



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

LICENCIATURA EN TURISMO

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN



ALUMNA: María Antonella Zanoni

TITULAR DE CÁTEDRA: Cr. Walter Adrián De Poi

TUTORA: Lic. Ana Carolina Beber

AÑO: 2021

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. RESUMEN EJECUTIVO	6
2.1 NOMBRE DEL PROYECTO	7
2.2 BREVE RESUMEN DE LA IDEA DEL PROYECTO	7
2.3 DESTINO TURÍSTICO DONDE SE DESARROLLA EL PROYECTO	8
2.3.1 CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO	8
2.3.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA LOCAL	9
3. MATRIZ FODA	18
3.1 ANÁLISIS INTERNO Y EVALUACIÓN: FORTALEZAS Y DEBILIDADES	18
3.2 ANÁLISIS EXTERNO Y PROYECCIONES: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS	18
3.3 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DE “DEL ESTERO” CICLOTURISMO	19
3.4 LA PROPUESTA COMO UNA ESTRATEGIA SUPERADORA	20
4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA QUE DA ORIGEN A LA IDEA	21
5. OBJETIVOS DEL PROYECTO	23
5.1 OBJETIVOS A CORTO PLAZO	23
5.2 OBJETIVOS A MEDIANO Y LARGO PLAZO	23
6. ESTRATEGIA DE MARKETING	24
6.1 PERFIL DE MERCADO	24
6.1.1 PERFIL DE MERCADO META DEL PROYECTO	24
6.1.2 SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA	25
6.1.3 SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA Y SOCIAL	25
6.1.4 SEGMENTACIÓN PSICOGRÁFICA	25
6.2 POSICIONAMIENTO DEL PROYECTO – IDEA VENDEDORA	25
6.3 DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS PARA EL MERCADO ACTUAL	26
6.4 MARCA TURÍSTICA	26
6.5 ESTRATEGIA DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES	27
7. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PRODUCTO	28
7.1 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO INNOVADOR	28
8. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN	45
8.1 FOLLETERÍA	46
8.2 WORKSHOPS	47
8.3 WEB SITE	47
8.4 FAM TOUR	48
8.5 REDES SOCIALES	49
9. POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN	51
10. POLÍTICA DE PRECIOS	53

10.1	ESTRUCTURA DE COSTOS	54
10.2	ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA	55
10.3	FIJACIÓN DE PRECIOS	55
11.	CALIDAD TURÍSTICA	56
11.1	CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	56
11.2	MOMENTO Y MANERA EN QUE SE HARÁ LLEGAR LA ENCUESTA	56
11.3	DISTINTOS MEDIOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN	56
11.4	FORMULARIOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	57
12.	CONCLUSIÓN	59
12.1	EVALUACIÓN FINAL DEL PROYECTO	59
13.	BIBLIOGRAFÍA	61
14.	ANEXOS	63

1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad proponer un nuevo producto turístico presentando una propuesta innovadora y creativa en el destino seleccionado. El mismo surge a raíz de la necesidad de la Subsecretaría de turismo de la provincia de generar nuevos productos, de manera que puedan ser disfrutados durante todo el año y, además, como respuesta a la problemática que aqueja a los guías de turismo de la ciudad de Santiago del Estero, los cuales no cuentan con un trabajo estable.

En la ciudad de Santiago del Estero, en los últimos meses del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), creció el interés por las actividades deportivas al aire libre en espacios verdes como el Parque Aguirre, ubicado a orillas del río Dulce, y sobre todo, se intensificó el interés de la población local y nacional por el uso de la bicicleta, debido a razones económicas, comparado a los costos de transporte público, y para paseo o deporte dado que es saludable utilizar este medio de movilidad. Un gran número de indicadores resaltaron el aumento en la demanda de estos rodados. A modo de ejemplo, se observó en las bicicleterías que 3 de cada 10 clientes que ingresaron al local, realizaron la compra de una unidad, lo que implicó un incremento en las ventas del 60% comparadas al año anterior.¹ De igual manera la Cámara Argentina de Comercio Mayorista y Minorista de Bicicletas, Partes, Rodados y Afines (Commbi), informó que entre mayo y julio de 2020, se registró un crecimiento interanual de ventas de bicicletas del 50%.² Observando esta tendencia y debido a la ausencia en la ciudad de excursiones similares en las cuales se implemente la bicicleta como medio de movilidad, es factible e innovadora la propuesta de diseñar un producto turístico de este tipo en la ciudad de Santiago del Estero.

El cicloturismo enmarcado dentro del turismo aventura, sumado a los productos turísticos ya existentes, la captación y concreción de grandes eventos, más la calidez y hospitalidad del factor humano, posee potencial para desarrollarse en la ciudad debido a que la misma cuenta con atractivos culturales, históricos, religiosos y deportivos que llaman al interés del turista.

Durante el año 2017 y 2018, desde la Subsecretaría de turismo se organizaron actividades culturales para fortalecer los espacios públicos de recreación y dar visibilidad al patrimonio cultural y turístico de Santiago del Estero. Es el caso de talleres gratuitos de danzas folclóricas destinados a los turistas y al público en general. En consecuencia, desde dicha entidad surge la necesidad de diseñar, planificar y gestionar circuitos turísticos innovadores a escala local que reúnan los nuevos atractivos del destino de manera que

¹https://www.elliberal.com.ar/noticia/542995/crecio-demanda-bicicletas-hay-negocios-santiago-se-quedaron-sin-stock?utm_campaign=ScrollInfinitoDesktop&utm_medium=scroll&utm_source=nota

² <https://www.lanacion.com.ar/buenos-aires/bicisendas-avenidas-nid2452026>

puedan ser disfrutados durante todo el año, de manera gratuita, permitiendo al turista y residente proporcionar una experiencia única y memorable.

En este sentido, a partir de la “necesidad mutua” existente entre ambas organizaciones, como solución estratégica a la problemática que aqueja a los guías y debido a la necesidad de establecer nuevos circuitos turísticos desde la Subsecretaría de turismo, el presente proyecto tiene como propósito brindar excursiones gratuitas guiadas en bicicleta, bajo el nombre de “Del Estero” Cicloturismo.

A partir de experiencias previas y trabajos anteriores, el proyecto se conformará como una alianza estratégica, es decir, el mismo se constituye como una iniciativa conjunta entre las autoridades de la Subsecretaría de turismo de la provincia y los miembros de la Asociación de Guías de Turismo de Santiago del Estero (A.Gui.T.S.E). Establecer alianzas permitirá acrecentar el interés de ambas instituciones, orientadas a la innovación, planificación, gestión y financiamiento de productos turísticos en el destino. Como así también permitirá crear sinergias entre ambos organismos, posibilitando la cooperación y un trabajo en conjunto en cuestiones relacionadas al producto a desarrollar tales como la comunicación, comercialización, promoción, calidad turística, etc.

El proyecto permitirá minimizar esta problemática concerniente a los guías de turismo, resaltando y posicionando positivamente a los mismos como personal calificado en el área, buscando simultáneamente la distribución equitativa de beneficios entre sus socios, de modo tal que la Asociación sea auténtica con su misión y objetivos. Como así también permitirá incrementar el número de circuitos turísticos innovadores, que engloben los nuevos atractivos de la ciudad, de modo que puedan ser disfrutados gratuitamente durante todo el año por los turistas y residentes, favoreciendo al mismo tiempo a la divulgación del crecimiento de la ciudad de Santiago del Estero.

Cada una de las partes deberá asumir tareas y obligaciones para un mejor desempeño, estableciendo criterios y reglas de acción entre una organización y otra, y transmitiendo una cultura organizacional positiva, de manera que el producto funcione con eficiencia y calidad.

2. RESUMEN EJECUTIVO

CICLOTURISMO

Según la norma argentina “IRAM-SECTUR 42530”, de Servicios Turísticos de Cicloturismo, el cicloturismo es la modalidad de turismo aventura que consiste en la recorrida de un área urbana, rural o ambiente natural que tiene como elemento principal la utilización de bicicletas. (SECTUR, 2008) ³

Realizar ejercicio al aire libre y conocer lugares es una tendencia que crece y el cicloturismo es uno de los medios más utilizados para satisfacer esta tendencia.

El auge de los medios de transporte individual es una tendencia global. A partir de la pandemia por COVID-19, hay un alza en la demanda mundial de bicicletas. En la Argentina, desde la llegada de la pandemia, la bicicleta es el medio de transporte más usado. Según un informe elaborado por *Google Maps Trends*, basado en las consultas de los recorridos que realizan los usuarios, el uso de la bicicleta entre los argentinos aumentó en un 83% en relación al año pasado. El reporte agrega que la circulación en automóvil subió el 0,07%, mientras que disminuyó el 50% en transporte público y 21% en el traslado a pie (Figura 1).⁴

Según Daniel Tigani, director de Cimbra, la Cámara Industrial de la Motocicleta, Bicicleta, Rodados y Afines, los fabricantes de bicicletas pasaron de vender 1,5 millones de unidades en 2017 a 600.000 en 2019. Sin embargo, asegura que agosto del 2020 fue el mes de venta récord. Ese año, Cimbra estimó una venta de 1,8 millones de bicicletas, es decir, el triple que en 2019. (La Nación, 2020) ⁵



Figura 1. Cómo circuló la gente en Argentina durante la pandemia según *Google Maps Trends*.

³<https://repotur.yvera.tur.ar/bitstream/handle/123456789/14492/42530%20-%20Svcios%20Tcos%20de%20Cicloturismo.pdf?sequence=10&isAllowed=y>

⁴ <https://www.telam.com.ar/notas/202011/535396-coronavirus-google-bicicleta.html>

⁵<https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/furor-ciclista-las-bicis-subieron-70-hay-nid2450072>

2.1 NOMBRE DEL PROYECTO

“Del Estero” Cicloturismo. Slogan: “Aventuras todo el año”.

2.2 BREVE RESUMEN DE LA IDEA DEL PROYECTO

“Del Estero” Cicloturismo es un proyecto propuesto por la Asociación de guías de turismo de Santiago del Estero en conjunto con las autoridades de la Subsecretaría de turismo de la provincia el cual busca brindar excursiones gratuitas guiadas en bicicleta durante todo el año por los atractivos turísticos, culturales, históricos, religiosos y deportivos de la ciudad de Santiago del Estero.

Se propone la presentación del proyecto como una alianza estratégica ya que se busca crear sinergias e intercambios, permitiendo la cooperación entre ambos organismos, de manera de enriquecer la actividad turística y fortalecer los espacios públicos de recreación, dando visibilidad al patrimonio cultural y turístico del destino.

Cada una de las partes asumirá tareas y obligaciones. En relación a la entidad que regula al turismo, los mismos servirán de soporte financiero para la inversión de los equipamientos necesarios, seguro de accidentes personales para pasajeros y guías de turismo, de encargado de remunerar a los guías por los servicios brindados, de ser promotores del producto en grandes centros urbanos y en lugares claves de la excursión y de cuestiones relacionadas a la prensa y comunicación, comercialización, capacitación y calidad turística del producto. En cuanto a los profesionales del turismo pertenecientes a la Asociación, los mismos deberán planificar y diseñar los circuitos turísticos, brindando además el servicio de guiado gratuito para los turistas y residentes. Como así también deberán gestionar y organizar los recursos humanos, buscando principalmente la distribución equitativa de beneficios entre sus socios, de modo que la Asociación sea auténtica con su misión y objetivos.

El proyecto permitirá generar y fortalecer puestos de trabajos para los guías de turismo y, además, permitirá incrementar la oferta turística local mediante circuitos turísticos innovadores, que engloben los nuevos atractivos de la ciudad, de manera que puedan ser disfrutados gratuitamente durante todo el año. Mediante este nuevo producto se favorecerá a la divulgación y conocimiento del crecimiento de la ciudad de Santiago del Estero.

Se propone, en el corto plazo, la realización de excursiones los días lunes, miércoles y viernes en diferentes horarios, dependiendo de la temporada ya sea verano o invierno. Se proveerá de equipamiento tales como bicicletas así como elementos de seguridad y seguro para los pasajeros.

Durante todo el año se desarrollan en Santiago del Estero eventos religiosos, deportivos, culturales, de negocios, etc., los cuales generan el desplazamiento de personas. Muchas de estas personas arriban a la ciudad por primera vez, por lo que no tuvieron la

posibilidad de recorrerla y conocer sobre su historia. En cuanto a la comunidad residente es importante su inclusión ya que es un actor fundamental con capacidad de decidir e incidir en los procesos de desarrollo turístico de la ciudad. La presente propuesta busca que tanto la población local como los turistas nacionales y extranjeros, puedan recorrerla de manera gratuita en un medio de movilidad innovador y observar su crecimiento a través de una excursión atractiva, dinámica y saludable.

2.3 DESTINO TURÍSTICO DONDE SE DESARROLLA EL PROYECTO

2.3.1 CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO

El destino elegido como sede para realizar la excursión es la ciudad de Santiago del Estero, ubicada a orillas del río Dulce (Figura 2). Fundada el 25 de julio de 1553 por el conquistador Francisco de Aguirre, es conocida también como “Madre de Ciudades” por ser la primera ciudad de Argentina. Esta denominación se debe a que desde allí partieron las expediciones españolas que fundaron las principales ciudades del norte del país.

Santiago del Estero posee un clima subtropical con estación seca, el cual se caracteriza por tener precipitaciones escasas en invierno. Los veranos son calurosos y largos; los inviernos, suaves y cortos con heladas poco frecuentes. Hay una gran diferencia entre las temperaturas altas (verano) y bajas (invierno), es decir, existe una gran amplitud térmica estacional.



Figura 2. Accesos a la ciudad de Santiago del Estero.

Uno de los principales factores de diferenciación territorial es su patrimonio histórico, cultural y religioso, el cual es expuesto por medio de su arquitectura antigua y sus museos de interés turístico tales como la Catedral Basílica Nuestra Señora del Carmen, primera diócesis en la República Argentina; el Centro Cultural del Bicentenario, instalado en el edificio del antiguo Cabildo (antigua Casa de Gobierno de la Provincia), complejo cultural y museográfico que concentra en un solo edificio a los antiguos museos de la ciudad: el de Bellas Artes, el de Antropología y el Histórico; el FÓRUM Centro de Convenciones y Exposiciones emplazado en uno de los edificios históricos de la ciudad que se encontraba en desuso: la vieja estación de Ferrocarriles Mitre, para lo cual se recuperó y se puso en valor. Desde el punto de vista arquitectónico conjuga lo histórico con lo moderno. El

Convento de Santo Domingo, custodió de una de las réplicas del Santo Sudario que amortajó el cuerpo de Cristo, después de la crucifixión.

Otras características del destino son sus artesanías, su gastronomía regional, sus patios santiagueños y el folclore, con sus tradicionales chacareras, considerado parte del patrimonio cultural típico de la provincia.

En el año 2005, el ex Presidente de la Nación, Dr. Néstor Kirchner y el Gobernador de la provincia Dr. Gerardo Zamora, firmaron el acta de “Reparación Histórica” dejando atrás años de postergación para Santiago del Estero. Esto permitió contar con inversiones nacionales para obras de infraestructura tales como caminos, agua, luz, viviendas, hospitales y escuelas; restauración del patrimonio histórico, y construcciones edilicias de uso público.

La ciudad capital contó a partir de entonces, con instalaciones que contribuyeron en la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, adquiriendo una nueva fisonomía, manifestando un desarrollo urbanístico, que le otorgó una impronta moderna y de respeto por el patrimonio histórico. Estas obras y edificios revalorizados son los principales espacios cívicos, culturales e históricos que conjugan el pasado con la arquitectura moderna y promueven e incentivan la cultura, el deporte y el turismo. Los mismos benefician el comercio, la gastronomía, la hotelería, y servicios de toda índole, que en forma indirecta producen la recuperación de la inversión en infraestructura.

El destino posee una vasta infraestructura terrestre, con todos los servicios necesarios para una estadía confortable, contando con diversos accesos y red de carreteras; infraestructura en transporte terrestre y aéreo, comunicación, energía, alojamiento, gastronomía, comercios, información turística, agua potable, gas natural, hospitales, etc.

2.3.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA LOCAL

El turismo en Santiago del Estero es una de las actividades más recientes, y ha tenido un crecimiento exponencial en los últimos 10 años⁶, logrando alcanzar un fuerte posicionamiento que le permitió atraer en gran medida tanto el turismo nacional como extranjero. Esta actividad se ha convertido en uno de los sectores socioeconómicos más dinámicos y, en particular, del desarrollo continuo en la provincia.

La Ciudad de Termas de Río Hondo, según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), referidos al turismo, tuvo un crecimiento sostenido en el número de turistas que visitaron la misma durante los meses de diciembre, enero, febrero y marzo. En el año 2010 se registraron 7.687 pernотaciones mientras que en el año 2019

⁶http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=6683&titulo=Es-necesario-un-plan-de-turismo-termal

fueron 41.016.⁷ Estos datos marcan claramente como en los años 2018 y 2019 se pudo romper con la estacionalidad y permitieron que la principal ciudad turística permanezca abierta todo el año. Tal es así que el Gobernador de la Provincia, Dr. Gerardo Zamora, recibió el reconocimiento a la "Gestión Pública de Turismo" de los premios Bitácora "por su esfuerzo y compromiso en inculcar en el pueblo santiagueño la importancia de la actividad turística en su provincia".⁸

A partir de las obras en infraestructura turística inauguradas en Las Termas de Río Hondo, la ciudad de Santiago del Estero es incluida como un importante punto de interés en los circuitos turísticos que parten desde la ciudad termal lo cual la convierte en un destino obligado para visitar.

Santiago del Estero es una provincia que fue creciendo turísticamente y gran parte de este crecimiento se debe a la concreción de obras de infraestructura con características modernas, las cuales permiten ofrecer productos turísticos especializados a distintos segmentos tales como:

Turismo de reuniones: Las ciudades de Santiago del Estero y Termas de Río Hondo conforman un circuito ideal para la realización de ferias, congresos y convenciones. La ciudad capital cuenta con el Fórum, primer y principal Centro de Convenciones y Exposiciones. El actual Secretario Ejecutivo del Instituto Nacional de Promoción Turística (INPROTUR), ex Subsecretario de turismo de la provincia, Ricardo Sosa, durante la realización de la feria internacional Termatalia llevada a cabo en Termas de Río Hondo, expresó que: "*Santiago capital se ha posicionado dentro de los 10 destinos con más cantidad y calidad de eventos*". Además agregó que, "*Santiago del Estero es la prueba más contundente de que cuando hay uniformidad en las visiones, se consiguen cosas impensadas. En 10 años hemos tenido inversiones que quizás en otro destino se podrían realizar en 20 ó 25 años*".⁹

Turismo religioso: Conformado por la Catedral Basílica Nuestra Señora del Carmen, la cual se erige como la primera diócesis en la República Argentina, la Iglesia La Merced, declarada Monumento Histórico Nacional, la Iglesia San Francisco Solano, primer convento de orden Franciscana del país la cual pertenece a las órdenes más antiguas de Santiago del Estero; Iglesia Santo Domingo, Convento Belén y Capilla La Montonera.

Turismo deportivo: Santiago del Estero es sede de eventos internacionales que generan un fuerte impacto turístico, en disciplinas tales como motociclismo, automovilismo, bicicross, natación, golf y fútbol. La provincia se está consolidando como sede de eventos

⁷https://drive.google.com/file/d/1VaL5V2fwDOhTOWw55woHG3IB-NY57_6Q/view?fbclid=IwAR1zU-BQGPFr321Ji0yMPNX7KV7PeQo1Uh2Mym-QFz1mg0Ad9iNxwqQrBLI

⁸ <http://www.sde.gov.ar/index.php?cargar=articulo&id=487>

⁹http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=6683&titulo=Es-necesario-un-plan-de-turismo-termal

deportivos, gracias a una inversión en infraestructura de primer nivel. Son reconocidos los espacios deportivos de los cuales dispone ya que son inversiones que se integran con la actividad turística generando una asociación exitosa.

Enoturismo: El destino es cuna del vino argentino, dado que es una actividad que tuvo su inicio casi al mismo tiempo que la fundación de la ciudad y luego se trasladó a otras regiones. Después de muchas décadas, es parte de la actividad vitivinícola Argentina, la cual comenzó a ser uno de los productos turísticos destacados de la provincia.

Uno de los proyectos de promoción industrial puestos en marcha en 2019 fue la Bodega Finca “María del Pilar”, dedicada a la plantación de vides e instalación de una bodega de producción de vinos ubicada en la localidad de Higuera Chacra, Departamento Robles. En este sentido, es de destacar que Santiago del Estero se encuentra en el proyecto enológico más importante de América del Sur: “La ruta del vino más larga del mundo”, un recorrido enoturístico de 1.300 km que une a las ciudades de La Serena, en la región de Coquimbo, Chile y Santiago del Estero, ambas fundadas por Francisco de Aguirre. Este ambicioso proyecto también integra a las provincias de San Juan, La Rioja y Catamarca.¹⁰

Estos eventos y obras emblemáticas contribuyen al crecimiento de las economías regionales y sus alrededores, a la generación de empleo, resaltan la riqueza cultural e histórica y además, posicionan a la provincia como un destino turístico internacional. Con respecto a esto, el ministro de Turismo y Deportes de la Nación, Matías Lammens, visitó el stand de la provincia en la Feria Internacional de Turismo (FITUR 2020), resaltando que: *“Es admirable todo lo que ha hecho Santiago del Estero; han logrado construir un destino de trascendencia mundial. Es un ejemplo para todo el turismo argentino”*.¹¹

A. DEMANDA ANUAL

Durante el período 2016-2019, Santiago del Estero recibió un total de 1.128.939 turistas de los cuales 1.114.958 fueron turistas residentes y 13.981 fueron turistas extranjeros (Tabla 1).

¹⁰https://www.hosteltur.com/lat/141181_argentina-y-chile-presentaron-la-ruta-del-vino-mas-larga-del-mundo.html

¹¹<http://www.nuevodiarioweb.com.ar/noticias/2020/01/23/227583-matias-lammens-santiago-del-estero-es-un-ejemplo-para-todo-el-turismo-argentino>

Tabla 1. Cantidad de turistas anuales. Promedios 2016-2019.

(1) Promedios 2016-2019 (2) Promedios 2018-2019

CANTIDAD DE TURISTAS ANUALES			
	TURISTAS	PART. % EN SGO. DEL ESTERO	PART. % EN TOTAL PAÍS
TURISTAS RESIDENTES (1)	1.114.958	99%	2%
TURISTAS EXTRANJEROS (2)	13.981	1%	0%
TOTAL DE TURISTAS	1.128.939	100%	2%

Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación – Área de Estadísticas de Turismo por provincias/cuadro estadísticos (Santiago del Estero).

B. TURISMO INTERNO

Durante el período 2016-2019, los turistas argentinos pernoctaron 7.892.772 noches, con una estadía media de 7,1 noches, un gasto promedio por turista de \$8.374 y un gasto promedio diario de \$1.183. (Tabla 2)

Tabla 2. Turistas argentinos. Promedios 2016-2019.

PROMEDIOS 2016-2019	TURISTAS ARGENTINOS	PERNOCTACIONES	ESTADÍA MEDIA	GASTO PROMEDIO POR TURISTA EN \$ JUN. 2019	GASTO PROMEDIO DIARIO EN \$ JUN. 2019
	TURISTAS	NOCHES	NOCHES		
Santiago del Estero	1.114.958	7.892.772	7,1	8.374	1.183
Total País	46.421.109	243.037.592	5,2	8.076	1.542

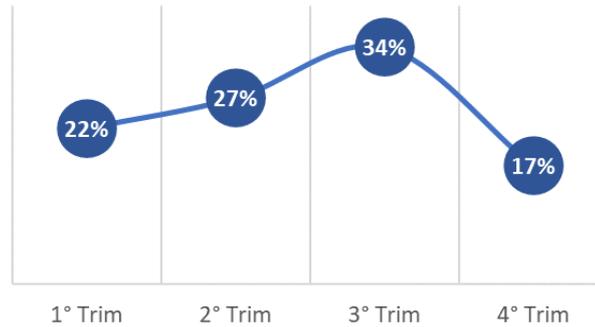
Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación – Área de Estadísticas de Turismo por provincias/cuadro estadísticos (Santiago del Estero).

C. ESTACIONALIDAD

Santiago del Estero se caracteriza por ser un destino turístico con fuerte convocatoria en temporada invernal. El Subsecretario de turismo de la provincia, Prof. Nelson Bravo, sostiene que *“En estos últimos años y mediante el trabajo mancomunado, se logró romper con la estacionalidad para convertirse en un destino de todo el año”*.¹²

La temporada alta se presenta en mayor medida durante todo el mes de julio, es decir en el 3º trimestre (Gráfico 1), dado que se realizan los festejos del aniversario de la ciudad.

¹²<https://mensajero.com.ar/2020/11/19/con-santiago-del-estero-el-territorio-nacional-sigue-reactivandose/>

Gráfico 1. Porcentaje de turistas por trimestre. Promedios 2016-2019.


Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación – Área de Estadísticas de Turismo por provincias/cuadro estadísticos (Santiago del Estero).

D. PERFIL DEL TURISTA INTERNO

Con respecto al perfil del turista interno que viajó a la provincia en el período 2016-2019 (Tabla 3), se encuentra formado por diferentes variables:

Tabla 3. Perfil del turista interno que viaja a la provincia. Promedios 2016-2019.

VARIABLES	% DEL TOTAL DE TURISTAS
MOTIVOS DE VIAJE	
Visita a familiares y amigos	49%
Ocio	46%
TIPO DE ALOJAMIENTO	
Casa de familiares y amigos	49%
Hoteles	37%
Segunda vivienda del hogar	9%
TIPO DE TRANSPORTE	
Auto	52%
Ómnibus	45%
Avión	3%
EDAD EN TRAMOS	
Menores de 18 años	15%
de 18 a 29 años	23%
de 30 a 44 años	21%
de 45 a 59 años	18%
60 años o más	24%

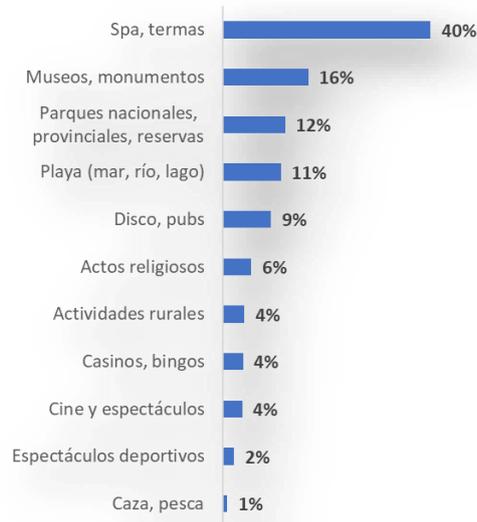
Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación – Área de Estadísticas de Turismo por provincias/cuadro estadísticos (Santiago del Estero).

La procedencia de los turistas internos comprende las provincias de Córdoba, Santa Fe, Tucumán, Buenos Aires, Mendoza, Salta, Chaco, San Juan, Catamarca, Tucumán, Entre Ríos, Chubut, Rio Negro, Tierra del Fuego y Santa Cruz. Estos se encuentran formados por grupos familiares, jóvenes y contingentes. Con respecto al porcentaje de turistas internos correspondiente a cada provincia, la página web del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, no cuenta con dicha información.

E. ACTIVIDADES REALIZADAS

Las actividades más realizadas por los turistas en Santiago del Estero durante el período 2016-2019 fueron: spa y termas (40%) y museos y monumentos (16%) (Gráfico 2).

Gráfico 2. Participación sobre el total de turistas. Promedios 2016-2019.



Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación – Área de Estadísticas de Turismo por provincias/cuadro estadísticos (Santiago del Estero).

F. TURISMO RECEPTIVO

En cuanto al turismo receptivo, durante el período 2018-2019 arribaron 13.981 turistas extranjeros a la provincia (Tabla 4). Cabe destacar que la página web del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, no menciona la procedencia de los turistas ni los porcentajes correspondientes a cada país.

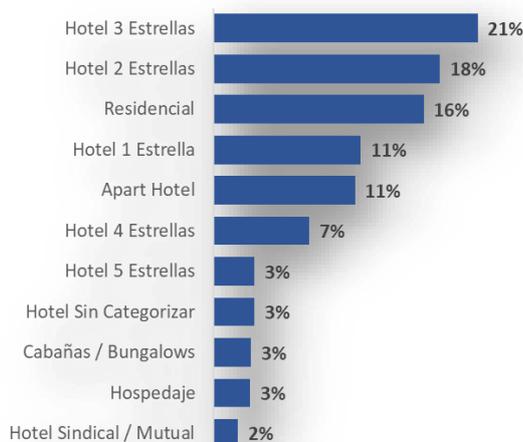
Tabla 4. Turistas extranjeros. Promedios 2018-2019.

Período	TURISTAS EXTRANJEROS	
	Santiago del Estero	Total País
Promedios 2018-2019	13.981	7.164.482

Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación – Área de Estadísticas de Turismo por provincias/cuadro estadísticos (Santiago del Estero).

G. ALOJAMIENTOS

Con respecto a la oferta de alojamiento, según el Área de Estadísticas de Turismo por provincias del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, en el año 2018 había un total de 321 establecimientos y 19.002 plazas hoteleras en toda la provincia. En cuanto a las principales categorías de alojamiento se detallan en el Gráfico 3.

Gráfico 3. Principales categorías de alojamiento. Participación sobre el total de plazas. Año 2018.


Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación – Área de Estadísticas de Turismo por provincias/cuadro estadísticos (Santiago del Estero).

En cuanto a la oferta de alojamiento de la ciudad Capital (Tabla 5), en el año 2018 se encontraba formada por 2416 plazas hoteleras, 1986 camas y 1129 habitaciones. Las mismas se encontraban distribuidas en: hoteles de 4 estrellas (1), hoteles de 3 estrellas (9), hoteles de 2 estrellas (2), hoteles de 1 estrella (1), hotel Boutique (1), Apart Hotel (1), residenciales (13), hospedajes y campings.

Tabla 5. Listado de alojamientos, categorías, camas, plazas y habitaciones del departamento capital.

SUBSECRETARIA DE TURISMO DE SANTIAGO DEL ESTERO								
Nº de Reg.	ALOJAMIENTO	DIRECCION	TELEFONO	CAT.	PROPIETARIOS	CAMAS	PLAZAS	HABITACIONES
CAPITAL								
1	Hotel CARLOS V	Avellaneda Nº 203	424-0303	4	CADENA LUXOR	146	177	100
2	Hotel NUEVO SANTIAGO	Buenos Aires Nº 60	421-4949/5550	3	HUAICO S.A	120	147	50
3	Hotel CIUDAD	Moreno 292 y Sáenz Peña	421-6395	3	ABDALA HNOS.	65	70	30
4	Hotel CENTRO	9 de Julio Nº 131	421-9502	3	LIVIO YOCCA	90	120	50
5	Hotel BRISTOL	Moreno Nº 677	421-8387	3	GUSTAVO SARQUIZ	133	149	63
6	Hotel PALACE	Tucumán Nº 19	421-2700/1	3	PALACE S.A	72	86	42
7	Hotel LIBERTADOR	Catamarca Nº47	421-9252	3	ELENA CONTATO DE YOLES	76	88	40
8	Hotel SAVOY	Tucumán Nº 39	421-1234/3	3	SUC. EMILIO FERNANDEZ	109	127	57
9	Hotel COVENTRY	Chacabuco Nº 325	421-3477/5050	3	CADENA LUXOR	76	90	46
10	HOTEL ALTOS DEL ESTERO	Salta Nº 40	422-7718	3	FELUAN SRL	165	192	93
11	Hotel CONFORT	H. Irigoyen 1396 esq. Ameghino	4217188	2	CARLA GIGLIOLA GIULIANO	79	89	56
12	HOTEL SOLANO	Sarmiento Nº 147	428-3535	2	HOSTSER S.A	94	105	46
13	APART HOTEL PLAZA 3	Buenos Aires Nº 778	(0385) 4241997	AP.	Lucatelli Silvina E.	252	284	72
14	HOTEL BOUTIQUE SANTIAGO	Hipólito Irigoyen Nº 609	425-3737	BTQ	Teresa Collado de Drube	45	63	24
15	HOTEL NUEVO OESTE	Sarmiento Nº 553	421-2245	1	ANTONIO CHAVES TORRES	27	48	21
16	RESIDENCIAL AVENIDA	Pedro León Gallo Nº 405	421-5887	RES	CARLOS FELIX ARCE	24	35	16
17	RESIDENCIAL EL SAUCE	Misiones Nº 57	422-6137	RES	ARAGONA G. Y RUBIO S. S.H.	42	39	18
18	RESIDENCIAL IOVINO	Moreno (s) Nº 602	421-3311	RES	SUC. YUSEPE IOVINO	43	48	23
19	RESIDENCIAL ALASKA	Santa Fe Nº 279	422-1360	RES	ANTONIO SANGEDOLCE	16	24	39

20	RESIDENCIAL STILO	Santa Fe N° 256	422-1360	RES	ANTONIO SANGEDOLCE	21	39	18
21	RESIDENCIAL RODAS	Pedro León Gallo N° 470	421-8484	RES	ING. FILLIPA	70	95	35
22	RESIDENCIAL SANTA RITA	Santa Fe N° 273	422-0625	RES	MANUEL GARCIA	31	41	20
23	RESIDENCIAL ANEXO STA. RITA	Santa Fe N° 255	(0385) 4240150	RES	GARCIA JOSE MANUEL	15	20	8
24	RESIDENCIAL EMAUS	Moreno (s) N° 675	421-5893	RES	YOLANDA J. DE IOVINO	16	21	9
25	RESIDENCIAL RIVADAVIA	Rivadavia (o) y Sagrado Corazón N° 1320	154042484	RES	RAUL SANCHEZ GONZALEZ	28	47	21
26	DON VICTORIO	Perú N° 708	4227207	RES	MURATORE V.	27	33	99
27	COPSE	Arenales N°1050	422-0260	RES	CIRCULO OFICIALES	90	120	24
28	HOSPEDAJE CHACO	CHACO 349	425-3869	RES	MIRANDA PABLO DANIEL (CONC)	14	19	9
						1986	2416	1129

Fuente: Subsecretaría de turismo de Santiago del Estero. Área de fiscalía de establecimientos turísticos.

H. AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO (Tabla 6)

Tabla 6. Listado de empresas de viajes y turismo de la provincia.

LEGAJO	CATEGORÍA	DESIGNACIÓN COMERCIAL	TELÉFONO
372	AT	Grand Turismo	4214612
1028	ESFL	I.O.S.E.P.	4242909
1117	AT	La Galera S.C.	4224777
5225	EVT	Inti Jet	4214670
8869	EVT	Oscar Veliz	4240343
8928	ESFL	Asociación Civil Universidad Católica De Santiago Del Estero	4211777
10367	EVT	Centro De Viajes Y Turismo La Unión	4214646
11017	EVT	El Portal	4210922
11097	EVT	Platino Turismo	4240888
11350	EVT	Ritmo Turismo	4227177
11359	EVT	Insatur	423643
11879	EVT	Abraxa'S Tours	4227301
12055	EVT	Sumaq Turismo	4213055
12129	EVT	La Giralda	4210202
13305	EVT	Mykonos Travel Service	4217087
13663	EVT	Valentina Tour	423607
14264	EVT	Jarisa	
14349	AT	Senderos Argentinos Tour	
14593	EVT	Kaiser Viajes Y Turismo	4259009
14597	EVT	Cajal Turismo	423963
14666	EVT	Carranza Y Asociados	4255630
15211	EVT	Mixtura Holiday & Travel	4215329
15431	EVT	Basbus Travel	5946015
15609	ESFL	Cooperativa De Educadores Santiagueños De Crédito, Consumo y Provisión De Servicios	4214404
15661	EVT	Carlos Lencina Viajes	4317105
15740	EVT	Sin Atajos	4221527
15952	AT	Esparta Viaje Y Turismo	4263838
16428	EVT	Imaginario Turístico	4229913
16541	EVT	Complementos Tour	6990446
16632	EVT	Travel Wings	
16726	EVT	Zinnia Travel Agency	5989674
16887	EVT	Scoty Tours	4218871

16978	EVT	Pablo Hetmañiuk Viajes Y Turismo	4911619
17035	EVT	Anelli Viajes Y Turismo	4445000
17304	EVT	Cataleya Travel	4022519
17394	EVT	Pablo Sebastián Lo Bruno Franquicia De Babel	4250656
17420	EVT	Mistol	
17461	AT	Instinto Viajero	4784024
17462	EVT	Piazza Travel	4260020

Fuente: Subsecretaría de turismo de Santiago del Estero. Área de fiscalía de establecimientos turísticos.

I. CONECTIVIDAD AÉREA

En relación a la conectividad aérea, la ciudad de Santiago del Estero cuenta con el Aeropuerto Vice-comodoro Ángel de La Paz Aragonés que opera vuelos de cabotaje regulares al cual arribaron 71.857 pasajeros en el año 2019. (Tabla 7)

Tabla 7. Vuelos de cabotaje regulares. Pasajeros 2019.

AEROPUERTOS QUE OPERAN VUELOS DE CABOTAJE REGULARES	PASAJEROS 2019	ASIENTOS 2019	% ASIENTOS 2019
Aeropuerto Santiago del Estero	71.857	89.251	92%
Aeropuerto Internacional Termas de Río Hondo	5.341	7.991	8%
TOTAL	77.198	97.241	100%

Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación – Área de Estadísticas de Turismo por provincias/cuadro estadísticos (Santiago del Estero).

Los datos estadísticos revelan el potencial de la provincia en términos de crecimiento del sector, y la necesidad de aprovechar esta oportunidad por parte del sector público mediante productos turísticos innovadores, tales como el cicloturismo, enmarcado dentro del turismo de aventura.

3. MATRIZ FODA

3.1 ANÁLISIS INTERNO Y EVALUACIÓN: FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Destino rico en recursos culturales, históricos y religiosos. • Sede de eventos deportivos nacionales e internacionales. • Cercanía a Las Termas de Río Hondo, ubicada a 70 km, principal centro termal de Argentina y América. • Reapertura turística de la temporada verano 2021 mediante la implementación de protocolos y medidas sanitarias.¹³ • Subsidio a trabajadores del turismo como consecuencia de la pandemia por COVID-19, mediante una ayuda económica mensual por parte del gobierno provincial.¹⁴ • Generación de obras de infraestructura que promueven e incentivan el turismo. Ejemplo: Estadio Único “Madre de Ciudades”. • Reacondicionamiento y puesta en valor de monumentos y espacios públicos. • Mejoramiento de calles en el microcentro lo que favorece a la imagen y circulación vehicular. • El destino es parte de la actividad vitivinícola la cual comenzó a ser uno de los productos turísticos destacados de la provincia.¹⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de turismo desactualizada. • Escasas fuentes de trabajo estables para los técnicos y guías de turismo. • Las autoridades provinciales posicionan como principal destino a Termas de Río Hondo. • No existe un Colegio que regule el ejercicio profesional de los egresados en turismo. • Escasos circuitos turísticos que reúnan los nuevos atractivos del destino y puedan ser disfrutados durante todo el año. • Temperaturas extremas durante la temporada de verano. • Bajo nivel de involucramiento de los residentes en los procesos de toma de decisiones orientados al desarrollo turístico de la ciudad.

3.2 ANÁLISIS EXTERNO Y PROYECCIONES: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del programa de preventa turística denominado “Pre Viaje”, del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, que otorga beneficios para viajar y disfrutar todos los destinos del país, favoreciendo al turismo interno.¹⁶ • Ciclo “Ampliar Destinos” que permite promocionar y dar a conocer los atractivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Rebrote de COVID-19 lo cual generaría un nuevo cierre de fronteras nacionales, efectos negativos en la actividad turística, pérdida de ingresos, empleos, el descenso de las llegadas y el gasto turístico. • Destinos de la región NOA que poseen certificado internacional de destino seguro (<i>Safe Travels Stamp</i> o Sello Viajes Seguros),

¹³<https://www.telam.com.ar/notas/202012/537469-santiago-del-estero-habilito-turismo-demanda-termas.html>

¹⁴<https://sursantiago.com.ar/politica/2020/12/01/trabajadores-del-turismo-la-cultura-y-el-deporte-de-santiago-recibiran-una-ayuda-extra-de-fin-de-ano>

¹⁵<http://www.nuevodiarioweb.com.ar/noticias/2018/10/22/172571-santiago-del-estero-cuna-del-primer-vino-argentino>

¹⁶ <https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/previaje>

<p>de cada destino del país, organizado por la Cámara Argentina de Turismo junto al Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, el Consejo Federal de Turismo (CFT) y Aerolíneas Argentinas.¹⁷</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de obra para transformar la Ruta Nacional N° 9 en autovía en el tramo que une a San Miguel de Tucumán con Termas de Río Hondo en Santiago del Estero. Lo que permitirá mejorar las capacidades del desarrollo de la industria turística entre ambas provincias.¹⁸ • Acuerdo turístico entre las provincias del Norte Argentino permitiendo la libre circulación y favoreciendo el reinicio de la actividad turística.¹⁹ • Plan Estratégico de vacunación contra la COVID-19 en Argentina, reduciendo la circulación de la enfermedad, hospitalizaciones y las muertes y restableciendo de manera gradual una nueva normalidad.²⁰ 	<p>otorgado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo. Es el caso de Salta, primera provincia en recibirlo ya que garantiza seguridad sanitaria para los turistas.²¹</p>
---	--

3.3 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DEL PROYECTO “DEL ESTERO” CICLOTURISMO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con técnicos y guías de turismo bilingües para trabajar en dicho proyecto. • Genera fuentes de trabajo para guías de turismo locales. • Actividad gratuita al aire libre. • Cuenta con elementos de seguridad. • Permite recorrer la ciudad y sus atractivos de una manera saludable. • Incrementa la oferta turística local. • Favorece la cooperación y el trabajo en conjunto con el sector público. • No recorre grandes distancias por lo tanto no exige gran preparación física. • Dificultad de la excursión: Nula. Las calles de la ciudad carecen de pendientes puesto que el terreno es llano. • Contribuye al cuidado del medio ambiente, a la disminución del calentamiento global, y no produce contaminación sonora. • Medio de transporte económico ya que no requiere combustible ni altos costos de mantenimiento. • Brinda beneficios para la salud. • Disponible durante todo el año ya que se lo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de bicisendas que delimiten carriles para uso exclusivo de este medio de transporte. • Falta de fuentes de financiamiento que permitan inversiones en activos fijos tales como la compra de equipamiento en vehículos (bicicletas). • Falta de fuentes de financiamiento que permitan inversiones en activos intangibles tales como los gastos de capacitación que se requieren para la preparación del personal y para el desarrollo de conocimientos que deben adquirir con anticipación a la puesta en marcha del proyecto.

¹⁷ <https://www.argentina.gob.ar/noticias/comienza-la-tercera-edicion-de-ampliar-destinos>

¹⁸ <https://www.lanacion.com.ar/politica/el-presidente-acordo-manzur-zamora-transformar-parte-nid2432217>

¹⁹ <https://www.argentina.gob.ar/noticias/libre-circulacion-entre-las-provincias-del-norte-argentino>

²⁰ <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/vacuna>

²¹ <https://www.telam.com.ar/notas/202010/527316-salta-certificacion-destino-seguro.html>

<p>realizará en cualquier temporada, sin importar las temperaturas que se registren en la ciudad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producto innovador. No existen excursiones similares en las cuales se implemente la bicicleta como medio de movilidad en la ciudad de Santiago del Estero. 	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor interés por las actividades deportivas al aire libre. • Incremento de la demanda de bicicletas por razones económicas y para paseo o deporte en la ciudad de Santiago del Estero a partir de la pandemia por COVID-19. • Tendencia de incremento de la bicicleta como el medio de transporte más usado en el país desde la llegada de la pandemia. • Realización de un circuito saludable organizado por la Municipalidad de la Capital para ciclistas locales el cual otorga carriles predeterminados en una zona segura.²² 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones climáticas que afecten el correcto funcionamiento de la excursión (lluvias). • Inseguridad lo cual podría generar robos durante el desarrollo de la excursión. • Posibilidad de accidentes de tránsito que pongan en peligro la vida de los turistas o residentes.

3.4 LA PROPUESTA COMO UNA ESTRATEGIA SUPERADORA

A partir del análisis FODA realizado tanto del destino como del proyecto, se puede determinar que los objetivos más importantes son superar debilidades como la necesidad, desde la Subsecretaría de turismo, de crear circuitos turísticos innovadores que reúnan los nuevos atractivos del destino de modo que sean disfrutados durante todo el año y que permitan dar a conocer de manera gratuita el crecimiento de la ciudad y la falta de fuentes de trabajo estables para los técnicos y guías de turismo de Santiago del Estero.

Para superar estas debilidades, es imprescindible una alianza estratégica entre las autoridades de la Subsecretaría de turismo de la provincia y los miembros de la Asociación de Guías de Turismo de Santiago del Estero. Se busca crear sinergias e intercambios entre ambos organismos, de manera de enriquecer la actividad turística, acrecentar el interés en la planificación, gestión y financiamiento de productos turísticos innovadores y fortalecer los espacios públicos de recreación, dando visibilidad al patrimonio cultural y turístico del destino.

Por lo tanto es precisa la creación de un producto turístico innovador que conjugue lo histórico, religioso y cultural, destacando al mismo tiempo los valores, leyendas, artesanías,

²² https://www.elliberal.com.ar/noticia/543956/este-fin-semana-ampliaran-horario-circulacion-circuito-saludable-costanera?utm_campaign=ScrollInfinitoDesktop&utm_medium=scroll&utm_source=nota

arquitectura, edificios históricos, tradiciones, costumbres y gastronomía, y proporcione a los residentes y turistas una experiencia única y memorable durante todo el año.

La generación de una alianza posibilitará la cooperación y un trabajo en conjunto en cuestiones relacionadas al producto a desarrollar tales como la comunicación, comercialización, promoción, calidad turística, etc. de manera que funcione con eficiencia y calidad.

4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA QUE DA ORIGEN A LA IDEA

El presente proyecto surge a raíz de la problemática que aqueja a los técnicos en turismo cultural y regional de la ciudad de Santiago del Estero y como respuesta a la escasa participación que tienen los mismos en el proceso de desarrollo turístico. Algunos profesionales pertenecientes a la Asociación de guías, se encuentran desempleados y sin una salida laboral. En consecuencia, son muchos los egresados en turismo que padecen esta problemática, por lo que toman la decisión de trasladarse a otras provincias o trabajar en otros rubros no relacionados a la actividad turística.

Al ser una actividad reciente, posee un impacto en la comunidad a partir de su escasa aceptación y bajo nivel de involucramiento de los residentes en los aspectos que hacen al turismo y los procesos de toma de decisiones orientados al desarrollo turístico de la ciudad, ya que se cuestiona la realización de obras en infraestructura deportiva y turística debido al alto presupuesto que demandan las mismas. Por lo tanto, la población local considera más relevante invertir en salud, educación y desarrollo social, pero no así en turismo. Lo mencionado anteriormente es lo que ocurre actualmente, frente a la construcción y desarrollo de actividades en torno al Estadio Único “Madre de Ciudades”.

Santiago del Estero se caracteriza por tener temperaturas bastante extremas, alcanzando los valores más altos del año en diciembre y en enero. En consecuencia, es un destino con fuerte convocatoria en temporada invernal, observándose una menor afluencia de turistas durante el primer y último trimestre del año (Gráfico 1).

De estas situaciones problemáticas, y de las debilidades detectadas en el diagnóstico y en la matriz FODA realizados anteriormente, surge la necesidad de crear un servicio gratuito de excursiones guiadas en bicicletas.

La implementación de este proyecto será clave en el sector turístico ya que:

- Sería un nuevo producto turístico innovador puesto que no existen empresas de viajes y turismo que comercialicen excursiones similares en las cuales se implemente la bicicleta como medio de movilidad.
- La propuesta se conformará como una gran alternativa gratuita. Uno de los beneficios más destacables es la ventaja que se le ofrece al turista o residente dado que se brindará un servicio gratuito, es decir, la posibilidad de recorrer el destino y conocer su

desarrollo y potencial de manera gratuita, proporcionando una experiencia única y memorable.

- La idea propuesta responde a la tendencia en incremento de este medio de transporte como el más usado en la provincia y en el país, desde la llegada de la pandemia.
- Se pretende dar a conocer el desarrollo de la ciudad y exponer su potencial, lo que posicionaría a Santiago del Estero como un destino en crecimiento.
- Estará disponible durante todo el año, ya sea en temporada de verano o invierno, sin importar las temperaturas que se registren en la ciudad.
- La población local podrá aprender más sobre la historia de la ciudad, lo que permitirá conocer lo propio y valorarlo, logrando así un sentimiento de pertenencia y aceptación al turismo. Es importante su inclusión en la propuesta ya que es un actor fundamental con capacidad de decidir e incidir en los procesos de desarrollo turístico de la ciudad. Además de disfrutar del producto, los habitantes locales servirán como agentes multiplicadores y promotores de sus atractivos.
- Se busca integrar a los profesionales del turismo pertenecientes a la Asociación de Guías de Turismo de Santiago del Estero, por lo que dicha propuesta representaría una alternativa laboral para los mismos y permitiría hacerlos partícipes de la actividad turística.

5. OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVO GENERAL

Incorporar un nuevo producto innovador a la oferta turística local, incrementando el número de circuitos turísticos, de manera que puedan ser disfrutados durante todo el año, favoreciendo a la divulgación y conocimiento del crecimiento de la ciudad de Santiago del Estero. Simultáneamente, el proyecto a desarrollar busca generar y fortalecer puestos de trabajos para los guías de turismo de A.Gui.T.SE, permitiendo además resaltar y posicionar positivamente a los guías como personal calificado en el área.

5.1 OBJETIVOS A CORTO PLAZO

- Puesta en marcha del proyecto en abril de 2021.
- Realizar 3 excursiones semanales con un mínimo de 3 pasajeros durante el segundo y tercer trimestre de 2021.
- Incrementar un horario más de salida por día, durante el tercer y cuarto trimestre del primer año.
- Incrementar 100 seguidores por semana en Instagram para lograr una presencia sólida en redes sociales que facilite la difusión de la excursión, durante el primer año de funcionamiento.
- Alcanzar los niveles de calificación satisfactorios en los metabuscadores (Trip Advisor, Booking y Avatrip), con más del 80% de comentarios positivos durante el primer año.

5.2 OBJETIVOS A MEDIANO Y LARGO PLAZO

- Agregar un día más por semana (domingo) incorporando un atractivo (Patio del Indio Froilán) en el primer semestre de 2022.
- Diseñar un nuevo circuito turístico donde se incorpore la bicicleta como medio de movilidad de acuerdo a resultados obtenidos en las encuestas y en redes durante el segundo semestre de 2022.
- Aumentar una excursión los días martes y jueves en el segundo semestre de 2022.
- Incrementar las salidas a un total de 9 excursiones semanales para el 4º trimestre de 2022.
- Aumentar 10 pasajeros más que participen de la excursión en el 3º trimestre de 2023.
- Ampliar el número de puestos de trabajo, con una distribución de 5 técnicos y 5 licenciados egresados en turismo, con el fin de favorecer su salida laboral, durante el cuarto año de funcionamiento de la excursión.
- Posicionarse dentro de las 5 mejores excursiones a realizar en el destino, en el sitio de opiniones TripAdvisor, en los primeros cinco años de implementación del proyecto.

6. ESTRATEGIA DE MARKETING

6.1 PERFIL DE MERCADO

6.1.1 PERFIL DE MERCADO META DEL PROYECTO

A la hora de estudiar la demanda, una de las actividades más realizadas por los turistas en Santiago del Estero, durante el período 2016-2019, fue la visita a museos y monumentos (16%) (Gráfico 2).

Por lo tanto se puede determinar que la riqueza cultural, histórica y religiosa se trata de atributos altamente valorados por aquellos que visitan el destino. Los aspectos que más satisfacen a los turistas y residentes están relacionados a las costumbres, música, leyendas, artesanías, gastronomía y tradiciones; cualidades que permiten ser reconocida como una provincia que respeta su identidad ancestral y sus raíces, y que no han sido modificados con el paso del tiempo.

La diversidad de perfiles se debe a que es un destino con productos turísticos orientados a la cultura, historia, religiosidad, turismo de reuniones, deportivo y enoturismo.

El perfil de mercado meta que se espera para el objetivo del proyecto puede tener las siguientes características:

- Interesado en disfrutar los atractivos históricos, culturales y religiosos del destino.
- Aficionado al deporte.
- Busca contacto con la naturaleza.
- Con preferencias al turismo aventura.
- Busca compartir actividades grupales.
- Clase social media alta (niveles socioeconómicos C2C3 – ABC1).²³

Teniendo en cuenta la segmentación del mercado, se pueden determinar características por edad, tipo de actividad, estilo de vida, cultura y clase social. Se establece como mercado meta, a personas entre 18 y 59 años de edad; tanto hombres como mujeres; residentes y turistas nacionales y extranjeros, que viajen de manera particular o en grupos de amigos; aficionados al ciclismo, de clase social media-alta, que sean entusiastas, activos, curiosos, respetuosos y abiertos a nuevas ideas los cuales consuman formas intangibles de patrimonio y cultura: lo autóctono, costumbres, leyendas, música, tradiciones, gastronomía y artesanías. Se apuntará tanto a la comunidad local como a turistas que visiten el destino con distintas motivaciones tales como: descansar, ocio, visita familiar o conocer más sobre la historia de la ciudad.

²³ Niveles socioeconómicos propuestos por la Asociación Argentina de Marketing, referenciados en: De Poi, W. (2016). Cátedra: Marketing de Servicios Turísticos. Universidad FASTA.

6.1.2 SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA

Durante el período 2016-2019, Santiago del Estero recibió 1.114.958 turistas nacionales. Estos representan el 99% de la demanda anual, los cuales provienen de las provincias de Córdoba, Santa Fe, Tucumán, Buenos Aires, Mendoza, Salta, Chaco, San Juan, Catamarca, Tucumán, Entre Ríos, Chubut, Rio Negro, Tierra del Fuego y Santa Cruz. En menor medida, la ciudad recibió 13.981 turistas extranjeros, representando solo el 1% (Tabla 1).

El proyecto se enfocará en atraer tanto a residentes locales como a turistas argentinos y extranjeros.

6.1.3 SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA Y SOCIAL

El mercado principal apunta a personas jóvenes-adultas, de entre 18 y 59 años, en grupos de amigos, estudiantes y profesionales, de clase social media-alta.

6.1.4 SEGMENTACIÓN PSICOGRÁFICA

Se apuntará a captar personas que gusten de disfrutar los atractivos históricos, culturales y religiosos del destino cuyos intereses sean conocer lo autóctono, las costumbres, leyendas, música, tradiciones, gastronomía y artesanías como así también personas que les apasionen las actividades al aire libre y el deporte.

6.2 POSICIONAMIENTO DEL PROYECTO – IDEA VENDEDORA

El posicionamiento del proyecto “Del Estero” Cicloturismo se realizará por beneficios teniendo en cuenta tres ventajas competitivas del mismo:

- Diferenciación por disponibilidad: el producto se encontrará disponible durante todo el año, ya sea en temporada de verano o invierno, sin importar las temperaturas que se registren en la ciudad.
- Diferenciación por innovación: el producto cuenta con la inigualable ventaja de ser la única excursión que se realice en un medio de movilidad innovador, ya que es una nueva manera de recorrer el destino, diferente al habitual, proporcionando a los turistas y residentes una experiencia única y memorable. Las empresas de viajes y turismo comercializan excursiones en medios de transportes tradicionales como combis, colectivos o automóviles.
- Diferenciación por gratuidad: uno de los beneficios más destacables del producto es la ventaja que se le ofrece al turista o residente dado que se brindará un servicio gratuito, es decir la posibilidad de recorrer el destino y conocer su desarrollo y potencial de manera gratuita. Este punto es vital en el posicionamiento del producto.

El slogan que se utilizará para posicionar al producto será “Aventuras todo el año”, dado que el producto propuesto pertenece a la modalidad cicloturismo, enmarcada dentro del turismo aventura. Se posicionará como una alternativa atractiva, dinámica y saludable en donde cada excursión será una aventura diferente y exclusiva. Además se posicionará como un producto disponible durante todo el año, ya sea en temporada de verano o invierno, sin importar las temperaturas que se registren en la ciudad.

6.3 DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS PARA EL MERCADO ACTUAL

El producto a desarrollar está diseñado teniendo en cuenta el perfil de los actuales clientes del destino. Se apunta a ampliar el número de circuitos turísticos, con el fin de llegar a aquellos turistas y residentes que consumen diferentes tipos de turismo y que no tuvieron la posibilidad de recorrerla y conocer su historia. La excursión se posicionará como una gran alternativa para descubrir más sobre sus atractivos históricos, culturales, religiosos y deportivos.

6.4 MARCA TURÍSTICA

La marca turística del producto es “Del Estero” Cicloturismo (Tabla 8), la cual irá acompañada del valor de Marca que ya posiciona al destino desde hace años: Santiago, “Tierra de Encuentros”. A pesar de la nueva infraestructura de la ciudad y de su crecimiento, mantiene la tranquilidad, el trato amable, hospitalario y servicial que caracteriza a los santiagueños, desde el primer encuentro, configurándose como un destino auténtico.

Tabla 8. Marcas turísticas correspondientes al destino y al producto.

MARCA DEL DESTINO	MARCA DEL PRODUCTO
	

PROCESO CREATIVO DEL ISOLOGOTIPO

El nombre del producto incorporado al isologotipo, “Del Estero” Cicloturismo, hace referencia a dos componentes elementales de su configuración:

- “Del Estero”: se refiere al nombre que se le colocó a la ciudad, dado que la misma se fundó a orillas del río Dulce, donde antiguamente se formaban bañados y esteros.

- “Cicloturismo”: se refiere a la modalidad elegida para recorrer la excursión, utilizando la bicicleta como principal medio de movilidad.

La silueta de la imagen representa el mapa de la provincia, en concordancia con el nombre del producto, es decir, donde se realizará la excursión. En el centro se incorporó una imagen en transparencia de una persona en bicicleta, en referencia al medio de transporte elegido.

Los colores seleccionados de la palabra “Estero”, hacen alusión a la bandera de la provincia de Santiago del Estero, en donde el color celeste representa uno de los colores patrios, el color rojo a la vocación por el federalismo y el amarillo al sol incaico que hace mención a las raíces indoamericanas. En tanto que los colores de la marca del producto se mantienen en armonía con los colores de la marca del destino.

6.5 ESTRATEGIA DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Con el fin de fidelizar al cliente, el nivel de detalle post experiencia es un gran elemento a considerar. Para lo cual deberá promoverse el *feedback* entre Asociación-Subsecretaría y cliente en el momento posterior a haber consumido el producto, para fortalecer la relación con los mismos y lograr así una mayor fidelización.

- Base de datos: es el medio a través del cual se guarda la información. Por lo tanto se recopilará información precisa y actualizada de los clientes como apellido y nombre, lugar de procedencia, teléfono de contacto y correo electrónico.

Es importante generar un vínculo continuo a lo largo del tiempo con el cliente luego de brindado el servicio, por lo tanto se programará el envío de encuestas de satisfacción online por medio del email consignado por el turista o residente en la inscripción. Estas encuestas serán enviadas a aquellos que hayan finalizado el recorrido y permitirá saber qué piensan los clientes del producto y del destino con el fin de conocer el grado de satisfacción del consumidor y cuestiones a mejorar, es decir, una conexión directa con la opinión que más interesa.

- Oferta: la oferta representa la atracción que moviliza la reacción del cliente. Se darán a conocer los lanzamientos de las nuevas excursiones mediante el envío de mails personalizados informando sobre el nuevo producto, lo que permitirá estar en contacto permanente, resaltando características distintivas como atractivos, días y horarios de salida, es decir, aquellos aspectos que serán valorados por los turistas y residentes con el objetivo de generar en ellos un deseo de vivir la experiencia.
- Creatividad: es aplicar la imaginación orientada al resultado. Se enviará al mail del turista y residente una fotografía panorámica digital tomada con el grupo junto a la estatua de Diego Armando Maradona (de fondo el Estadio Único “Madre de Ciudades”), a modo de recuerdo con el logo de la excursión.

7. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PRODUCTO

7.1 CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO INNOVADOR

Tabla 9. Características más relevantes del producto.

 DURACIÓN	 PUNTO DE PARTIDA	 DISTANCIA EN BICICLETA (APROX)	 REQUERIMIENTO FÍSICO	 MÍNIMO DE PARTICIPANTES
4 horas	Subsecretaría de turismo (Av. Libertad 417)	14,34 km	Normal/bajo	3 pasajeros
 DÍAS Y HORARIO DE SALIDAS	 COSTO	 OPERABLE	 RANGO DE EDAD	 MÁXIMO DE PARTICIPANTES
Lunes, miércoles y viernes Verano 9:00 am Invierno 14:00 pm	Gratuito	Disponible todo el año	18 a 59 años	10 pasajeros

El producto turístico propuesto consiste en brindar excursiones gratuitas guiadas en bicicleta por los atractivos turísticos, culturales, históricos, religiosos y deportivos de la ciudad de Santiago del Estero. La excursión será llevada a cabo en la ciudad capital y tendrá una duración total de 4 horas aproximadamente (incluyendo paradas técnicas para explicaciones, descansos, tomar fotografías, refrescarse e ingresar a sanitarios). La duración de la misma se plantea en base a experiencias pasadas de los guías con turistas particulares y a partir de las distancias recorridas en bicicleta entre atractivos y sus tiempos correspondientes, calculados mediante *Google Maps*. Tendrá un tiempo total recorrido en bicicleta de 52 minutos y estará disponible durante todo el año.

Por medio del mismo, el pasajero podrá conocer atractivos que están relacionados a la riqueza cultural-histórica del destino. El turista o residente además contará con información de la historia de la ciudad, leyendas, costumbres, arquitectura, fauna y flora autóctona que habita en el lugar, sitios de interés cultural, edificios y monumentos más emblemáticos, gastronomía, música, danzas, personalidades más destacadas, etc.

El proyecto se conformará como una alianza estratégica entre los miembros de A.Gui.T.S.E y las autoridades de la Subsecretaría de turismo de la provincia. Su gran virtud

se encuentra en la capacidad para generar sinergias y asociar agentes que trabajando unidos y de manera coordinada alcanzan un mayor impacto con sus acciones. El mismo posibilitará la cooperación y un trabajo en conjunto entre ambos organismos en cuestiones relacionadas al producto a desarrollar tales como la comunicación, comercialización, promoción, capacitación, calidad turística, etc.

El proyecto permitirá minimizar la problemática concerniente a los guías de turismo, resaltando y posicionando positivamente a los mismos como personal calificado en el área. Como así también permitirá incrementar el número de circuitos turísticos innovadores, que engloben los nuevos atractivos de la ciudad, de modo que puedan ser disfrutados gratuitamente durante todo el año por los turistas y residentes, favoreciendo al mismo tiempo a la divulgación del crecimiento de la ciudad de Santiago del Estero.

El producto será de acceso gratuito, brindando además un servicio de guiado a cargo de A.Gui.T.S.E, los cuales contarán con un seguro de accidentes personales. Se proveerá a los pasajeros de equipamiento tales como bicicletas así como elementos de seguridad y seguro de accidentes personales para paseo en bicicleta.

Los atractivos que conformarán el recorrido (partiendo desde Subsecretaría de turismo) se detallan a continuación: 1) Parque Aguirre; 2) Costanera (Estadio Único); 3) FÓRUM (Estación Tren al Desarrollo, terminal de ómnibus y Cámara de Diputados); 4) Iglesia San Francisco; 5) Iglesia Santo Domingo; 6) "Mirador turístico" en Complejo Juan Felipe Ibarra (**ANEXO I**). Asimismo estos atractivos se constituyen también como "Paradas técnicas", es decir aquellos atractivos en los cuales se explicará lo visto y en donde los pasajeros tendrán la posibilidad de tomar fotografías, descansar, refrescarse, ingresar a sanitarios, etc. (**ANEXO II**)

La selección de atractivos históricos y culturales, edificios, monumentos y sitios de interés turístico que conforman la excursión representan la arquitectura antigua, el modernismo y el crecimiento de Santiago del Estero. Estas obras modernas y edificios revalorizados son los principales espacios cívicos, culturales, históricos y turísticos. Los mismos fueron seleccionados en función de guiados realizados anteriormente a grupos de turistas por la Asociación de guías. En cuanto al recorrido, se considera el adecuado ya que engloba los atractivos turísticos más importantes de la ciudad (descripción detallada del recorrido en **ANEXO III**).

En cada atractivo, el guía proporcionará información tales como nombre, orígenes, año de fundación, breve reseña histórica, estilo arquitectónico, como así también cualquier dato que resulte de interés turístico. La explicación del recorrido se realizará en cada parada

técnica, de manera que durante el traslado en bicicleta el turista o residente pueda apreciar la vista o paisaje.

A corto plazo, se realizará una excursión por día los lunes, miércoles y viernes con un cupo mínimo de 3 pasajeros y máximo de hasta 10 pasajeros, de 18 a 59 años de edad. El horario de partida de la excursión dependerá de la época del año debido a las temperaturas, por lo tanto habrá dos horarios: en invierno el horario de partida será a las 14:00 hs y en verano a las 09:00 hs. A mediano plazo, se espera incrementar las salidas diarias, es decir realizar dos salidas por día, dependiendo de la demanda del producto. Como así también se agregará un día más de salida (domingo) con el fin de incorporar al recorrido un atractivo turístico más: “El Patio del Indio Froilán” ya que el mismo se encuentra abierto al público solo los domingos.

La comunidad local y los turistas deberán gestionar un turno online en la página web oficial del sistema de turnos provincial, donde deberán completar con sus datos personales y seleccionar la fecha y horario de la excursión a realizar con el fin de obtener el turno, reservar el lugar e inscribirse. Asimismo deberá concurrir 15 minutos antes del horario de partida de la excursión para tomar asistencia. Aquellos que se encuentren presentes, se les asignará una bicicleta y elementos de seguridad. Además, se les informará sobre el itinerario a realizar en el día, recibiendo también recomendaciones por parte del guía, las cuales deberán tener en cuenta al desarrollarse la excursión (**ANEXO III**).

Se brindará un espacio para estacionar las bicicletas, ubicado en frente de la terminal de ómnibus, con el fin de recorrer los atractivos a pie. De igual manera se proporcionará un área, en la Iglesia San Francisco Solano, en la Iglesia Santo Domingo y en el ingreso al Complejo Juan Felipe Ibarra, sobre Av. Belgrano, el cual funcionará como estacionamiento de bicicletas. Esto se tendrá en cuenta sobre todo en el horario de invierno, ya que se ingresará al Mirador Turístico.

A. TAREAS Y RESPONSABILIDADES DE LA ASOCIACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO

La Asociación de Guías de Turismo de Santiago del Estero (A.Gui.T.SE) es una asociación civil sin fines de lucro constituida el 9 de septiembre de 2005 por un grupo de profesionales del turismo (Gráfico 4). Se encuentra dirigida y administrada por una Comisión Directiva, compuesta por seis (6) miembros titulares que desempeñan los siguientes cargos: Presidente, Secretario, Tesorero y tres Vocales (Tabla 10). Actualmente la misma cuenta con 20 técnicos superiores en turismo regional y cultural.

Los profesionales del turismo pertenecientes a la Asociación deberán diseñar y planificar los circuitos turísticos, brindando además el servicio de guiado para los turistas y residentes. Como así también deberán organizar los recursos humanos y realizar las

gestiones necesarias para el cobro de los honorarios.

Gráfico 4. Organigrama de la organización. Elaboración propia (2021).

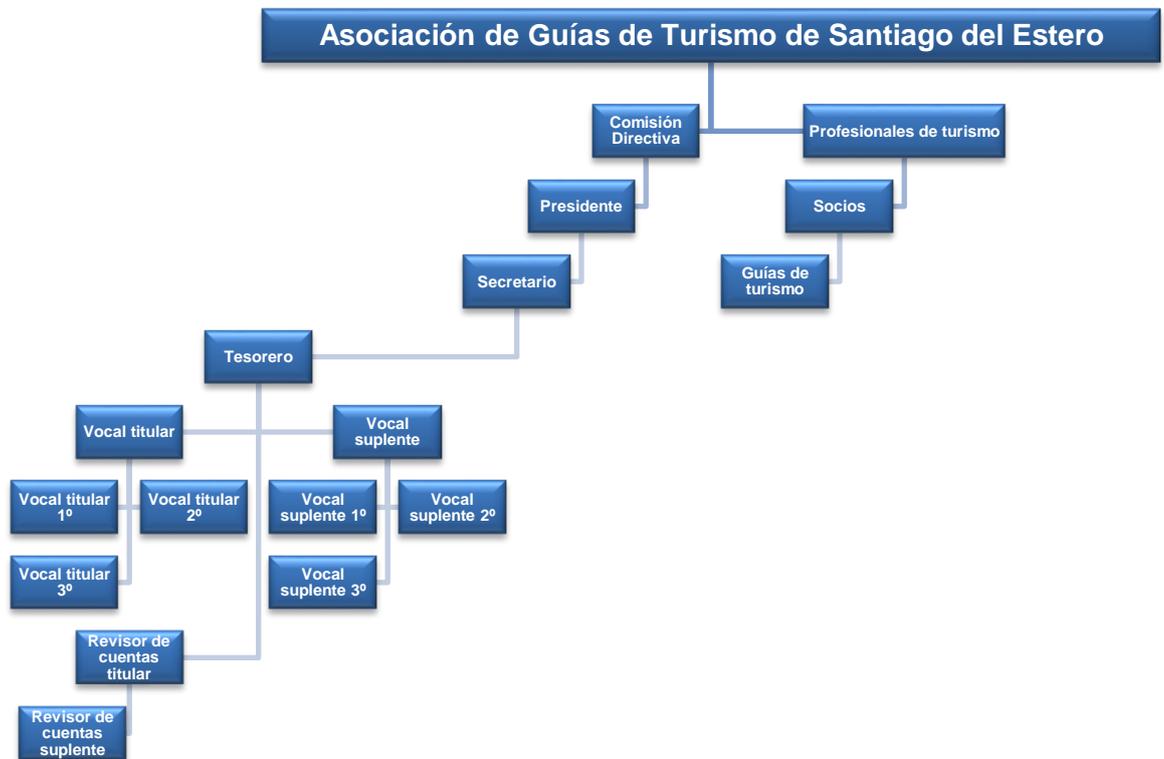


Tabla 10. Integrantes Comisión Directiva -Período 2018-2020-. Elaboración propia (2021).

CARGO	NOMBRE Y APELLIDO
PRESIDENTE	María de los Ángeles Sánchez
SECRETARIO	María Antonella Zanoni
TESORERO	Silvia Inés Umaño
VOCAL TITULAR 1º	Raúl Banegas
VOCAL TITULAR 2º	María Victoria Gauna
VOCAL TITULAR 3º	Natalí Alejandra Solé
VOCAL SUPLENTE 1º	Mario Facundo Gómez
VOCAL SUPLENTE 2º	Bárbara Azucena Orozco
VOCAL SUPLENTE 3º	Luis Gabriel Anriquez
REVISOR DE CUENTAS TITULAR	Florencia Banegas
REVISOR DE CUENTAS SUPLENTE	Sindy Daiana Araujo

• DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE CIRCUITOS TURÍSTICOS

En principio los miembros de A.Gui.T.S.E, se reunirán en el Salón del Jockey Club ubicado en calle Independencia N° 68, perteneciente a la Subsecretaría de turismo, con el fin de diseñar y planificar cada circuito turístico. Para lo cual seleccionarán los atractivos históricos y culturales, edificios, monumentos y sitios de interés turístico que representen la arquitectura antigua, el modernismo y el crecimiento de Santiago del Estero. Se tendrán en cuenta características tales como cantidad de atractivos que conformarán el

circuito, horarios de apertura de los mismos, recorrido más conveniente y estado de las calles, horarios de salida y llegada, duración, etc.

Estos encuentros se realizarán antes de poner en marcha un nuevo circuito y tendrán una duración de cuatro horas.

Luego de acordar los atractivos que conformarán los circuitos turísticos y diseñar y planificar el recorrido, en el siguiente encuentro se realizará una salida a modo de "prueba" o evaluación, con los mismos guías para verificar los puntos aclarados anteriormente.

Pasada la etapa de "verificación" de la excursión, se presentará un informe de dicho circuito con los detalles del mismo al Subsecretario de turismo con el fin de contar con su aprobación.

A continuación, se realizará la primera excursión oficial con residentes y/o turistas (Gráfico 5).

Gráfico 5. Proceso de un circuito turístico. Elaboración propia.



- **PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE TRABAJOS: GUIADOS EN EXCURSIONES**

El protocolo de trabajo hacia adentro de la asociación se conformará mediante un sorteo el cual se realizará antes de la primera excursión oficial. El mismo permitirá determinar democráticamente y de manera equitativa el orden de trabajo de los guías.

Para lo cual el coordinador general y los guías se reunirán en el Salón del Jockey Club con el objetivo de realizar el sorteo colocando el nombre de los 12 guías en un papel. Con lo cual el primer papel que se extraiga será el nombre del guía que trabajará en la primera excursión, y así sucesivamente con todos los participantes. En consecuencia, surgirá un listado ordenado con los socios que participarán en los guiados, asignándole a cada uno, fecha y horario de salida de la excursión. Cada socio firmará conforme sea cual fuere el resultado obtenido.

En cuanto al desarrollo de las excursiones, los guías se encargarán de realizar el recorrido, coordinando y guiando cada salida.

En los objetivos planteados a corto plazo, durante el segundo y tercer trimestre de 2021, se espera realizar 3 excursiones semanales con una salida diaria los días lunes, miércoles y viernes, es decir 12 excursiones por mes, habiendo trabajado los guías una vez por mes.

Al tercer y cuarto trimestre del primer año de funcionamiento del proyecto, se incrementará un horario más de salida por día, con lo cual habrá dos salidas diarias. En consecuencia, trabajarán dos guías por día, es decir 6 excursiones por semana y 24 excursiones por mes. Cada guía habrá trabajado dos veces en un mes.

En el primer semestre de 2022, se agregará un día más de excursión por semana, es decir el domingo, resultando 7 excursiones por semana y 28 excursiones al mes, habiendo trabajado 7 guías en una semana.

En el segundo semestre de 2022, se diseñará y agregará un nuevo circuito turístico diferente al habitual, con una salida diaria los días martes y jueves, es decir 9 excursiones por semana y 36 excursiones al mes, habiendo trabajado cada guía 3 veces al mes.

- **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

La Asociación de guías de turismo cuenta con un Registro de Asociados. Por lo tanto el Tesorero llevará conjuntamente con el Secretario una nómina de socios que deseen participar del proyecto con apellido, nombre, domicilio y documento. Se realizará un listado con un orden prioritario, siendo el mismo el resultado del sorteo antes mencionado.

En el caso de que un guía no pueda realizar la actividad, el mismo deberá informarlo de manera que el siguiente guía que se encuentre en el listado es el que realizará la misma.

Se actualizará cada año el Registro de Asociados activos así como la nómina de guías que deseen participar en el proyecto ya que los nuevos profesionales en turismo egresados tanto de la tecnicatura como de la licenciatura, tendrán la posibilidad de sumarse al mismo con el fin de hacerlos partícipes en la actividad turística y que cuenten con una salida laboral rápida.

La Asociación deberá definir las responsabilidades y competencias necesarias para cada una de las funciones y para ello deberá tener en cuenta la educación, la formación, las habilidades y la experiencia de los guías (Tabla 11), los cuales deberán demostrar las siguientes competencias:

Tabla 11. Competencias necesarias de los guías de turismo.

DE FORMACIÓN	DE HABILIDADES	DE CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA
Concepto y características de las diversas modalidades y actividades de turismo activo en general	Capacidad de organización	Circuito a operar
Dinámica de grupos	Manejo de grupos	Mecánica de bicicletas
Curso de primeros auxilios	Manejo de situaciones críticas	Manejo de mapas
Orientación terrestre e interpretación del entorno	Empatía	Uso de equipos de comunicación
Normas de seguridad	Capacidad de liderazgo	
Protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos Anexo Guías de Turismo	Capacidad de observación	

- **COBRO DE HONORARIOS**

El Tesorero de la Asociación conformará un presupuesto mensual donde se detallará la tarifa por hora y el total de guías que trabajaron con el objetivo de ser presentado dicho presupuesto ante el área contable del organismo público.

En cuanto al importe determinado por hora, el mismo surge de los honorarios del “Tarifario A.Gui.T.S.E 2021” (Tabla 12), en donde se detallan las tarifas por hora según la cantidad de pasajeros.

Tabla 12. Tarifario AGUITSE 2021. Elaboración propia.

HONORARIOS SUGERIDOS (por hora)		
\$ 500 (base 1 a 10 paxs)	\$650 (de 11 a 20 paxs)	\$800 (de 21 a 30 paxs)

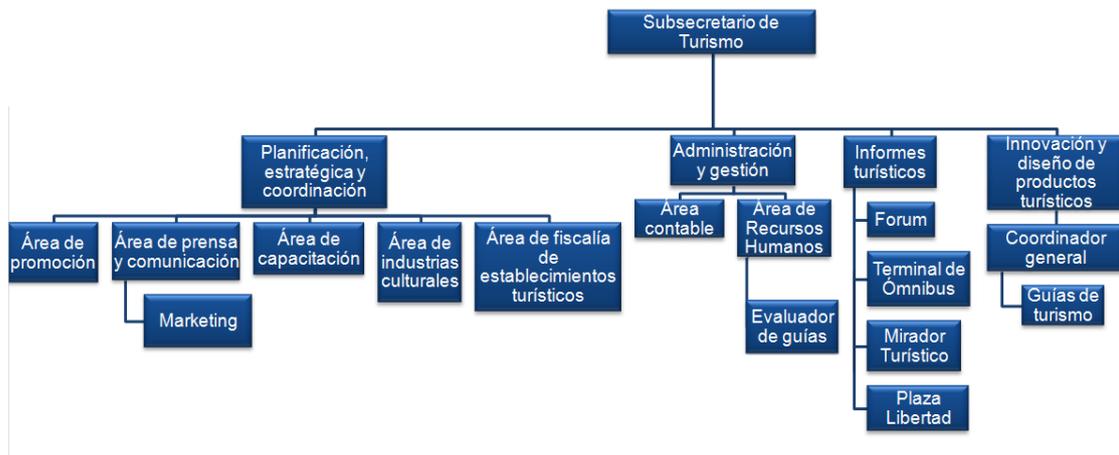
En el corto plazo a cada guía se le abonará \$500 la hora, en donde $\$500 \times 4 \text{ horas} = \2.000 . El monto total del cheque se conformará de la suma de guías que prestaron su servicio durante un mes, multiplicado por el pago que se le abonará a cada uno. Por lo tanto en un mes se presupuestará por $12 \text{ guías} \times \$2.000 \text{ c/u} = \$24.000$.

Luego de cobrado el cheque en el Banco Santiago del Estero, el Tesorero procederá a abonar el dinero en efectivo a los guías. Por lo tanto deberá emitir un recibo de pago, el cual será firmado y aclarado por el guía, habiendo recibido conforme el pago por los servicios prestados.

Será responsabilidad del Tesorero presentar Balances mensuales a la Comisión Directiva, preparando anualmente el Balance General. El objetivo es buscar transparencia mediante la rendición de cuentas del estado económico de la entidad a la Comisión Directiva o al Órgano de Fiscalización toda vez que se lo exija. Esto permitirá la distribución equitativa de beneficios entre los socios, de modo que la Asociación sea auténtica con su misión y objetivos.

B. TAREAS Y RESPONSABILIDADES DE LA SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE LA PROVINCIA

Gráfico 6. Organigrama de la Subsecretaría de turismo en conjunto con la Asociación de guías. Elaboración propia (2021).



• FINANCIAMIENTO

La Subsecretaría de turismo de la provincia servirá de soporte financiero para la inversión en la compra de equipamientos tales como bicicletas, vestimenta adecuada y elementos de seguridad. Además se encargará de abonar, tanto el seguro de accidentes personales para guías de turismo aventura como el seguro de accidentes personales para turistas y residentes. Deberá remunerar a los guías por las horas trabajadas, es decir los honorarios.

Al no contar la Asociación de guías con un lugar físico propio, dicho organismo público le otorgará un espacio de 60 m² el cual será utilizado como depósito ubicado en la Subsecretaría de turismo (Av. Libertad 417), con el fin de almacenar las bicicletas, desde donde el guía deberá extraerlas y organizarlas antes y después de cada salida.

• PRENSA Y COMUNICACIÓN

Los empleados de la Subsecretaría de turismo pertenecientes al Área de Prensa y Comunicación, se encargarán de subir contenido en las redes sociales, es decir, compartir imágenes, subir historias, videos, contestar mensajes, consultas, enviar fotografía panorámica digital, etc. Los mismos subirán contenido tanto a sus redes sociales como a las nuevas cuentas del producto.

CALIDAD TURÍSTICA

El Área de Prensa y Comunicación enviará encuestas a aquellos clientes que finalizaron el recorrido con el objetivo de medir la satisfacción de los mismos y generar un vínculo continuo a lo largo del tiempo, luego de brindado el servicio. Por lo que al concluir la excursión, se enviarán dos tipos de encuestas al email consignado por el turista o residente. Una encuesta corta que, mediante la puntuación, permitirá saber que tan probable es que el cliente recomiende el producto a familiares y amigos, y otra más extensa, en donde tendrá la

posibilidad de completar con su lugar de residencia, el medio por el cual se informó de la creación del producto, así como agregar observaciones, sugerencias y recomendaciones para mejorar, es decir, una conexión directa con la opinión que más interesa. Una vez por mes, se examinarán los resultados con el objetivo de analizar las mismas. Estas serán la principal fuente de información respecto a la satisfacción y sugerencias sobre el producto.

- **PROMOCIÓN**

La Subsecretaría de turismo será promotor del producto en grandes centros urbanos, en tanto que sus empleados lo promocionarán en lugares claves de la excursión.

- **ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Será responsabilidad de los empleados de turismo, que se encuentren tanto en la recepción del organismo público como en los atractivos, de atender al público interesado, contestar dudas y brindar información sobre la excursión.

- **COMERCIALIZACIÓN**

Dicho organismo deberá tomar las reservas online realizadas en la página web del sistema de turnos provincial, extrayendo los datos personales de los interesados y completando una planilla de Excel con los mismos. Se realizará un listado con la nómina de turistas y/o residentes que participarán de la excursión en la próxima salida. Dicho listado será entregado al guía que acompañará al grupo, el cual detallará además la fecha y hora de salida.

- **ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

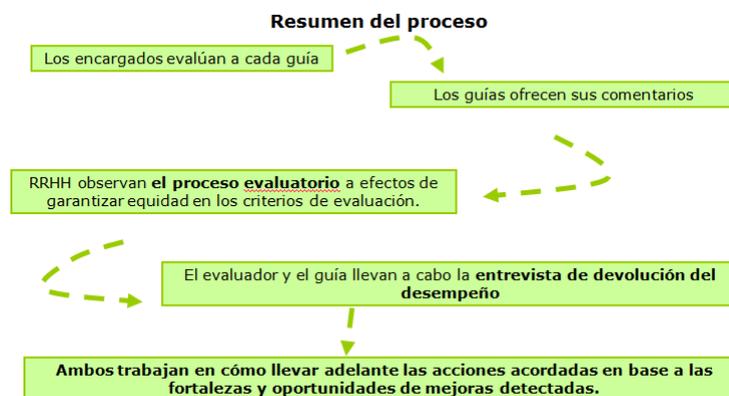
Se designará un evaluador perteneciente a la Subsecretaría de turismo el cual realizará una valoración del desempeño de los guías en cada semestre. Para tal fin deberá completar un formulario con los puntos a evaluar (competencias y comportamientos esperados) calificando como excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente, además de agregar observaciones (Gráfico 6).

Gráfico 6. Formulario de evaluación de guías de turismo. Elaboración propia.

FORMULARIO EVALUACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO - AÑO 2021									
NOMBRE Y APELLIDO DEL GUÍA: FECHA DE INGRESO:									
Nota: E Excelente MB Muy Bueno B Bueno (estándar: desempeño esperado) R Regular (necesidad de desarrollo) D Deficiente (necesidad de mejora urgente)									
PUNTOS A EVALUAR					E	MB	B	R	D
1	Nivel de responsabilidad y disponibilidad para el trabajo. Actitud, madurez, capacidad de trabajar bajo presión.								
2	Relaciones personales – con otros guías y personal de turismo Aptitud para el trabajo en equipo								
3	Eficiencia – trabaja sin instrucciones, sin perder tiempo, manejo de exceso de trabajo.								
4	Comunicación oral - Transmite la información necesaria de forma clara y adecuada a su interlocutor/es								
5	Organización- Planifica y coordina su trabajo, asignando prioridades correctamente, utilizando recursos y el tiempo con eficacia.								
6	Relación con los turistas y residentes – respuesta general de los clientes, los clientes se comunican directamente al guía. Desempeño durante la excursión								
7	Liderazgo y capacidad de coordinar y guiar - Transmite la visión, desarrolla la cooperación y el trabajo en equipo en pos de los objetivos. Actúa como ejemplo o modelo a seguir por los demás.								
8	Flexibilidad - Es capaz de adaptarse con facilidad a los cambios, trabajando con efectividad frente a situaciones cambiantes y diferentes.								
OBSERVACIONES O COMENTARIOS DEL EVALUADOR:									
NOMBRE Y APELLIDO EVALUADOR:.....									
Fecha:/...../2021					FIRMA EVALUADOR:.....				

El objetivo de esta actividad es revisar y mejorar los desempeños de cada individuo para orientarse a la misión de la Asociación, brindar herramientas para optimizar el desempeño de los guías, asesorando a los líderes en conceptos de evaluación del desempeño de manera de realizar entrevistas de *feedback* y mejorar el proceso comunicacional. De esta manera se conocerá mejor al personal, sus competencias y arrojará información útil respecto de su potencial.

El proceso de la gestión del desempeño se realizará a través de la observación, la evaluación y la devolución.



Fuente: Evaluación de desempeño Unidad 3. Cátedra: Administración de Recursos Humanos aplicados al Turismo. Universidad FASTA

- **ÁREA CONTABLE**

El área contable se encargará de emitir un cheque mensual con el monto total a cobrar a nombre de la Asociación, el cual será entregado al Tesorero y cobrado en el Banco Santiago del Estero.

- **ÁREA DE CAPACITACIÓN**

La comunicación se centrará en el conocimiento de la excursión por lo que, antes de la puesta en marcha del proyecto, se realizarán cuatro capacitaciones sobre el nuevo producto. Se espera dar a conocer la excursión a los guías e informantes turísticos, con el fin de interiorizarlos y de que recomienden el producto, sirvan como agentes multiplicadores, se conviertan en buenos promotores y puedan brindar información certera a los pasajeros. Antes de la primera salida oficial, se organizarán salidas grupales con la conducción del coordinador general y guías pertenecientes a A.Gui.T.S.E. En la misma se explicará el recorrido a seguir, actividades a realizar, orden de guías, elementos de seguridad, etc.

Las capacitaciones se realizarán en los salones de Jockey Club, ubicado en Independencia 68, pertenecientes a dicho organismo público.

El plan de capacitación deberá considerar además: a) leyes y reglamentos aplicables; b) los valores naturales y culturales de la región (conocimientos sobre los atractivos locales y oferta turística de la zona); c) pautas básicas de la atención al cliente y para una comunicación efectiva; d) equipo e instalaciones (uso, mantenimiento y manipulación); e) cuidados ambientales (uso de recursos, control de emisiones, manejo de residuos, bajo impacto); f) presentación del personal, apariencia e higiene personal; g) prevención de accidentes de trabajo; h) primeros auxilios; i) información que se debe brindar a los clientes en cuanto a protección del ambiente; j) protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos Anexo Guías de Turismo; k) protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos Anexo Turismo Aventura.

C. INFORMACIÓN DEL CLIENTE PREVIO A LA EXCURSIÓN

El recepcionista del organismo de turismo deberá extraer los datos de los turistas y/o residentes inscriptos de manera online en la página web oficial del Sistema de Turnos provincial. Luego completará una planilla de Excel, la cual será comunicada posteriormente a los guías involucrados en la realización de la excursión. Esta información deberá contener como mínimo: a) nombre y apellido; b) lugar de residencia (país o provincia); c) número de teléfono; d) correo electrónico (Tabla 13).

Tabla 13. Datos del turista a completar en la planilla de Excel.

NOMBRE Y APELLIDO	LUGAR DE RESIDENCIA	NÚMERO DE TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
1-			
2-			

D. INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE PREVIO A LA EXCURSIÓN

Al momento de la inscripción online, previo a la excursión, la página web oficial del Sistema de Turnos provincial, deberá brindar al turista y/o residente la siguiente información: a) descripción de la actividad; b) duración de la excursión; c) grado de dificultad y exigencia; d) servicios incluidos y no incluidos; e) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud y otros); f) equipo provisto por la organización; g) información sobre la responsabilidad del equipo prestado así como el punto de encuentro, seguro de accidentes personales, horario de salida, qué llevar, atractivos a conocer, paradas técnicas y recomendaciones; h) protocolo COVID-19 para Prestadores turísticos (Anexo Turismo Aventura) (Tabla 14).

Tabla 14. Información relevante para el turista y/o residente previo a la excursión.

LUGAR DE SALIDA/REGRESO	Subsecretaría de Turismo (en frente de la Plaza Libertad). Dirección: Av. Libertad 417.
HORARIO DE SALIDA	09:00 am o 14:00 pm
HORARIO DE REGRESO	13:00 pm o 18:00 pm
QUÉ LLEVAR	Ropa cómoda, zapatillas tipo <i>trekking</i> , protector solar, lentes de sol, gorro, abrigo, riñonera o mochila para elementos personales (cámara de fotos, celular, billetera, botella con agua).
SERVICIO INCLUIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Guía bilingüe • Seguro de accidentes personales • Equipamiento: bicicletas y casco
CONDICIONES FÍSICAS	La excursión está ideada para personas de 18 años a 59 años con experiencia en bicicletas como así también aquellos que no la tengan.

E. OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ANTES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- **Planificación del servicio**

La cantidad de personas participantes de la actividad se determinará considerando, la capacidad de carga establecida de cada atractivo y el equipamiento.

Se diseñará y operará la actividad en un solo sentido de circulación, disponiendo un área específica como punto de encuentro o inicio de la actividad.

Cada actividad se realizará de manera estricta de inicio a fin, permitiendo contar con el tiempo suficiente entre cada prestación para la correcta desinfección de los elementos y equipos utilizados.

- **Reserva**

El turista o residente deberá gestionar un turno online en la página web oficial del Sistema de Turnos provincial, perteneciente al Gobierno de Santiago del Estero. Dicho sistema permite solicitar turnos de manera online en diferentes organismos.

Los interesados podrán ingresar a la página web <http://turnos.sde.gob.ar/tramites> donde deberán completar con sus datos personales y seleccionar la fecha y horario de la salida a realizar con el fin de obtener el turno, realizar la reserva e inscribirse. Se podrá acceder desde cualquier dispositivo móvil con acceso a internet.

En el corto plazo, se otorgarán 10 turnos online por día.

Esta herramienta brindará rapidez y comodidad a los turistas y residentes y permitirá que todos tengan las mismas posibilidades de realizar el recorrido en bicicleta, evitando al mismo tiempo la aglomeración en un mismo lugar.

Todos los datos se establecerán en un sistema único de reservas para controlar el cupo máximo establecido.

En el momento de la reserva, se deberá informar que los pasajeros dispondrán de equipamientos específicos, debidamente desinfectados como así también se informarán los requisitos para realizar dicha actividad (vestimenta, actividades a realizar, etc).

DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- **Uso de equipamiento**

El equipamiento deberá estar preparado antes de que los visitantes lleguen, a fin de evitar la aglomeración en el momento de su entrega, asegurando una correcta limpieza y desinfección entre cada prestación.

- **Desarrollo de la actividad**

Durante toda la excursión cada persona deberá permanecer en la misma bicicleta que ocupó desde el inicio de la misma y deberá hacerse responsable en todo momento de transportar sus pertenencias.

PROCEDIMIENTO DE LA EXCURSIÓN

- 1- El turista y/o residente gestionará un turno online en la página web oficial del Sistema de Turnos provincial <http://turnos.sde.gob.ar/tramites>. Deberán completar con sus datos personales y seleccionar la fecha y horario de la salida a realizar con el fin de obtener el turno, realizar la reserva e inscribirse.
- 2- Un empleado de la Subsecretaría de turismo se encontrará en la recepción de dicho organismo (Av. Libertad 417), con el objetivo de atender al público interesado en la excursión y responder dudas. El mismo deberá extraer los datos de las reservas online realizadas en la página web completando en una planilla de Excel, con los datos mencionados en la Tabla 12.
- 3- Realizará un listado con la nómina de turistas y/o residentes que participarán de la excursión en la próxima salida. Dicho listado será entregado al guía que acompañará al grupo, el cual detallará además la fecha y hora de salida.
- 4- Una vez realizado el listado con los pasajeros confirmados, los mismos deberán concurrir 15 minutos antes del horario de salida de la excursión, al punto de encuentro ubicado en frente de la Plaza Libertad.
- 5- El guía encargado de realizar la excursión brindará nuevamente recomendaciones al grupo en el punto de encuentro. Luego procederá a entregar una bicicleta y un casco a cada turista.
- 6- Llegado el horario de salida, comenzará el recorrido de la excursión (con sus atractivos y paradas técnicas).
- 7- Luego de finalizada la excursión, el empleado del Área de Prensa y Comunicación enviará tanto las encuestas de satisfacción como la fotografía panorámica digital tomada con el grupo al email consignado por el turista o residente.

EQUIPAMIENTO NECESARIO

En cuanto al tipo de bicicleta, en el corto plazo, se comprarán 11 bicicletas “Híbridas” rodado 28, marca GT de primera calidad (Tabla 15). Las bicicletas elegidas son más livianas que las tipo *mountain bike*, con igual resistencia, lo cual hace un andar con más avance, ideales para circuitos variados como ciudades y terrenos de baja dificultad. Se caracterizan por tener cambios, ser de aluminio, no tener amortiguación y tener asientos anchos y cómodos.

Tabla 15. Nombre, características y cantidad del equipamiento.

EQUIPAMIENTO	NOMBRE	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD
	GT TRAFFIC RODADO 28 (\$80.100 c/u) (\$80.100 x 11 pasajeros = \$881.100)	Ideales para realizar cicloturismo, gracias a sus cubiertas que ofrecen una amplia performance, con un andar ágil y con alta resistencia. Cuadro de aluminio, frenos a disco mecánicos y 21 velocidades Shimano los cuales brindarán excelente agarre en frenadas.	11
	CASCOS AERODINÁMICOS MARCA REMBRANDT MODELO KRYUF (\$4.800 c/u) (\$4.800 x 11 = \$52.800)	Son ideales para usarlos en el ciclismo, especialmente por ser muy livianos, bien ventilados y brindar la protección necesaria para el ciclista. Ajuste interno, visera desmontable, almohadillas laterales y superiores para mejorar el apoyo de la cabeza.	6 TALLE M - 54/57 cm
			5 TALLE L - 58/61 cm
	REMERA JERSEY CICLISMO GIANT PODIUM AR TRANSPIRABLE (\$5.515 c/u) (\$5.515 x 12 guías = \$66.180)	El jersey de ciclismo manga corta PODIUM AR presenta paneles laterales de alta elasticidad y tejido de axila para mejorar la eficiencia de la conducción y la comodidad general. <ul style="list-style-type: none"> • Bordado impreso. • Detalles reflectivos para mejorar la visibilidad. 	6 TALLE M 6 TALLE L

EQUIPO COLECTIVO

Las excursiones deberán ser realizadas utilizando como mínimo el siguiente equipo colectivo: a) dispositivos de comunicación (celular); b) botiquín de primeros auxilios; c) reloj.

Cada guía de turismo deberá disponer de las herramientas necesarias para reparar las bicicletas y repuestos para: a) sistema de frenos b) sistema de tracción c) sistema de cambios. La Subsecretaría de turismo deberá identificar las cantidades mínimas de repuestos en función de la cantidad de turistas por grupo.

Los guías que acompañen al grupo usarán de vestimenta una remera con su nombre y el logo de la excursión impreso con el objetivo de que los pasajeros lo identifiquen.

EQUIPO INDIVIDUAL

Tabla 16. Equipo individual necesario para el guía de turismo y el turista o residente.

GUÍA DE TURISMO	TURISTA/RESIDENTE
Casco de ciclista.	Casco de ciclista.
Equipo de comunicación que permita la comunicación entre los guías de turismo y/o eventuales vehículos de apoyo.	Ropa cómoda, zapatillas tipo <i>trekking</i> , protector solar, lentes de sol, gorro, abrigo, riñonera o mochila para elementos personales (cámara de fotos, celular, billetera).
Recipiente para agua (ejemplo termo, mochila de hidratación, entre otros).	Recipiente para agua (por ejemplo cantimplora, termo, mochila de hidratación u otros).
Remera o campera, con la marca del producto y del destino que lo identifique del grupo.	

CANTIDAD DE GUÍAS POR PASAJEROS - RESTRICCIONES MÍNIMAS PARA LLANURA (SECTUR, 2008) (Tabla 17)

Tabla 17. Cantidad recomendada de personal por pasajeros para llanura.

CANTIDAD DE PASAJEROS	CANTIDAD DE GUÍAS
Hasta 10	1
10 a 20	2
20 a 30	3

Fuente: Norma Argentina IRAM- SECTUR 42530. Servicios turísticos de cicloturismo. Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

SEGUROS DE ACCIDENTES PERSONALES

- **Seguro de accidentes personales para guía de turismo aventura.** Cobertura principal: Muerte accidental. Coberturas adicionales: Invalidez accidental, reembolso de gastos médicos y renta diaria por internación. Precio final por guía: \$45.18.
- **Seguro para paseo en bicicleta para turistas y residentes.** Cobertura principal: Cobertura de muerte accidental para las personas que practiquen Turismo Aventura. Coberturas adicionales: Invalidez accidental, reembolso de gastos médicos y renta diaria por internación. Condiciones: hombres y mujeres de entre 18 y 59 años. Precio final por persona: \$24.57.

GRADO DE DIFICULTAD

NORMAL/BAJO

Son aquellas salidas en las que pueden participar todo tipo de personas mayores de 18 años; requieren un mínimo de buen estado físico y una mínima habilidad técnica. Pueden realizar excursiones en el día, cerca de la zona urbana y con un bajo nivel de altura del terreno. Los parámetros para determinar el nivel de dificultad son la distancia en kilómetros, duración en horas y el tipo de camino (asfalto). Se les indicará la manera de uso correcto del equipo provisto, como también el manejo responsable de bicicletas, planteando así un turismo aventura para todos.

F. BASES DE FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

Las fuentes de financiamiento para este proyecto provendrán de una inversión pública otorgada por el Estado provincial, representado por la Subsecretaría de turismo, dependiente de la Jefatura de Gabinete. Dicha inversión será destinada para la compra de equipamiento y elementos de seguridad, el pago a los guías por la cantidad de horas presupuestadas, seguro de accidentes personales para guías y pasajeros, promoción en centros urbanos y el plan de capacitación.

G. FORMAS DE ACCESO AL PRODUCTO

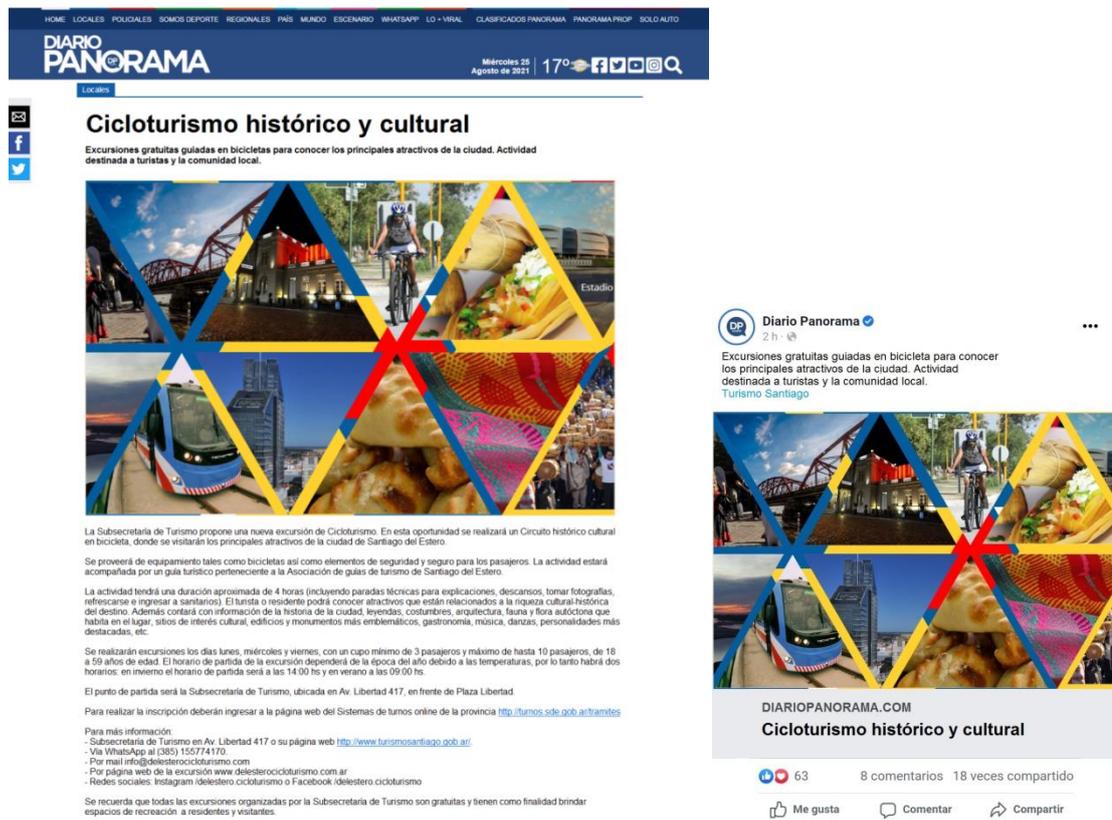
El producto será de acceso gratuito, ya que se tratará de una inversión pública provincial. Al tratarse de una excursión guiada en bicicleta, estará disponible durante todo el año en todo momento, tanto para residentes locales como para visitantes nacionales y extranjeros.

8. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

Se distinguirán dos grupos a los cuales se les comunicará el producto: a) turistas y comunidad local; b) guías de la asociación e informantes turísticos. Si bien la oferta es la misma para ambos grupos, cabe destacar que no lo será la comunicación ya que será diferente para cada uno.

A) Turistas y comunidad local: El proyecto está orientado a turistas que deciden visitar la ciudad por cualquier motivo, de manera que sean atraídos por una excursión gratuita que les permita conocer más sobre la misma. Dicho producto también está orientado a la comunidad local que, en su mayoría, ya conoce la oferta turística y disfruta de la misma. La excursión será una nueva opción para hacer uso de su tiempo libre dentro de la ciudad, descubriendo más sobre su historia y sintiéndose parte de la misma.

El objetivo es comunicar sobre la creación de un nuevo producto, el cual se diferenciará del resto al ser una excursión que puede ser disfrutada en cualquier época del año, brindando la posibilidad de recorrer el destino de manera gratuita en un medio de movilidad innovador, diferente al habitual. Por lo tanto se realizará por primera vez el lanzamiento del producto, anunciando en los principales diarios digitales locales, con el fin de informar a los turistas y a la comunidad local, la creación de una nueva excursión guiada (Figura 3). La idea es lograr que se sientan atraídos y deseen vivir la experiencia que se les ofrece.



DIARIO PANORAMA
Miércoles 25 Agosto de 2021 17:00

Cicloturismo histórico y cultural
Excursiones gratuitas guiadas en bicicletas para conocer los principales atractivos de la ciudad. Actividad destinada a turistas y la comunidad local.

La Subsecretaría de Turismo propone una nueva excursión de Cicloturismo. En esta oportunidad se realizará un Circuito histórico cultural en bicicleta, donde se visitarán los principales atractivos de la ciudad de Santiago del Estero.

Se proveerá de equipamiento tales como bicicletas así como elementos de seguridad y seguro para los pasajeros. La actividad estará acompañada por un guía turístico perteneciente a la Asociación de guías de turismo de Santiago del Estero.

La actividad tendrá una duración aproximada de 4 horas (incluyendo paradas técnicas para explicaciones, descansos, tomar fotografías, refrescarse e ingresar a sanitarios). El turista o residente podrá conocer atractivos que están relacionados a la riqueza cultural histórica del destino. Además contará con información de la historia de la ciudad, leyendas, costumbres, arquitectura, fauna y flora autóctona que habita en el lugar, sitios de interés cultural, edificios y monumentos más emblemáticos, gastronomía, música, danzas, personalidades más destacadas, etc.

Se realizarán excursiones los días lunes, miércoles y viernes, con un cupo mínimo de 3 pasajeros y máximo de hasta 10 pasajeros, de 18 a 69 años de edad. El horario de partida de la excursión dependerá de la época del año debido a las temperaturas, por lo tanto habrá dos horarios: en invierno el horario de partida será a las 14:00 hs y en verano a las 09:00 hs.

El punto de partida será la Subsecretaría de Turismo, ubicada en Av. Libertad 417, en frente de Plaza Libertad.

Para realizar la inscripción deberán ingresar a la página web del Sistema de turnos online de la provincia <http://turnos.sde.gob.ar/turnos>

Para más información:
- Subsecretaría de Turismo en Av. Libertad 417 o su página web <http://www.turismosantiago.gob.ar/>
- Via WhatsApp al (385) 155774170.
- Por mail info@delestero.cicloturismo.com
- Por página web de la excursión www.delestero.cicloturismo.com
- Redes sociales: Instagram [@delestero.cicloturismo](https://www.instagram.com/delestero.cicloturismo) o Facebook [delestero.cicloturismo](https://www.facebook.com/delestero.cicloturismo)

Se recuerda que todas las excursiones organizadas por la Subsecretaría de Turismo son gratuitas y tienen como finalidad brindar espacios de recreación a residentes y visitantes.

DIARIO PANORAMA.COM
Cicloturismo histórico y cultural

63 Me gusta 8 comentarios 18 veces compartido

Figura 3. Modelo de noticia de lanzamiento del nuevo producto en diario digital www.diariopanorama.com y en Facebook.

B) Guías e informantes turísticos: La comunicación se centrará en el conocimiento de la excursión por lo que, antes de la puesta en marcha del proyecto, se realizarán cuatro capacitaciones sobre el nuevo producto. Se espera dar a conocer la excursión a los guías y empleados de la Subsecretaría de turismo, con el fin de interiorizarlos y que recomienden el producto, sirvan como agentes multiplicadores, se conviertan en buenos promotores y puedan brindar información certera a los pasajeros. Antes de la primera salida oficial, se organizarán salidas grupales con la conducción del coordinador general y guías pertenecientes a A.Gui.T.S.E. En la capacitación se explicará el recorrido a seguir, actividades a realizar, orden de guías, elementos de seguridad, etc.

8.1 FOLLETERÍA

Se diseñará folletería ilustrativa sobre la excursión (Figura 4). Para facilitar la comunicación, se incluirán en la misma la dirección, número de celular, las diferentes redes del producto, los días y horarios disponibles y la página web para la inscripción online. La folletería se podrá encontrar en: a) Subsecretaría de turismo de Santiago del Estero; b) Oficina de turismo municipal de la capital ya que es un excelente medio para conseguir información sobre el producto; c) Hoteles, residenciales y campings de capital, La Banda y Termas de Río Hondo; d) Recepción del FORUM; e) Estaciones del Tren al Desarrollo; f) Oficina de turismo en la terminal de ómnibus; g) Museo de Arte Sacro en la Iglesia San Francisco Solano; h) Recepción del “Mirador turístico”, en Complejo Juan Felipe Ibarra.



Figura 4. Prototipo de la folletería a utilizar.

8.2 WORKSHOPS

Participación en ferias y *workshops*: Se incluirá el producto en charlas de presentación del destino, seminarios y ferias turísticas en las que participa Santiago del Estero tanto en forma de folletería como de presentaciones en diapositivas. El objetivo de esta estrategia es dar a conocer el producto a profesionales del sector y al consumidor final.

8.2.1 FERIAS TURÍSTICAS EN LAS QUE PARTICIPA SANTIAGO DEL ESTERO

- Feria Internacional del Turismo (FITUR). Programa de charlas: “Presentación de la oferta turística del destino y de la marca del producto”.
- Expo Santiago
- Feria artesanal y festejos por el aniversario de la “Madre de Ciudades”
- Termatalia
- *NeoWorkshop* Federal
- Congreso Internacional de Turismo Religioso

8.3 WEB SITE

La Asociación de guías y la Subsecretaría de turismo utilizarán marketing directo ya que es de vital importancia lograr presencia web. El propósito inicial será confeccionar una página web de la excursión, fácil de encontrar y de utilizar, atractiva a primera vista e interesante para que los visitantes regresen, la cual permita estar en contacto permanente con el potencial cliente, brindar información del producto, ofrecer un servicio de alta calidad, cumplir con sus expectativas y dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

En la página web oficial de la excursión, los visitantes podrán consultar información sobre el producto tales como atractivos de cada excursión, duración, recomendaciones, página web para inscripción online, chequear el recorrido de cada circuito, la extensión en km, etc. También habrá fotografías de los atractivos que conforman la excursión con información tales como nombre del atractivo, orígenes, año de fundación, breve reseña histórica, estilo arquitectónico como así también cualquier dato que resulte de interés turístico. Además se compartirán fotografías panorámicas de grupos que ya realizaron la excursión. La clave es crear suficiente valor e interés para que los consumidores acudan al sitio, permanezcan en el mismo y deseen vivir de cerca la experiencia que se les ofrece.

Se compartirán los comentarios de los turistas y residentes que realizaron el recorrido. Será una forma de exponer los resultados de la encuesta, conocer cómo fue su experiencia y generar potenciales consumidores del producto.

Se colocará el correo electrónico (info@delesterocicloturismo.com) y el número de celular del producto con el fin de responder y aclarar las dudas y consultas de los clientes, creando afinidad e interés y obteniendo retroalimentación.

El *link* para ingresar a la página oficial de la excursión será www.delesterocicloturismo.com.ar. La página web tendrá enlaces directos a la fan page de *Facebook*, *Instagram* del producto como así también el link para la inscripción online <http://turnos.sde.gob.ar/tramites>.

En cuanto a la Subsecretaría de turismo de la provincia, ofrecerá la excursión como producto gratuito en su página oficial <http://www.turismosantiago.gob.ar/>. Para lo cual en la sección “Qué hacer” se encontrará la excursión como una de las alternativas a realizar. Se detallará en qué consiste, los atractivos a visitar, duración, página web para inscripción online, recomendaciones de la experiencia y fotografías panorámicas de grupos que ya realizaron la excursión.

8.4 FAM TOURS

Antes de la primera salida oficial, se realizarán “*Fam tours*”, es decir tours de familiarización grupal. Se organizarán salidas grupales con la conducción del coordinador general y guías pertenecientes a A.Gui.T.S.E, con el objetivo de interiorizar y dar a conocer el producto a los guías e informantes turísticos, puedan vivir la experiencia en primera persona como pasajeros, sirvan como agentes multiplicadores, recomienden el producto, se conviertan en buenos promotores de los atractivos y puedan brindar información certera a los turistas y residentes.

Incorporar presentaciones en diapositivas con imágenes de las excursiones realizadas en los televisores o pantallas LED con los que cuenta la recepción de la Subsecretaría de turismo a fin de llamar la atención de los ingresantes. Gestionar este mismo servicio en la recepción del FORUM, Estaciones del Tren al Desarrollo, oficina de turismo en la terminal de ómnibus y recepción del “Mirador turístico” del Complejo Juan Felipe Ibarra.

8.4.1 PROMOTORES EN CENTROS URBANOS

La Subsecretaría de turismo realizará la difusión del destino en conjunto con el producto en eventos y en grandes centros urbanos tales como Buenos Aires, Córdoba y Rosario y las capitales próximas como Tucumán, Salta, Jujuy, Catamarca, Resistencia y Corrientes. Como así también en los destinos de la costa atlántica con gran demanda en temporada alta tales como Mar del Plata, Villa Gesell, Pinamar, San Bernardo, etc.

8.4.2 PROMOTORES EN LUGARES CLAVES DE LA EXCURSIÓN

Los informantes turísticos promocionarán las atracciones de la excursión a través de los centros de información, pertenecientes a la Subsecretaría de turismo, situados en zonas estratégicas de la excursión.

Los mismos recomendarán el producto al público, promocionarán e invitarán a los turistas y residentes a participar de la misma convirtiéndose en buenos promotores y brindando información certera, junto con folletería alusiva. Ejemplo: Oficina de turismo Municipal, Recepción del FORUM, Estaciones del Tren al Desarrollo, Oficina de Turismo en la terminal de ómnibus y Recepción del “Mirador turístico”, en Complejo Juan Felipe Ibarra.

8.5 REDES SOCIALES

Se realizará la publicidad del producto a través de las redes sociales tanto de la Subsecretaría de turismo como de la excursión en sí. Las cuentas serán administradas por el Área de Prensa y Comunicación de dicho organismo público. Mientras mayor sea el número de seguidores, habrá más oportunidades de atraer más personas y permitirá tener mayor alcance.

- Subsecretaría de turismo



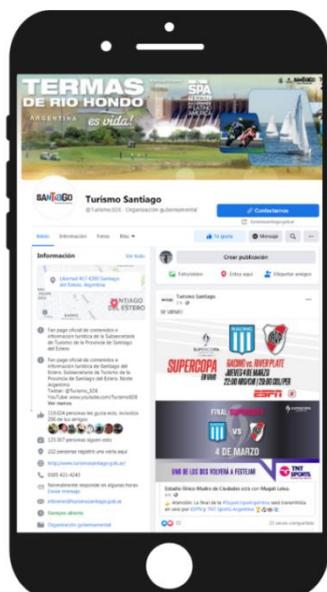
“Turismo Santiago”: Fan page oficial de contenidos e información turística de la Subsecretaría de turismo de Santiago del Estero. A 119.624 personas les gusta esta página y 123.367 personas la siguen.



“Turismo_santiago”: Instagram oficial de contenidos e información turística de la provincia. La misma tiene 14 mil seguidores y 996 publicaciones.

www.facebook.com/Turismo.SDE/

www.instagram.com/turismo_santiago/



-  “Del Estero” Cicloturismo: Instagram oficial de la excursión (Figura 5).

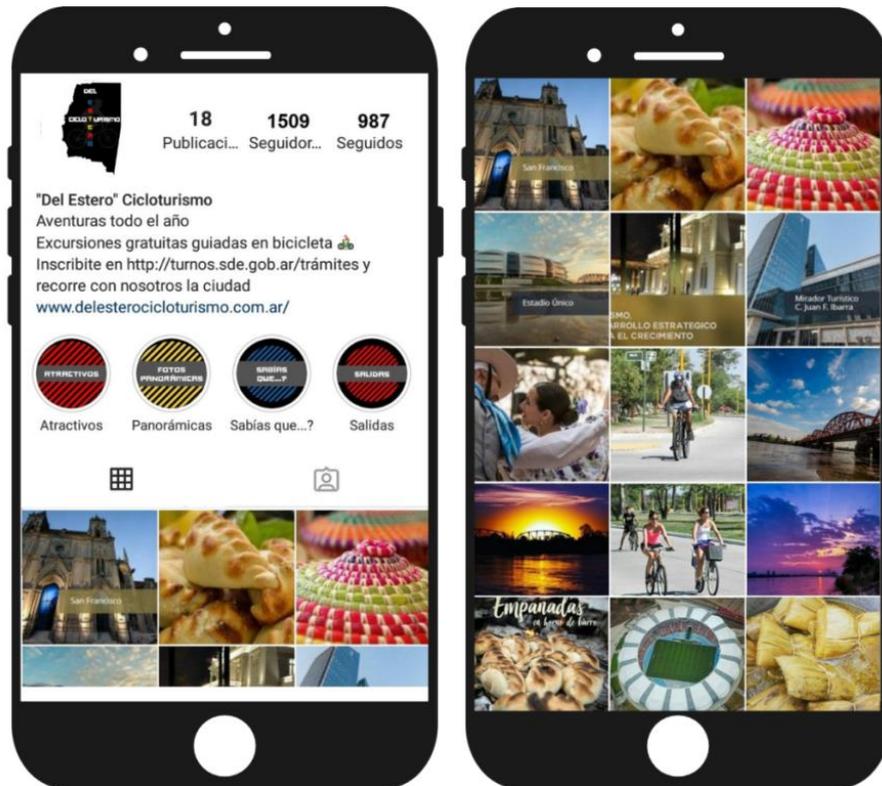


Figura 5. Vista del Instagram oficial de la excursión: “Del Estero” Cicloturismo.
www.instagram.com/delesterocicloturismo

En el *feed* se publicarán fotos subidas por los turistas con el #DelEstero. Como así también se compartirán en historias las fotos de turistas y residentes, que sean etiquetadas con @DelEstero.cicloturismo.

Se compartirán collages con fotos de los atractivos (Figura 6). En la descripción de los posts se enunciarán los beneficios del producto. Ejemplo: “Disponible todo el año, innovador y gratuito”.

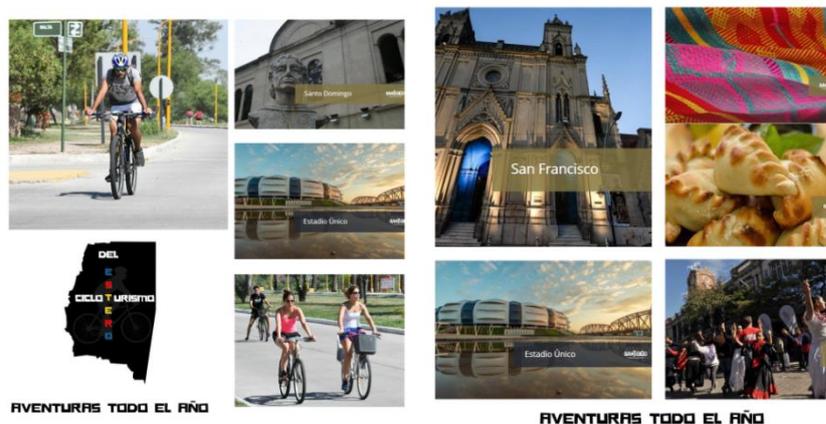




Figura 6. Prototipo de collages con fotos de los atractivos que se compartirán en Instagram.

En historias destacadas:

- “Salidas”: se subirán historias con fotos de cada grupo con su fecha correspondiente.
- “Sabías que...?”: se subirán historias con datos curiosos y de interés turístico de cada uno de los sitios que conforma la excursión. Ejemplo: origen e historia del Puente Carretero.
- “Fotos panorámicas”: se compartirán fotografías panorámicas de los grupos que realizaron la excursión, las cuales tendrán de fondo la Estatua de Diego Armando Maradona en el Estadio Único “Madre de Ciudades”.
- “Atractivos”: historias con fotos de los atractivos y una breve reseña del mismo.

Se subirán “Reels” (videos cortos) con fotos de las salidas. Como así también se subirá a IGTV (Instagram TV) videos más largos donde se explicará el proceso para realizar la inscripción online de manera correcta.

Con el fin de medir la satisfacción del cliente, se realizarán encuestas por medio de historias de Instagram para que los turistas y residentes voten con el fin de conocer sus preferencias y satisfacción. Ejemplos: ¿Prefieres el horario de verano o invierno?, ¿te gustó la excursión?, ¿te gustaron los atractivos?, ¿qué te pareció Santiago?, ¿te gustaría realizar otros circuitos en bicicleta?, ¿volverías a Santiago?, ¿en qué piensas que podemos mejorar?, ¡déjanos tu sugerencia!.

9. POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

Al tratarse de un producto turístico de inversión pública cuyo fin no es el lucro para el organismo oficial de turismo, sino la ampliación de la oferta turística local mediante el diseño de circuitos turísticos, se aplicarán políticas de comercialización orientadas a acercar el producto al consumidor más que a generar una transacción económica ya que no tiene un precio. La efectividad de la política se verá reflejada en la cantidad de personas que consuman el producto.

La estructura del canal será una estructura simple de venta directa (Canal 1) ya que es efectuada por la Subsecretaría de turismo, quienes prestarán el servicio en conjunto con la Asociación. Ambos comercializarán directamente la excursión de manera online, a través de internet. La principal ventaja de este tipo de distribución es que no existen intermediarios, por lo tanto se tendrá un mayor control del servicio brindado y un mayor contacto directo con el consumidor.

El Canal 1, también llamado canal de distribución directo, no tiene ningún nivel de intermediación. Consiste en un fabricante que vende directamente al consumidor.



Si se adapta el Canal 1 en términos turísticos, sería:



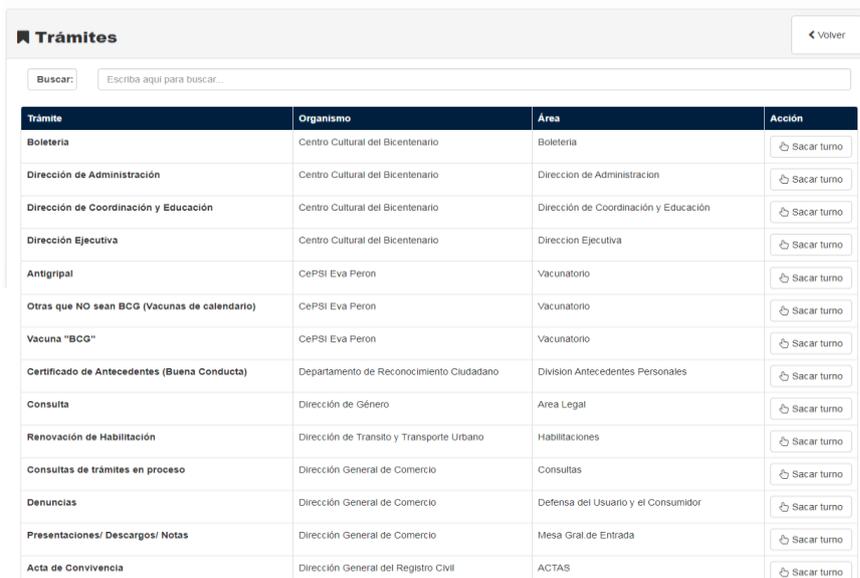
Si se adapta el Canal 1 al proyecto propuesto, sería:



Tanto la Subsecretaría de turismo como la Asociación de Guías actuarán como agentes de difusión y promotores del producto, en donde dos o más individuos se comunican directamente unos con otros, de manera presencial y virtual, es decir, en la recepción y oficinas pertenecientes a dicho organismo público, y por diferentes medios en dispositivos móviles tales como *Whatsapp*, correo electrónico, redes sociales como *Instagram/Facebook* y por páginas web oficiales de la Subsecretaría de turismo y de la excursión.

Mediante las distintas estrategias de comunicación tales como la folletería, *web site*, *workshops* y redes sociales, se intentará posicionar la excursión en la mente de los turistas y comunidad local desde el primer contacto, logrando que se sientan atraídos y deseen vivir la experiencia que se les ofrece, pero no se efectuará ninguna venta hacia los clientes por parte del organismo oficial de turismo ni de la Asociación de guías.

Tanto en la página oficial de la excursión como en el sitio web de la Subsecretaría de turismo se colocará el enlace directo de la página web del Sistema de Turnos online provincial <http://turnos.sde.gob.ar/tramites> (Figura 7) con el fin de que los interesados reserven el lugar y se inscriban a la excursión.



Trámites < Volver

Buscar:

Trámite	Organismo	Área	Acción
Boletería	Centro Cultural del Bicentenario	Boletería	Sacar turno
Dirección de Administración	Centro Cultural del Bicentenario	Dirección de Administración	Sacar turno
Dirección de Coordinación y Educación	Centro Cultural del Bicentenario	Dirección de Coordinación y Educación	Sacar turno
Dirección Ejecutiva	Centro Cultural del Bicentenario	Dirección Ejecutiva	Sacar turno
Antigripal	CePSI Eva Peron	Vacunatorio	Sacar turno
Otras que NO sean BCG (Vacunas de calendario)	CePSI Eva Peron	Vacunatorio	Sacar turno
Vacuna "BCG"	CePSI Eva Peron	Vacunatorio	Sacar turno
Certificado de Antecedentes (Buena Conducta)	Departamento de Reconocimiento Ciudadano	Division Antecedentes Personales	Sacar turno
Consulta	Dirección de Género	Area Legal	Sacar turno
Renovación de Habilitación	Dirección de Transito y Transporte Urbano	Habilitaciones	Sacar turno
Consultas de trámites en proceso	Dirección General de Comercio	Consultas	Sacar turno
Denuncias	Dirección General de Comercio	Defensa del Usuario y el Consumidor	Sacar turno
Presentaciones/ Descargos/ Notas	Dirección General de Comercio	Mesa Gral de Entrada	Sacar turno
Acta de Convivencia	Dirección General del Registro Civil	ACTAS	Sacar turno

Figura 7. Página web del Sistema de Turnos online provincial.

10. POLÍTICA DE PRECIOS

Este producto no tendrá precio ya que será de acceso gratuito para turistas y residentes. Los costos del equipamiento, elementos de seguridad, mantenimiento, pago de honorarios a guías y seguro de accidentes personales los asumirá la Subsecretaría de turismo de la provincia, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, mediante la inversión pública.

Este organismo público contratará a guías pertenecientes a la Asociación, quienes acompañarán y guiarán a los turistas y residentes de manera gratuita. Los mismos podrán informarse sobre la excursión, llevándose el folleto ilustrativo, en la recepción de dicho organismo, la oficina municipal de informes turísticos ubicada en Plaza Libertad, recepción del FORUM, Estaciones del Tren al Desarrollo, oficina de informes turísticos de la terminal de ómnibus, Recepción del "Mirador turístico". Como así también podrán informarse mediante las redes sociales y la página oficial de la excursión y de la Subsecretaría de turismo.

El costo de contratación de los guías podrá determinarse por hora, lo cual dependerá del "Tarifario A.Gui.T.S.E 2021" (Tabla 12). En el mismo se detalla la tarifa por hora guiada dependiendo la cantidad de pasajeros.

Por consiguiente, la Tesorera de la Asociación conformará un presupuesto mensual donde se detallará la tarifa por hora y el total de horas trabajadas por los guías con el objetivo de ser presentado ante el Área contable de dicho organismo público para el cobro

del cheque. En cuanto al proceso de distribución de trabajos entre los guías, el mismo se mencionó anteriormente, de manera que sea equitativo y democrático.

Tabla 12. Tarifario AGUITSE 2021. Elaboración propia.

HONORARIOS SUGERIDOS (por hora)		
\$ 500 (base 1 a 10 paxs)	\$650 (de 11 a 20 paxs)	\$800 (de 21 a 30 paxs)

10.1 ESTRUCTURA DE COSTOS

EQUIPAMIENTO NECESARIO Y COSTOS

Al tratarse de un proyecto público, el costo estará determinado por el equipamiento, mantenimiento de bicicletas, pago de honorarios a los guías y los seguros de accidentes personales. El equipamiento y costos, serán los siguientes:

- 11 BICICLETAS MARCA GT TRAFFIC RODADO 28 (\$80.100 c/u): **\$881.100**
- 11 CASCOS AERODINÁMICOS MARCA REMBRANDT MODELO KRYUF: **\$52.800**
 - 6 cascos TALLE M - 54/57 cm (\$4.800 c/u)
 - 5 cascos TALLE L - 58/61 cm (\$4.800 c/u)
- 12 REMERAS JERSEY CICLISMO GIANT PODIUM AR TRANSPIRABLE con logotipo del producto: **\$66.180**
 - 6 remeras Jersey TALLE M (\$5.515 c/u)
 - 6 remeras Jersey TALLE L (\$5.515 c/u)
- 1 botiquín de primeros auxilios de 20 elementos: **\$1.075**
- 1000 Folletos del producto Full Color Papel Ilustración Mate 110gr. 10x15: **\$3.000**

MANTENIMIENTO DE BICICLETA (REPUESTOS)

- 5 asientos de paseo con gel (\$1.500 c/u): **\$7.500**
- 5 Puño anatómico con anclaje Van Halen (\$1.200 c/u): **\$6.000**
- 5 Pedales Duales Shimano (\$9.400 c/u): **\$47.000**
- 20 cubiertas (\$1.900 c/u): **\$38.000**
- 20 cámaras rodado 28 (\$845 c/u): **\$16.900**
- 10 Kit Frenos completo V-brake (\$1.375 c/u): **\$13.750**
- 10 Kit Transmisión Bicicleta - 21 Velocidades (\$5.000c/u): **\$50.000**

PAGO DE HONORARIOS A GUÍAS

- \$ 500 (base 1 a 10 paxs) por hora - \$500 x 4 horas = **\$2.000** a cada guía x excursión
- 12 guías x \$2.000 c/u = **\$24.000** (monto total del cheque en un mes).

SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES

- Seguro de accidentes personales para guías de turismo aventura. Precio final por persona **\$45.18** x 12 guías = **\$542.16** x 36 excursiones por mes = **\$19.517,76**

- Seguro por paseo en bicicleta para turistas y residentes: Precio final por persona **\$24.57** x 10 pasajeros por excursión = **\$245.7** x 9 excursiones por semana = **\$2211.3** x 36 excursiones por mes = **\$79.606,8**

10.2 ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA

Uno de los factores a considerar al momento de la fijación del precio por hora son los ciclos estacionales. El criterio para la fijación de precio que debería cobrar el guía contratado estaría determinado por la estacionalidad de la demanda ya que el cliente consume con mayor intensidad el producto en una determinada época del año.

Santiago del Estero se caracteriza por ser un destino turístico con fuerte convocatoria en temporada invernal. Si bien en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre, se encuentra concentrado el mayor número de afluencia turística (ver Gráfico 1), dado que se realizan los festejos del aniversario de la ciudad, el destino tiene turismo todo el año.

Es así que en las últimas estadísticas oficiales, en el ranking de provincias, ocupó el ranking 12° en la cantidad de turistas recibidos, el 11° en gasto total y la posición 12° en el gasto promedio por turista (Tabla 18).

El Subsecretario de turismo de la provincia, Prof. Nelson Bravo, sostiene que *“En estos últimos años y mediante el trabajo mancomunado, se logró romper con la estacionalidad para convertirse en un destino de todo el año”*.²⁴

Tabla 18. Posición en el ranking de provincias.

Promedios 2017-2019

INDICADORES	RANKING
CANTIDAD DE TURISTAS RECIBIDOS	12°
GASTO TOTAL	11°
GASTO PROMEDIO POR TURISTA	12°

Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación – Área de Estadísticas de Turismo por provincias/cuadro estadísticos (Santiago del Estero).

10.3 FIJACIÓN DE PRECIOS

Tarifa de guiado por hora \$500 (base 1 a 10 paxs) 4 horas x \$500 = \$2.000 x guía x excursión.

²⁴<https://mensajero.com.ar/2020/11/19/con-santiago-del-estero-el-territorio-nacional-sigue-reactivandose/>

11. CALIDAD TURÍSTICA

11.1 CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Es importante generar un vínculo continuo a lo largo del tiempo con el cliente luego de brindado el servicio, por lo tanto se crearán dos tipos de encuestas con el fin de conocer el grado de satisfacción del consumidor con respecto a la excursión. Una encuesta extensa (Figura 8), en donde tendrá la posibilidad de completar con su lugar de residencia, el medio por el cual se informó de la creación del producto, así como agregar observaciones, sugerencias y recomendaciones para mejorar, es decir, una conexión directa con la opinión que más interesa, y una encuesta más breve (Figura 9), que mediante la puntuación permitirá saber que tan probable es que el cliente recomiende el producto a familiares y amigos. En consecuencia, se programará el envío de encuestas de satisfacción online por medio del email consignado por el turista o residente en la inscripción. Las mismas permitirán saber qué piensan los clientes del producto y del destino.

11.2 MOMENTO Y MANERA EN QUE SE HARÁN LLEGAR LAS ENCUESTAS

Estas encuestas serán enviadas a aquellos clientes que finalizaron el recorrido. Por lo que luego de concluida la excursión, el Área de Prensa y Comunicación, encargada de la calidad turística, enviarán las encuestas de satisfacción al email consignado por el turista o residente. Una vez por mes, se examinarán los resultados con el objetivo de analizar las mismas. Estas serán la principal fuente de información respecto a la satisfacción y sugerencias sobre el producto.

En la página web oficial de la excursión, se compartirán los comentarios de los visitantes que realizaron el recorrido. Será una forma de exponer los resultados de la encuesta, conocer cómo fue su experiencia y generar potenciales consumidores del producto.

11.3 DISTINTOS MEDIOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN

Con el fin de medir la satisfacción del turista y comunidad local, se realizarán votaciones por medio de historias de Instagram, tanto de la excursión como de la Subsecretaría de turismo. Por consiguiente, se subirá una historia con una pregunta, en donde los visitantes tendrán la posibilidad de votar cualquiera de las opciones mencionadas. Esto permitirá conocer su satisfacción y preferencias. Ejemplos: ¿prefieres el horario de verano o invierno?, ¿te gustó la excursión?, ¿te gustaron los atractivos?, ¿qué te pareció Santiago?, ¿te gustaría realizar otros circuitos en bicicleta?, ¿volverías a Santiago?, ¿en qué piensas que podemos mejorar?, ¡déjanos tu sugerencia!.

11.4 FORMULARIOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ONLINE
EL FORMULARIO SERÁ ENVIADO VÍA EMAIL AL TURISTA O RESIDENTE QUE REALIZÓ LA EXCURSIÓN

GUÍA:..... FECHA: .../.../... HORA: ___:___

P1. ¿Cuál es su lugar de residencia?

Table with 17 rows listing residential locations from Ciudad Capital to Otro país.

P2. ¿Qué opinión le merece a usted nuestra excursión denominada "Del Estero" Cicloturismo? Marque con una X.

Table with 5 rows for opinion scale: 1. Muy mala, 2. Mala, 3. Buena, 4. Muy buena, 5. Excelente.

P3. ¿Cómo se enteró de la excursión? Seleccione una o más de una.

Table with 6 rows for information sources: 1. Por notas periodísticas en diarios/TV/revistas turísticas/radio, 2. Páginas oficiales de Turismo Santiago, 3. Internet, 4. Redes sociales (Instagram), 5. Comentarios de familiares/amigos/conocidos, 6. Otras. Especificar:.....

P4. ¿Tuvo la oportunidad de recorrer la excursión en su totalidad? Marque con una X.

SI NO grid

P5. ¿Cree que el tiempo de duración del recorrido es el indicado?

SI NO grid

P6. Le pedimos que nos indique cuál fue el atractivo o parte de la excursión que más le agradó.

P7. Indique su grado de satisfacción respecto al servicio prestado por el guía.

Table with 4 rows for satisfaction level: 1. Muy satisfecho, 2. Satisfecho, 3. Insatisfecho, 4. Totalmente insatisfecho.

P8. ¿Le parece a usted que la explicación brindada por el guía le permite conocer sobre el atractivo turístico e historia de la ciudad? Marque con una X.

SI NO grid

P9. ¿Recomendaría nuestra excursión? Marque con una X.

SI NO grid

P10. Con respecto a los siguientes aspectos relacionados a la excursión, usted diría que él/la... (leer aspectos). Marque con una X.

Large table for P10 with 7 rows of aspects and 5 columns of ratings: Muy mala, Mala, Buena, Muy buena, Excelente.

P11. Le pedimos que nos deje una observación, sugerencia o comentario adicional sobre su experiencia.

Dotted lines for P11 response.

¡MUCHAS GRACIAS!

Figura 8. Prototipo del formulario de encuesta de satisfacción online (extensa).

Tu opinión nos ayuda a mejorar nuestro servicio ▶



Del Estero <info@delesterocicloturismo.com>
para mí ▾

Anular suscripción

25 jun 2021 18:18



Nos gustaría saber tu opinión



Nos gustaría conocer tu experiencia de la excursión.
Por favor, respondé esta pregunta para ayudarnos a mejorar nuestra atención.

¿Qué tan probable es que recomiendes nuestra excursión a un familiar o amigo?

Por favor seleccioná una de las siguientes opciones

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Es poco probable que lo recomiende						Es muy probable que lo recomiende				

Te agradecemos tu colaboración para que podamos mejorar nuestro producto

Por cualquier consulta, accedé a nuestra página web
www.delesterocicloturismo.com.ar, llamando al 385155774170 o
por mail a info@delesterocicloturismo.com

Figura 9. Prototipo del formulario de encuesta de satisfacción online (corta).

12. CONCLUSIÓN

12.1 EVALUACIÓN FINAL DEL PROYECTO

Actualmente, el turismo gastronómico, el enoturismo, el turismo deportivo y de aventura, entre otros, son productos turísticos ya consolidados a nivel mundial. A lo largo del territorio argentino, todas y cada una de estas nuevas concepciones del turismo, junto a cada una de las modalidades tradicionales del turismo (sol y playa, museos y monumentos históricos, reuniones, entre otras), encuentran un espacio geográfico y cultural adecuado para su crecimiento y aprovechamiento económico.

El proceso de transformación que experimentó Santiago del Estero reafirma las potencialidades que presenta el destino para el desarrollo de estas nuevas concepciones del turismo. La ciudad es una combinación de arquitectura antigua y modernismo, con un interesante patrimonio cultural e histórico rico y extensivo. Los productos regionales y los aspectos culturales son factores que explican el origen, desarrollo y crecimiento del destino turístico.

El proyecto propuesto incorporará un nuevo producto innovador a la oferta turística local, a partir de la creación de circuitos turísticos, y a través de una excursión innovadora de manera que puedan ser disfrutados durante todo el año. No existen empresas de viajes y turismo que comercialicen excursiones similares en las cuales se implemente la bicicleta. Por lo tanto se conformará como la única excursión que se realice en este medio de movilidad. Permitirá dar a conocer el desarrollo de la ciudad y exponer su potencial, posicionando a Santiago del Estero como un destino en crecimiento.

El producto es viable técnicamente ya que no hay ninguna ley que impida llevar a cabo el proyecto, sino que se establecen condiciones de seguridad, que se encuentran detalladas en el punto 6.12.2 de las normas IRAM-SECTUR 42530. (SECTUR, 2008) Se realizarán encuestas de satisfacción por correo electrónico contribuyendo a un manejo más eficiente del consumo energético. En tanto que la inscripción a la excursión se realizará de manera online.

Existe mercado para este proyecto, el cual se ve reflejado en el gran número de indicadores que resaltaron el aumento de la población local y nacional en la demanda por el uso de la bicicleta. La Cámara Argentina de Comercio Mayorista y Minorista de Bicicletas, Partes, Rodados y Afines (Commbi), informó que entre mayo y julio de 2020, se registró un crecimiento interanual de ventas de bicicletas del 50%²⁵. Como así también se ve reflejado en la tendencia de incremento como el medio de transporte más usado por razones económicas y para paseo o deporte en la ciudad de Santiago del Estero y en el país a partir de la pandemia por COVID-19.

²⁵ <https://www.lanacion.com.ar/buenos-aires/bicisendas-avenidas-nid2452026>

La implementación del proyecto dará lugar a la generación de una alianza, la cual es la unión de actores con interacción y comunicación en pos de objetivos compartidos. Es un vehículo de influencia y de poder y, por lo tanto, su capacidad de cambio o de apoyo puede ser fundamental. Mediante este proyecto aumentará la colaboración entre el sector público y la Asociación, a través del *feedback* para mejorar el producto, y la comunidad residente en pos al desarrollo turístico del destino.

Permitirá generar nuevos puestos de trabajo debido a que pretende fines sociales en la comunidad anfitriona. Se aspira integrar a guías turísticos pertenecientes a la Asociación de guías de turismo de Santiago del Estero (A.Gui.T.S.E), los cuales no cuentan con un trabajo estable. El producto propuesto representa una alternativa laboral para los profesionales del turismo ya que es una fuente de ingresos para los mismos.

Además permitirá hacer partícipe a la población local la cual podrá aprender más sobre la historia de la ciudad, permitiendo conocer lo propio y valorarlo, logrando así un sentimiento de pertenencia y aceptación al turismo. El involucramiento de la comunidad residente garantizará un desarrollo compatible con la cultura y valores de la población local, preservando la identidad de la comunidad, mejorando su autoestima y revalorizando su entorno y características culturales.

Es ambientalmente viable puesto que no ocasionaría ningún daño ya que el equipamiento necesario no genera impactos negativos en el medio ambiente. Contribuye al cuidado del mismo, a la disminución del calentamiento global y no produce contaminación sonora. Con respecto al medio de transporte seleccionado es económico ya que no requiere combustible ni altos costos de mantenimiento.

Este proyecto surge como una iniciativa personal la cual se espera ser presentada a la Subsecretaría de turismo de la provincia para ser impulsada y concretada.

Finalmente, se considera que el producto propuesto minimizaría las debilidades y problemáticas detectadas en el diagnóstico de la Matriz FODA tanto del destino como del proyecto.

13. BIBLIOGRAFÍA

- **Argentina.gob.ar.** (01 de diciembre de 2020). Recuperado el 21 de enero de 2021, de <https://www.argentina.gob.ar/noticias/libre-circulacion-entre-las-provincias-del-norte-argentino>
- **Argentina.gob.ar.** (28 de diciembre de 2020). Recuperado el 21 de enero de 2021, de <https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/vacuna>
- Diario, N. (22 de octubre de 2018). **Nuevo diario Web.** Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de <http://www.nuevodiarioweb.com.ar/noticias/2018/10/22/172571-santiago-del-estero-cuna-del-primer-vino-argentino>
- Estero, G. d. (2020). **Mensaje anual del Gobernador Gerardo Zamora.** Santiago del Estero.
- Gobierno, A. (30 de noviembre de 2020). **Argentina.gob.ar.** Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de <https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/previaje>
- Gobierno, A. (05 de octubre de 2020). **Argentina.gob.ar.** Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de <https://www.argentina.gob.ar/noticias/comienza-la-tercera-edicion-de-ampliar-destinos>
- Hosteltur. (16 de diciembre de 2020). **Hosteltur.** Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de https://www.hosteltur.com/lat/141181_argentina-y-chile-presentaron-la-ruta-del-vino-mas-larga-del-mundo.html
- **La Nación.** (15 de septiembre de 2020). Recuperado el 19 de diciembre de 2020, de <https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/furor-ciclista-las-bicis-subieron-70-hay-nid2450072>
- **LA NACIÓN.** (16 de septiembre de 2020). Recuperado el 06 de diciembre de 2020, de <https://www.lanacion.com.ar/buenos-aires/bicisendas-avenidas-nid2452026>
- Liberal, E. (30 de septiembre de 2020). **El Liberal.** Recuperado el 19 de diciembre de 2020, de https://www.elliberal.com.ar/noticia/542995/crecio-demanda-bicicletas-hay-negocios-santiago-se-quedaron-sin-stock?utm_campaign=ScrollInfinitoDesktop&utm_medium=scroll&utm_source=nota
- Liberal, E. (09 de octubre de 2020). **El Liberal.** Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de https://www.elliberal.com.ar/noticia/543956/este-fin-semana-ampliaran-horario-circulacion-circuito-saludable-costanera?utm_campaign=ScrollInfinitoDesktop&utm_medium=scroll&utm_source=nota
- Liberal, E. (30 de septiembre de 2020). **El Liberal S.A.** Recuperado el 06 de diciembre de 2020, de https://www.elliberal.com.ar/noticia/549796/analistas-explican-se-calmo-dolar-lo-vendra?utm_campaign=ScrollInfinitoDesktop&utm_medium=scroll&utm_source=nota

- Mensajero. (19 de noviembre de 2020). **Mensajero**. Recuperado el 08 de diciembre de 2020, de <https://mensajero.com.ar/2020/11/19/con-santiago-del-estero-el-territorio-nacional-sigue-reactivandose/>
- Nación, L. (26 de agosto de 2020). **La Nación**. Recuperado el 11 de diciembre de 2020, de <https://www.lanacion.com.ar/politica/el-presidente-acordo-manzur-zamora-transformar-parte-nid2432217>
- Santiagueño, P. S. (01 de diciembre de 2020). **Periódico Sur Santiagueño**. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de <https://sursantiago.com.ar/politica/2020/12/01/trabajadores-del-turismo-la-cultura-y-el-deporte-de-santiago-recibiran-una-ayuda-extra-de-fin-de-ano>
- SECTUR, I. (15 de enero de 2008). **Norma "IRAM-SECTUR 42530"**. Recuperado el 19 de diciembre de 2020, de <https://repotur.yvera.tur.ar/bitstream/handle/123456789/14492/42530%20-%20Svcios%20Tcos%20de%20Cicloturismo.pdf?sequence=10&isAllowed=y>
- Télam. (17 de noviembre de 2020). **Télam**. Recuperado el 19 de diciembre de 2020, de <https://www.telam.com.ar/notas/202011/535396-coronavirus-google-bicicleta.html>
- Télam. (21 de octubre de 2020). **Télam**. Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de <https://www.telam.com.ar/notas/202010/527316-salta-certificacion-destino-seguro.html>
- Télam. (04 de diciembre de 2020). **Télam**. Recuperado el 10 de diciembre de 2020, de <https://www.telam.com.ar/notas/202012/537469-santiago-del-estero-habilito-turismo-demanda-termas.html>
- turístico, P. (08 de octubre de 2014). **Pulso turístico**. Recuperado el 07 de noviembre de 2020, de http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=6683&titulo=Es-necesario-un-plan-de-turismo-termal

14. ANEXOS**ANEXO I****ATRATIVOS DE LA EXCURSIÓN** (información e imágenes de cada atractivo)**1. PARQUE AGUIRRE**

El pulmón verde más grande de Santiago del Estero nació hace más de un siglo para frenar al paludismo que por aquellas épocas afectaba a todo el país. Bajo la gobernación del Dr. Remigio Carol se dispuso la plantación de eucaliptus cuyo objetivo era eliminar el brazo muerto del río desecado, en donde se habían formado pantanos por el estancamiento de las aguas, lo que constituía un potencial foco palúdico próximo al área céntrica de la Ciudad.

El Dr. Antenor Álvarez, en el plan de defensa sanitario aconsejó drenar y terraplenar la zona malárica, destinándola a un parque con grandes plantaciones de eucaliptos, especie elegida por sus características de rápido crecimiento, gran absorción, resistencia y adaptación a las condiciones bioclimáticas de la zona. Es por ello que el 9 de agosto de 1903, con motivo de la celebración del Día del Árbol, niños de las escuelas primarias realizaron la tarea de plantar 1.600 ejemplares de la citada especie en una vasta superficie.

El trazado de sus jardines responde a una conjunción de estilos, tales como el inglés y el francés. Hasta la intendencia del Dr. Orestes Di Lullo estuvo cercado por una verja cuya puerta principal se ubicaba sobre calle Avellaneda, flanqueada por dos leones.

La extensión del Parque Aguirre (aproximadamente 120 Has.) ha permitido la incorporación de instalaciones de variadas características (Figura 10), con las que se fomenta la recreación y el esparcimiento de los habitantes, encontrándose en él Instituciones recreativas y culturales, tal es el caso de la sede social y deportiva del Santiago Lawn Tennis Club, la Asociación Bancaria, el Colegio de Arquitectos, E.N.E.T. N° 2 Santiago Maradona (Escuela Secundaria), el Camping Municipal, Las Casuarinas, y distintos predios deportivos de instituciones del medio, lo que hace que el parque se constituya en una importante oferta recreativa para la Ciudad y el visitante.



Figura 10. Paseo en el Parque Aguirre (izquierda). Fuente de la leyenda del Kakuy (derecha).

2. COSTANERA

Es un importante trayecto vial que conecta el norte con el sur de la ciudad capital la cual evita el paso por el centro congestionado por el tránsito, y permite un desplazamiento rápido y seguro.

ESTADIO ÚNICO “MADRE DE CIUDADES”

El Estadio Único Madre de Ciudades fue inaugurado el 4 de marzo de 2021, siendo sede del partido de la Supercopa Argentina 2019 entre Racing Club y River Plate. Su nombre es en homenaje a la ciudad de Santiago del Estero, fundada el 25 de julio de 1553 y llamada "Madre de Ciudades", por ser la ciudad más antigua de Argentina de la cual partieron las expediciones españolas que fundaron las principales ciudades.

Se encuentra en un predio ubicado sobre la Costanera Norte, en la ribera del río Dulce, rodeado por el Puente Carretero, el Jardín Botánico y conectado al Tren al Desarrollo mediante una estación (Figura 11). Consta de un estadio cilíndrico con tribunas cubiertas, cuya capacidad es de 30.000 espectadores sentados. Incluye sectores VIP, un restaurante y un estacionamiento cubierto debajo de las tribunas con una capacidad para 460 automóviles. El estadio es uno de los más modernos de Argentina el cual cuenta con un museo del deporte interactivo, área de prensa y un hall de acceso preferencial.

En las instalaciones internas posee cuatro vestuarios, salas de prensa, auditorio de conferencias, dos sectores para precalentamiento, enfermería, bomberos y policías. Las dimensiones de la cancha son de 68 x 105 metros, medidas reglamentarias de CONMEBOL, y cuenta con un total verde de 78 x 115 metros con riego por aspersión computarizado. Las orientaciones de los arcos están alineadas con el norte y el sur de modo que los arqueros no se encandilen con los rayos del sol de frente. El sistema de sonido está dividido en 12 zonas. En cuanto a la iluminación posee 192 reflectores LED, que cumplen con lo necesario para las competencias internacionales. Cuenta con alimentadores subterráneos de media tensión para que la energía no sea interrumpida y dos grupos electrógenos. También se colocaron 2 pantallas LED gigantes que se encuentran por encima de las tribunas, cada una con una dimensión de 14 x 8 metros.



Figura 11. Vista del Estadio Único “Madre de Ciudades” junto al Puente Carretero.

3. FORUM (Tren al Desarrollo, Terminal de Ómnibus y Cámara de Diputados)

A. FORUM CENTRO DE CONVENCIONES Y EXPOSICIONES

El edificio recupera el valor histórico de la antigua y emblemática Estación de Ferrocarriles Mitre, conjugando arquitectónicamente el pasado y el presente tecnológico. Cuenta con un sistema de iluminación LED en toda la fachada del edificio en sus cuatro caras y con un sistema electrónico inteligente de manejo de la temperatura e iluminación. Cada sala posee servicio individual de sonido, micrófono, iluminación, sillas y tarimas.

Se organiza a partir de tres áreas bien diferenciadas:

- Sector histórico: en donde se ubican las oficinas de informes, administrativas, el FORUM Bar, las salas protocolares Estrella del Norte y Pullman, decoradas con muebles que inspiran las épocas de funcionamiento de las estaciones ferroviarias. Este sector tiene una lujosa marquesina, modelo clásico de estilo francés de hierro forjado y recubierto de vidrio (Figura 12).
- Sector moderno: Incorpora una zona de acceso desde el parque a un vestíbulo totalmente vidriado el cual se integra con las arcadas originales de las que se recuperaron las estructuras de ladrillo. Está rodeado de un estanque de agua con un sistema de iluminación. Allí se ubican los sectores de acreditación y lobby de los participantes a los eventos con el espacio y los recursos necesarios para organizar su participación.
- Sector central: El FORUM tiene uno de los mayores espacios cubiertos para eventos de participación masiva. Con una superficie cubierta de 4.000 metros cuadrados, la sala principal se encuentra ubicada en la zona de los viejos andenes y vías, que fueron reemplazados por una nueva estructura metálica de grandes luces. Posee una capacidad máxima de 3.000 personas sentadas, con los servicios de primer nivel. Es un espacio funcional para cada necesidad, con la utilización de paneles flexibles y rebatibles, contando con una, dos o cuatro salas multifuncionales.



Figura 12. Ingreso al FORUM Centro de Convenciones y Exposiciones por calle Perú (izquierda) y Av. Roca (derecha).

B. “ESTACIÓN FORUM” TREN AL DESARROLLO

El Tren al Desarrollo es un circuito turístico gratuito de 4.000 metros que recorre las vías del ex Ferrocarril Mitre entre Santiago y La Banda. Posee cuatro estaciones para ascenso y descenso de pasajeros: Parte desde la Estación FORUM (Figura 13), continúa por Estación Botánico en el Jardín Botánico de la UNSE, Estación Nodo y finaliza en Estación Banda Centro.

Se encuentra sobre la rehabilitación del viejo ramal del ferrocarril Mitre, rescatando el Puente Negro en su totalidad. Dicho puente, construido originalmente para sortear el cauce del río Dulce, se encontraba inactivo desde hace más de 40 años. El tren tiene capacidad para 80 pasajeros. Su recorrido es sobre un viaducto a una altura de 5,30 metros lo cual no dificulta el tráfico.



Figura 13. Estación FORUM perteneciente al Tren al Desarrollo.

C. TERMINAL DE ÓMNIBUS

Es un moderno edificio en forma de óvalo ubicado a pocas cuadras del casco céntrico. Esta obra de gran envergadura, inaugurada en noviembre de 2008, incluye vías de acceso directo para el transporte proveniente de distintos puntos del país, el cual evita inconvenientes en el tránsito urbano, facilita el acceso del transporte de ómnibus y mejora la calidad del servicio para los pasajeros. El diseño es de corte elipsoide. El predio pertenecía al Ferrocarril Mitre y junto con el Centro de Convenciones constituyen un polo arquitectónico urbano.

El edificio es de dos plantas y acceso inferior, donde se ubican boleterías, confiterías, bares, kioscos, comercios de artesanías y un moderno stand de turismo. El piso superior cuenta con 35 plataformas, alberga un reloj inglés y un salón de espera de 8.000 metros cuadrados de techos y paredes laterales en vidrio polarizado (Figura 14).



Figura 14. Vista exterior e interior de la Terminal de Ómnibus.

D. EDIFICIO DE LA HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE SANTIAGO DEL ESTERO (PODER LEGISLATIVO)

El Edificio de la Cámara de Diputados de Santiago del Estero es la sede del Poder Legislativo de la provincia. Se encuentra ubicado en la esquina de Avenida Roca y Patagonia. Está emplazado en el predio de lo que fue el antiguo edificio de Obras Sanitarias de la Nación. Tiene como rasgo particular la recuperación y puesta en valor del antiguo tanque elevado metálico (Figura 15), siendo parte de la primera planta potabilizadora de la provincia y utilizado para la distribución de agua potable en toda la ciudad. Fue inaugurado el 8 de abril de 2014 por la ex gobernadora Claudia Ledesma Abdala de Zamora.



Figura 15. Frente del edificio de la Honorable Cámara de Diputados por Av. Roca (izquierda). Antiguo tanque metálico de la primera planta potabilizadora de la provincia (derecha).

4. IGLESIA SAN FRANCISCO SOLANO

Este edificio data de 1895 y su estilo arquitectónico es neo-gótico con arcos ojivales. Posee tres naves y dos torres campanarios. El altar mayor es una obra artística realizada en madera de pino, laminado en oro a la hoja. La nave central está presidida por la imagen de Santiago Apóstol, patrono del templo y de la ciudad. Esta iglesia también atesora importantes imágenes como la del Sagrado Corazón de Jesús, la Virgen de la Medalla Milagrosa, la Dolorosa y San Francisco Solano. Se encuentra contiguo al Museo de Arte Sacro en donde se encuentra la Celda Capilla de San Francisco (Figura 16).



Figura 16. Frente de la Iglesia San Francisco (izquierda). Salas del Museo de Arte Sacro (derecha).

5. IGLESIA SANTO DOMINGO

Esta iglesia se encuentra ubicada en el antiguo barrio de Las Catalinas y fue construida en terrenos que pertenecieron a la Compañía de Jesús. El actual templo data de 1881 (Figura 17). Presenta un estilo arquitectónico no definido, a raíz de las modificaciones sufridas sucesivamente. Consta de tres naves y una torre campanario. Una de las imágenes más veneradas de este templo es el Amo Jesús, talla antiquísima de vestir y de procedencia alto peruana. Su antigüedad data de comienzos del siglo XVII.

La Sábana Santa es la reliquia más importante que atesora este templo dado que es una réplica del Santo Sudario de Turín (Italia). Es un paño de 4 metros de largo y 0,81 cm de ancho la cual lleva una inscripción en latín “*Verum Sacrae Sindonis Exemplar*” (Verdadero Ejemplo de la Sagrada Sábana).

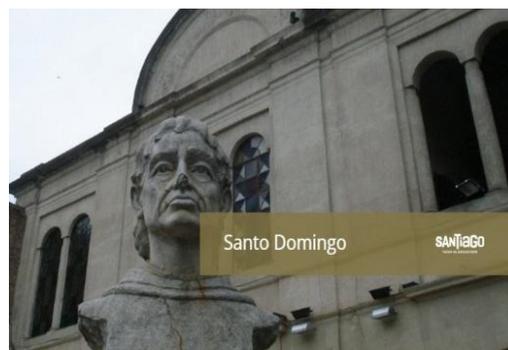


Figura 17. Vista del frente de la Iglesia Santo Domingo.

6. “MIRADOR TURÍSTICO” EN COMPLEJO JUAN FELIPE IBARRA

El complejo edilicio está conformado por los Ministerios de Educación y de Economía. Consta de dos torres independientes de 24 y 18 pisos, vinculados por puentes en los pisos 7 y 14, más un tercer edificio de menor altura denominado anexo.

Supera los 100 metros de altura y es el primer edificio público de la Argentina que certifica bajo normas LEED.

El mirador se encuentra ubicado a una altura de 105 metros, permitiendo la posibilidad de observar a la ciudad de Santiago del Estero en los cuatro puntos cardinales. Tiene una dimensión de 20 x 10 metros aproximadamente (Figura 18).



Figura 18. Ingreso del Complejo Juan Felipe Ibarra por Av. Belgrano (izquierda). Visitantes en el “Mirador turístico” ubicado en el piso 24 (derecha).

ANEXO II

PARADAS TÉCNICAS

Las paradas técnicas se realizarán en los atractivos que conforman la excursión. Las mismas tendrán como finalidad: explicar lo visto, observar, recorrer, descansar, refrescarse, tomar fotografías e ingresar a sanitarios. Las distancias recorridas en bicicleta entre atractivos y sus tiempos correspondientes fueron calculados mediante *Google Maps*.

1. Estadio Único “Madre de Ciudades”: En la primera parada, el guía turístico explicará lo visto durante el recorrido desde Plaza Libertad hasta el Estadio Único (Figura 19). Se relatará la historia de la ciudad y el porqué de su nombre, la formación del Parque Aguirre, el recorrido del río Dulce como así también se hará una breve mención sobre la historia de la ciudad de La Banda y del Puente Carretero. El tiempo total en la primera parada será de 20 minutos, de los cuales 10 minutos serán para explicación del guía y 10 minutos para descansar y tomar fotos del paisaje.

La distancia recorrida en bicicleta desde la Subsecretaría de Turismo (punto de partida) hasta la primera parada es de 6,8 km. El tiempo recorrido es de 21 minutos.

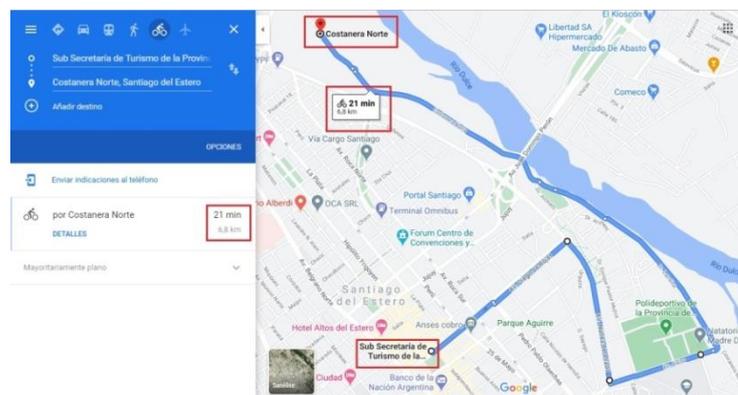


Figura 19. Recorrido desde Subsecretaría de Turismo hasta el Estadio Único “Madre de Ciudades” en Costanera Norte.

- 2. FORUM Centro de Convenciones y Exposiciones:** En esta segunda parada, el recorrido se realizará a pie debido a que son distancias cortas, es decir, alrededor del FORUM. Por lo tanto se ingresará al edificio del Tren al Desarrollo, a la Terminal de Ómnibus y se observará por fuera el edificio del Poder Legislativo (Figura 20).
- A.** En la fachada histórica del FORUM, sobre calle Perú, el guía turístico explicará sobre el mismo y luego se ingresará para observar las instalaciones. El tiempo estimado será de 30 minutos de los cuales 10 minutos serán para explicaciones por parte del guía y 20 minutos para recorrer las instalaciones y tomar fotos.
 - B.** Se ingresará en la “Estación FORUM” del Tren al Desarrollo en donde el tiempo estimado será de 10 minutos. El guía explicará sobre el recorrido que realiza el tren, las estaciones y se observarán las instalaciones modernas.
 - C.** Se ingresará a la Terminal de Ómnibus, en donde el tiempo estimado será de 25 minutos los cuales se emplearán para recorrer las instalaciones, tomar fotografías, descansar, ingresar a los sanitarios y refrescarse.
 - D.** Por último, el guía turístico realizará una explicación en frente del edificio del Poder Legislativo, sin ingresar al mismo. El tiempo calculado será de 10 minutos para explicación y tomar fotos.

La distancia recorrida en bicicleta desde el Estadio Único en Costanera Norte (primera parada), hasta el FORUM es de 4,0 km. El tiempo recorrido es de 15 minutos.

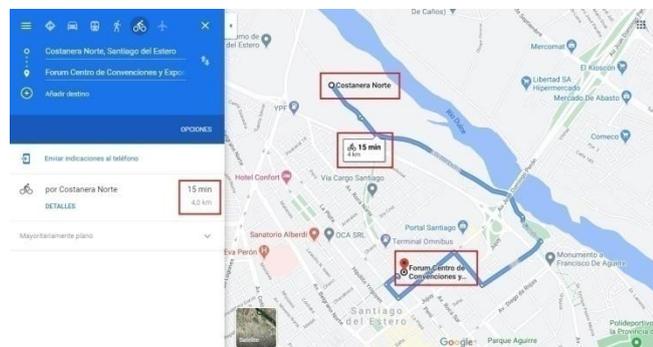


Figura 20. Recorrido desde Estadio Único “Madre de Ciudades” en Costanera Norte hasta FORUM Centro de Convenciones y Exposiciones

- 3. Iglesia San Francisco Solano:** En la tercera parada, se ingresará a la Iglesia San Francisco Solano y Museo de Arte Sacro (Figura 21). El tiempo estimado en dicho atractivo será de 40 minutos, de los cuales 10 minutos será para recorrer la Iglesia y 30 minutos para ingresar al Museo, tomando fotos y prestando atención a las explicaciones brindadas por el guía de sitio.

La distancia recorrida en bicicleta desde el FORUM Centro de Convenciones y Exposiciones (segunda parada) hasta la Iglesia San Francisco Solano es de 1,7 km. El tiempo recorrido es de 11 minutos.

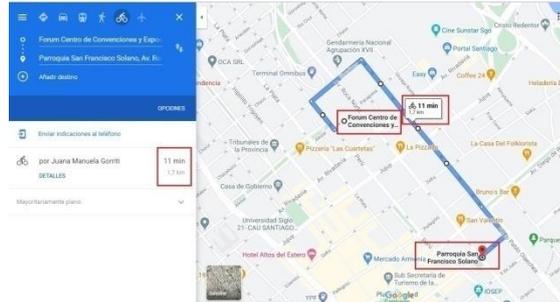


Figura 21. Recorrido desde FORUM Centro de Convenciones y Exposiciones hasta Iglesia San Francisco Solano.

4. **Iglesia Santo Domingo:** En la cuarta parada, el tiempo estimado será de 20 minutos de los cuales 10 minutos serán para explicaciones realizadas por el guía turístico en frente de la Iglesia y 10 minutos para recorrer su interior. Este atractivo se encuentra sujeto a modificación según disponibilidad y apertura del mismo.

La distancia recorrida en bicicleta desde la Iglesia San Francisco Solano (tercera parada) hasta la Iglesia Santo Domingo es de 400 metros. El tiempo determinado por *Google Maps* de la ruta seleccionada es de 2 minutos. Sin embargo se considera que el tiempo recorrido es de 5 minutos debido al tráfico (Figura 22).

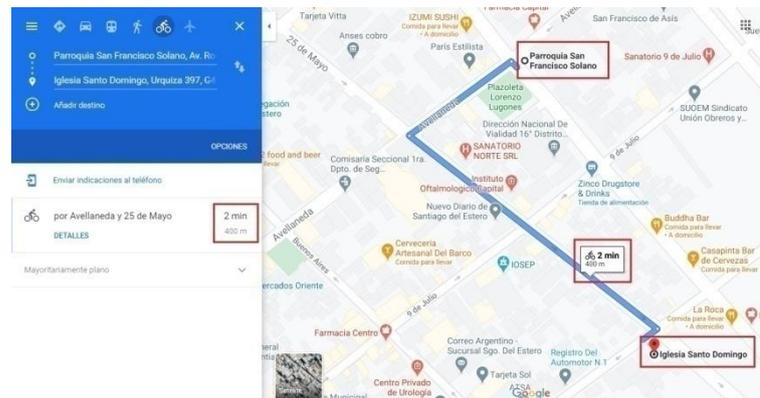


Figura 22. Recorrido desde Iglesia San Francisco Solano hasta Iglesia Santo Domingo.

5. **Complejo Juan Felipe Ibarra “Mirador Turístico”:** En la quinta parada, el tiempo calculado es de 20 minutos. Las actividades realizadas en dicho atractivo dependerán del horario de la excursión, ya que el “Mirador Turístico” se encuentra abierto al público a partir de las 17:00 horas.

Por lo tanto, si la excursión se realiza en el horario de verano, es decir a las 12:30 pm, no se ingresará al Mirador Turístico. En consecuencia, se emplearán 5 minutos para que el guía turístico realice una explicación por fuera del complejo y 15 minutos para recorrer, observar y tomar fotos de la fachada.

Por el contrario, si la excursión se realiza en el horario de invierno, es decir a las 17:30 pm, se emplearán 5 minutos para que el guía de sitio perteneciente al Complejo realice una explicación en la planta baja y 15 minutos para subir y bajar en ascensor, recorrer,

observar y tomar fotos del Mirador Turístico en el piso 24.

La distancia recorrida desde la Iglesia Santo Domingo (cuarta parada) hasta el Complejo Juan Felipe Ibarra “Mirador Turístico” es de 700 metros. El tiempo determinado por *Google Maps* de la ruta seleccionada es de 2 minutos. Sin embargo, se considera que el tiempo recorrido es de 5 minutos debido al tráfico (Figura 23).

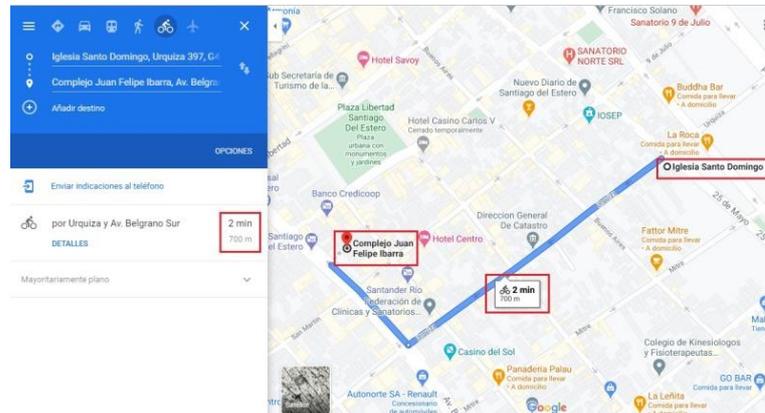
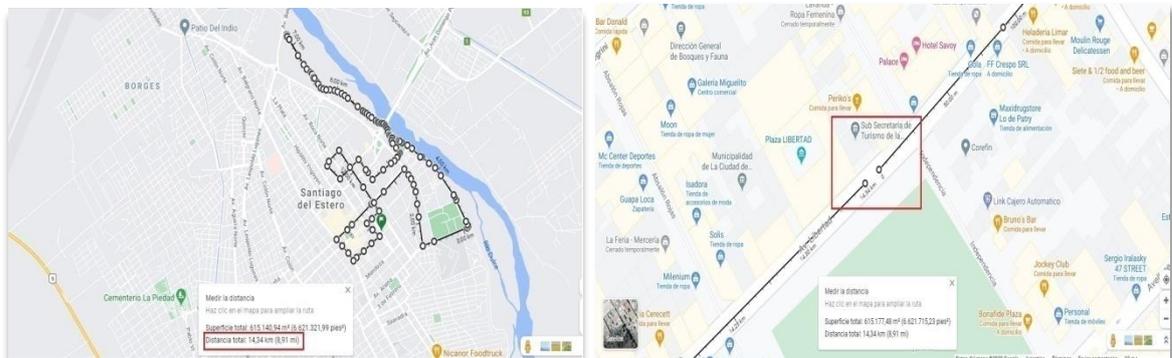


Figura 23. Recorrido desde Iglesia Santo Domingo hasta el “Mirador Turístico” en Complejo Juan Felipe Ibarra.

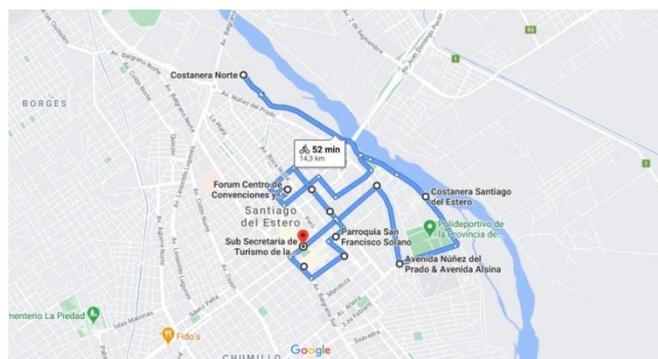
ANEXO III

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL RECORRIDO

- **Distancia total del recorrido:** 14,34 km



- **Tiempo total recorrido en bicicleta:** 52 minutos



- **Duración total de la excursión:** 4 horas aproximadamente (con paradas técnicas para

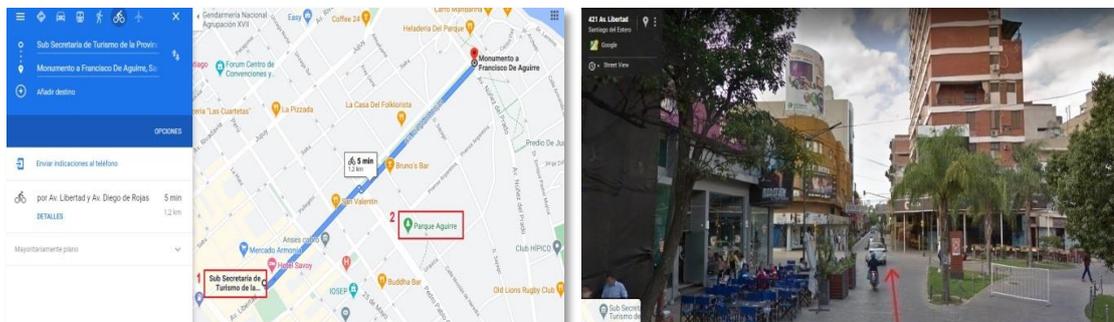
explicaciones, descansos, tomar fotos, refrescarse e ingresar a sanitarios).

RECORRIDO DETALLADO DE LA EXCURSIÓN

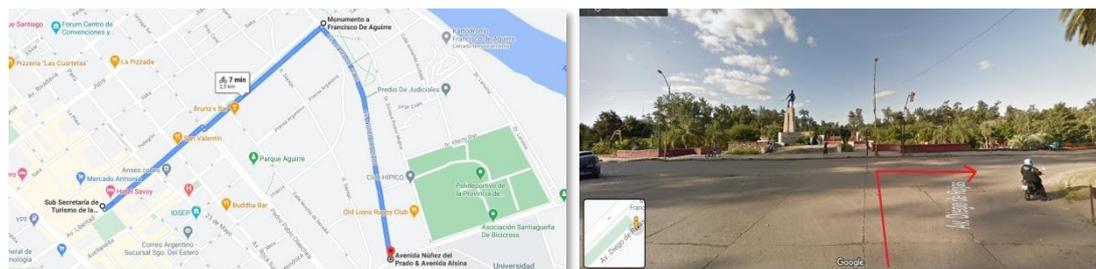
La descripción detallada del recorrido de la excursión fue realizada por medio de un servidor de aplicaciones de mapas denominada *Google Maps*, el cual ofrece imágenes de mapas desplazables así como fotografías por satélite del mundo. Se extrajo imágenes a pie de calle por medio de *Google Street View*. Dicho recorrido se detalla a continuación:



1. Salida desde **Subsecretaría de turismo de la provincia** (Av. Libertad 417) ubicada en frente de Plaza Libertad, en dirección nordeste hacia el **Parque Aguirre**.



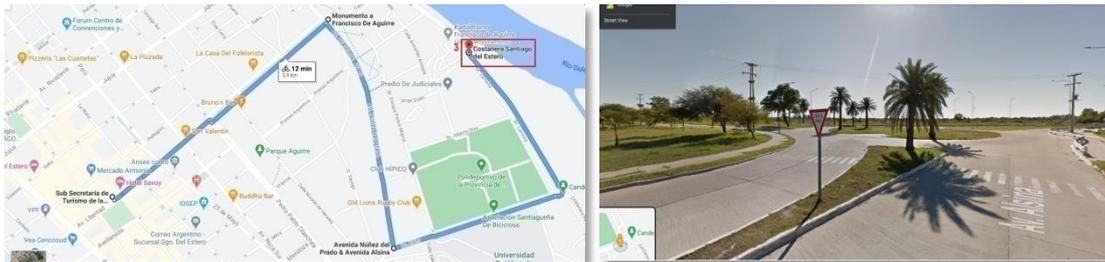
2. En Monumento a Francisco de Aguirre, ubicado en Av. Diego de Rojas y Av. Núñez del Prado, girar hacia la derecha hasta Av. Alsina.



3. En Av. Núñez del Prado y Av. Alsina, girar hacia la izquierda en dirección este hasta llegar a **Costanera**.



4. En la rotonda, sobre Costanera, tomar la 2ª salida en dirección norte a Av. "Chacho" Lescano.



5. En Costanera Norte, pasar por debajo del puente de Autopista Juan Domingo Perón, hasta llegar al **Estadio Único "Madre de Ciudades"** (Figura 24).

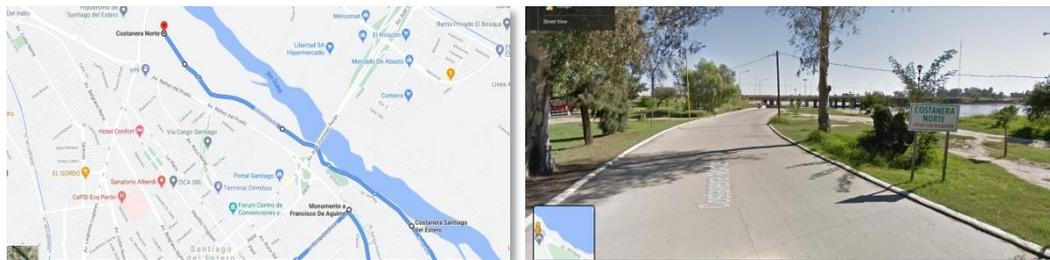


Figura 24. Comienzo de la Costanera Norte. De fondo se observa el puente de la Autopista Juan Domingo Perón, el cual une la ciudad Capital con la ciudad de La Banda.



Figura 25. Ingreso al túnel por debajo de la autopista Juan Domingo Perón (izquierda). Vista del viaducto del Tren al Desarrollo (5,3 m de altura). (Derecha)

6. Continuar por Costanera Norte hasta la rotonda en frente del Puente Carretero (Figura 26).

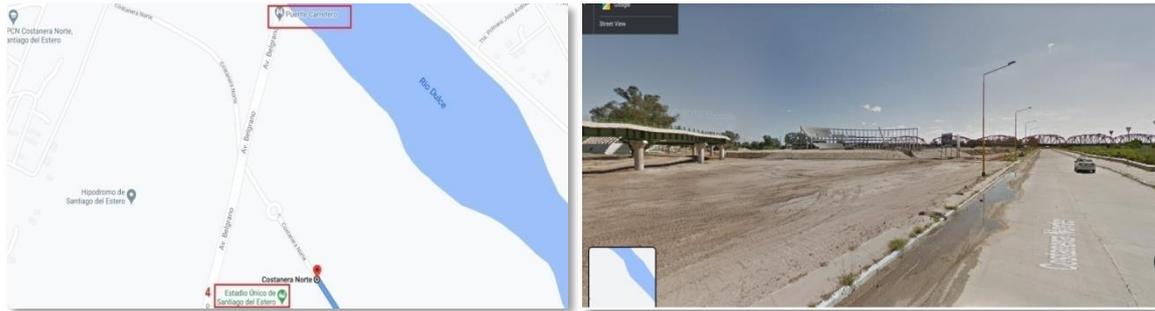


Figura 26. A la izquierda de la imagen, viaducto del Tren al Desarrollo, en medio, construcción del Estadio Único “Madre de Ciudades” y a la derecha, Puente Carretero.

7. Girar en la rotonda sobre Costanera Norte (Figura 27), para regresar por la misma hasta pasar nuevamente por el túnel, debajo de Autopista Juan Domingo Perón. Al salir del túnel, continuar hacia la derecha.



Figura 27. Vista trasera del Monumento a Cristo Redentor.

8. En calle Salta, girar hacia la derecha con dirección oeste. Luego continuar hasta calle Ejército Argentino Sur.
9. En calle Ejército Argentino Sur, girar hacia la derecha en dirección norte, hasta Av. Rivadavia.
10. En Av. Rivadavia, girar hacia la izquierda en dirección oeste, hasta llegar a **FÓRUM Centro de Convenciones y Exposiciones** (Perú 511).
11. El circuito detallado anteriormente se realizará en bicicleta. Al llegar al Fórum Centro de Convenciones y Exposiciones, el turista recorrerá a pie el mismo como así también los edificios que se encuentran a su alrededor, es decir, ingresará a la “Estación FORUM” del Tren al Desarrollo, a la Terminal de Ómnibus y recorrerá por fuera el edificio de la Honorable Cámara de Diputados (Figura 28).



Figura 28. Recorrido a pie por los edificios alrededor del FÓRUM Centro de Convenciones y Exposiciones.

12. Al finalizar el recorrido a pie, se retomará la excursión en bicicleta por calle Chacabuco en dirección este, hasta calle Gorriti.
13. En la misma, girar hacia la derecha en dirección sur, la cual unas cuadras más adelante se denomina Pedro Pablo Olaechea.
14. En Pedro Pablo Olaechea, girar hacia la derecha en dirección oeste hacia calle Avellaneda hasta llegar a **Iglesia San Francisco Solano** (Figura 29), ubicada en Av. Roca Sur (702).



Figura 29. Recorrido desde FÓRUM Centro de Convenciones y Exposiciones a Iglesia San Francisco Solano.

15. Continuar por calle Avellaneda. Sobre calle Avellaneda, girar hacia la izquierda con dirección a 25 de mayo. Continuar por 25 de mayo, hasta llegar a **Iglesia Santo Domingo**, ubicada en Urquiza (397). En Urquiza y 25 de mayo, girar hacia la derecha (Figura 30).

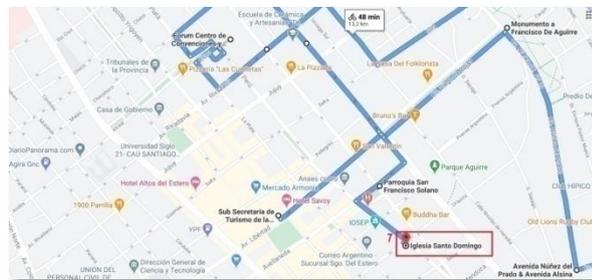


Figura 30. Recorrido desde Iglesia San Francisco Solano hasta Iglesia Santo Domingo.

16. Continuar por Urquiza en dirección suroeste hasta Av. Belgrano Sur.
17. En Av. Belgrano Sur, girar hacia la derecha en dirección norte.
18. En Av. Belgrano Sur, continuar hasta **Complejo Juan Felipe Ibarra (Mirador turístico)** (Figura 31).

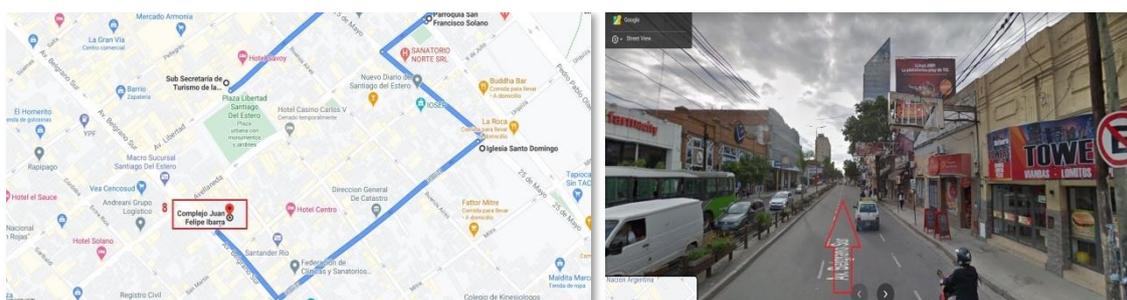


Figura 31. Recorrido desde Iglesia Santo Domingo a Complejo Juan Felipe Ibarra.

19. Continuar por Av. Belgrano Sur hasta Av. Libertad. A continuación, girar a la derecha en dirección este hacia Plaza Libertad.
20. Llegada a destino en Subsecretaría de turismo ubicada en Av. Libertad 417 (Figura 32).

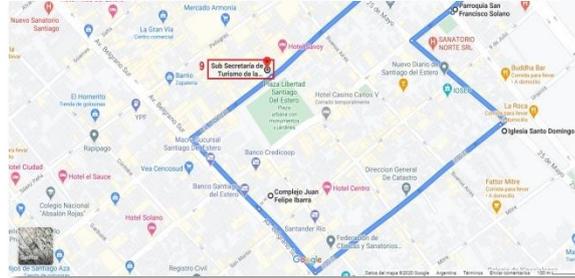


Figura 32. Recorrido desde Complejo Juan Felipe Ibarra hasta Subsecretaría de turismo.

ITINERARIO (horario verano)

08:45 am Llegada de los pasajeros a Subsecretaría de turismo (frente a Plaza Libertad) y bienvenida. Tomar lista de los presentes, asignando a cada uno bicicletas y elementos de seguridad. Informar sobre el itinerario a realizar y brindar recomendaciones.

09:00 am Salida desde Subsecretaría de turismo (se recorren 20 minutos hasta primera parada).

09:20 am Primera parada en **Costanera Norte**, frente a **Estadio Único**. Tiempo: 20 minutos (10 minutos de explicación del guía y 10 minutos para descansar y tomar fotos).

09:40 am Seguir recorrido por Costanera Norte, calle Salta, Ejército Argentino y Av. Rivadavia hasta Fórum. Tiempo: 15 minutos.

09:55 am Segunda parada en **FORUM** (a pie). Tiempo: 30 minutos (10 minutos para explicación del guía turístico sobre calle Perú, y 20 minutos para recorrer las instalaciones).

10:25 am Ingreso en Estación FORUM del Tren al Desarrollo. Tiempo: 10 minutos para explicación sobre el tren, estaciones y recorrido por las instalaciones modernas.

10:35 am Ingreso en Terminal de Ómnibus. Tiempo: 25 minutos para observar, tomar fotos de las instalaciones, descansar, ingresar a los sanitarios y refrescarse.

11:00 am Explicación en frente del edificio del Poder Legislativo (sin ingreso). Tiempo: 10 minutos para explicación y tomar fotos.

11:10 am Seguir recorrido (en bicicleta) por calle Chacabuco, Gorriti, Olaechea y Avellaneda hasta Iglesia San Francisco Solano. Tiempo: 10 minutos.

11:20 am Tercera parada en **Iglesia San Francisco Solano** y Museo de Arte Sacro. Tiempo: 40 minutos. (10 minutos para recorrido en Iglesia y 30 minutos para ingreso a Museo, explicación por parte del guía de sitio y tomar fotos).

12:00 pm Seguir recorrido por calle Avellaneda, 25 de mayo y Urquiza hasta Iglesia Santo Domingo. Tiempo: 5 minutos.

12:05 pm Cuarta parada en **Iglesia Santo Domingo** (sujeto a modificación según

disponibilidad y apertura del atractivo). Tiempo: 20 minutos (10 minutos para explicación por parte del guía turístico en frente de la Iglesia y 10 minutos para recorrer su interior).

12:25 pm Seguir recorrido por calle Urquiza y Av. Belgrano hacia Complejo Juan Felipe Ibarra. Tiempo: 5 minutos.

12:30 pm Quinta parada en **Complejo Juan Felipe Ibarra “Mirador Turístico”** (sin ingreso). Tiempo: 20 minutos. (5 minutos para explicación por parte del guía turístico por fuera del complejo y 15 minutos para recorrer, observar y tomar fotos de la fachada).

12:50 pm Seguir recorrido por Av. Belgrano y Av. Libertad hacia Subsecretaría de turismo. Tiempo: 5 minutos.

12:55 pm Llegada a destino (Subsecretaría de turismo).

ITINERARIO (horario invierno)

13:45 pm Llegada de los pasajeros a Subsecretaría de turismo (frente a Plaza Libertad) y bienvenida. Tomar lista de los presentes, asignando a cada uno bicicletas y elementos de seguridad. Informar sobre el itinerario a realizar y brindar recomendaciones.

14:00 pm Salida desde Subsecretaría de turismo (se recorren 20 minutos hasta primera parada).

14:20 pm Primera parada en **Costanera Norte**, frente a **Estadio Único**. Tiempo: 20 minutos (10 minutos de explicación del guía y 10 minutos para descansar y tomar fotos).

14:40 pm Seguir recorrido por Costanera Norte, calle Salta, Ejército Argentino y Av. Rivadavia hasta Fórum. Tiempo: 15 minutos

14:55 pm Segunda parada en **FÓRUM** (a pie). Tiempo: 30 minutos (10 minutos para explicación del guía turístico sobre calle Perú, y 20 minutos para recorrer las instalaciones).

15:25 pm Ingreso en Estación FORUM del Tren al Desarrollo. Tiempo: 10 minutos para explicación sobre el tren, estaciones y recorrido por las instalaciones modernas.

15:35 pm Ingreso en Terminal de Ómnibus. Tiempo: 25 minutos para observar, tomar fotos de las instalaciones, descansar, ingresar a los sanitarios y refrescarse.

16:00 pm Explicación en frente del edificio del Poder Legislativo (sin ingreso). Tiempo: 10 minutos para explicación y tomar fotos.

16:10 pm Seguir recorrido (en bicicleta) por calle Chacabuco, Gorriti, Olaechea y Avellaneda hasta Iglesia San Francisco Solano. Tiempo: 10 minutos.

16:20 pm Tercera parada en **Iglesia San Francisco Solano** y Museo de Arte Sacro. Tiempo: 40 minutos. (10 minutos para recorrido en Iglesia y 30 minutos para ingreso a Museo, explicación por parte del guía de sitio y tomar fotos).

17:00 pm Seguir recorrido por calle Avellaneda, 25 de mayo y Urquiza hasta Iglesia Santo Domingo. Tiempo: 5 minutos.

17:05 pm Cuarta parada en **Iglesia Santo Domingo** (sujeto a modificación según

disponibilidad y apertura del atractivo). Tiempo: 20 minutos (10 minutos para explicación por parte del guía turístico en frente de la Iglesia y 10 minutos para recorrer su interior).

17:25 pm Seguir recorrido por calle Urquiza y Av. Belgrano hacia Complejo Juan Felipe Ibarra. Tiempo: 5 minutos.

17:30 pm Quinta parada en **Complejo Juan Felipe Ibarra “Mirador Turístico”**. Tiempo: 20 minutos. (5 minutos para explicación por parte del guía de sitio en planta baja del complejo y 15 minutos para subir y bajar ascensor, observar y tomar fotos del Mirador Turístico en piso 24).

17:50 pm Seguir recorrido por Av. Belgrano y Av. Libertad hacia Subsecretaría de turismo. Tiempo: 5 minutos.

17:55 pm Llegada a destino (Subsecretaría de turismo).