargo en la siguiente sección, en base a los hallazgos en la construcción de la experiencia, se harán una serie de recomendaciones que apunten a mejorar la experiencia del avistaje de ballenas en ambas plataformas de observación.

Recomendaciones para mejorar las experiencias turísticas

En Puerto Pirámides, la entrega de servicios parece ser de calidad durante el transcurso de la excursión del avistaje, tanto el nivel de profesionalidad de los Guías y Capitanes como

el nivel de infraestructura en el pueblo obtuvieron altos niveles de puntuación por parte de los visitantes. Sin embargo no se pudo constatar con seguridad de si existía o no una participación activa de los turistas durante la excursión, aspecto fundamental a la hora generar experiencias memorables. El Ítem de la encuesta “Participar en actividades de aprendizaje” iba a ser el encargado de brindar este tipo de información, pero debió ser eliminado por mostrar incongruencia en las respuestas. Aun así, se recomienda involucrar a los visitantes en el avistaje, es decir que no se convierta en solo una actividad pasiva de estar mirando el agua. Por ejemplo charlas didácticas y participativas a cargo de los Guías durante las excursiones pueden darle al turista una mayor sensación de control y participación en la actividad. Los Guías y Capitanes deben ser los intérpretes, ellos deben ser los encargados de transmitir la emoción y la pasión por el patrimonio natural y también cultural que están enseñando al turista, con el objetivo de enganchar al visitante emocionalmente, de esta manera se facilitara al turista una experiencia vivencial de inmersión en el destino, incluso cuando no se avisten tantas ballenas. Esto aplica también para la gente de entrega de servicios en El Doradillo, que serían los pocos Guardafaunas que trabajan en el Área Protegida.

Los avistadores en Pirámides mencionaron que la densidad humana arriba del bote, fue el aspecto menos agradable de la experiencia. En ocasiones tal vez sea preferible no colapsar las embarcaciones de turistas, de esta manera las organizaciones podrán generar experiencias más agradables durante el viaje. También se observan otros factores que podrían generar insatisfacción, uno de ellos fueron los precios asociados a la experiencia (considerados como altos en Pirámides).

En Puerto Pirámides, para no generar falsas expectativas, es fundamental que los actores encargados de brindar información turística, como también aquellos encargados de la promoción del producto avistaje, no utilicen fotografías y videos que por ejemplo muestren ballenas más cerca de lo que estable la reglamentación, o de comportamientos espectaculares de las ballenas, que no sean habituales en la mayoría de los viajes. Muchos turistas llegan pensando en que las ballenas saltaran al lado de la embarcación, o pasaran debajo del bote. Pero muchas veces esto no sucede y el turista vuelve decepcionado ya que vio ballenas, pero no con una aproximación tan cercana como la promocionada.

En el Doradillo algunos turistas presentaron quejas por la cantidad de basura en algunas playas, en principal aquellas utilizadas por pescadores locales. En la mayoría de las bajadas a la costa, prácticamente no hay ningún tipo de servicio. Las bajas puntuaciones recibidas sobre el servicio y la atención al turista en El Doradillo, plantean la necesidad de considerar este aspecto con especial atención. Insistimos en la idea de que El Doradillo es un sitio privilegiado a nivel mundial, en donde las ballenas con sus crías pasan varios meses a escasos metros de la costa constituyendo un acontecimiento natural único en el mundo. Por eso es necesario que sea planificado estratégicamente como producto turístico de avistaje costero, con el objetivo de controlar las actividades de los turistas e incluyendo a los mismos en el desenvolvimiento de la actividad de avistaje, brindando servicios esenciales y acordes al lugar, utilizando programas de interpretación de la naturaleza y resaltando el valor de sus diferentes aspectos ecológicos, históricos y culturales. Estos programas ya han sido exitosos en otras partes del mundo, logrando controlar las interacciones de los visitantes con el entorno, a través del entendimiento contextual, que

fomenta el cambio de comportamiento y guía el cumplimiento voluntario de las reglamentaciones.

No se recomienda construir un Hotel o un Restaurant en El Doradillo, pero si por ejemplo que haya Guardafaunas intérpretes, senderos con carteles informativos, miradores, baños químicos y cestos de basura, en todos los sitios de acceso a las playas.

Otro aspecto poco agradable sobre la experiencia en El Doradillo fue el mal clima. Si bien no se puede modificar el estado del clima, si se puede prever con bastante exactitud, por eso se recomienda que se ponga a disposición de los turistas que visiten el Doradillo información sobre el estado del tiempo. En las oficinas de turismo se suelen dar horarios de las mareas altas, pero no de cómo va a estar el tiempo. Un aspecto que pudo haber mejorado la experiencia del turista en El Doradillo fue un mejor clima, es por eso que se recomienda brindar un pronóstico un poco más detallado sobre las condiciones del clima en El Doradillo, donde se incluyan además de los horarios de las mareas altas, la intensidad y dirección del viento, lluvias y temperatura. Al no haber en El Doradillo problemas con respecto a la cancelación de excursiones como en Puerto Pirámides, este tipo de información le puede dar al turista la posibilidad de escoger el mejor día de los disponibles para realizar el avistaje desde la costa, y obtener la mejor experiencia.

Consideramos como buena idea también innovar el producto avistaje con otras actividades complementarias, en ambas plataformas. No depender solo de las ballenas para ofrecer una experiencia memorable y de calidad, sino también por ejemplo realizar avistajes de otros elementos de la fauna.

Limitaciones del trabajo

Las limitaciones generales que se reconocen en la realización de este trabajo son de orden metodológico, en donde el tamaño muestral no resulto ser el esperado. Es por eso que los resultados obtenidos de las encuestas, como así también las conclusiones derivadas de los mismos, deben ser tomadas con cautela, constituyendo una aproximación para el estudio de las experiencias de avistaje de ballenas en las Plataformas de Península Valdés. Aun así, muchos de los resultados obtenidos coinciden con los expuestos en estudios similares, algunos referenciados en este trabajo. Es necesario aumentar el tamaño muestral para futuras investigaciones con el objetivo de lograr un mayor nivel confianza en los resultados, mejorando de esta manera la robustez del trabajo.

Aunque se tuvieron que suprimir algunos ítems por problemas de interpretación, el diseño de la encuesta resultó ser un buen instrumento para obtener información detallada sobre las experiencias del avistaje de ballenas. Puesto que esta tesis constituye una primera aproximación exploratoria de medición de las experiencias en este campo, confiamos que las deficiencias mencionadas de nuestro diseño puedan subsanarse en sucesivas aportaciones.

Bibliografía

- Argüelles, M.B. y Bertellotti, M. (2008). Impacto del avistaje de ballenas francas australes (*Eubalaena australis*) en Península Valdés, Argentina. XIII Reunión de Trabajo de Especialistas en Mamíferos Acuáticos de América del Sur – 7o SOLAMAC Congress. Montevideo, Uruguay.
- Bastida, R., Rodríguez, D., Secchi, E. y Da Silva, V. (2007). *Mamíferos acuáticos de Sudamérica y Antártida*. Buenos Aires: Vázquez Mazzini.
- Bejder, L., y Samuels, A. (2003). Evaluating the effects of nature-based tourism on cetaceans. En N. Gales, M. Hindell y R. Kirkwood (Ed.), *Marine mammals: fisheries, tourism and management issues*, 229-256. Collingwood, Australia: CSIRO.
- Binkhorst, E. (2008). Turismo de co-creación: valor añadido en escenarios turísticos. En: *Revista de investigación en turismo*, 1(1), 40-51. Versión online: http://www.esade.edu/cedit2006/pdfs2006/papers/esther_binkhorst_paper_esade_may_06.pdf
- Caille, G., Morand, S., Sánchez, M., Rodríguez, A., y Harris, G. (2014). Censos de ballenas Francas en ANP “El Doradillo”- Golfo Nuevo, Provincia del Chubut, temporada 2013. *El Bohío boletín electrónico*, 4(2), 29-34.
- Carlson, C. (2012). *A Review of Whale Watch Guidelines and Regulations Around the World: Version 2012*. College of the Atlantic, USA.
- Cisneros-Montemayor, U.R., Sumaila, K., Kaschner y Pauly, D. (2010). The Global Potential for Whale Watching. En: *Marine Policy*, 34(6), 1273–1278. Version online: http://www.fisheries.ubc.ca/webfm_send/51
- Cooke, J.G., Rowntree, V.J., y Payne, R. (2001). Estimates of demographic parameters for southern right whales (*Eubalaena australis*) observed off Peninsula Valdés, Argentina. En: *Journal of Cetacean Research and Management*, Special Emission (2), 125-132. Version online: <http://www.researchgate.net/publication/267249456>
- Coscarella, M. A., Dans, S. L., Crespo, E. A., y Pedraza, S. N. (2003). Potential impact of unregulated dolphin watching activities in Patagonia. *Journal of Cetacean Research and Management*, 5(1), 77-84
- Crespo, E.A., Pedraza, S.N., Dans, S.L., Coscarella, M.A., Svendsen, G.M. y Degradi, M. (2014). Number of southern right whales *Eubalaena australis* and population trend in the neighbourhood of Península Valdés during the period 1999-2013 by means of aerial and boat surveys. Paper submitted to the 65b IWC Scientific Committee, Bled, Slovenia. SC/65b/BRG07.

- Díaz, P., y G. Ganduglia, (2015). *Anuario Estadístico de Turismo 2013/2014*. Trabajo presentado por la Secretaria de Turismo y Áreas Protegidas, Rawson, Chubut.
- Duffus, D. A., y Dearden P. (1994). Recreational Use, Valuation, and Management, of Killer Whales (*Orcinus orca*) on Canada's Pacific Coast. En: *Environmental Conservation*, 20(2), 149-156.
- Fazio, A. (2012). Alimentación de gaviotas cocineras (*Larus dominicanus*) de piel y grasa de ballenas francas del sur (*Eubalaena australis*) en Península Valdés, Argentina (Tesis Doctoral). Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Universidad de Buenos Aires. Versión online: http://digital.bl.fcen.uba.ar/Download/Tesis/Tesis_5277_Fazio.pdf
- Fernández, J.I., y Hermoso, U.N. (2014). Identificación de Ítems para medir las experiencias del turista en destino. En: *Revista de cultura y turismo*, 08(1). Versión online: <http://www.uesc.br/revistas/culturaeturismo/ano8-edicao1/1.pdf>
- Findlay, K. P. (1997). Attitudes and expenditures of whale watchers in Hermanus, South Africa. *South African Journal of Wildlife Research*, 27(2), 57-62.
- Finkler, W. (2001). The experiential impact of whale watching: Implications for management in the case of the San Juan Islands, USA (Master's thesis), University of Otago, Dunedin, New Zealand
- Finkler, W., y Higham, J. (2004). The human dimensions of whale watching: An analysis based on viewing platforms. *Human Dimensions of Wildlife*, 9(2), 103-117.
- Forestell, P. H. (1993). If Leviathan has a face, does Gaia have a soul?: Incorporating environmental education in marine eco-tourism programs. *Ocean & Coastal Management*, 20(3), 267-282
- Fuentes, R. C., Moreno-Gil, S., González, C. L., y Ritchie, J. B. (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. *Cuadernos de turismo*, 35, 71-94
- Fundación Cethus. (1998). Aspectos socio-económicos del avistaje de Cetáceos en Península Valdés, Puerto San Julián y Puerto Deseado, Patagonia, Argentina. Recuperado de: <http://www.cethus.org/>
- Gallarza, M. G., y Gil, I. (2006). Desarrollo de una escala multidimensional para medir el valor percibido de una experiencia de servicio. *Revista española de investigación de marketing*, 10(2), 25-59.
- Harms, M.I., Asmutis-Silvia, R., y Rosner A. (2013). Whale Watching: More Than Meets the Eyes. En: *North American office of Whale and Dolphin Conservation*, 113. Version

online:

http://us.whales.org/sites/default/files/whale_watching_more_than_meets_the_eyes.pdf

- Heemstra, H.H. (2011). Innovation in the Experience Economy: An Open-Innovation Framework for Nature Based Tourism Experiences. *Conference for Organizational Learning, Knowledge and Capabilities*, 12-14.
- Higham, J., Lück, M, (2008), *Marine wildlife and tourism management: Insights from the natural and social sciences*, Cambridge, USA.
- Hoyt, E. (2001). *Whale watching 2001: Worldwide tourism numbers, expenditures, and expanding socioeconomic benefits*. International Fund for Animal Welfare.
- Hoyt, E. (2005). Marine protected areas (MPAs) and sanctuaries for whales, dolphins and porpoises: the state of cetacean habitat protection and MPA management worldwide. *European Research on Cetaceans*, 19
- Hoyt, E., e Iñíguez, M. (2008). Estado del Avistamiento de Cetáceos en América Latina. *WDCS, Chippenham, UK; IFAW, East Falmouth, EE.UU. y Global Ocean, Londres*. Version online: <http://uk.whales.org/sites/default/files/estado-del-avistamiento-de-cetaceos-en-america-latina.pdf>
- Instituto de Conservación de Ballenas. (2004). Taller Turismo Sustentable de Avistaje de Ballenas. Recuperado de www.icb.org.ar
- IFAW, T., y Conservation, E. (1995). Report of the workshop on the scientific aspects of whale watching. Montecastello, Italy.
- Kim, J. (2009). Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences (Doctoral Dissertation Summary). Indiana University, EE.UU.
- Kuper, D. (2008). Turismo y áreas de preservación ambiental: el desarrollo turístico de Península Valdés, Provincia del Chubut. *IX Congreso Argentino de Antropología Social*. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Misiones, Posadas.
- Losano, P. y Ruíz Días, P. (2009). Avistaje embarcado de ballenas: Perfil de la demanda y evolución histórica de pasajeros. Ministerio de Comercio Exterior, Turismo e Inversiones Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas - Dirección General de Turismo, Chubut, Argentina 7pp.
- Malcolm, C. D., Duffus, D. A., y Malaspina, R. (2002). The case for site-specific education strategies in ecotourism management: Whale-watching on Vancouver Island, British Columbia, Canada.

- Mateos, M. R. (2013). El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural. *Relaciones interculturales en la diversidad*, 199-217. Cátedra Intercultural.
- Ministerio de Industria, Energía y Turismo de España. (2013). Experimentando el Éxito: 11 Casos de éxito sobre la paquetización turística de la mano del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Recuperado de www.minetur.gob.es.
- National Geographic. (2015). Los 10 mejores lugares del mundo para avistar ballenas. Recuperado de: <http://www.nationalgeographic.com.es/>.
- Neil, D.T., Orams, M.B., y Baglioni, A. J. (1996). Effect of previous whale watching experience on participant's knowledge of, and response to, whales and whale watching. En: K. Colgan, S. Prasser y A. Jeffrey (Eds), *Encounters with Whales 1995 Proceedings*. Hervey Bay, Queensland, 26– 30 July 2005. Canberra: Australian Nature Conservation Agency, 182–188.
- O'Connor, S., Campbell, R., Cortez, H., y Knowles (2009). Whale watching worldwide: tourism numbers, expenditures and expanding economic benefits. En: *International Fund for Animal Welfare, Economist at large*.
- Orams, M.B. (1999). Tourists getting close to whales, is it what whale-watching is all about? En: *Tourism management*, 21(6), 561–569. Version online: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517700000066>
- Organismo Provincial de Turismo de Chubut. (2001). Plan de Manejo Del Área Protegida Sistema Península Valdés. Recuperado de: http://aanppv_nueva.peninsulavaldes.org.ar/
- Parsons, C., (2014). The socioeconomic, educational and legal aspects of whale- watching A Scottish case study. En J. Higham, L. Bedjer y D. Lusseau (Eds.). *Whale-watching, sustainable tourism and ecological management*, 263-274. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Payne, R., Payne, M., Whitehead, H. (1976). Population Estimate for the Right Whales off Peninsula Valdes, Argentina, 1971-1976. *Reports of the International Whaling Commission*, 169-71.
- Pine, B. J., y Gilmore, J. H. (1999). *La economía de la experiencia: el trabajo es teatro y cada empresa es un escenario*. Ediciones Granica SA
- Pendleton, L.H, (2005). Understanding the Potential Economic Value of Marine Wildlife Viewing and Whale Watching in California: Executive Summary. University of California, Estados Unidos.
- Pulido-Fernández, J. y Ú. Navarro. 2014. Identificación de ítems para medir las experiencias del turista en destino. *CULTUR* 8 (1): 1-34.

- Rivarola, M., Campagna, C. y Tagliorette, A. (2001). Demand-driven commercial whale-watching in Península Valdés (Patagonia): conservation implications for right whales. En: *J. Cetacean Res. Manage.* 2, 145-151.

- Scarpaci, C., y Parsons E. (2013). Recent advances in whale-watching research: 2012-2013. En: *Tourism in Marine Environments*, 10 (1-2), 121-140.

- Secretaría de Turismo de la Municipalidad de Puerto Madryn, (26 de Diciembre de 2014). Puerto Madryn: 117 mil turistas por las ballenas. *Diario Jornada*. Recuperado de: http://www.diariojornada.com.ar/114955/sociedad/Puerto_Madryn_117_mil_turistas

- Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable y Fundación Patagonia Natural. (2001). Evaluación del Paisaje y Propuesta de Conservación de la Playa El Doradillo. Recuperado de: <http://www.naturalezaparaelfuturo.org/>

- Simonato, F. (2009). *Marketing de fidelización, estrategias para construir e incrementar la rentabilidad del cliente a largo plazo*. Buenos Aires, Pearson Education Argentina S.A.

- Simonato, F. R., y Del Giorgio Solfa, F. (2014). La gestión del consumo en la experiencia museística: un estudio en las ciudades de Buenos Aires y La Plata. En *VIII Jornadas de Sociología de la UNLP. La Plata*

- Sironi, M., Leske, N., Rivera, S., Taboada, D., y Schteinbarg, R. (2009). New regulations for sustainable whalewatching at Península Valdés, Argentina. *Journal of Cetacean Research and Management*, SC/61/WW10.

- Sironi, M., Schteinbarg, R., Losano, P., y Carlson, C. (2005). Sustainable whale watching at Península Valdés, Argentina: An assessment by owners and captains of local whale watch companies. *Journal of Cetacean Research and Management*, SC/57/WW2.

- Tagliorette, A. (2008). Monitoreo de avistaje de ballenas embarcado y costero en Puerto Pirámides y El Doradillo. En: *Fundación Patagonia Natural*. Versión online: http://www.patagonianatural.org/publicaciones/archivos/informestecnicos/item/download/50_e136303f30f462ac77172571e808e436.

- Tapper, R. (2006). *Wildlife Watching and Tourism: A Study on the Benefits and Risks of a Fast Growing Tourism Activity and Its Impact on Species*. United Nations Environment Programme (UNEP) and the Secretariat of the Convention on the Conservation of Migratory Species of Wild Animals (CMS), Bonn, Germany.

- Torrejón, A. (2005). Breve Historia de los Intentos Productivos de la Península Valdés 1779-2005. Versión Online:

http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/uploads/File/BREVE_HISTORIA_peninsula_valdes.doc

- Valentine, P. y Birtles, A. (2004). Wildlife Watching. En K. Higginbottom (Ed.). *Wildlife Tourism Impacts, Management and Planning*, 15-33. Altona, Australia: *Common Ground*.

- Vilelli, M. B., Buscaglia, S., y Sancci, B. (2013). Una genealogía de los planos históricos del Fuerte San José. Península Valdés, Chubut, siglo XVIII. *Corpus. Archivos virtuales de la alteridad americana*, 3(1).

- Wirtz, D., Kruger, J., Scollon, C. N., y Diener, E. (2003). What to do on spring break? The role of predicted, on-line, and remembered experience in future choice. *Psychological Science*, 14(5), 520-524.

- Zeppel, H. y Muloin, S. (2014). Green messengers or nature's spectacle: Understanding visitor experiences of wild cetacean tours. En J. Higham, L. Bedjer y D. Lusseau (Eds.). *Whale-watching, sustainable tourism and ecological management*, 110-128. Cambridge, England: Cambridge University Press.

Anexos

Anexo 1. Normas Jurídicas de Chubut referidas al Avistaje de Ballenas

LEY XI - Nº 20

(Antes Ley 4722)

LEY PROVINCIAL. AREA NATURAL PROTEGIDA PENÍNSULA VALDES

Artículo 1º- Créase el Área Natural Protegida Península Valdés.-

Artículo 2º- El Área Natural Protegida Península Valdés abarcará la superficie terrestre, marítima y aérea comprendida dentro de los siguientes límites: al Oeste, el Meridiano 64° 51' 30", hasta la intersección con la Ruta Provincial N° 2 y siguiendo la misma hasta la Ruta Provincial N° 1 y su continuación hasta el Paralelo 42° 41' 25" que atraviesa por la Punta Arco. Al Sur, la línea recta que une Punta Arco con Punta Cormoranes. Al Sur, Este y Oeste una franja marina de tres millas náuticas medidas desde la línea promedio de baja marea de cuadratura hasta el Meridiano 64° 51' 30" sobre el Golfo San Matías. A la altura de la boca del Golfo San José, las tres millas se contarán desde la línea que une las Puntas Quiroga y Buenos Aires.-

Artículo 3º- Los objetivos de creación del Área Natural Protegida Península Valdés serán los siguientes:

- a) Mantener muestras representativas de los ecosistemas terrestres, costeros y marinos, que aseguren la continuidad de los procesos naturales,
- b) Proteger el patrimonio paisajístico, natural y cultural;
- c) Facilitar la investigación y el monitoreo del área en sus aspectos naturales, culturales y sociales;

- d) Promover actividades sostenibles compatibles con la conservación del área como turismo, pesca, y maricultura artesanal y ganadería;
- e) Propiciar el conocimiento y el valor del área protegida en los habitantes de la región.

Artículo 4º- Asignase al Área Natural Protegida Península Valdés la Categoría VI “Área Protegida con Recursos Manejados”.

Artículo 5º- El Poder Ejecutivo Provincial, dispondrá dentro del plazo de sesenta días corridos contados a partir de la promulgación de la presente Ley, la creación del Ente Público No Estatal previsto en el Título VI de la Ley XI N° 18 (Antes Ley N° 4.617).

Artículo 6º- Apruébase el Plan de Manejo del Área Natural Protegida Península Valdés realizado en el marco del planeamiento participativo y estratégico, que como Anexo A se integra a la presente.

Artículo 7º- Las concesiones, autorizaciones, permisos, habilitaciones o derechos existentes se regirán por las normas que signifiquen un avance en las condiciones de mayor protección y sean compatibles con el Plan de Manejo. Toda autorización, renovación o ampliación deberá adecuarse a las recomendaciones que surgen del Plan de Manejo que por la presente Ley se aprueba y será dispuesta por la Autoridad de Aplicación previa intervención necesaria de la Administración del Área Natural Protegida Península Valdés, de cuya opinión sólo se podrá apartar por razones debidamente fundadas y siempre que signifique un avance en las condiciones de mayor protección.

Disposición Transitoria

Artículo 8º- Suspéndase toda renovación, ampliación y otorgamiento de toda nueva concesión, autorización, permiso y habilitación o derecho a favor de particulares respecto de tierra, obras o proyectos que se asienten o produzcan efectos dentro de los límites de la Península Valdés, conforme los límites establecidos para la misma en el artículo 2º , hasta la efectiva constitución de la Administración del Área Natural Protegida Península Valdés prevista en el artículo 5º .

Artículo 9º- LEY GENERAL. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

de Manejo que por presente Ley se aprueba y será dispuesta por la Autoridad de Aplicación previa intervención necesaria de la Administración del Área Natural Protegida Península Valdés, de cuya opinión sólo se podrá apartar por razones debidamente fundadas y siempre que signifique un avance en las condiciones de mayor protección .

SUSPÉNDASE toda renovación, ampliación y otorgamiento de toda nueva concesión, autorización, permiso y habilitación o derecho a favor de particulares respecto de tierra, obras o proyectos que se asienten o produzcan efectos dentro de los límites de la Península Valdés, conforme los límites establecidos para la misma en el artículo 2º, hasta la efectiva constitución de la Administración del Área Natural Protegida Península Valdés prevista en el artículo 5º.

Derogase la Ley N° 1.238 y el artículo 9º de la Ley N° 2.161.-

LEY GENERAL. Comuníquese al Poder Ejecutivo.-

LEY XI- N° 44
(Antes Ley 5714)

LEY PROVINCIAL. RESTRICCIÓN DE ACTIVIDADES CON LA BALLENA FRANCA AUSTRAL

Artículo 1°.- Prohíbese toda actividad de acercamiento y/o persecución de la especie Ballena Franca Austral (*Eubalaena australis*), así como la navegación, natación y buceo con la misma, en el mar de jurisdicción provincial, durante todo el año calendario, sin la correspondiente autorización, la que se extenderá a través de la Autoridad de Aplicación de acuerdo a los fines y con las limitaciones de la presente Ley, no siendo de aplicación lo establecido por el Artículo 2° incisos a), b), c), d), f) y g) de la LEY XI N° 4 (Antes Ley N° 2.381).

Artículo 2°.- Establécese que mediante reglamentación de la presente, la Autoridad de Aplicación fijará las pautas, principios y aspectos técnicos para los acercamientos a la especie, en relación a la prestación del servicio de transporte náutico de personas para el avistaje de ballenas con fines turísticos, fijando los actos y conductas expresamente prohibidos. Dicho servicio deberá desarrollarse en el marco de la práctica responsable en concordancia con la conservación de la especie, evitando y/o minimizando posibles efectos negativos.

Artículo 3°.- Facúltase a la Autoridad de Aplicación a otorgar los permisos para la prestación del servicio de transporte náutico de personas para el avistaje de ballenas, mediante llamado a concurso público, por un plazo no menor a seis (6) años, y fijando el canon que deberá abonarse por parte de los prestadores del servicio, bajo las condiciones y procedimientos que se establezcan por vía reglamentaria.

Artículo 4°.- Transfiérase la totalidad de los fondos recaudados en concepto del canon referido en el artículo precedente, al Fondo de Desarrollo de las Áreas Naturales Protegidas creado por la LEY XI N° 18 (Antes Ley N° 4.617), del cual se remitirá al Municipio de Puerto Pirámides el seis por ciento (6%) del total, el que tendrá como fin la asistencia educativa de dicha comunidad.

Artículo 5°.- Autorízase a la Autoridad de Aplicación a implementar acciones conjuntas con organismos provinciales, nacionales e internacionales, gubernamentales o no, con el objeto de asegurar el cumplimiento de los fines propuestos en la presente Ley.

Artículo 6°.- Las infracciones a lo establecido por la presente, se sancionarán de acuerdo a lo dispuesto por el Título VII de la LEY XI N° 18 (Antes Ley N° 4.617), su Decreto Reglamentario N° 1975/04.

Artículo 7°.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley.

Artículo 8°.- LEY GENERAL. Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DECRETO 167 / 2008

REGLAMENTARIO DE LEY 5714.

AVISTAJE DE BALLENAS SERVICIO DE TRANSPORTE (REGLAMENTACION).

Artículo 1°: Delimitase el ámbito de aplicación de la presente reglamentación para el

Servicio de transporte náutico de personas para el avistaje de ballenas con fines Turísticos, en la zona comprendida entre Punta Piaggio y Punta Cormoranes desde la línea de más baja marea promedio hasta las TRES (3) millas marinas, en un todo de acuerdo con la zona de uso sostenible del área marítima del Golfo Nuevo, según el Plan de Manejo del Área Natural Protegida Península Valdés, creada por Ley N° 4722, sujeto a las modificaciones que puedan introducirse en la citada norma. La localidad de Puerto Pirámides será el único lugar de salida de embarcaciones para el desarrollo de la actividad.-

Artículo 2°: Apruébase el glosario de términos y frases a utilizarse en el presente Decreto, que como ANEXO I forma parte integrante del mismo.-

Artículo 3°: Desígnase a la Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas dependiente del Ministerio de Comercio Exterior, Turismo e Inversiones o quien la reemplace en el futuro, como Autoridad de Aplicación de la Ley N° 5714.-

Artículo 4°: La Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas dependiente del Ministerio de Comercio Exterior, Turismo e Inversiones, como Autoridad de Aplicación de la Ley N° 5714, otorgará hasta un máximo de SEIS (6) y un mínimo de CUATRO (4) permisos para la prestación del servicio de transporte náutico de personas para el avistaje de ballenas, previo llamado a concurso público cuyo procedimiento se adecuará a lo normado para la Licitación Pública y su reglamentación, en lo que resulte procedente, bajo las condiciones y formalidades que se establezcan en el presente Decreto y en las Disposiciones que al efecto emita, fijando el canon que deberá abonarse por parte de los prestadores del servicio.-

Artículo 5°: Apruébase la denominada "Técnica Patagónica de Avistaje de Ballenas", que como ANEXO II forma parte integrante del presente Decreto. El citado ANEXO, deberá ser exhibido, en forma obligatoria, en el local comercial del permisionario, en versión castellano e inglés y deberá asimismo ser comunicado a los pasajeros antes de embarcar.-

Artículo 6°: Cada empresa prestadora del servicio referido en el artículo precedente, podrá operar con UNA (1) sola embarcación por salida, con un máximo de SETENTA (70) pasajeros, adecuando la actividad a lo establecido en la denominada "Técnica Patagónica de Avistaje de Ballenas", debiendo el personal afectado a la prestación del servicio, acreditar la aprobación de un curso de capacitación y actualización en la mencionada Técnica, el cual será homologado por la Autoridad de Aplicación, quien asegurará los fondos para su ejecución.-

Artículo 7°: La Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas, queda asimismo facultada para habilitar, mediante acto administrativo fundado, la salida de una segunda embarcación por parte del prestador que determine, atendiendo a cuestiones diplomáticas, protocolares, promocionales, educacionales y de investigación.-

artículo 8°: Prohíbese, desarrollar el rol de marinero o capitán a toda persona que se embarca para realizar actividades conexas, como trabajos de investigación, filmación y fotografía, entre otros.-

Artículo 9°: Apruébase el denominado "Código de Buenas Prácticas para el Avistaje de Ballenas", que como ANEXO III forma parte del presente Decreto y cuya información mínima a brindar, expresada en el mismo, podrá ser modificada y/o ampliada por la

Autoridad de Aplicación, por iniciativa propia y/o a propuesta del Consejo Consultivo de Avistaje de Ballenas a crearse.-

Artículo 10°: El permisionario, deberá brindar al pasajero, información relativa al avistaje y su forma adecuada de realizarlo, de acuerdo a lo establecido en el denominado "Código de Buenas Prácticas para el Avistaje de Ballenas".-

Artículo 11°: Todo prestador del servicio de transporte náutico de personas para el avistaje de Ballenas con fines turísticos, deberá inscribirse en el Registro Provincial de Empresas Prestadoras del Servicio, creado por el Decreto N° 916/86, pudiendo la Autoridad de Aplicación modificar y/o fijar nuevos requisitos para la mencionada inscripción.-

Artículo 12°: La Autoridad de Aplicación queda facultada para fijar nuevos requisitos para la inscripción en el Registro de Guías Especializados en la conducción y transporte de personas para el avistaje de ballenas creado por el Decreto N° 916/86.-

Artículo 13°: La inscripción en el Registro mencionado en el artículo precedente, no habilita por sí, al desarrollo de actividades de ninguna índole.-

Artículo 14°: Crease el Consejo Consultivo de Avistaje de Ballenas, el cual estará presidido por la Autoridad de Aplicación e integrado por las empresas habilitadas para realizar la actividad, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, y cualquier otro organismo que la Autoridad de Aplicación considere necesario. El consejo dictará su reglamento de funcionamiento y propondrá mejoras al servicio y tarea del avistaje en función de garantizar los principios de conservación del recurso y desarrollo sustentable de la actividad. Las opiniones del consejo, no serán vinculantes para las decisiones de la Autoridad de Aplicación, pero su apartamiento deberá ser fundado.-

Artículo 15°: La Autoridad de Aplicación fiscalizará el cumplimiento de la Ley N° 5714, del presente Decreto y Disposiciones complementarias, mediante el cuerpo de inspectores idóneos que determine.-

Artículo 16°: La Autoridad de Aplicación deberá acordar con Prefectura Naval Argentina la forma y mecanismos en que ésta intervendrá en salvaguarda del patrimonio natural de la Provincia y en la aplicación de la presente normativa.-

Artículo 17: Las infracciones a lo dispuesto por la Ley N° 5714 y el presente Decreto, serán sancionadas en un todo de acuerdo con lo establecido por el Título VII de la Ley N°4617.-

Artículo 18°: El procedimiento para la determinación de la existencia de las infracciones referidas en el Artículo que antecede, será el establecido por el Decreto N° 1975/04, con las salvedades que determine la Autoridad de Aplicación mediante Disposición, atendiendo a las especiales circunstancias de la actividad regulada.-

Artículo 19°.- El presente Decreto será refrendado por los señores Ministros Secretarios de Estado en los Departamentos de Comercio Exterior, Turismo e Inversiones y de Coordinación de Gabinete.-

Artículo 20°.- Regístrese, comuníquese, dése al Boletín Oficial y cumplido, archívese.-

DECRETO N° 167

ANEXO I

GLOSARIO

Avistaje: Maniobras realizadas por los prestatarios del servicio del transporte náutico de personas para la actividad de avistaje de ballenas con fines turísticos, desde el comienzo de la navegación hasta su regreso a puerto.

Navegación: Período en el que la embarcación se traslada desde o hacia el puerto, o entre distintos grupos de ballenas.

Observación: Período en el cual la embarcación se encuentra en cercanía de las ballenas realizando las maniobras necesarias para su apreciación. Durante la observación pueden distinguirse tres momentos: aproximación, permanencia y alejamiento del animal.

Madres con cría: Grupo de ballenas compuestos por una hembra adulta y un cachorro o ballenato que permanecen cercano entre si en el área de observación.

Grupo de cópula: Grupo de ballenas que presentan una gran actividad en superficie, propia del cortejo de ésta especie. En general se encuentran compuestos por una hembra y uno o varios machos.

Golpe de cola: Comportamiento realizado por un individuo que golpea la superficie del agua con la aleta caudal.

Cola fuera del agua: Comportamiento en el que un individuo permanece en posición vertical, con la cabeza dirigida hacia el fondo, en el cual la aleta caudal puede observarse completamente fuera del agua por períodos de hasta varios minutos.

Serie de saltos: Comportamiento que comienza con una inspiración larga seguida de una inmersión en la que se aprecia cómo el pedúnculo caudal se eleva y luego se hunde con fuerza en la superficie. Posteriormente el individuo emerge realizando saltos seguidos en la superficie exponiendo 3/4 partes de la longitud de su cuerpo.

Descanso: Comportamiento en el que los individuos permanecen inmóviles en la superficie, sin muestras evidentes de desplazamiento en ninguna dirección.

Alejamiento activo: Reacción del ejemplar en la que evade la embarcación mediante movimientos bruscos en dirección contraria a la posición de esta, buscando incrementar la distancia que lo separa de la misma.

Persecución: Acción de seguimiento deliberado por parte de la embarcación de avistaje, de un ejemplar que presenta alejamiento activo en más de dos intentos de aproximación.

Deriva: Abatimiento o desvío de la embarcación de su verdadero rumbo por efecto del viento, del mar o de la corriente.

ANEXO II

TÉCNICA PATAGÓNICA DE AVISTAJE DE BALLENAS

OBJETO: Establecer los aspectos técnicos permitidos y los expresamente prohibidos para la prestación del servicio de transporte náutico de personas para el avistaje de ballenas con fines turísticos, en base a un criterio sustentable, a fin de adecuar la conducta de los permisionarios del servicio a pautas conservacionistas.

Artículo 1°: La duración mínima del avistaje será de NOVENTA (90) minutos, siempre que las condiciones climáticas en relación a la seguridad de la navegación lo permiten; deberá realizarse a no menos de QUINIENTOS (500) metros de la costa de Puerto Pirámides contados desde la línea de mas baja marea, y cada permisionario deberá respetar el lapso de TREINTA (30) minutos entre el descenso de los pasajeros de la embarcación y su próxima salida.

Artículo 2°: La velocidad de las embarcaciones entre la costa y una distancia de MIL (1.000) metros de la misma, deberá ser inferior a los DIEZ (10) nudos.

Artículo 3°: El Guía Ballenero, será responsable de determinar los momentos apropiados para la realización de comentarios y recomendaciones atinentes a la seguridad a bordo por algún sistema de audio externo, en caso que las características de la embarcación así lo requieran, cuidando que el volumen de los mismos no resulte molesto para los pasajeros. En cercanía de las ballenas, como así también de la costa, no se permite el uso del audio exterior, con excepción de su utilización para recomendaciones de seguridad.

Artículo 4°: La velocidad de traslado entre diferentes sectores dentro del área de avistaje, no podrá exceder la velocidad mínima de planeo de la embarcación o hasta un máximo de VEINTE (20) nudos. En caso de navegación en una zona de concentración de ballenas, la velocidad de desplazamiento no podrá exceder los DIEZ (10) nudos. Los cambios de rumbo realizados durante la navegación no deberán ser mayores a SETENTA (70) grados.

Artículo 5°: Desde el inicio de la temporada y hasta el 31 de Agosto inclusive, no podrán realizarse avistajes de ballenas con fines turísticos con madres con cría.

Artículo 6°: Quedan prohibidas las maniobras y acciones sobre ejemplares de ballena, que seguidamente se enuncian:

- a) Toda acción o maniobra que implique la separación de ejemplares de ballenas madres de sus crías, interfiera o produzca ruptura de grupos de cópula, o interrumpa series de saltos.
- b) Acorralar a los animales contra la costa, accidentes geográficos y/u otra embarcación; el inicio y/o continuación de persecuciones que interrumpan el rumbo normal de las ballenas así como la navegación en círculos en torno a las mismas.
- c) Los cambios múltiples de velocidad en la embarcación que realiza maniobras de acercamiento y el mal uso de la deriva, cayendo sobre el animal.
- d) La persecución de los ejemplares ante su alejamiento activo.
- e) La colisión y/o acoso a las ballenas y el contacto físico de las personas embarcadas con las mismas.

Artículo 7°: Las maniobras de avistaje al ejemplar o grupo de ejemplares de ballena, debe realizarse de a una por vez, quedando prohibida toda práctica donde coincidan DOS (2) o mas embarcaciones simultáneamente, salvo en el caso excepcional de navegación restringida dentro de la bahía de Puerto Pirámides dispuesta por Prefectura Naval Argentina; asimismo, a partir del 1° de diciembre de cada año, cuando la cantidad de animales en el área haya disminuido considerablemente. En esos casos, los Patrones de las distintas embarcaciones deberán coordinar la permanencia alternada de aproximadamente QUINCE (15) minutos cada uno, pudiendo convergir hasta DOS (2) embarcaciones simultáneamente con el mismo individuo.

Artículo 8: La aproximación debe realizarse a velocidad de navegación hasta una distancia de DOSCIENTOS (200) metros del ejemplar; a partir de esa distancia se deberá navegar a una velocidad menor a los CINCO (5) nudos hasta una distancia de CINCUENTA (50) metros del ejemplar, desde donde la distancia de acercamiento mínima

estará determinada por el tipo de grupo al cual se aproxima y su comportamiento, permitiendo que sea el animal el que se acerque a la embarcación.

Artículo 9°: En caso que el viento en la zona de observación supere los DIEZ (10) nudos, la aproximación a los ejemplares deberá realizarse a sotavento.

Artículo 10°: La aproximación a las madres con cría deberá realizarse de forma tal que la embarcación nunca quede entre la madre y el ballenato, cuando la distancia entre ambos animales sea menor a los TREINTA (30) metros.

Artículo 11°: En caso de aproximación a una madre con un ballenato blanco, el tiempo de permanencia máximo por embarcación y por salida será de QUINCE (15) minutos.

Artículo 12°: La aproximación a un grupo de cópula deberá realizarse siempre a sotavento, independientemente de la intensidad del viento, con una distancia mínima de aproximación de TREINTA (30) metros, distancia que se estimará a partir del animal focal y que deberá mantenerse aún en el caso que sea la hembra del grupo quien se aproxime a la embarcación, caso en el que la misma deberá ser retirada para mantener la distancia mínima. Si se aproximara a la embarcación otro ejemplar del grupo de cópula, la observación deberá centrarse en ese animal, abandonándose al grupo de cópula.

Artículo 13°: En el caso que un animal muestre signos de comenzar a realizar una serie de saltos en dirección a la embarcación, se deberán encender los motores; cuando haya comenzado una serie de saltos, los motores deberán permanecer encendidos hasta su finalización. La distancia mínima de aproximación a un animal que se encuentra realizando una serie de saltos es de CINCUENTA (50) metros, medidos desde el punto en que el ejemplar realizó el último salto.

Artículo 14°: Cuando la Observación se realice sobre un animal que se encuentra nadando en una dirección definida, la aproximación deberá realizarse siempre desde uno de los flancos del ejemplar, siendo la distancia mínima de aproximación permitida, aquella que resulte en un cambio de rumbo del animal observado. En caso de observarse más de un cambio de rumbo, se abandonará al individuo.

Artículo 15°: La distancia mínima permitida entre la embarcación y un ejemplar que se encuentre realizando golpes de cola o con su cola fuera del agua, es de QUINCE (15) metros.

Artículo 16°: Si la observación se realiza sobre un animal que se encuentre descansando, deberá esperarse al garete con el motor de la embarcación en marcha la primera respiración del animal, a una distancia mínima de CINCUENTA (50) metros, debiendo luego realizar la aproximación por el flanco del animal hasta una distancia final de acercamiento de hasta QUINCE (15) metros.

Artículo 17°: El alejamiento en todos los casos, deberá realizarse de forma paulatina, a una velocidad en que la embarcación no deje estela de popa, hasta una distancia de CIENTO CINCUENTA (150) metros del ejemplar.

ANEXO III. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL AVISTAJE DE BALLENAS

Artículo 1°: La finalidad del presente Anexo es establecer la mejor manera de involucrar a los visitantes en la experiencia del avistaje, brindando información sobre la forma adecuada de realizarlo.

Artículo 2°: Los prestatarios deberán comunicar a sus pasajeros, las reglas establecidas por el presente ANEXO, con un texto de tenor similar al que seguidamente se expone:

- Por este medio deseamos hacerlo participar activamente en el compromiso que hemos adoptado como guías balleneros de asegurar un avistaje seguro para las ballenas y educativo y placentero para el visitante.
- Por favor lea el Código de buenas prácticas para el avistaje de ballenas en Península Valdés.
- Solicitamos a Usted tomar conocimiento de las siguientes indicaciones:
Estar atento y cumplir con las indicaciones del Guía ballenero durante toda la experiencia del avistaje. El Guía ballenero posee experiencia y conocimiento para garantizar un avistaje responsable y de calidad.
- II. No arrojar residuos de ningún tipo al agua. Los animales confunden residuos con alimento y su ingestión produce en ellos daños que pueden resultar fatales, y una falsa sensación de saciedad.
- III. No intentar tocar a los animales cuando estos se encuentren cercanos a la embarcación. La experiencia de avistaje propone la observación de las ballenas desde una corta distancia. El tocarlas implica riesgos tanto para el visitante como para los animales.
- IV. Mantener silencio o un nivel de voz baja, durante la experiencia del avistaje. Disfrutar de la naturaleza y sus sonidos resulta una experiencia maravillosa.
- V. Recordamos que en estas embarcaciones el audio externo (parlantes y megáfonos) es limitado. La contaminación acústica, además de perjudicar al pasajero, también produce disturbios sobre la fauna.
- VI. El Guía Ballenero debe cumplir con la Técnica Patagónica de Avistaje de Ballenas, que regula la manera de aproximarse y comportarse con los animales que usted está observando. Esta técnica indica entre otros puntos que:
 - a. Hasta el mes de septiembre no pueden realizarse avistajes sobre madres con cría.
 - b. No se debe perseguir, acosar o navegar en círculos alrededor de los ejemplares.
 - c. Salvo casos excepcionales, sólo puede haber una lancha observando un grupo de ballenas.
 - d. La distancia normal al animal observado es de un cuerpo de ballena (QUINCE-15-metros). En el caso de que una ballena decida aproximarse más, usted es afortunado. No comprometa a la tripulación solicitando un acercamiento menor.
 - e. tenga la oportunidad de observar un ejemplar blanco, la embarcación sólo puede permanecer con éste aproximadamente 15 minutos.
 - f. Cuando se avista un grupo de cópula, siempre se debe mantener una distancia aproximada al grupo de al menos una longitud equivalente a DOS (2) cuerpos de ballena (TREINTA-30-metros).
 - g. El acercamiento y alejamiento de los animales y la entrada y salida del puerto se deben realizar a bajas velocidades.
- El documento conteniendo todas las especificaciones sobre la Técnica Patagónica de Avistaje de Ballenas puede ser solicitado en las oficinas del prestador que usted contrató o a la Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas, a través de los medios que esta determine.
- Asimismo, los usuarios que detecten faltas al presente reglamento podrán reclamar formalmente a la autoridad de aplicación en forma directa o a través de los libros de

quejas y sugerencias dispuestos en cada local de los prestatarios, y el prestador denunciado deberá realizar el descargo por escrito.

Artículo 3°: La información expuesta en los puntos establecidos en el texto presentado en el Artículo 2° del presente ANEXO son de carácter obligatorio, pero no taxativa, pudiendo cada permisionario incluir información adicional referida a la "Técnica Patagónica Avistaje de Ballenas".

DECRETO 530 / 2011

MODIFICASE EL ART. 7° DEL DECRETO N° 167/08 EMPRESAS PRESTADORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE NÁUTICO PARA EL AVISTAJE DE BALLENAS.

Artículo 1°- Modificase el Artículo 7° del Decreto N° 167/08, modificado por el Decreto N° 1310/09, el que quedará redactado de la siguiente manera: Artículo 7°.- Autorízase a las empresas prestadoras del servicio de transporte náutico para el avistaje de ballenas con fines turísticos, a operar con dos embarcaciones simultáneamente, los fines de semana largos correspondientes a la los feriados nacionales del 17 de Agosto y del 12 de Octubre. La Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas, queda facultada para habilitar, mediante acto administrativo fundado, la salida de una segunda embarcación por parte del prestador que determine, atendiendo a cuestiones diplomáticas, protocolares, promocionales, educacionales y de investigación. Asimismo podrá habilitar la salida de una segunda embarcación los días y horarios posteriores a aquellos en que Prefectura Naval Argentina declare, en la localidad de Puerto Pirámides, puerto cerrado por cuestiones meteorológicas.

Entiéndase por Educacionales a aquellos grupos de Escuelas Provinciales o extra Provinciales que realizan el avistaje de ballenas, sin cargo, como actividad formativa integrada a la propuesta curricular de las Escuelas, que son organizadas y supervisadas por las autoridades y docentes del respectivo establecimiento.

Artículo 2°- Modificase el Anexo I Glosario del Decreto N° 167/08, modificado por el Decreto N° 1310/09, el que quedará redactado de la siguiente manera:

ANEXO I GLOSARIO:

Avistaje: Maniobras realizadas por los prestatarios del servicio del transporte náutico de personas para la actividad de avistaje de ballenas con fines turísticos, desde el comienzo de la navegación hasta su regreso a puerto. Navegación: Período en el que la

embarcación se traslada desde o hacia el puerto, o entre distintos grupos de ballenas.

Observación: Período en el cual la embarcación se encuentra en cercanía de las ballenas realizando las maniobras necesarias para su apreciación. Durante la observación pueden distinguirse tres momentos: aproximación, permanencia y alejamiento del animal.

Madres con cría: Grupo de ballenas compuesto por una hembra adulta y un cachorro o ballenato nacido en la temporada en que se está realizando el avistaje que permanecen cercanos entre sí en el área de observación.

Grupo de cópula: Grupo de ballenas que presentan una gran actividad en superficie, propia del cortejo de ésta especie. En general se encuentran compuestos por una hembra y uno o varios machos.

Golpe de cola: Comportamiento realizado por un individuo que golpea la superficie del agua con la aleta caudal.

Cola fuera del agua: Comportamiento en el que un individuo permanece en posición vertical, con la cabeza dirigida hacia el fondo, en el cual la aleta caudal puede observarse completamente fuera del agua por períodos de hasta varios minutos.

Serie de saltos: Comportamiento que comienza con una inspiración larga seguida de una inmersión en la que se aprecia cómo el pedúnculo caudal se eleva y luego se hunde con fuerza en la superficie. Posteriormente el individuo emerge realizando saltos seguidos en la superficie exponiendo 3/4 partes de la longitud de su cuerpo.

Descanso: Comportamiento en el que los individuos permanecen inmóviles en la superficie, sin muestras evidentes de desplazamiento en ninguna dirección.

Alejamiento activo: Reacción del ejemplar en la que evade la embarcación mediante movimientos bruscos en dirección contraria a la posición de esta, buscando incrementar la distancia que lo separa de la misma. Persecución: Acción de seguimiento deliberado por parte de la embarcación de avistaje, de un ejemplar que presenta alejamiento activo en más de dos intentos de aproximación. Deriva: Abatimiento o desvío de la embarcación de su verdadero rumbo por de Coordinación de Gabinete.-

Artículo 4º REGÍSTRESE, comuníquese, dése al Boletín Oficial y cumplido, ARCHÍVESE.-
DECRETO N° 530/2011.

ORDENANZA 4263 / 2001

PUERTO MADRYN. ORDENANZA MUNICIPAL PAISAJE PROTEGIDO EL DORADILLO

Artículo 1. Declárase Paisaje Terrestre y Marino Protegido al área correspondiente a una franja paralela a la costa marina compuesta de playa y tierra firme, esta última de un ancho mínimo de tres mil metros contados desde la línea de alta marea, siendo Punta Arco su extremo sur y el límite del Ejido municipal su extremo norte. En todos los casos en que la franja mencionada no sobrepasara en 300 metros la zona geográfica de bardas, la misma se extenderá hasta alcanzar dicho límite, de modo de integrarlas al Área. La reglamentación de la presente Ordenanza definirá las coordenadas geográficas correspondientes. El área mencionada en el artículo anterior se llamará Paisaje Protegido El Doradillo.

Artículo 2. La declaración de Paisaje Protegido tiene por finalidad conservar la integridad del paisaje, manteniendo sus condiciones naturales actuales.

Artículo 3. La presente declaración no implica el desconocimiento de derechos regularmente adquiridos con anterioridad a la creación del Área Natural Protegida ni la modificación del carácter de las actividades rurales que se desarrollan hasta el momento.

Artículo 4. En todos los casos se inducirá a los propietarios de tierras privadas al ejercicio de actividades acordes a un manejo sustentable de los recursos naturales existentes que garanticen un desarrollo compatible con la finalidad de la creación del Área Natural Protegida, y perdurable en el tiempo, mediante la promoción, apoyo técnico, económico y aquellas formas que la reglamentación establezca.

Artículo 5. Se propiciará el desarrollo de actividades turísticas en general, y de turismo rural y agroturismo en particular, de modo que constituyan una herramienta para la conservación del lugar. Se entenderá por *turismo rural* al conjunto de actividades que se desarrollan en el ámbito rural, en contacto con la naturaleza y con gente local, motivadas

por el interés de conocer y disfrutar de alguna actividad agropecuaria o relacionada a ésta, y que resultan de interés por sus características exóticas, tradicionales, diferentes del estilo usual de vida urbana. El *turismo rural* se caracteriza, además, por el respeto al ambiente, la revalorización de la cultura rural, y el carácter interactivo de sus actividades, permitiendo complementar las actividades agrícolas y ganaderas con la actividad turística.

Artículo 6. En el plazo de ciento ochenta días desde la sanción del presente deberá ser elevado al Concejo Deliberante un Plan de Manejo y Desarrollo del Área Protegida. Se creará una franja de aproximadamente 1500 metros desde la altura de la más alta marea donde no podrán realizarse ningún tipo de instalación o construcción o asentamiento, excepto aquellas que sean necesarias para cumplir con los objetivos de conservación del área.

Artículo 7. La introducción y desarrollo de nuevos asentamientos humanos estará sujeto a las normas y pautas que establezca la Autoridad de Aplicación en cumplimiento del Plan de Manejo que oportunamente se apruebe.

Artículo 8. En las tierras de dominio público están prohibidos los asentamientos humanos permanentes o transitorios, con excepción de los expresamente autorizados por la Autoridad de Aplicación en cumplimiento del Plan de Manejo. Será considerada intrusa, toda persona física o jurídica, pública o privada, estatal o no, que realice actividades permanentes u ocasionales, se radique u ocupe inmuebles del dominio público dentro del Área Natural Protegida sin autorización o permiso de la Autoridad de Aplicación.

Artículo 9. La realización de toda obra pública o privada en la zona deberá ser autorizada por la autoridad municipal, previa presentación de la parte interesada de la correspondiente evaluación de impacto ambiental, con carácter ineludible.

Cuando la evaluación de impacto ambiental reflejara que una obra pública o privada pudiera comprometer o alterar las condiciones naturales o paisajísticas del área, la autoridad municipal denegará la autorización para su ejecución.

Será nula toda autorización de realización de obras que no cuenten con la previa evaluación de impacto ambiental.

Artículo 10. Quedan prohibidos en todo el territorio aquellos usos y actividades que pudieran ocasionar un daño temporal o un perjuicio permanente al ambiente, en lo referente a calidad del aire, suelo, agua superficial o subterránea, flora, fauna, o paisaje. De modo de preservar la integridad paisajística de la zona de bardas se prohíbe cualquier construcción que interrumpa el perfil geográfico de las mismas.

Artículo 11. Se prohíbe la realización de todo tipo de actividad extractiva en el área. Aquellas que al momento de la sanción de la presente norma se encuentren realizándose sobre la base de un derecho previamente acordado serán toleradas sólo hasta el momento del vencimiento de los respectivos contratos, sin excepción.

Artículo 12. Queda prohibida el tratamiento y/o disposición final de residuos en la zona.

Artículo 13. Quedan totalmente prohibidas todo tipo de instalaciones aéreas de servicio (cableados de energía eléctrica, telefónica, cañerías, etc.). En todos los casos deberán realizarse en forma subterránea.

Artículo 14. Se prohíbe la instalación de carteles publicitarios a fin de mantener las condiciones naturales del área de modo de permitir la conservación de la calidad del sitio

para los visitantes, pudiendo instalarse los indispensables para favorecer el mayor aprovechamiento de las cualidades propias del área.

Artículo 15. El Departamento ejecutivo, a través de los organismos correspondientes, procederá a la confección del mapa correspondiente al área mencionada en el artículo 1º de la presente ordenanza.

Artículo 16. Autorízase al Sr. Intendente Municipal de la Ciudad de Puerto Madryn a la gestión y firma de Convenios de Colaboración con instituciones públicas y privadas nacionales e internacionales con el objetivo de lograr un mayor desarrollo y mantenimiento del Área.

Artículo 17. REGISTRESE. COMUNIQUESE. DESE AL BOLETÍN OFICIAL CUMPLIDO



**ENCUESTA SOBRE LAS EXPERIENCIAS
TURISTICAS DEL AVISTAJE DE BALLENAS EN
PUERTO PIRAMIDES Y EL DORADILLO**



Fecha: _____

Lugar de encuesta: _____

Agradecemos si puede tomarse unos minutos para completar esta encuesta, nos va a ayudar a mejorar la experiencia turística durante el avistaje de ballenas.
¡Muchas Gracias!

1. Lugar de Procedencia. País: Provincia: Localidad:
2. Edad: () 10 - 19 () 20 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 59 () 60 - 69 () + 70
3. Sexo: M () F ()
4. ¿Cuál es su actividad actual? (elegir con una cruz solo 1 opción)
() Comerciante () Profesional independiente () Estudiante secundario () Empleado Público
() Empleado Privado () Estudiante Universitario () Comerciante () Empresario
5. ¿Qué nivel de educación concluida posee? () Primaria () Secundaria () Universitaria
() Postgrado
6. ¿Cuántas veces vino antes a ver a las ballenas?: (si es primera vez, poner 0)
7. ¿Cuál fue el principal motivo de su viaje? () Ver a las ballenas en Puerto Pirámides embarcado () Ver a las ballenas desde la costa en el Doradillo () Ver a las ballenas () Relajarse () Contacto con la naturaleza en general () Estudios () Negocios () Otro, especificar:
8. ¿Con que medio de transporte llego al sitio de avistaje? () Vehículo propio () Vehículo rentado () Autobús () Avión ()
9. Durante su estadía, ¿qué tipo de hospedaje uso? () Hotel de Lujo (4 estrellas o más) () Hotel () Moteles () Departamentos () Camping () Casa de familia o amigos () Hostel () cabañas () Otros, por favor especificar:
10. ¿Cuál es el costo aproximado de su viaje? () Menos de \$5000 () \$5000 - \$9000 () \$9000 - \$13000 () \$13000 - \$17000 () Más de \$17000
11. ¿Cuánto tiempo se quedara en la zona? () Días
12. ¿Con quién viaja? () Solo () familia () pareja () amigos

~ 1 ~

13. ¿Qué piensa que pudo haber hecho más agradable su experiencia en el sitio de avistaje elegido?

Complete de acuerdo a su lugar de avistaje elegido:

Avistaje en Pirámides:

() Comportamiento más espectacular de las ballenas () Mayor número de ballenas () Acercarse más a las ballenas () Menos gente en el bote () Viaje de mayor duración () Mar calmo () Tomar mejores fotos () Mayor control con respecto a las normas () Otro: Por favor especificar:

Avistaje en el Doradillo:

() Menos gente () Mejor clima () Mejor señalización () Ballenas más cerca () Comportamientos más espectaculares de las ballenas () Mayor número de ballenas () Tomar mejores fotos () Mayor control con respecto a las normas () Otro, por favor especificar:

14. ¿Usted ha avistado ballenas en otro lugar que no sea Chubut? () No () Si: ¿Cuál?

15. Por favor elija la descripción que mejor se ajuste a usted como avistador de ballenas:

() Nuevo avistador de ballenas: "Esta es la primera vez que veo ballenas en estado salvaje. No sé mucho sobre las ballenas, elegí este viaje para tener una experiencia nueva o para pasar tiempo con mi familia y/o amigos. No viajo específicamente a lugares para ver ballenas"

() Nuevo avistador de ballenas apasionado: "Es la primera vez que veo ballenas en estado salvaje, aun así tenía algo de conocimientos previos sobre las ballenas, una de las principales razones por las que viene a Chubut fue por las ballenas"

() Avistador de ballenas activo: "Ya he visto ballenas antes. Es una actividad que me fascina, tengo un conocimiento importante sobre estos animales, elegiría cualquier destino en donde pueda avistar ballenas"

() Avistador de ballenas comprometido: "Ya he visto ballenas muchas veces antes, me encanta el avistaje de ballenas. Vengo a Chubut a ver cetáceos, si tuviera que elegir otro destino, este tendría que tener ballenas o algún tipo de cetáceo. Conozco mucho sobre la biología de la ballena y las regulaciones del turismo de avistaje".

16. ¿Cómo compararías tu experiencia realmente vivida, con tus expectativas antes de realizar el avistaje?

() Mucho peor () Peor () Lo mismo que me imaginaba () Mejor () Mucho Mejor

17. ¿Usted planea volver a visitar a las ballenas? () SI () NO

Si no planea volver a visitar el lugar, señale porque:

() No quiero visitar el mismo lugar de nuevo () No disfrute tanto la experiencia () No creo vaya a tener la misma experiencia que la primera vez () Otro, razón:

~ 2 ~

18. Experiencia del Avistaje de ballenas.

A) Describa brevemente su experiencia turística en el avistaje de ballenas, señalando lugar de avistaje y fecha. (Si realizó avistaje en ambos lugares realizar esta parte de la encuesta dos veces)

Lugar de Avistaje: () Embarcado en Puerto Pirámides () De costa, en El Doradillo.

Fecha:

B) Use las siguientes listas para ayudar a caracterizar su experiencia turística de avistaje de ballenas.

Instrucciones: Por favor calificar el grado en que cada afirmación se aplica a su Experiencia turística de avistaje de ballenas, encerrando en un círculo la respuesta apropiada en la siguiente escala:

Valor 1 = Totalmente en Desacuerdo, Valor 5 = Totalmente de acuerdo. (En el caso de hacerla desde Word directamente, poner una cruz "x" al lado de la respuesta elegida)

| | Totalmente en Desacuerdo | | | | Totalmente de acuerdo |
|---|--------------------------|---|---|---|-----------------------|
| Ver a las ballenas en este lugar fue relajante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ver a las ballenas en este lugar fue agotador | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ver a las ballenas en este lugar fue divertido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ver a las ballenas en este lugar fue emocionante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Realmente disfrute el avistaje de ballenas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Creo que mi presencia y/o la del grupo en el sitio de avistaje podría perjudicar a las ballenas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Se requiere de mucho esfuerzo ver a las ballenas en este lugar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ver a las ballenas aumento mi adrenalina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fui feliz durante el avistaje de ballenas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sentí tristeza durante el avistaje de ballenas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Disfrute la sensación de | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

~ 3 ~

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| libertad | | | | | |
| Mis actividades se encontraban limitadas por reglamentaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ver a las ballenas en este lugar me revitalizo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estaba enojado durante el avistaje de ballenas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En el avistaje pude conocer gente nueva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El avistaje de ballenas en este sitio presenta oportunidades de empleo para las comunidades locales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El avistaje de ballenas ayuda a que la gente se involucre más en la protección de las ballenas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La gente del lugar era amigable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Obtuve conocimiento de esta experiencia turística | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Físicamente, fue una experiencia desafiante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tuve mal clima durante el avistaje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tuve problemas con el transporte para llegar al sitio de avistaje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fue una experiencia única, realmente estuve en el lugar donde quería estar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fue diferente a otro tipo de avistaje en que haya participado anteriormente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Realmente es el mejor lugar para ver a las ballenas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Las ballenas en este lugar son un atractivo inimitable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Experimente nuevas culturas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pregunte a conocidos o familiares para obtener información sobre el lugar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| No hubo nada nuevo para mí con respecto al Avistaje de ballenas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Participo en actividades de aprendizaje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Valora entre 1 = Muy bajo y 5 = Muy alto, las siguientes afirmaciones sobre la Eficiencia y la Calidad en el sitio de avistaje.

| | Muy bajo | | | | Muy alto |
|--|----------|---|---|---|----------|
| La información recibida durante el avistaje de ballenas (mareas, fauna marina, reglamentaciones) era la adecuada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Las infraestructuras en el destino eran las adecuadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En general, he percibido el servicio turístico en el sitio de avistaje como un servicio eficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En general, los empleados turísticos (guías, guarda-parques) eran competentes, tenían conocimiento y habilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En general, los empleados turísticos (guías, guarda-parques) eran corteses, educados y respetuosos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Evalúe, en general, la calidad del servicio ofrecido por los empleados turísticos en el sitio de avistaje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Valora entre 1 = Muy bajo y 5 = Muy alto, las siguientes afirmaciones sobre la belleza y estética apreciadas en el sitio de avistaje

| | Muy bajo | | | | Muy alto |
|--|----------|---|---|---|----------|
| La belleza de los paisajes y del entorno que has apreciado en el sitio de avistaje | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Calidad del Medio Ambiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

A continuación se plantean unas cuestiones sobre los costes y sacrificios que ha supuesto el avistaje de ballenas. Evalúe cada afirmación en la siguiente escala, 1 = Muy bajo y 5 = Muy alto.

| | Muy bajo | | | | Muy alto |
|--|----------|---|---|---|----------|
| He percibido el coste asociado al desembolso de dinero para disfrutar del avistaje de ballenas como | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| He percibido el precio por el trayecto de ida y vuelta hasta el sitio de avistaje como | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| He percibido el precio del consumo (comidas, compras, transportes,...) dentro del destino de referencia como | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En general, he percibido el precio asociado a la experiencia del avistaje en este sitio como | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Sobre los diferentes riesgos percibidos, evalúe cada afirmación en la siguiente escala, 1 = Muy bajo y 5 = Muy alto

| | Muy bajo | | | | Muy alto |
|---|----------|---|---|---|----------|
| He percibido el miedo a tener algún accidente en el sitio de avistaje como | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| He percibido el miedo a ser objeto de algún acto de delincuencia en el sitio de avistaje como | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| He percibido el riesgo a ser timado o engañado por ser turista en el sitio de avistaje como | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En general, he percibido todos los riesgos asociados a esta experiencia turística como | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Encuesta en Ingles. Experiencia del Avistaje de ballenas en Península Valdes



**SURVEY ON THE TOURIST EXPERIENCES OF
WHALE-WATCHING IN PUERTO PIRAMIDES
AND DORADILLO BEACH**



Date: _____

Place of survey: _____

We appreciate if you can take a few minutes to complete this survey, it will help us to improve the tourism experience during the whale-watching.
¡Thank you so much!

1. Provenance. Country:
2. Age: () 10 - 19 () 20 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 59 () 60 - 69 () + 70
3. Sex: M () F ()
4. ¿What is your current activity? () Merchandiser () Independent professional () Student () Public employee () Private employee () Business man
5. ¿What level of education you have completed?
() Primary () Highschool () University () Postgrade
6. ¿How many times before came to see the whales?: (if it's the first time, write 0)
7. ¿What was the main reason for your trip?
() See whales in Puerto Piramide () See whales in Doradillo beach () See whales () Relax () Contact with nature () Study () Business () Other, Please specify:
8. ¿How did you get to the site of whale-watching? () Own vehicle () Rented car () Bus () Aircraft
9. ¿During your stays, what type of accommodation use? () Luxury Hotel () Hotel () Motels
() Apartments () Camping () Family House () Hostel () Cabin () Others, specify:
10. Travel expenses: () Less tan \$1000 () \$1000 - \$3000 () \$3000 - \$5000 () \$5000 - \$7000
() \$7000 - \$9000 () More than \$9000
11. ¿How much time it will remain in the area? () Days
12. ¿Who travels? () Alone () Family () () Friends () Couple

13. ¿What do you think it could have done more enjoyable your experience? Complete according to place of watching chosen:

Whale Watching in Puerto Piramides:

- Most spectacular behavior of the whales Greater numbers of whales Closer to the whales
 Less people on the boat Trip of longer duration Calm sea take better photos More control with regard to the rules Other: Please specify:

Whale Watching in Doradillo:

- Less people Best Weather Better signage Closer to Whales Most spectacular behavior of the whales Greater numbers of whales take better photos More control with regard to the rules Other: Please specify:

14. ¿Have you seen whales elsewhere than Chubut? No Yes, ¿What place?:

15. Please select the description that best fits you as whale-watcher:

- New whale-watcher: "This is the first time I see whales in the wild. I do not know much about whales, I chose this trip for a new experience, to spend time with my family and / or friends. I do not travel specifically to places to see whales"
- New passionate whale-watcher: "It's the first time I see whales in the wild, still had some prior knowledge about whales, one of the main reasons why we come to Chubut was for the whales"
- Active whale-watcher: "I have already seen whales before. It is an activity that fascinates me, I have a important knowledge about these animals, I would choose any destination where you can watch the whales"
- Involved whale-watcher: "I have already seen whales many times before, I love whale-watching. I come to Chubut to see cetaceans, if i had to choose another destination, this would have to take whales or some type of cetacean. I know a lot about the biology of the whale and the regulations of the whale watching tourism".

16. ¿How would you compare your experience really lived, with your expectations before watching?

- Much worse Worst The same as i imagined Best Much Better

17. ¿Do you plan to re-visit the whales? Yes No

If no plans to revisit the place, indicate that:

- I do not want to visit the same place again does not enjoy the experience both I think it will have the same experience as the first time Other, Reason:

~ 2 ~

18. Whale-watching experience:

- A) Briefly describe your whale-watching experience, noting watching site and date. (If you have made whale-watching in both places do this part of the survey twice).

Whale-watching site: () embarked on Puerto Pirámides () from shore in Doradillo.

Date:

- B) Use the following checklist to help characterize your whale-watching experience. Instructions: Please rate the degree to which each statement applies to your tourist experience, enclosing a circle in the appropriate response on the following scale: 1 = strongly disagree, 5 = completely agree.

| | Strongly disagree | | | | Completely agree |
|--|-------------------|---|---|---|------------------|
| Seeing whales in this place was relaxing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Seeing whales here was exhausting | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Seeing whales in this place was fun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Seeing whales here was exciting | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I really enjoyed whale watching | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I think my presence and / or group on the site of whale could harm whales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Too much effort to see whales here | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Watch the whales increased my adrenaline | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I was happy for whale watching | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I felt sad for whale watching | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| During watching, i enjoy the feeling of freedom | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Activities were restricted by rules | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Watch the whales in this place revitalized me | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I was angry during whale-watching | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I was able to meet new people during whale-watching | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| This whale-watching site presents employment opportunities for local communities | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Whale watching generates important information, and it helps people to be more involved in the protection of whales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| The locals were friendly | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I got knowledge from this tourist experience | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Physically, it was a challenging experience | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I had bad weather during whale-watching | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I had problems with transportation to the watching site | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| It was a unique experience, I really was in the place where I wanted to be | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| It was a different experience compared to another type of whale-watching that i have previously been involved | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Is the best place to see whales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| The whales in this place are an tourist attraction inimitable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I experience new cultures | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ask friends or family members for information on the place | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| There was nothing new to me | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I participate in learning activities | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Values between 1 = very low and 5 =very high, the following statements about the efficiency and quality, at the whale-watching site.

| | Very low | | | | | Very high |
|---|----------|---|---|---|---|-----------|
| The information received during the whale watching (tides, marine life, regulations) was adequate | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Destination infrastructure were adequate | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Overall, I perceived the tourist service at the site of watching as an efficient service | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Overall, tourism employees (guides, rangers) were competent, had knowledge and skill | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Overall, tourism employees (guides, rangers) were courteous, polite and respectful | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Evaluate, in general, the quality of service offered by tourism employees in the whale-watching site. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Values between 1 = very low and 5 = very high the following statements about the beauty and aesthetics appreciated at the whale-watching site.

| | Very low | | | | | Very high |
|--|----------|---|---|---|---|-----------|
| The beauty of the landscape and the environment that you have appreciated on whale-watching site | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Environmental Quality | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

~ 5 ~

What follows are a few questions about the costs and sacrifices which has resulted in the whale-watching. Evaluate each statement on the following scale, 1 = very low and 5 = very high

| | Very low | | | | | Very high |
|---|----------|---|---|---|---|-----------|
| I have perceived the cost associated with the disbursement of money to enjoy whale-watching as | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| I have perceived the Price of the tour as | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| I have seen the price of consumption (meals, shopping, transport, etc.) within the destination of reference as | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| In general, I have perceived the price associated with the the whale-watching experience in this site such as | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Evaluates each statement on the following scale, 1 = very low and 5 = very high, on the perceived risks

| | Very low | | | | | Very high |
|--|----------|---|---|---|---|-----------|
| I perceived fear of having an accident in the whale watching site as | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| I perceived the fear of being subject to any type of crime on the whale-watching site as | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| I have perceived the risk to be deceived by be a tourist in the whale-watching site as | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| In general, I've noticed all the risks associated with this tourist experience as | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

~ 6 ~