



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CICLO DE LICENCIATURA EN TURISMO

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN
“DESDE EL GOLFO”



DOCENTES:

LIC. ANA CAROLINA BEBER
MG. ANE MIREN DIEZ ALBERDI

ALUMNA:

VANINA AIEN FABIÁN

AÑO: 2021

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. RESUMEN EJECUTIVO.....	6
2.1 Nombre del proyecto.....	6
2.2. Breve resumen de la idea del proyecto.....	6
2.3. Nombre del destino donde se desarrolla el proyecto.....	6
2.4. Características del destino.....	7
2.5. Estado de desarrollo del turismo local.....	9
3. DIAGNÓSTICO F.O.D.A.....	15
3.1. F.O.D.A. del destino.....	15
3.2. F.O.D.A. del proyecto.....	17
3.3. La propuesta como una estrategia superadora.....	19
4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	20
4.1. Objetivos de corto plazo.....	20
4.2. Objetivos de mediano y largo plazo.....	21
5. ESTRATEGIA DE MARKETING.....	21
5.1. Perfil del mercado meta del proyecto.....	21
5.2. Perfil de la demanda de los destinos.....	22
5.3. Características sociales y demográficas	26
5.4. Características comportamentales.....	26
5.5 Otros criterios de la demanda.....	28
5.6. Posicionamiento- Marca Turística.....	28
5.7. Estrategia de relación con los clientes.....	30
6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PRODUCTO.....	31
6.1. Características del producto innovador.....	31
6.2. Modalidades.....	32
6.3. Otros temas relevantes del producto.....	32
7. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN.....	37
7.1. Difusión del proyecto- Principales medios.....	37
7.2. Publicidad- Comunicaciones masivas.....	38
7.3. Promociones- Herramientas creativas.....	38
7.4. Comunicaciones directas- Marketing directo.....	38
7.5. Sitio web.....	38

8. POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN.....	41
8.1. Comercialización del proyecto.....	41
8.3. Ventajas del comercio electrónico o directo.....	41
8.4. Otras.....	41
9. POLÍTICA DE PRECIOS.....	41
9.1. Estructura de costos.....	41
9.2. Precios comparativos.....	42
9.3. Estacionalidad de la demanda.....	42
9.4. Fijación de precios.....	43
10. CALIDAD TURÍSTICA.....	49
10.1. Medición de la satisfacción del cliente.....	49
10.2 Momento y manera en que se hará llegar la encuesta.....	50
10.3. Distintos medios para medir satisfacción.....	50
10.4. Formulario de encuesta de satisfacción.....	50
11. CONCLUSIÓN FINAL.....	54
12. BIBLIOGRAFÍA.....	56
13. ANEXOS.....	57

INTRODUCCIÓN

El proyecto “Desde el Golfo” surge a partir del interés en brindar un nuevo producto turístico que ponga en valor el recurso natural del mar y que permita el conocimiento de nuevos paisajes de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly, distantes a 15 kilómetros, mediante la experiencia de navegación en catamarán. Se propone dar a conocer el potencial turístico que rodea a las localidades, contribuir a mejorar la calidad de vida de los residentes y enriquecer la experiencia de los visitantes y turistas.

No existen operadores turísticos que presten servicios de navegación marítima en las ciudades de Comodoro y Rada Tilly en la actualidad. Tampoco se registran antecedentes de esta actividad turística en la zona, teniendo en cuenta la existencia de un puerto marítimo en la ciudad de Comodoro Rivadavia, que presta servicios a la actividad pesquera e industrial de la zona. En consecuencia, resulta interesante la habilitación de un servicio que ofrezca el conocimiento de este recurso natural de una manera cercana, in situ, además de permitir observar paisajes que integran lo urbano con lo natural, y mediante la experiencia de la navegación marítima. La misma resulta una actividad desconocida por muchos residentes que habitan lindantes al mar o a muy corta distancia.

La posibilidad de descubrir paisajes nuevos y únicos desde una ruta y óptica distinta a la cotidianeidad de los turistas y residentes de las ciudades, y el acercamiento y reconocimiento de fauna costera-marítima, resulta de interés para enriquecer el conocimiento. De esa manera se permite fortalecer la identidad de los habitantes, y generar una experiencia de mayor calidad en el caso de los turistas, al permitirles conocer y en consecuencia valorar.

Resulta imprescindible la realización de la actividad en un marco de respeto y conservación del ambiente, entendiendo el interés creciente de la población de realizar actividades que impliquen el disfrute del aire libre y el contacto con la naturaleza. Será responsabilidad de los operadores trabajar en la utilización de los recursos con el menor impacto posible, respondiendo a los principios de sustentabilidad, y de esa manera poder responder a las necesidades de la demanda.

El presente producto turístico da respuesta a la demanda turística de la zona por ocio, descanso y por trabajo (este último por la actividad petrolera en primer lugar), como también la demanda de los residentes que buscan actividades de recreación para el disfrute de su tiempo libre.

El producto turístico “Desde el Golfo” diversifica la oferta turística y genera nuevos empleos. Ambas ciudades se encuentran en una etapa de introducción del ciclo de vida del destino turístico, con pocos antecedentes en torno a prestaciones turísticas en general, por lo que se agrega un servicio de suma relevancia, pudiendo integrarlas en un mismo producto; y de esta manera generar consecuencias económicas, sociales y ambientales de impacto positivo para la zona. Se puede afirmar que la ciudad se encuentra en una etapa de introducción, ya que, desde no hace varios años, los gobiernos han comenzado a trabajar para que la ciudad “viva de cara al mar”, por ejemplo: mediante la restauración de la costanera con la creación de una avenida y un paseo costero donde antes sólo existía un camino alternativo de ripio.

2) RESUMEN EJECUTIVO

2.1. Nombre del Proyecto

Desde el Golfo.

2.2. Breve resumen de la idea del proyecto

El proyecto, de índole privada y con colaboración de los municipios, propone un paseo en catamarán. La actividad mencionada, que resulta pionera en la ciudad, permite el conocimiento de paisajes de la ciudad de Comodoro Rivadavia y su aldea Rada Tilly, desde la óptica de la navegación. La experiencia del paseo náutico implica un contacto cercano con los recursos naturales de las mesetas y el mar, y con la fauna marino-terrestre. Se incluyen servicios de un guía, animación y gastronomía a bordo.

Los paisajes de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly resultan únicos en la región Patagonia y a nivel nacional, con una geografía que presenta irregularidades en su territorio: construcciones, viviendas y edificios asentados entre los cerros y el mar. No se registran antecedentes de servicios náuticos con fines turísticos en la zona, por lo que los atractivos cobran otra mirada y otro sentido en la nueva observación desde el mar, generando un nuevo conocimiento del espacio que rodea la cotidianidad de muchos residentes y turistas.

El recorrido propuesto en catamarán comprende desde el Puerto de Comodoro Rivadavia, transitando por el borde costero desde el centro de la ciudad en dirección sur, bordeando los barrios Centro, General Solari, Stella Maris e Industrial; la ciudad de Rada Tilly, con sus mesetas Punta Piedras y Punta Marqués, hasta el límite de acercamiento al pie del acantilado del Área Natural Protegida Punta Marqués; retornando al puerto luego de un recorrido de 3 horas.

2.3. Nombre del destino turístico donde se desarrolla el proyecto

Ciudad de Comodoro Rivadavia como centro base y ciudad de Rada Tilly.

2.4. Características del destino:

Figura 1: Ubicación de la ciudad en el mapa de Argentina y cuadro de distancias



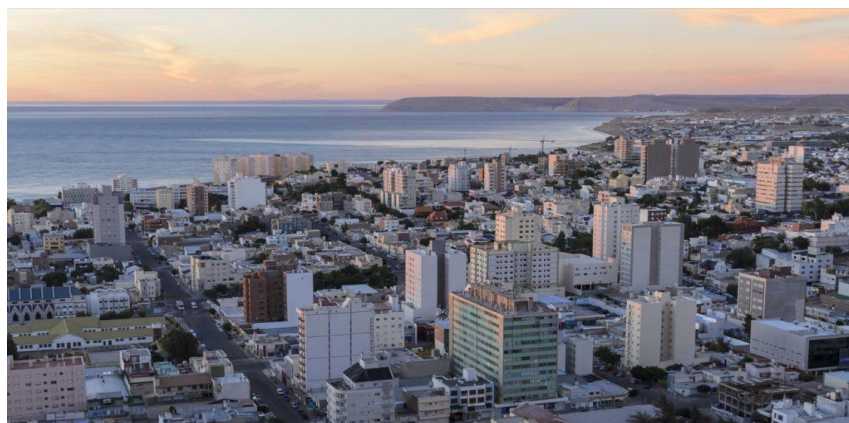
Fuente: [Imagen sin título de la ubicación de la ciudad en el mapa de Argentina y cuadro de distancias]. (s.f). Recuperado de <http://comodoroturismo.gob.ar/mapas/ubicacionydistancias/>

Figura 2: Mapa de Comodoro Rivadavia y sus alrededores



Fuente: [Comodoro Rivadavia y sus alrededores]. (s.f.). Recuperado de <http://comodoroturismo.gov.ar/mapas/ubicacionydistancias/>

Figura 3: Vista del casco céntrico de Comodoro Rivadavia



Fuente: [Imagen sin título del centro de Comodoro Rivadavia]. (s.f.). Recuperado de <http://comodoroturismo.gob.ar/institucional/>

2.5. Estado de desarrollo del turismo local

La ciudad de Comodoro Rivadavia está ubicada al borde del Golfo San Jorge y rodeada por mesetas, siendo el Cerro Chenque el accidente geográfico más representativo del destino. Se fundó en el año 1901, y hoy es conocida como la Capital Nacional del Petróleo por ser el primer lugar donde se descubrió petróleo en territorio nacional en el año 1907. El petróleo es su principal actividad económica y sus yacimientos de explotación abastecen un importante porcentaje del consumo nacional. A partir del año 2012, también es conocida como la Capital Nacional de las Comunidades Extranjeras, en honor a todos los extranjeros que habitaron estas tierras y que con trabajo han favorecido el crecimiento del ejido.

Comodoro Rivadavia es el centro urbano y de servicios más importante de la región. Cuenta con infraestructura hotelera y una oferta de alternativas para el esparcimiento como: cines, teatros, pubs, discotecas y casinos. Posee una terminal de ómnibus que presta servicios de transporte de larga y media distancia. Por otro lado, se distingue el servicio de transporte aéreo mediante el Aeropuerto Internacional Gral. Enrique Mosconi, ubicado a 11 kilómetros al norte del casco céntrico de la ciudad. El mismo posibilita que Comodoro Rivadavia sea la puerta de acceso al Corredor Turístico de la Patagonia Central y al Parque Nacional Interjurisdiccional Marino Costero "Patagonia Austral" de la provincia del Chubut, que se extiende desde el Área Protegida Provincial Cabo Dos Bahías hasta la Isla Quintano.

Según una tabla brindada por el Censo de Población y Vivienda del INDEC (2010), se estimaron 238.946 habitantes para el año 2021, para el departamento Escalante de la provincia de Chubut (Comodoro Rivadavia y Rada Tilly).

Respecto a los **atractivos** de la ciudad, se destacan los siguientes:

- **Cerro Chenque:** Es un atractivo natural distintivo de Comodoro Rivadavia que se encuentra en la entrada del centro de la ciudad. Posee 212 metros de altura y se ubica lindante a la Ruta Nacional N° 3 y al Océano Atlántico. Está compuesto por materiales sedimentarios intercalados con bancos de ostras milenarias. Desde allí se puede apreciar una vista panorámica de la zona céntrica, la zona sur, las mesetas y todo el mar en su esplendor. “El Chenque” es un símbolo de la cultura de la ciudad y su historia. Uno de sus fundadores, Francisco Pietrobelli, plantó a sus pies un molle, el cual marcó el lugar donde se construyó un galpón, dando inicio a la actividad portuaria de la ciudad. En lengua pehuenche (propio de pueblo originario patagónico) su nombre significa “cementerio” o “sepultura”.

Figura 4: Cerro Chenque



Fuente: [Imagen sin título del Cerro Chenque]. (s.f.). Recuperado de <http://comodoroturismo.gob.ar/paseos/atractivos-naturales/>

- **Playas:** Comodoro Rivadavia está bordeada por playas que se extienden a lo largo de la ciudad, las cuales ofrecen un paisaje natural en la zona céntrica y sus barrios aledaños. La Playa Costanera, Playa Kilómetro 3 y Playa Kilómetro 4 están compuestas de limo arenoso o canto rodado y la Playa Kilómetro 4 se encuentra en zona de acantilados. La Playa Costanera tiene un paseo costero que bordea toda la costa del centro. Durante el año los clubes náuticos ofrecen actividades náuticas.

Figura 5: Costa de la playa Costanera, lindante al puerto.



Fuente: [Imagen sin título de la costa de la playa Costanera]. (s.f.). Recuperado de <http://comodoroturismo.gob.ar/paseos/atractivos-naturales/>

- **Caleta Córdova:** A 18 kilómetros del centro de la ciudad, se encuentra este barrio bordeado por el mar. Durante todo el año es propicio para el desarrollo de distintas actividades para disfrutar de la naturaleza: pesca, avistaje de aves, caminatas y buceo. Tiene una amplia oferta gastronómica de productos de mar, que pueden ser degustados en restaurantes de la zona y en la Feria de Maricultores que se realiza todos los fines de semana, a la vera del mar.

Figura 6: Muelle del barrio Caleta Córdova



Fuente: [Imagen sin título del muelle de Caleta Córdova]. (s.f.). Recuperado de <http://comodoroturismo.gob.ar/paseos/atractivos-naturales/>

- **Faro San Jorge:** El faro es un icono del Golfo San Jorge. Se encuentra a 17 kilómetros desde el centro y tiene 27 metros de altura. Fue inaugurado en el año 1925 y está hecho de ladrillos calcáreos. Ofrece una impactante vista del

farallón, un accidente geográfico producido por la erosión marina. El mismo posee un poco más de siete metros de alto y su verticalidad es el lugar ideal para el descanso de aves marinas.

Figura 7: Faro San Jorge



Fuente: [Imagen sin título del Faro San Jorge]. (s.f.). Recuperado de <http://comodoroturismo.gob.ar/paseos/atractivos-naturales/>

- **C.E.P.Tur (Centro de Exposición y Promoción Turística):** Conserva en su muestra parte de la maquinaria utilizada para dar energía a las instalaciones portuarias a mediados del año 1930.
- **Museo Ferroportuario:** Resguarda fotografías, planos y herramientas referentes al puerto y el ferrocarril, actividades económicas potenciales de los primeros años de la ciudad.
- **Museo Nacional del Petróleo:** Museo de sitio donde se extrajo petróleo por primera vez en territorio estatal. Posee una exposición histórica e interactiva que muestra la evolución de Y.P.F y el proceso de extracción de petróleo a través de antiguas maquinarias, herramientas y documentos.
- **Museo Regional Patagónico “Profesor Antonio Garcés”:** Posee una muestra patagónica acerca de paleontología, arqueología, ciencias naturales y pueblos originarios.
- **Museo Histórico Militar Fortín Chacabuco:** Su muestra presenta reseñas de campañas, armamento, uniformes y fotografías relacionadas al Regimiento de Infantería Mecanizada 8, Base de Apoyo Logístico y Compañía de Comunicaciones 9.

- **Centro Cultural:** Lugar donde se realizan eventos culturales libres y gratuitos cada fin de semana. Además, cuenta con una sala de exhibiciones que presenta periódicamente muestras de artistas locales.
- **Parque Huergo:** Solía ser conocido como Chalet Huergo, lugar donde se alojaban personalidades importantes de la actividad petrolera. Se encuentra entre el Cerro Chenque y el mar, con un parque ideal para caminar, relajarse y tener vistas panorámicas de las costas comodorenses.
- **Predio Ferial:** Inaugurado en diciembre de 2010, el Predio Ferial Comodoro presenta un diseño sutil que esconde en su interior una estructura funcional, con múltiples espacios para llevar a cabo exposiciones, convenciones, espectáculos, eventos deportivos, reuniones sociales y empresariales.

En cuanto al **alojamiento** hotelero y extrahotelero:

La ciudad de Comodoro Rivadavia cuenta con dos hoteles 4 estrellas, un hotel boutique, seis hoteles 3 estrellas, seis hoteles 2 estrellas, seis hoteles 1 estrella, un hospedaje, un apart hotel, un complejo de departamentos, un camping, dos hostels, y un complejo de cabañas.

Respecto a **otros servicios**, se destacan los siguientes:

<p>Agencias de viajes</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Turismo receptivo y emisivo: 8 ● Turismo emisivo: 7 	<p>Entretenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pubs: 6 ● Playas y campings: 9 ● Natatorios: 3 ● Discos: 3 ● Cines y teatros: 3 ● Recreación: 2 casinos y 3 centros culturales
<p>Restauración</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Restaurantes: 10 ● Heladerías: 5 ● Fast food: 9 ● Artículos regionales: 1 ● Pizzerías y empanaderías: 4 ● Resto-bar: 12 ● Casas de té: 3 ● Confiterías: 10 	<p>Otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Supermercados: 6 ● Souvenirs: 8 ● Centros de salud: 10 ● Casas de cambio y bancos: 13 ● Alquiler de vehículos: 9 ● Casas de fotografía: 2 ● Locutorios: 2 ● Casas de pesca: 4

Fuente: <https://www.comodoroturismo.gob.ar/>

Ciudad de Rada Tilly:

A tan sólo 15 kilómetros de la ciudad de Comodoro Rivadavia, se encuentra la ciudad de Rada Tilly, localidad que fue creciendo con la característica de villa balnearia desde su fundación en el año 1948 hasta la actualidad, por poseer una playa extensa de 3,5 km de finas arenas, a la que acuden miles de personas durante los meses de verano. Las principales actividades económicas son el comercio y la administración pública, aunque muchos de sus habitantes se emplean en la actividad petrolera de la zona. La ciudad se encuentra resguardada por las mesetas Punta Piedras al norte, y Punta Marqués al sur. En la meseta Punta Marqués se encuentra la Reserva Natural Provincial que lleva el mismo nombre, sitio que alberga y protege una colonia permanente de lobos marinos de Un Pelo, al pie del acantilado.

Figura 8: Costa de Rada Tilly, destacándose Punta Marqués.



Fuente: [Imagen sin título de Rada Tilly] (s.f.). Recuperado de: <http://posadadelviajero.com.ar/rada-tilly/>.

Comodoro Rivadavia y Rada Tilly son ciudades caracterizadas por el “turismo de paso”, donde miles de turistas la transitan al año en su paso por las Rutas Nacionales Nº 3 y 26 hacia o desde destinos de mayor envergadura turística de la región Patagonia, permaneciendo poco tiempo en estos destinos. Sin embargo, cuentan con potencial de abarcar una demanda creciente a futuro, junto con el crecimiento de los servicios y actividades que se desarrollan. Asimismo, cuenta con una importante afluencia turística a causa de la actividad petrolera.

Figura 9: Rada Tilly con vista en dirección norte. Detrás, la meseta Punta Piedras y la ciudad de Comodoro Rivadavia.



Fuente: [Playas de Rada Tilly, Comodoro Rivadavia.] (s.f.) Recuperado de: <http://sentiargentina.com/playas-de-chubut-aguas-cristalinas-y-veranos-calidos/>

Se puede concluir en que el sector turístico no es competitivo turísticamente en relación a otros destinos con una geografía y recursos naturales similares como la ciudad de Puerto Madryn. Esta posee menor cantidad de población, pero tiene una oferta turística más amplia en lo que respecta a servicios como alojamiento, transporte y operadores turísticos. Por otro lado, el mercado para la oferta actual es limitado¹. Teniendo en cuenta, por ejemplo, la oferta de alojamientos, se cuentan 30 alojamientos en la ciudad, comparado con la ciudad de Puerto Madryn que posee 180 establecimientos de este tipo, con mayor desarrollo de la actividad turística en diversos aspectos.

3) SÍNTESIS DEL F.O.D.A.

3.1. F.O.D.A. DEL DESTINO: Ciudad de Comodoro Rivadavia.

Aspectos internos:

Fortalezas:

- Contar con recursos naturales y culturales, servicios, infraestructura e instalaciones para el desarrollo del turismo.

¹ Ver encuesta de opinión a residentes en Anexos.

- Ser una de las principales productoras de petróleo a nivel nacional, actividad que genera un flujo económico y de personas, y un desarrollo de servicios complementarios a esta.
- Ser reconocida a nivel nacional como capital del petróleo y como capital de las comunidades extranjeras.
- Contar con diversos eventos, congresos y ferias en torno a la actividad industrial, empresarial, de negocios, turística, gastronómica y cultural, que atraen visitantes a nivel nacional e internacional.
- Actividad en torno a la industria y la pesca en el Puerto Comodoro Rivadavia.
- Estar posicionada como la entrada a la Patagonia Central mediante el Aeropuerto Internacional Gral. Enrique Mosconi, conectando diversos destinos del sur de Chubut y norte de Santa Cruz.
- Ser anfitriona de la Expo Turismo de Comodoro Rivadavia, realizada una vez al año desde el año 2014, con participaciones de entes nacionales e internacionales (presencia de Argentina y Chile), en donde se promociona a la ciudad como destino turístico cada año.
- Reciente creación del Ente Mixto Comodoro Turismo, otorgándole un lugar de mayor importancia a la actividad turística a nivel municipal, propiciando la inversión y el desarrollo en el rubro.

Debilidades:

- Falta de difusión y promoción de la ciudad como destino turístico, a nivel provincial, regional y nacional.
- Insuficiencia de prestaciones turísticas y por ende de demanda turística.
- Crisis del sistema educativo y de salud a nivel provincial: pagos de sueldos atrasados, y en consecuencia paro de docentes y de personal de salud, que afectan el normal servicio de clases y de atención médica públicos; pudiendo afectar la circulación en las calles para el normal desplazamiento en transporte terrestre de los turistas y residentes, generando un aspecto visual negativo de inseguridad para los turistas; y en el caso de los residentes: una pérdida del poder adquisitivo de los sectores de salud y educación.
- Factor climático: los fuertes vientos pueden afectar la organización y realización de actividades al aire libre.

Aspectos externos:

Oportunidades:

- Programas vigentes del estado nacional, para el desarrollo y mejora de calidad de destinos turísticos, y de asistencia financiera para inversores².
- Personas que tienen como destino final otras localidades vecinas, pueden convertirse en turistas de paso, al ingresar en el caso de la vía aérea, de manera obligada a Comodoro, teniendo en cuenta que esta ciudad posee un aeropuerto que es utilizado por residentes y turistas de localidades vecinas del sur y centro-oeste de Chubut, y del norte de la provincia de Santa Cruz, que no poseen aeropuerto.
- Existencia de ferias turísticas en las que se podría estar presentes, mediante un stand y/o conferencias que promocionen el destino turístico. Ejemplo: Feria Internacional de Turismo (FIT), en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- La “Patagonia”, región donde el destino está ubicado, es reconocida internacionalmente, pudiendo atraer a la demanda internacional.

Amenazas:

- Baja predisposición hacia la inversión en turismo, ya que el sector petrolero continúa siendo la actividad económica con más beneficios en la ciudad.
- Crisis económica nacional que puede reducir la llegada de turistas a la ciudad, y su vez la disminución del consumo en la ciudad por parte de residentes y turistas.
- La crisis mundial y nacional a causa de la pandemia por COVID-19, que afectó el normal funcionamiento de la actividad turística desde marzo de 2020 a la actualidad.

3.2. F.O.D.A. DEL PROYECTO “DESDE EL GOLFO”:

Aspectos internos:

Fortalezas:

- Propuesta innovadora para el mercado de la zona.
- Servicio orientado a un público indiferenciado pudiendo dar respuesta a necesidades de un mercado amplio.
- Actividad no estacional.
- Equipamiento nuevo: barco nuevo para la navegación.
- Recorrido de dos municipios en un solo producto.

² <https://www.argentina.gob.ar/turismo/asistencia-financiera>

Debilidades:

- Ofrecer un producto que puede resultar caro o elitista para los destinatarios.
- Falta de infraestructura accesible en la actualidad para personas con movilidad reducida en el puerto desde donde opera la empresa.
- Al ser pioneros en el mercado local, sin experiencia en el rubro, puede haber mayor riesgo de errores en la prestación del servicio.
- El factor climático, que por los fuertes vientos frecuentes en diversos momentos del año, dificulta en determinados días el desarrollo de las actividades acuáticas, según restricciones de la Prefectura Naval Argentina, pudiendo dificultar la programación y realización de determinadas actividades al aire libre.
- Servicio poco accesible por falta de infraestructura del puerto.

Aspectos externos:**Oportunidades:**

- Contar con recursos paisajísticos suficientes para hacer atractiva la propuesta de embarcación, los que no pueden contemplarse a través de otros medios de transporte o desde otros puntos panorámicos.
- La inexistencia de un mercado de productores dedicado a algún tipo de embarcación turística en la ciudad, pudiendo captar a toda la demanda potencial interesada en vivenciar este tipo de producto en la región.
- Contar con la posibilidad de adquirir un préstamo, en el marco de la política vigente de nuevas líneas de créditos para la inversión turística. (<http://turismo.gob.ar/nuevas-lineas-credito-bajo-costos-para-invertir-en-turismo>), donde se incluye a los servicios de excursiones marítimas con fines turísticos.
- La importancia de la ciudad de Comodoro Rivadavia como puerta de entrada al Corredor Turístico de la Patagonia Central, que la nuclea con otras localidades del sur de Chubut y el norte de Santa Cruz, y con una cercanía de 600km con el vecino país de Chile, contando con un aeropuerto internacional y con el paso de las rutas nacionales N° 3 y 26, lo que favorece el tránsito de turistas que pueden visitar esta zona y adquirir el producto.
- Contar con la posibilidad de promocionar el producto en un stand de la Expo Turismo de Comodoro Rivadavia, a realizarse una vez al año, de alcance nacional e internacional (participación de Chile).
- Publicidad y promoción del producto por parte de los municipios de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly, obteniendo demanda de turistas por ese medio.

- Contar con capital humano capacitado para poder llevar a cabo el producto: guías turísticos locales registrados en el Ministerio de la provincia de Chubut, personal profesional de la gastronomía y la posibilidad de contratar profesionales habilitados o personal que pueda realizar las habilitaciones correspondientes en la Armada Argentina y la Prefectura Naval para la conducción del catamarán.
- Competencia inexistente.
- Proximidad de la ubicación del puerto al centro comercial y de servicios de la ciudad.

Amenazas:

- Los fuertes vientos propicios durante determinados períodos del año siendo impredecible la concreción de las salidas del catamarán, según las frecuencias preestablecidas para tal fin, ya que Prefectura no permite la salida y el tránsito de las embarcaciones en momentos de fuertes vientos.
- Insuficiente inversión en el ámbito del turismo, donde la falta de otros servicios e infraestructura en la ciudad puede afectar al proyecto, de manera que se dificulte la demanda turística del producto, ya que la demanda turística del destino es baja.
- Escasa promoción turística de las ciudades, donde no se incluye o no se le da la atención correspondiente a la difusión de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly como destinos turísticos, a nivel Patagonia y nacional, lo que podría dificultar la captación del segmento de mercado
- Falta de infraestructura accesible para la embarcación de pasajeros en el Puerto.
- Crisis económica nacional que puede reducir la demanda de turistas y residentes que adquieran el producto.
- La crisis mundial y nacional a causa de la pandemia por COVID-19, que puede disminuir la demanda de personas interesadas en adquirir el producto.
- Inflación y consecuente aumento de costos que dificulte la continuidad de la prestación del servicio.
- Falta de infraestructura accesible del puerto.

3.3. La propuesta como una Estrategia Superadora: síntesis.

Se elige esta propuesta y no otra como consecuencia de una oferta inexistente respecto a este tipo de prestaciones turísticas. No existen antecedentes de productos que incluyan esta prestación marítima desde el Puerto de Comodoro Rivadavia, razón por la cual se propone una nueva forma de acercamiento y conocimiento de estos paisajes y sus recursos, sumando de esta manera, una propuesta novedosa desde lo recreacional: para el aprovechamiento del tiempo libre

y desde lo educativo: promoviendo el conocimiento del entorno, tanto para residentes como para turistas; como también, por la creación de puestos de trabajo generando beneficios económicos para la sociedad.

Debido a la importancia de la ciudad de Comodoro Rivadavia a nivel regional y al contar con la infraestructura portuaria necesaria para llevarlo a cabo, reglamentación vigente para este tipo de paseos náuticos, atractivos y afluencia turística, hace factible convertirla en anfitriona de paseos náuticos. La cercanía del puerto al centro de la ciudad, favorece aún más su conectividad como producto, por un lado desde el punto de vista del transporte: contando con conexiones a nivel nacional e internacional mediante el Aeropuerto Internacional Enrique Mosconi (distante a 11 kilómetros del centro de la ciudad) y las rutas nacionales N° 3 y 26, cercanía del puerto a la Terminal de Ómnibus de larga distancia (0,5 km) y de paradas de colectivos urbanos; como también alojamiento, gastronomía y otros servicios turísticos necesarios para recibir al turista.

Conocer el entorno genera que se lo valore y se lo aprecie, lo que puede impactar en una mayor sensibilización de la sociedad hacia el cuidado del ambiente, y generando el fortalecimiento de la identidad local. Teniendo en cuenta un marco de preservación del ambiente con el propósito de generar la menor contaminación posible, y el menor impacto negativo hacia los recursos.

Si bien la variable climática de la zona no favorece a la actividad náutica por los fuertes vientos predominantes, lo que resultaría en suspensiones del servicio en varias ocasiones, es posible su realización en otros momentos de vientos calmos o leves, por lo que no es un impedimento total para su comercialización.

4) OBJETIVOS DEL PROYECTO

4.1. Objetivos de corto plazo:

1. Producto turístico operando en el mercado para el mes de diciembre del año 2021.
2. Alcanzar una ocupación del 40% durante los fines de semana para el mes de enero y del 60% para el mes de febrero del año 2022.
3. Alcanzar una calificación de 8.0 puntos o más en los metabuscadores para el mes de febrero del año 2022.

4. Alcanzar un promedio del 80% de valoración “Excelente” en las encuestas realizadas a los clientes para el mes de febrero del año 2022.
5. Obtener más del 80% de comentarios positivos en redes sociales y páginas web de turismo.

4.2. Objetivos a mediano y largo plazo

- 1.- Obtener el puesto N° 1 de “tours en barco” de la provincia de Chubut en el sitio web Trip Advisor, al finalizar la temporada de verano del año 2026.
2. Obtener el premio Travelers’ Choice³ del sitio web TripAdvisor para el año 2026.
3. Aumentar las ventas en un 20% para el año 2026, en relación a la temporada 2022.
4. Contar con al menos un nuevo circuito y al menos un nuevo servicio de interés según encuestas a la demanda para el año 2026.

5) ESTRATEGIA DE MARKETING

5.1. Perfil de mercado meta del proyecto:

Según Kotler y Amstron (2012) “Las empresas cubren los mercados de forma muy amplia (marketing no diferenciado), muy estrecha (micromarketing) o intermedia (marketing diferenciado o concentrado).” (p. 201).

Por las características de la actividad, de baja dificultad física, la propuesta del presente producto turístico se orienta hacia una estrategia de marketing no diferenciada (o marketing masivo), pudiendo abarcar la atención de variados segmentos de mercado. Teniendo en consideración a Kotler y Amstron (2012), en este tipo de estrategia de segmentación: “La compañía diseña un producto y un programa de marketing que atraiga al mayor número de compradores.” (p. 201).

³ Un premio que otorga Tripadvisor a las empresas turísticas del sitio en base a los comentarios de los usuarios. Representa el máximo honor que otorga Tripadvisor anualmente.

Perfil de la demanda de los destinos:

5.2. Procedencia:

- Residentes de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly, y turistas nacionales y extranjeros.

En la propuesta se incluye a los residentes, debido a la característica de “turismo de paso” de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly, para poder abarcar una mayor demanda y poder cubrir la mayor cantidad de pasajeros en los trayectos; a la vez que resulta importante dar a conocer a los residentes su entorno inmediato para que puedan conocer, valorar y conservar los recursos que los rodean. Conocer el entorno genera que se lo valore y se lo aprecie, lo que impacta en una mayor sensibilización de la sociedad hacia el cuidado del ambiente. La encuesta realizada a 15 residentes de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly, justifica la potencial demanda de este sector (ver Anexos).

Respecto a los turistas, para especificar la procedencia de los destinatarios del producto turístico, se tiene en cuenta la estadística del año 2020⁴, sobre los turistas nacionales que visitan la Oficina de Informes Turísticos de Rada Tilly y el Área Natural Protegida Punta Marqués, donde el público que predomina es el proveniente de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la provincia de Buenos Aires.

A continuación, se pueden observar los datos de las tablas y los gráficos ofrecidos por la Oficina de Informes Turísticos:

En el caso del ANP Punta Marqués, se consideran los datos desde el día 1º de enero al 29 de febrero y desde el día 19 de noviembre al 31 de diciembre, como consecuencia de las disposiciones del gobierno nacional, de cierre de las Áreas Naturales Protegidas, debido a la pandemia por COVID-19.

⁴ Según el informe estadístico brindado por la Oficina de Informes Turísticos de la Municipalidad de Rada Tilly, mediante entrevista personal.

TOTAL DE TURISTAS Y VISITANTES

Tabla 1 - ANP Punta Marqués

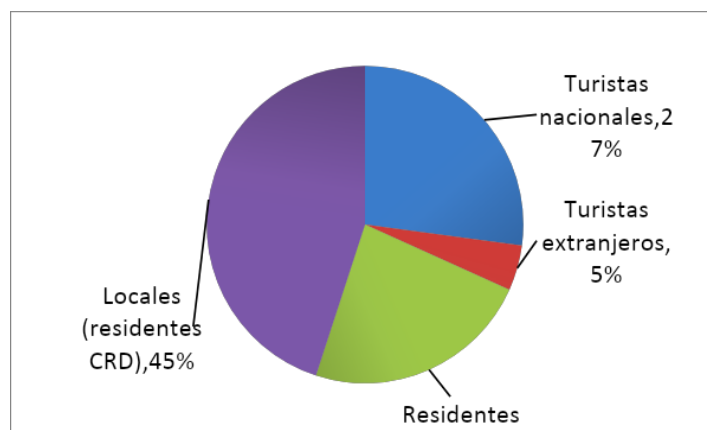
Total de turistas/ visitantes

Turistas/ visitantes	Año 2020
Turistas nacionales	1553
Turistas extranjeros	263
Residentes (Rada Tilly)	1333
Locales (residentes CRD)	2575
TOTALES	5.724

Fuente: ANP Punta Marqués

Gráfico 1- ANP Punta Marqués

Porcentaje de turistas/ visitantes- Año 2020



Fuente: ANP Punta Marqués

En el año 2020 visitaron el ANP Punta Marqués un total de 5724 visitantes, de los cuales 1553 fueron turistas nacionales, 263 turistas extranjeros, 1333 residentes de la ciudad de Rada Tilly y 2575 residentes de la ciudad de Comodoro Rivadavia. Por otra parte, se observa una mayor concurrencia de residentes de Comodoro Rivadavia (45% sobre el total de registros), seguido de los turistas nacionales (27%).

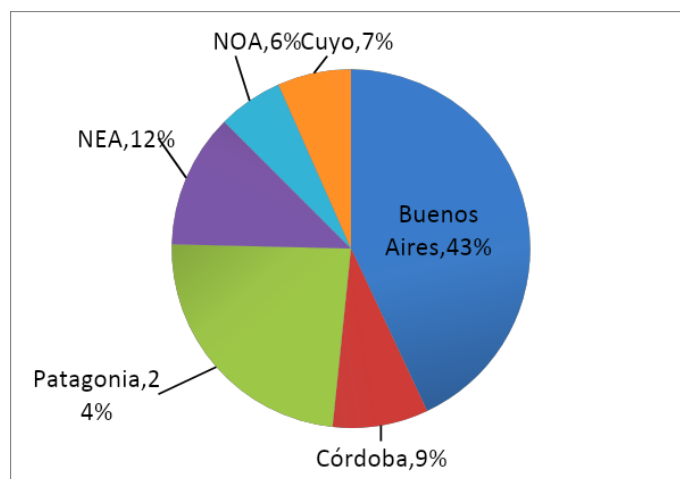
TURISTAS NACIONALES

Tabla 2– ANP Punta Marqués
Total de turistas nacionales

Región	Año 2020
Buenos Aires	668
Córdoba	134
Patagonia	369
NEA	188
NOA	91
Cuyo	103
TOTALES	1553

Fuente: ANP Punta Marqués

Gráfico 2– ANP Punta Marqués
Porcentaje de turistas nacionales- Año 2020



Fuente: ANP Punta Marqués

Como se puede observar en la tabla y en el gráfico precedentes, durante el año 2020 visitaron el ANP Punta Marqués un total de 1553 turistas nacionales, obteniendo el mayor número de registros la Región Buenos Aires (43%), seguida de la Región Patagonia (24%).

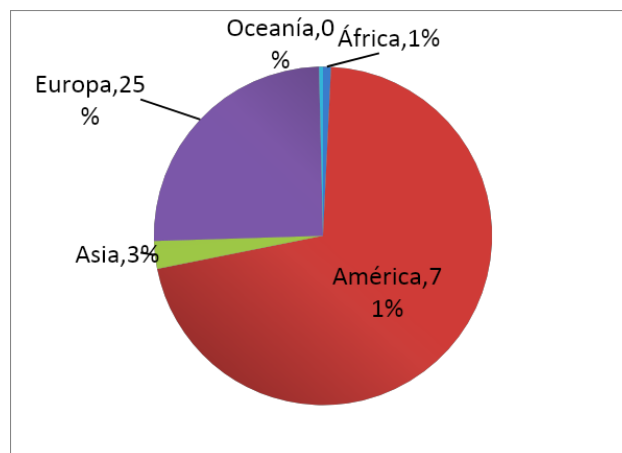
TURISTAS EXTRANJEROS

Tabla 3- ANP Punta Marqués
Total de turistas extranjeros

Continente	Año 2020
África	2
América	187
Asia	7
Europa	66
Oceanía	1
TOTALES	263

Fuente: ANP Punta Marqués

Gráfico 3- ANP Punta Marqués
Porcentaje de turistas extranjeros



Fuente: ANP Punta Marqués

Durante el año 2020, visitaron el ANP Punta Marqués un total de 263 turistas extranjeros, de los cuales el mayor número de registros corresponde a residentes del continente americano (71%), seguido por el continente europeo (25%).

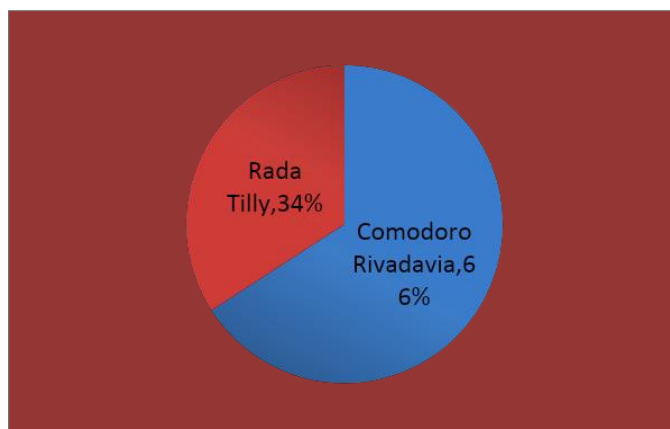
VISITANTES

Tabla 4- ANP Punta Marqués
Total visitantes Rada Tilly y Comodoro Rivadavia

Locales/residentes	Año 2020
Comodoro Rivadavia	2575
Rada Tilly	1333
TOTALES	3.908

Fuente: ANP Punta Marqués

Gráfico 4- ANP Punta Marqués
Porcentaje visitantes Rada Tilly y Comodoro Rivadavia- Año 2020



Fuente: ANP Punta Marqués

En el año 2020 visitaron el ANP Punta Marqués un total de 2575 residentes de la ciudad de Comodoro Rivadavia y 1333 de la ciudad de Rada Tilly.

5.3. Características sociales y demográficas:

- Familias, parejas y solitarios sin distinción.
- Sin restricción de edad⁵ ni de sexo.

⁵ Se determina que no hay restricciones de edades teniendo en cuenta los datos ofrecidos por personal del operador turístico "cruce Anamora" de la ciudad de Mar del Plata, quién especifica que se encuentran capacitados para embarcar bebés de meses hasta adultos de edad avanzada.

- Con la capacidad económica de abonar el arancel correspondiente a la prestación del servicio de navegación: Clases C2C3 y ABC1.

5.4. Características comportamentales:

- Motivados por tener la experiencia de realizar un paseo náutico; e interesados en conocer los paisajes, los recursos y la fauna que se pueden observar en el recorrido, desde la visión del mar.

Según la estadística del año 2020 brindada por la Oficina de Informes Turísticos de la ciudad de Rada Tilly, se observan los siguientes resultados en cuanto a las motivaciones de viaje y otros datos del perfil de los turistas que visitan la Oficina:

- **Motivo de viaje:** El principal motivo es el “descanso y relax”, y el segundo la “visita a familiares y amigos”, seguido de otros motivos.
- **Estadía y tipo de alojamiento:** En cuanto al alojamiento se puede decir que del total de 448 turistas, 305 se alojaron en la ciudad, 131 no se alojaron y 12 no lo tenían definido. En cuanto a la clase de alojamiento elegido por aquellos que pernoctaron en la ciudad fue: en primer lugar Camping, seguido de apart-hotel y cabañas. La estadía en la ciudad fue de entre 1 y 3 noches, y en menor medida de entre 8 y más noches.
- **Obtención de información del destino turístico:** “Otros medios” fueron los medios de comunicación utilizados por los turistas, seguido de “ya habían visitado la ciudad”, y por último “por referencia de familiares y amigos”.

Por otro lado, la Oficina de Informes Turísticos de la ciudad de Rada Tilly ofrece el Informe de Centros de Informes Turísticos (CIT) del Ministerio de Turismo de Chubut, que indica los siguientes resultados para Comodoro Rivadavia, para el mes de enero del año 2017⁶:

- **Motivo de viaje:** El principal motivo es de descanso y relax, el segundo de visita a familiares y amigos, y el tercero de trabajo.
- **Estadía y tipo de alojamiento:** En cuanto al alojamiento se puede decir que el 82,2% se alojó en la ciudad. En cuanto a la clase de alojamiento elegido por aquellos que pernoctaron en la ciudad fue: en primer lugar hotel y en segundo casa de familiares y amigos. El promedio es de 2,6 noches.

⁶Tablas con los resultados en Anexos.

- **Obtención de información del destino turístico:** “Internet” fue el medio de comunicación más utilizado por los turistas, seguido de “referencia de familiares y amigos” y por último “ya habían visitado la ciudad”.

Se puede concluir a partir de los datos arrojados para ambas ciudades, que se observa un flujo turístico en la zona principalmente durante la temporada alta de verano, turistas que se acercan a las ciudades principalmente para el descanso y el relax y para la visita de familiares y/o amigos, lo que genera una oportunidad para el ofrecimiento de nuevas actividades para el aprovechamiento del tiempo libre y el conocimiento de la zona. Por otro lado, cabe destacar la afluencia de trabajadores del sector petrolero, que ingresan a la ciudad por este motivo laboral y que también son potenciales clientes que pueden adquirir el producto en su tiempo libre en la ciudad.

En cuanto a los residentes, los datos arrojados de la encuesta realizada a 14 residentes⁷, concluyen en que la mayoría, un 71,4% de total, denota un interés en consumir el producto turístico propuesto, mientras que el 100% tiene interés de realizar paseos náuticos. El 78,6% considera que las actividades recreativas de la zona mencionada son insuficientes, mientras que un 92,9% considera importante conocer los recursos que los rodean. Por lo tanto, se muestra un interés en nuevas actividades relacionadas a las actividades educativo-recreacionales por parte de los residentes.

5.5. Otros criterios sobre la demanda:

El proyecto buscará la inclusión y el trato igualitario para todas las personas.

5.6. Posicionamiento - Marca Turística:

Según Kotler y Armstrong (2012): “El posicionamiento consiste en organizar una oferta de mercado para ocupar un lugar claro, distintivo y deseable respecto a los productos de la competencia, en la mente de los consumidores meta.” (p. 190).

- **Posicionamiento del proyecto:** Dentro de los seis tipos de posicionamiento propuestos por Kotler y Armstrong (2012), el que se considera que permite obtener ventajas competitivas al presente producto es:

⁷ Ver encuesta en Anexos.

- ❖ El tipo de producto⁸: Ya que la propuesta brinda características exclusivas. Un servicio único en la zona y en un lugar privilegiado sobre la costa atlántica patagónica, que brinda sensaciones singulares en un entorno privilegiado de naturaleza y urbanización de la costa comodorense y radatilense. Priorizando la calidad continua en la prestación de los servicios y específicamente en la atención del personal, como también en las acciones en torno a la preservación del ambiente.

- **Marca del Destino Comodoro Rivadavia: “Vivamos Comodoro”⁹:**



- **Marca del Destino Rada Tilly¹⁰:**



- **Marca del Producto: “Desde el Golfo”**, haciendo alusión a la idea principal de vivenciar y conocer nuevos espacios desde la óptica de la navegación, situados en el Mar Argentino, en la mitad del Golfo San Jorge (que abarca las costas del sur de Chubut y norte de Santa Cruz).

⁸ Según la lectura de cátedra de Marketing de Servicios Turísticos (s.f.) “Este tipo de posicionamiento se alcanza cuando la marca ha efectuado la innovación en el mercado, con un alto impacto del producto en una economía.” (p. 128)

⁹ Fuente: Página web oficial de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia: comodoro.gov.ar

¹⁰ Fuente: Página web oficial de la Municipalidad de Rada Tilly: radatilly.gov.ar



La elección de los colores del logo tiene relación con la aridez del paisaje patagónico que se puede observar en la navegación, donde la vegetación presenta colores amarillentos de los arbustos, entre ellos el representativo de la zona “Coirón”, y amarronados de la arcilla de las mesetas. Por otro lado, se observa el azul profundo del mar y en detalle el celeste del cielo.

En cuanto al diseño, se observa la línea ondulada que representa las olas del mar y la letra “l” resaltada, simulando un periscopio, atento a la observación del mar.

Marca con slogan:



5.7. Estrategia de relación con los clientes:

La estrategia más apropiada será la atención personalizada en la pre y post venta.

ii. Canales de comercialización

Canales directos: Página web y página en redes sociales.

Canales indirectos: Agencias de viaje minoristas y mayoristas.

iii. Otras acciones (Fidelización- Marketing directo)

Fidelización a través de la recomendación de familiares y amigos.

6) DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PRODUCTO¹¹

6.1. Característica del producto innovador:

El recorrido de navegación incluye el embarque y desembarque en el Puerto de Comodoro Rivadavia (Av. Las Toninas S/N- Barrio Centro), con una duración de 3 horas, partiendo a las 10:00 y regresando a las 13:00 horas (pudiendo hacer

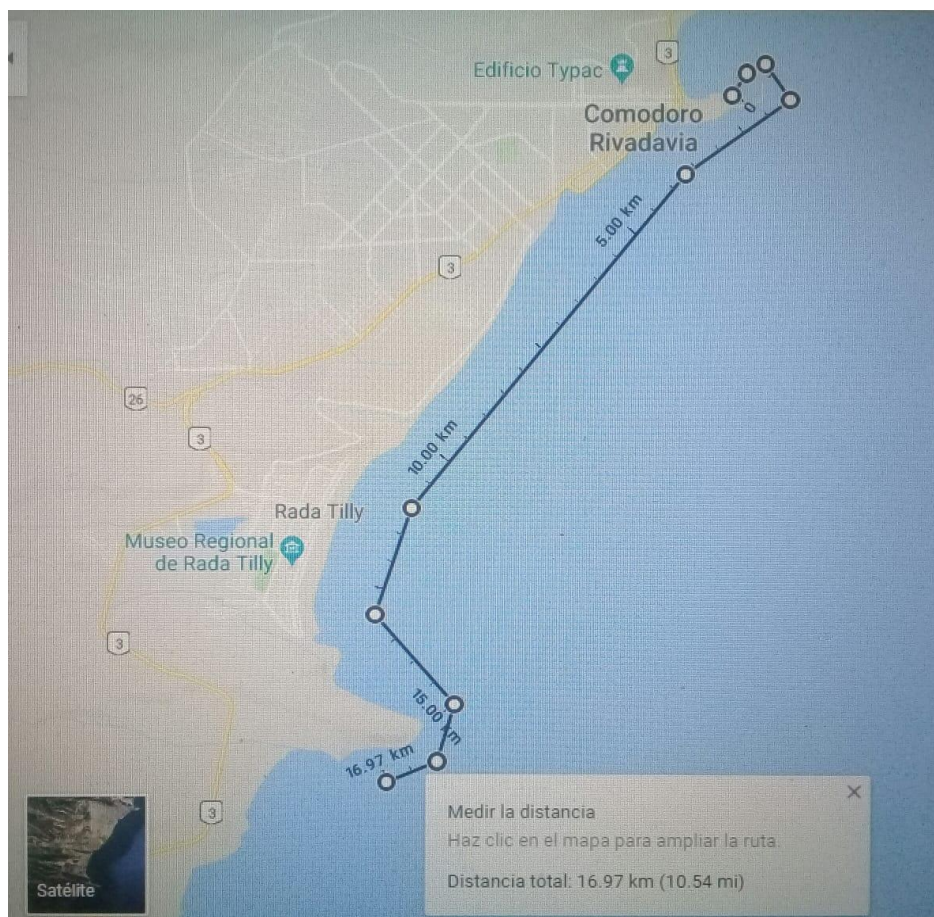
¹¹ Definimos un producto como cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo, y que podría satisfacer un deseo o una necesidad. Los productos no sólo son bienes tangibles, como automóviles, computadoras o teléfonos celulares. En una definición amplia, los "productos" también incluyen, servicios, eventos, personas, lugares, organizaciones, ideas o mezclas de ellos. (Kotler & Amstrong, 2012, p. 224)

modificaciones según el tiempo meteorológico previsto). La definición horaria se aplica teniendo en cuenta datos del catamarán Regina Australe de la ciudad de Puerto Madryn, que ofrece un recorrido similar y con una distancia aproximada (www.reginaaustrale.com.ar). En el trayecto, se pueden observar los paisajes naturales y urbanos que bordean las costas de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly, como asimismo realizar el avistaje de la fauna marino-costera: desde diferentes aves como gaviotas cocineras, albatros o patos vapor, hasta cetáceos como ballenas y delfines; transitando a las alturas de los recursos naturales: Cerro Chenque, mesetas Punta Piedras, Falsa Punta, y finalmente Punta Marqués, desde donde se podrá observar a 500 metros, según restricción de Prefectura, la colonia de lobos marinos¹². Para la observación de los atractivos se ofrecerá una unidad de binoculares por grupo familiar. En el recorrido, los atractivos serán especificados en altavoz mediante un guía bilingüe que acompañe en el trayecto. Asimismo, se ofrecerá un servicio de snack y bebidas a bordo, que los pasajeros podrán consumir cómodamente sentados en el interior: sandwiches de miga, alfajores, papas fritas y snacks similares embolsados, yogures, café, té, agua, aguas saborizadas, gaseosas, licuados y tragos. También se realizarán sorteos de productos regionales (en principio donados en canje por publicidad previendo la opción de la adquisición de la empresa de los productos, en caso de no conseguir publicidad), con un guía a bordo y dos animadores para chicos con disfraz de piratas.

La cobertura particular del recorrido propuesto en catamarán comprende desde el Puerto de Comodoro Rivadavia, transitando por el borde costero desde el centro de la ciudad en dirección sur, bordeando los barrios Centro, General Solari, Stella Maris e Industrial; la meseta Punta Piedras, la ciudad de Rada Tilly, y la meseta Punta Marqués donde se encuentra el límite de acercamiento al pie del acantilado del Área Natural Protegida Punta Marqués.

¹² Ver en Anexos datos ofrecidos sobre la fauna de la zona, según entrevista personal con el Área Natural Protegida Punta Marqués.

Figura 10: Mapa del recorrido



Fuente: Google Map, <https://www.google.com.ar/maps>

6.2. Modalidades:

- Modalidad de prestación generalizada: para grupos heterogéneos, sin distinciones.

Si bien el producto no se dirigirá a grupos específicos en la búsqueda de la demanda, el servicio se podrá adaptar a solicitudes de grupos puntuales y atender esas necesidades. Ejemplos: idioma bilingüe; grupos escolares, universitarios o de investigación; grupos de personas con capacidades diferentes: disminución auditiva, visual o limitaciones motrices; fiestas o eventos privados y temáticos.

6.3. Otros temas relevantes del producto:

Los paisajes de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly resultan únicos en la Región Patagonia y a nivel país, con una geografía que presenta irregularidades en su territorio: viviendas y edificios asentados entre los cerros y el mar. Como se mencionó anteriormente, no se registran antecedentes de servicios turísticos náuticos con fines turísticos en la zona, por lo que los atractivos cobran

otra mirada y otro sentido en la nueva observación desde el mar, generando un nuevo conocimiento del espacio que rodea la cotidianidad de muchos residentes y turistas.

El desarrollo estará a cargo de actores privados con apoyo publicitario gratuito de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, la Municipalidad de Rada Tilly, y el Ministerio de Turismo de la provincia del Chubut.

Datos de la actividad:

Horarios: Desde las 10:00 hs. hasta las 17:00 hs. Sujeto a condiciones climáticas adversas del día.

Salidas: Diarias, en época de verano; y sábados y domingos en temporada baja. Con posibilidad de reserva previa.

Recorrido: Puerto de Comodoro Rivadavia, zona céntrica, barrio Industrial, Punta Piedras, Rada Tilly, Falsa Punta, Punta Marqués.

Dificultad: Sin dificultad. Cada pasajero contará con un asiento determinado para poder realizar el paseo de manera cómoda en el interior, pudiendo observar el paisaje por las ventanillas y con la posibilidad de salir al exterior del catamarán para realizar la observación del trayecto de pie.

Edad mínima- máxima: Sin restricciones de edad, ya que se adecuará la accesibilidad para el embarque desde bebés de meses hasta adultos mayores, y personas con movilidad reducida. (Así como opera el catamarán “Anamora” de Mar del Plata, según datos ofrecidos).

Seguros: Incluido en la tarifa.

Elección del barco: El tipo de embarcación elegida tiene relación con la posibilidad de navegar en un espacio cerrado, ateniéndose a la necesidad de resguardo frente al clima característico de la zona de temperaturas bajas y de fuertes vientos, a la vez que permite un acceso al exterior para momentos de buen tiempo meteorológico, y dependiendo de la necesidad de cada pasajero. Según la página web Sailing Europe¹³ (s.f.) este tipo de embarcación se caracteriza además por mayor estabilidad, velocidad y seguridad; y permite anclar en zonas de poca profundidad, muy cerca de la playa. Los pasajeros pueden caminar, sentarse, comer y beber sin inconvenientes, con menos probabilidad de marearse, a comparación de una embarcación monocasco. Las posibilidades de hundimiento son prácticamente nulas, ya que todo el barco actúa como una especie de balsa.

¹³ <https://www.sailingeurope.com/es/catalogo-yacht/catamaran/que-es-un-catamaran>

Características del espacio interior del catamarán: El espacio del catamarán elegido cuenta con dos plantas. En la planta baja se encuentran los asientos destinados a la totalidad de los pasajeros, la salida al exterior para la observación (pudiendo permanecer de pie) y dos baños. La primer planta cuenta con un espacio más acotado, con el servicio de barra de venta de comidas y bebidas, donde se podrá acudir mediante una escalera y permanecer para la observación del paisaje (en asientos, con disponibilidad acotada y sin turnos ni reservas), retornar a los asientos de planta baja o dirigirse al espacio al aire libre. No habrá restricción de lugares para el consumo de bebidas y comidas, y los pasajeros podrán optar por permanecer en el espacio que elijan según su comodidad. Los sorteos se realizarán en la planta baja y se anunciará previamente por altavoz para que quienes deseen presenciarlo puedan retornar a sus asientos de este sector.

Capacidad total del catamarán: 99 pasajeros. Incluyendo pasajeros y tripulación del barco. (pudiendo verse reducido por protocolo de pandemia¹⁴).

Duración de la excursión: 3 horas aproximadamente.

Otros datos a informar a los pasajeros: Llevar ropa cómoda y abrigada: prever que la temperatura desciende sobre el mar en comparación con el interior de la ciudad; calzado cómodo, anteojos de sol (en lo posible con sujetador), protector solar (en lo posible FPS 50 o más). Evitar el uso de gorros: Tener presente que la velocidad del viento aumenta sobre el mar. Por causa de fuerza mayor, por restricciones de navegación en el puerto ante vientos fuertes, las actividades pueden anularse sin previo aviso.

Servicios incluidos: La tarifa incluye: guía profesional a bordo, un vale por una bebida sin alcohol (café, té, agua, agua saborizada o gaseosa); música suave funcional (en momentos donde no se encuentre la guía hablando por el altavoz, permitiendo disfrutar del ruido del mar y de las aves), breve show de animación para chicos (piratas) previo al momento del sorteo, y a continuación entrega de premios del sorteo por parte de los animadores; préstamo de binoculares por grupo familiar, entregados al momento del embarque y devueltos al momento de desembarque (debiendo abonar el valor del mismo en caso de pérdida o rotura), sorteo de productos regionales y seguro de accidentes.

¹⁴ Se tendrán en cuenta los protocolos vigentes en el marco de la pandemia por Covid-19, del Ministerio de Turismo de la provincia del Chubut, para “excursiones náuticas”: <https://chubutpatagonia.gob.ar/wp-content/uploads/2020/07/Protocolo-Excursiones-Na%CC%81uticas.pdf>

Gastos de cancelación: Las cancelaciones se podrán realizar por vía e-mail, teléfono o presencial en el puesto de venta, sin costo hasta 24 hs. antes. En caso de cancelaciones dentro de las 24 hs previas, se retendrá el 50% de la tarifa.

Protocolo Covid-19: Se registrarán datos de todos los visitantes antes del inicio de la actividad, con sus datos personales según fase y legislación vigente (nombre, apellido, n° de documento y un contacto telefónico). El personal tendrá equipo de protección personal (barbijo, máscara facial y alcohol en gel). Se dispondrá de alcohol en gel a bordo para todos los pasajeros. Se medirá la temperatura a los participantes antes de iniciar la excursión, empleando termómetros infrarrojos que no impliquen contacto físico directo. Se les exigirá a los participantes el uso de barbijo estricto, con o sin máscara facial, dichos elementos de protección personal deben cubrir por completo la nariz, boca y mentón, según normativa vigente. Se suspende el servicio de catering a bordo en caso de continuar las restricciones por la pandemia. Se deberá respetar el distanciamiento social (mínimo 2 metros) entre personas que no pertenecen a una misma burbuja (familia, amigos, etc.). El barco será desinfectado antes y después de cada viaje. Al momento de la reserva se les informará a los excursionistas el protocolo vigente.

Equipamientos e instalaciones: El servicio ofrecido a los clientes será seguro y de calidad, operando en una embarcación nueva, y con todos los protocolos y exigencias de habilitación correspondientes para su navegación. Todos los espacios cubiertos contarán con ambiente climatizado y con servicio de wi-fi de acceso libre. El estacionamiento más cercano para vehículos, se situará a 200 metros del sector de embarque. El puesto de recepción y venta de tickets se ubicará en el ingreso al Puerto de Comodoro Rivadavia, sobre Av. Las Toninas y Dr. Scocco.

El puesto de recepción contará con un espacio de descanso y cocina-comedor para el personal de la embarcación, un baño público y otro exclusivo para el personal (con vestuario para los animadores y el personal guía, destinado para el cambio de vestimenta, y para el resguardo de los objetos personales).

Itinerario:

De la autora Nélide Chan (2005) se extrae el ejemplo de itinerario en forma de cuadro, llamado "Modelo para confeccionar itinerarios":

Itinerario:

Día	Hora	Centro base	Atractivo	Ruta	Duración	Servicios prestados	varios
1	09:40	Comodoro Rivadavia	-	Av. Las Toninas s/n	00:20 min.	-	Embarque
1	10:00	Comodoro Rivadavia	Playa Costanera-Cerro Chenque	Mar Argentino-Golfo San Jorge	00:30 min.	Navegación Guiada turística Servicio de snack y barra de tragos Binoculares	Salida del Puerto de Comodoro Rivadavia
1	10:30	Comodoro Rivadavia	Cerro Chenque-Urbanización zona barrios Centro e Industrial	Mar Argentino-Golfo San Jorge	00:30	Navegación Guiada turística Servicio de barra de tragos Binoculares	Navegación
1	11:00	Comodoro Rivadavia	Punta Piedras-Urbanización y Playa Rada Tilly-Falsa Punta	Mar Argentino-Golfo San Jorge	00:30	Guía turística. Servicio de barra de tragos Binoculares	Navegación
1	11:30	Comodoro Rivadavia	Meseta Punta Marqués-Apostadero de lobos marinos.	Mar Argentino-Golfo San Jorge	0:20	Guiada turística. Servicio de barra de tragos. Binoculares.	Navegación
1	11:50	Comodoro Rivadavia	Mesetas Punta Marqués, Falsa Punta, Punta Piedras.	Mar Argentino-Golfo San Jorge	1:10	Fin de guiada. Show de piratas y sorteos.	Navegación. Retorno hacia Comodoro Rivadavia.

			Urbanización Comodoro.				
1	13:00	Comodoro Rivadavia	Llegada al Puerto de Comodoro Rivadavia	Av. Las Toninas s/n			Fin de la prestación.

7) POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

7.1. Difusión del proyecto- Principales medios:

- **Comunicación en el origen:**

- Página web del negocio
- Redes sociales: Instagram y Facebook. Para fortalecer el vínculo con los clientes.
- Participación en workshops: con folletería, tarifarios y políticas definidas.
- Mailing: Envíos de correos para llegada directa a los clientes.
- Publicidad en Instagram: Fortaleciendo la presencia de marca.
- Spots publicitarios en programas de radio y en programas de televisión.
- Anuncios en medios gráficos: periódicos.

- **Comunicación en el destino:**

- Outdoors: Cartelería y señalética externa, identificando el lugar, la localización y la llegada al mismo.
- Referentes clave-relaciones públicas: Fam Tours, desayunos de trabajo, visitas guiadas, fiestas de lanzamiento de temporada para los locales.
- Folletería: Volantes, postales y cupones de descuento propios; y publicidad en mapas, planos y guías del ente público y privado; distribuidos en Oficinas de Informes Turísticos, terminales, alojamientos, mutuales, sindicatos, asociaciones y clubes.
- Promotores locales: Promoción en ferias de turismo y negocios.

- Ofrecimiento de descuentos a empresas petroleras, para los empleados que ingresan a la ciudad por un tiempo determinado.
- Para el cliente potencial: mayor cantidad de pases del producto por un menor precio, promoción 2x1 en ocasiones especiales para fechas específicas. Ejemplo: “Día del amigo”: ingresan dos amigos y paga 1; descuentos en los productos adquiridos en fechas especiales (para grupos especiales y clientes habituales), cupones o vales de descuentos distribuidos en periódicos y revistas de la región.
- Énfasis en las publicidades sobre que el producto es el primero y el único existente en la región del Golfo San Jorge.

7.2. Publicidad- Comunicaciones masivas

- **Acciones publicitarias y promocionales:**
 - Comunicar novedades, reformas y cambios
 - Impulsar las reservas a través de promociones
 - Fortalecer los vínculos afectivos con locales (cumpleaños, aniversarios, etc.)
 - Chequear múltiples formas de contacto: Telefónico, Radio, TV., Email, Redes sociales, Postal, Personal.

7.3. Promociones- Herramientas creativas

- Videos en redes sociales

7.4. Comunicaciones directas- Marketing directo

- Presencia en Expo Turismo de Comodoro Rivadavia, FIT de Buenos Aires, y otras ferias.
- E-mails: Se enviarán a través de la base de datos que poseerá la empresa. La misma estará conformada por información obtenida de los propios clientes por medio de las encuestas efectuadas, la solicitud de información.

7.5. Sitio web

Creación de una página web oficial con traducción a diferentes idiomas y una página en las redes sociales más utilizadas del momento para el sector turístico: Facebook, Instagram y WhatsApp. Se tendrá en cuenta que también la actividad será difundida en las páginas web oficiales de turismo de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly.

La incorporación de estas nuevas herramientas de comunicación permitirá establecer relaciones más estrechas e interactivas con los clientes, permitiendo a su vez la participación activa de los mismos recomendando el producto y/o realizando sugerencias, y compartiendo sus experiencias en texto o en imágenes. Con la web, los e-mails y las redes sociales se hará hincapié en compartir información relevante de la actividad, al igual que imágenes y videos de alta calidad para captar a los potenciales clientes.

Otras:

Promoción de la empresa mediante *hashtags* identificatorios en redes sociales.

- Folletos promocionales:

Figura 11- Flyer promocional para redes sociales y página web



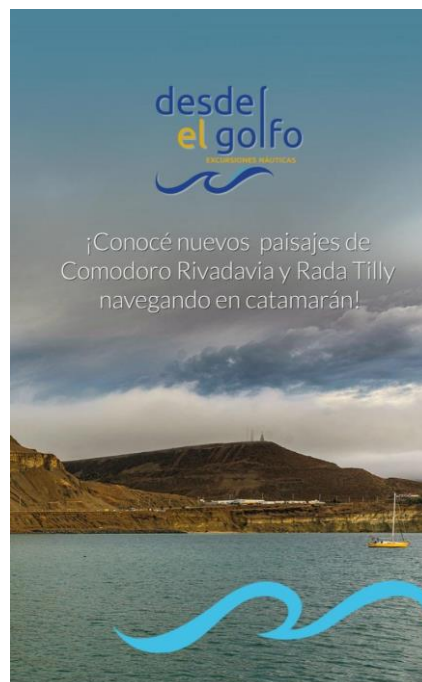
Fuente: Elaboración propia.

Figura 12- Gift Card



Fuente: Elaboración propia

Figura 13- Promoción para redes sociales y página web



Fuente: Elaboración propia

Figura 14- Promoción para redes sociales y página web- Evento de lanzamiento



Fuente: Elaboración propia

8) POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN

8.1. Comercialización del proyecto:

- **Canales de venta:**

- **Canales externos:**

- Red de intermediarios que participan en la comercialización: Agentes de viajes minoristas y mayoristas, agencias de viajes online (OTA's): Despegar, Booking y Expedia.
- Descuentos, comisiones o beneficios directos para los intermediarios y sus asociados.
- **Canales directos:** Es aquella que efectuará la propia empresa, conectándose directamente con el potencial cliente final. La implementación de este tipo de canal

beneficia a la empresa ya que posee el control total del canal, logrando así el cien por ciento de la ganancia por venta concretada:

- Contratación in-situ, en el punto de venta de la empresa en el Puerto.
- Venta on-line (Mercadopago y Paypal) a través de la página web de la empresa.
- Reserva por redes sociales: Facebook e Instagram.
- Vía telefónica, Whatsapp y e-mail.
- Como contribuyentes al canal directo, se tendrán en cuenta a los informmediarios: metabuscadores como Trivago, Tripadvisor y Kayak.

8.2. Ventajas del comercio electrónico: Facilita tener un horario comercial las 24 hs. del día, todos los días del año. Se describe detalladamente la actividad disponible para la reserva inmediata, con tarifas actualizadas, acompañadas por una galería de imágenes y videos de alta resolución de la experiencia turística.

8.3. Otros

Cupones de descuentos en hoteles, restaurantes y obras sociales.

9) POLÍTICA DE PRECIO

9.1. Estructura de costos

Se tendrá en cuenta la estrategia de precio relacionada al liderazgo en diferenciación. Este punto se refiere a la diferenciación con otros tipos de productos ofrecidos en la ciudad: áreas naturales protegidas, buceo, city tours, museos, etc., no con un servicio del mismo tipo ya que resulta inexistente una prestación náutica en la ciudad. Al no existir competencia en la actualidad, el producto será distinguido por ofrecer al mercado un servicio nuevo, y los criterios de precios bajos quedarán relegados a un segundo lugar, aunque se adaptará a las fluctuaciones de la situación económica actual.

Costos fijos:

- Uso del espacio portuario
- Salario, cargas sociales y aportes patronales del personal
- Servicios varios de la oficina y del catamarán (energía eléctrica, teléfono, agua, internet)

- Póliza de emergencia médica
- Póliza de responsabilidad civil y accidentes personales
- Impuestos y tasas municipales
- Insumos y limpieza de oficina y del catamarán
- Gastos de administración
- Publicidad y promoción
- Uniformes del personal
- Capacitación del personal
- Equipamiento técnico: elementos de seguridad y botiquín.
- Mantenimiento del catamarán

Costos variables:

- Costo de alimentos y bebidas a ofrecer en venta en el catamarán y de los premios a sortear.
- Comisiones por venta (agencia de viajes)
- Combustible del catamarán
- Reparaciones y mantenimiento (electricista, plomero, albañil, entre otros)
- Merchandising

9.2. Precios comparativos

Se tendrá como referencia las tarifas de la prestación de los cruceros Regina Australe de la ciudad de Puerto Madryn y de Anamora de la ciudad de Mar del Plata.

9.3. Estacionalidad de la demanda

Se podrá realizar una diferenciación de precios; disminuyendo los precios en los meses de temporada baja: 16 de marzo al 14 de diciembre¹⁵.

Se considera que el funcionamiento del servicio de navegación es posible aún en los meses de invierno, ya que se puede garantizar la navegación en el interior del catamarán, independientemente de la temperatura ambiente exterior, quedando a libre elección de los pasajeros salir al exterior del mismo para la observación. Por otro lado, las temperaturas invernales pueden ser no tan extremas en ocasiones, lo que posibilita la observación desde el exterior, contando con abrigo adecuado, siempre que el pasajero así lo desee. Para mitigar la temporada baja, se estima presentar descuentos y promociones destinadas tanto para los turistas como para los residentes.

¹⁵ Teniendo como referencia a la Oficina de Informes Turísticos de Rada Tilly y al Área Natural Protegida Punta Marqués, quienes delimitaron esas fechas para las temporadas baja y alta.

9.4. Fijación de precios

La fijación de precios se basará de acuerdo a que se está brindando al mercado un producto único. Es una oferta que no tiene antecedentes en la zona por lo cual se traduce en un beneficio que permite a las firmas cobrar un “premium price”, es decir un precio superior al de la competencia.

Se tendrán en cuenta todos los servicios ofrecidos, dependientes de diferentes empresas, detallando los precios orientativos:

- **Qingdao Yamane Ryu Yacht Manufacturing co., LTD**
- Costo por envío y adquisición de la embarcación *22.8m Steel-Fiberglass catamaran Passenger Ferry chinese engine Boat*, con capacidad para 99 pasajeros: **\$438.000 dólares**. (Actualizado vía e-mail con la empresa).

Figura 10: Catamarán elegido para el recorrido



Fuente: Qingdao Yamane Ryu Yacht Manufacturing co., LTD, s.f.

Figura 11: Interior de la planta baja del catamarán



Fuente: Qingdao Yamane Ryu Yacht Manufacturing co., LTD, s.f.

Figura 12: Interior del primer piso del catamarán



Fuente: Qingdao Yamane Ryu Yacht Manufacturing co., LTD, s.f.

Figura 13: Espacio común del exterior del catamarán



Fuente: Qingdao Yamane Ryu Yacht Manufacturing co., LTD, s.f.

➤ **Empresa de Viajes y Turismo “Schneider”:**

- **1 guía turístico:** Incluye bienvenida y acompañamiento con guiada sobre los recursos naturales del trayecto e introducción histórica de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly.
- **2 animadores:** Dan la bienvenida junto con el guía, reparten las viandas a cada pasajero, realizan un show de actuación de piratas y la realización del sorteo.

Los tres repartirán binoculares por grupos al ingreso.

- Precio por los servicios: **\$3.000** por viaje.

➤ **“Solís”:**

- **Personal de seguridad: 2 empleados**

Protección patrimonial permanente, vigilancia y cuidado de bienes, acompañamiento y protección de bienes en tránsito, seguimiento de cargas peligrosas, seguridad del personal, custodia y defensa de personalidades, supervisión y guardia en espectáculos públicos, informes comerciales, investigaciones civiles, comerciales o laborales.

- Costo: **\$3000** por viaje

- **Personal de limpieza y mantenimiento: 1 empleado**

Limpieza y mantenimiento general de instalaciones.

- Costo: **\$2000** por jornada 3hs.

- **Prudential Seguros**
 - **Seguro de accidentes personales:**
 - Costo: **\$55** por empleado por día.
 - **Seguro de responsabilidad civil: USD 6000** por año.

- **Seguro de asistencia al viajero Universal Assistance**

Incluye Asistencia médica en caso de enfermedad (ARS 40.000), Asistencia médica en caso de accidente (ARS 40.000), Asistencia médica en caso de pre-existencia (ARS 1600), Medicamentos ambulatorio (ARS 1600), Compensación por pérdida de equipaje complementaria (ARS 6.000)

 - Precio por el servicio: **\$32** por pasajero.

- **Reina Bar: Servicio de barra, tragos y 2 barman.**
 - Precio por los servicios: **\$4000** por trayecto

- **Productos regionales De La Colonia:**
 - 1 alfajor por persona \$100
 - 1 barra de cereal por persona \$80
 - 1 servilleta por persona \$30
 - 1 bolsa de madera por persona \$50
 - 15 conservas de cordero en escabeche \$400 c/u
 - 15 conservas de calamares en escabeche \$400 c/u
 - 10 cajas de alfajores artesanales De La Colonia \$1000

- **Deal Extreme**
 - **10 unidades de binoculares BIJIA 8X Impermeable Ultra-claro de alta potencia.** Resistente al agua, campo de visión hasta 1000 mts.
 - Costo: **\$1700 c/u.**

- **Administración del Puerto de Comodoro Rivadavia**

Las siguientes tarifas fueron calculadas teniendo en cuenta una estimación de calado de 8 metros. Según entrevista con el Sr. Carlos Caldas- encargado de la contaduría de la administración portuaria. Lunes 28 de junio de 2021:

 - Tarifa actual estimada, sobre el costo por día del uso del puerto: **\$3120.**
 - Tasa de seguridad por día: **\$2015**

- Otros cargos eventuales (no se calculan en el precio del producto en el presente informe):
 - Energía eléctrica para reparaciones: 28 dólares por día.
 - Carga de agua potable: 10 dólares por m2.
- Cargos posibles: tasa por pasajero. Actualmente solo se cobra a buques cruceros, de mayor tamaño y capacidad. La tarifa para este caso es de \$1511 por pasajero por día.

➤ **Patrón de Yate**

Dato ofrecido desde el Club Náutico Comandante Espora de Comodoro Rivadavia

- Costo: **\$32.000 sueldo mensual.** (teniendo en cuenta las 8 salidas mensuales programadas. Se sumarán horas extras en caso de salidas en fechas adicionales eventuales)

➤ **Empresa de Viajes y Turismo Schneider:**

Servicios de traslados desde y hacia alojamientos de Rada Tilly y Comodoro- opcional.

Precio: \$700 por persona ida y vuelta desde y hacia Rada Tilly

\$400 por persona ida y vuelta en zona sur y norte de Comodoro.7

➤ **Merchandising para venta en el puesto de tickets:** remeras, llaveros, alcohol en gel tamaño chico, tazas.

➤ **Tiempo: 3 horas.** Con variaciones de minutos dependiendo de la velocidad del viento. Navegación de 5 nudos con un motor de 50 HP y estimación de combustible en 20 litros. Teniendo en cuenta los 33,94 de kilómetros a recorrer en total, según cálculo de Google Maps.

- **Fijación del precio:**

Basado en la competencia nacional: Crucero Anamora de la ciudad de Mar del Plata: el paseo tiene una duración de 1 hora y el valor por adulto es de \$1400, y de \$900 por menor.

Basado en el coste: Total entre gastos fijos y variables por mes (\$1.062.300) + ingresos (225.083 + porcentaje de ganancia (15%): \$1.480.490,45.

La adquisición del catamarán que es de 438.000 dólares, se pesifica a un valor de \$185, dando como resultado \$81.030.000. Adquiriendo un crédito de 30 años, se podría abonar en cuotas de \$225.083 por mes. Los gastos fijos y variables, sin contar la cuota del catamarán, son de \$1.062.300 al mes. A estos últimos dos montos se les suman un 15% de ganancia, lo que da como resultado el total antes mencionado: \$1.480.490,45. Con un promedio de 50 pasajeros por catamarán y dos recorridos semanales, da como resultado un total de 400 personas por mes que utilizarían el servicio.

$1.480.490,45 / 400 = \$3.701,22$

Precio por adulto en temporada baja: \$3700

- Menores de 12 años: \$2300

Estrategia de ajuste: En temporada alta, el precio debería subir por lo menos un 10%: \$4.070 adultos, y \$2.530 menores. Para evitar elevarlo en temporada alta, se pretende mantener las tarifas de temporada baja con la búsqueda de patrocinadores y en última instancia, con la reducción del porcentaje de ganancia.

10) CALIDAD TURÍSTICA

10.1. Cómo medir la satisfacción del cliente:

El objetivo principal de Desde el Golfo es que la realidad ofrecida sea igual o superior a la expectativa del cliente sobre el producto, de manera que se estaría alcanzando la calidad en la prestación. Por este motivo se menciona a la actividad como una experiencia, que no sólo se limita a un mero paseo por el mar del Golfo San Jorge, sino que implica emociones y sensaciones a vivenciar por cada pasajero en su tiempo invertido en la búsqueda y experimentación de los servicios.

- Instrumentos para medir la satisfacción del turista:
 - Libro de quejas y sugerencias: Se dispondrá en formato físico situado en la oficina de recepción. Resulta imprescindible ya que posibilita mejorar la relación con los usuarios.
 - Redes sociales (Facebook e Instagram) y metabuscadores (TripAdvisor): Mediante recomendaciones y calificaciones.
 - Encuesta

10.2. Momento y manera en que se hará llegar la encuesta

Resulta necesaria esta herramienta para generar una retroalimentación, y así evaluar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, detectar las fallas que surjan para buscar soluciones y realizar las correcciones pertinentes. Se le ofrecerá al pasajero que lo complete al momento del check out de manera escrita en papel, aprovechando el momento oportuno para que efectivamente la encuesta se realice; como segunda opción, se armará un código QR que puedan escanear expuesto en la oficina de venta de tickets; y/o se enviará vía e-mail. El pasajero podrá optar por la opción que más se adapte a su conveniencia, pudiendo determinar a futuro la empresa cuál de resultados más convenientes para aplicar de manera definitiva.

10.3. Distintos medios para medir satisfacción

Se verificarán diariamente los comentarios, valoraciones y puntuaciones en blogs, portales y redes sociales en donde la empresa se encuentra presente (ejemplo: Booking, Trip Advisor, etc.), como también se revisará diariamente el libro de quejas y sugerencias, a fin de poder dar una respuesta y a la vez trabajar en la mejora de las observaciones.

Una vez obtenido todos los datos arrojados por los instrumentos mencionados; se los procesará, analizará y se los convertirá en información relevante, resultando una referencia para definir las acciones de la mejora continua.

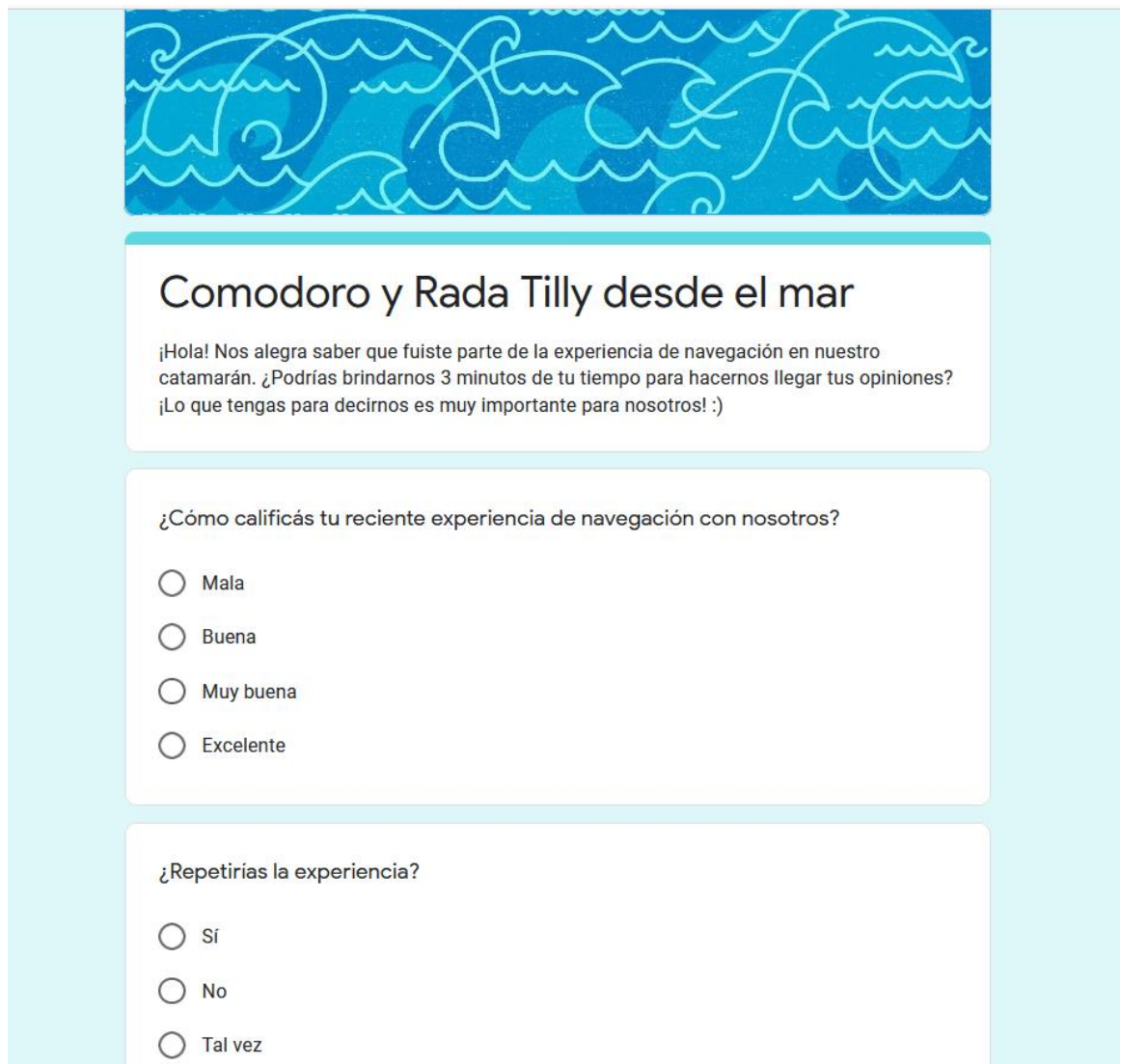
Por otra parte, la calidad de la prestación del producto estará sujeta a la Norma IRAM-SECTUR IRAM-SECTUR 42560 sobre la navegación turística en embarcaciones a motor, considerando aspectos de la prestación de servicios, la gestión de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de seguridad.

10.4. Formulario de encuesta de satisfacción

El siguiente formulario de encuesta va a medir el grado de satisfacción del cliente con el producto. Se entrega al cliente en formato papel, digital o a través de la aplicación luego de finalizar la experiencia.

- **Diseño de encuesta vía e-mail:**

Al momento de la contratación del servicio se les pedirá a los pasajeros que especifiquen su correo electrónico o whatsapp para poder enviarles la encuesta, por el medio que prefieran, luego de realizar la experiencia:



Comodoro y Rada Tilly desde el mar

¡Hola! Nos alegra saber que fuiste parte de la experiencia de navegación en nuestro catamarán. ¿Podrías brindarnos 3 minutos de tu tiempo para hacernos llegar tus opiniones? ¡Lo que tengas para decirnos es muy importante para nosotros! :)

¿Cómo calificás tu reciente experiencia de navegación con nosotros?

Mala

Buena

Muy buena

Excelente

¿Repetirías la experiencia?

Sí

No

Tal vez

¿Recomendarías nuestro servicio?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Qué fue lo que más te gustó?

Your answer

¿Qué fue lo que menos te gustó?

Your answer

¿Tenés alguna sugerencia para hacernos?

Your answer

¡Muchas gracias por tu tiempo! ¡Te esperamos nuevamente a bordo! :)



Submit

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Universidad FASTA. [Report Abuse](#)

Google Forms

CONCLUSIÓN

La propuesta del producto turístico “Desde el Golfo” surge por el interés de contar con un servicio que permita el conocimiento y la valoración de paisajes de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly, con una orientación hacia la identificación de los recursos naturales, desde la óptica de la navegación, generando un contacto cercano con los recursos de las mesetas y el mar, y con la fauna marino-terrestre que albergan estos espacios. Sumar la presente propuesta a la actividad turística de la región, implica diversificar la oferta y la posibilidad de incluir a ambas ciudades dentro de paquetes turísticos.

Se elige esta propuesta y no otra como consecuencia de una oferta inexistente respecto a este tipo de prestaciones turísticas. No existen antecedentes de productos que incluyan esta prestación marítima desde el Puerto de Comodoro Rivadavia, razón por la que se propone una nueva forma de acercamiento y conocimiento de estos paisajes y sus recursos, sumando de esta manera, una propuesta recreativa innovadora para el aprovechamiento del tiempo libre. Desde los aspectos educativo y cultural, se promueve el conocimiento del entorno, tanto para residentes como para turistas, generando mayor sentido de pertenencia en los residentes y enriqueciendo la experiencia de viaje de los turistas. Desde el aspecto económico, se crean puestos de trabajo generando beneficios económicos para la sociedad, impactando positivamente sobre servicios directa e indirectamente vinculados con la actividad turística.

Debido a la importancia de la ciudad de Comodoro Rivadavia a nivel regional y al contar con la infraestructura portuaria necesaria para llevarlo a cabo: reglamentación náutica vigente, atractivos y afluencia turística, resulta factible convertirla en anfitriona de paseos náuticos. La cercanía del puerto al centro de la ciudad, favorece su accesibilidad como producto, por un lado desde el punto de vista del transporte: contando con conexiones a nivel nacional e internacional mediante el Aeropuerto Internacional Enrique Mosconi y las Rutas Nacionales Nº 3 y 26, cercanía del puerto a la Terminal de Ómnibus de larga distancia (0,5 km.) y de paradas de colectivos urbanos; como también hotelería, gastronomía y otros servicios turísticos necesarios para recibir al turista.

Conocer el entorno genera que se lo valore y se lo aprecie, lo que puede impactar en una mayor sensibilización de la sociedad hacia el cuidado del ambiente, y generando la construcción de la identidad local. Teniendo en cuenta un marco de preservación del ambiente con el propósito de generar la menor contaminación posible, y el menor impacto

negativo hacia los recursos. Se respetan las restricciones de acercamiento a la fauna, en particular considerando la zona de la Reserva Natural Punta Marqués, donde la distancia permitida de acercamiento al apostadero de lobos marinos es de 500 metros.

Si bien la variable climática de la zona no favorece a la actividad náutica por los fuertes vientos predominantes, lo que resultaría en suspensiones del servicio en varias ocasiones, es posible su realización en otros momentos de vientos calmos o leves, por lo que no resulta un impedimento total para su comercialización.

BIBLIOGRAFÍA

Arce, M. E. & González S. A. (2000). *Patagonia Un Jardín Natural*. Comodoro Rivadavia, Argentina: Arce-González Editores.

Bastida R. & Rodríguez D. (2003). *Mamíferos Marinos de Patagonia y Antártida*. Buenos Aires, Argentina: Vázquez Mazzini Editores.

Chan, N. (2005) *Circuitos Turísticos: Programación y cotización*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Turísticas.

Crucero Anamora. (2021). Mar del Plata. [Sitio web oficial]. Recuperado de <https://cruceroanamora.com/>

Dirección de Turismo de Comodoro Rivadavia. (2019). Comodoro Rivadavia. [Sitio web oficial]. Recuperado de <http://www.comodoroturismo.gob.ar/>

Domínguez de Nakayama, L. (1994). *Relevamiento Turístico*. Santa Fe, Argentina: Instituto Superior de Turismo "SOL".

González, M. A. (2015) Folleto de Aves Costeras de Comodoro Rivadavia.

Kotler, P. & Armstrong G. (2012). *Marketing*. México. Pearson Educación.

Lectura de cátedra. Materia Marketing de Servicios Turísticos. Profesor Titular Cr. Walter A. De Poi. (s.f.)

Palé G. (2015). Planificación Espacial Costera y Marina. Capacitación para Administradores de Recursos Costeros Y Marinos. Comodoro Rivadavia, Chubut. Organizan Fundación de Vida Silvestre de Argentina y Gobierno del Chubut.

Regina Australe crucero. (2021) Puerto Madryn. [Sitio web oficial]. Recuperado de <https://www.reginaaustrale.com.ar/>

Rey & otros. *Comercialización aplicada*.

Turismo de Puerto Madryn. (2019). Puerto Madryn. [Sitio web oficial]. Recuperado de <https://turismo.madryn.gob.ar>

ANEXOS

- **Fotografías:**

Puerto de Comodoro Rivadavia:

Figura 1- Entrevista personal con el Sr. Carlos Caldas- Administración portuaria.



Fuente: Dina Del Piccolo, 2021.

Figura 2- Vista desde el Puerto de Comodoro Rivadavia



Fuente: Vanina Fabián, 2021.

Figura 3- Vista desde el Puerto de Comodoro Rivadavia hacia la zona urbana



Fuente: Vanina Fabián, 2021.

Figura 4- Vista desde el Puerto de Comodoro Rivadavia hacia el sur- al fondo la meseta Punta Marqués.



Fuente: Vanina Fabián, 2021

Figura 5- Vista desde el Puerto de Comodoro Rivadavia hacia el mar- al fondo el Cerro Chenque



Fuente: Vanina Fabián, 2021

Figura 6- Vista desde el Puerto de Comodoro Rivadavia



Fuente: Vanina Fabián, 2021

Figura 7- Vista desde el Puerto de Comodoro Rivadavia



Fuente: Hernán Tolosa. [Vista desde Punta del Marqués, donde se ve el cerro Chenque. Al fondo el cerro Pico Salamanca]. (2013). Recuperado de <http://patagonia-ffg.blogspot.com.ar/2015/10/comodoro-rivadavia.html>

Figura 8- Puerto de Comodoro Rivadavia desde el aire



Fuente: [Imagen sin título del Puerto Antonio Morán de Comodoro Rivadavia]. (s.f.). Recuperado de <http://www.radiochubut.com/v2/2016/09/se-firmo-el-acta-para-el-inicio-de-la-obra-del-puerto-de-comodoro-rivadavia/>.

Figura 9- Vista de Rada Tilly- al fondo la ciudad de Comodoro Rivadavia



Fuente: [Playas de Rada Tilly, Comodoro Rivadavia.] (s.f.) Recuperado de: <http://sentiargentina.com/playas-de-chubut-aguas-cristalinas-y-veranos-calidos/>

- **Entrevistas**

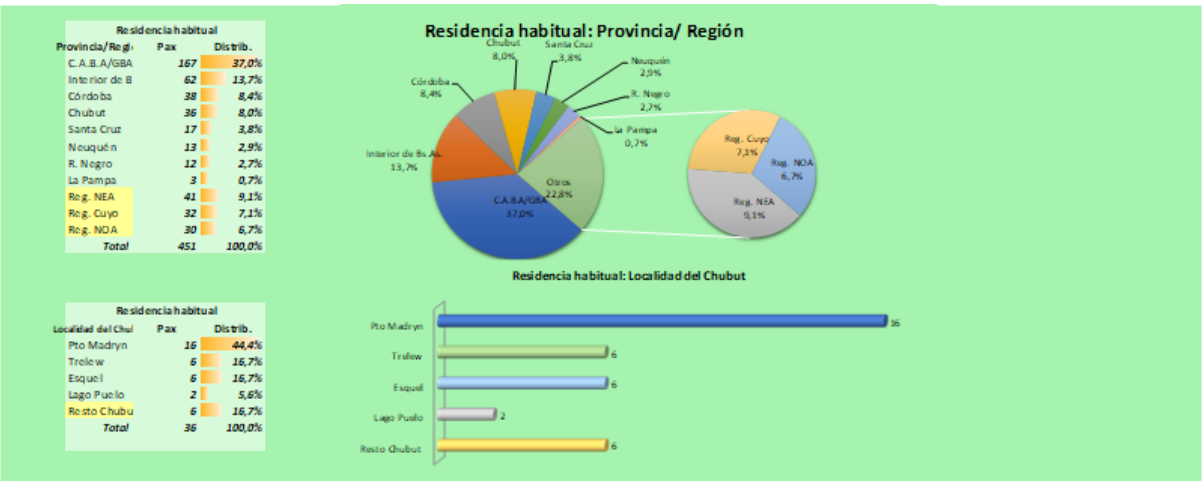
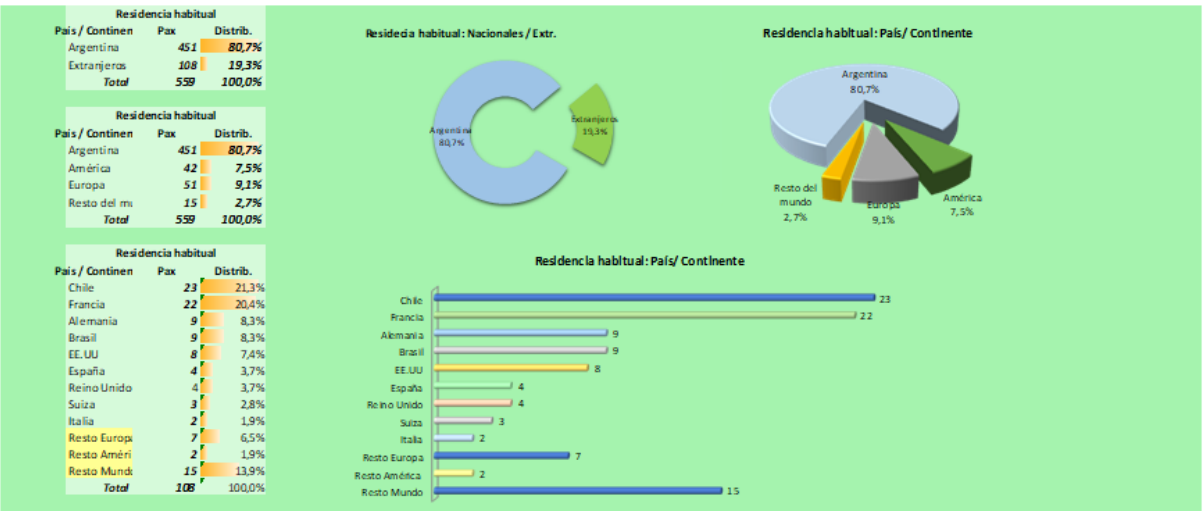
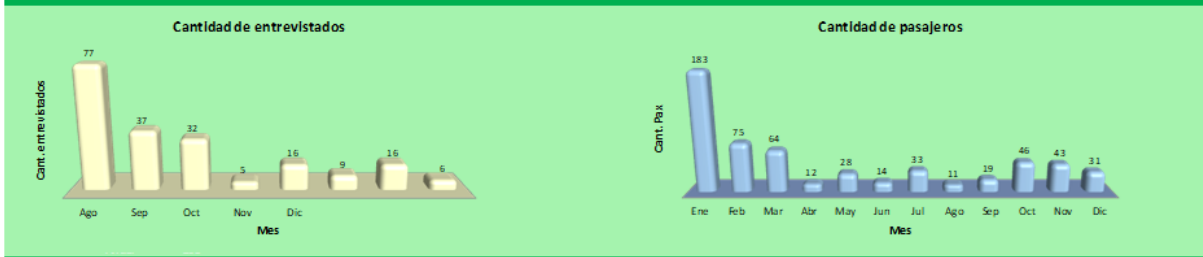
Para el análisis de las motivaciones de viaje de los turistas, se realiza una entrevista directa en la Oficina de Informes Turísticos de la ciudad de Rada Tilly, donde Silvana Salvador ofrece el informe de turistas que visitaron la Oficina en el mes de enero de 2020, obteniendo los siguientes resultados:

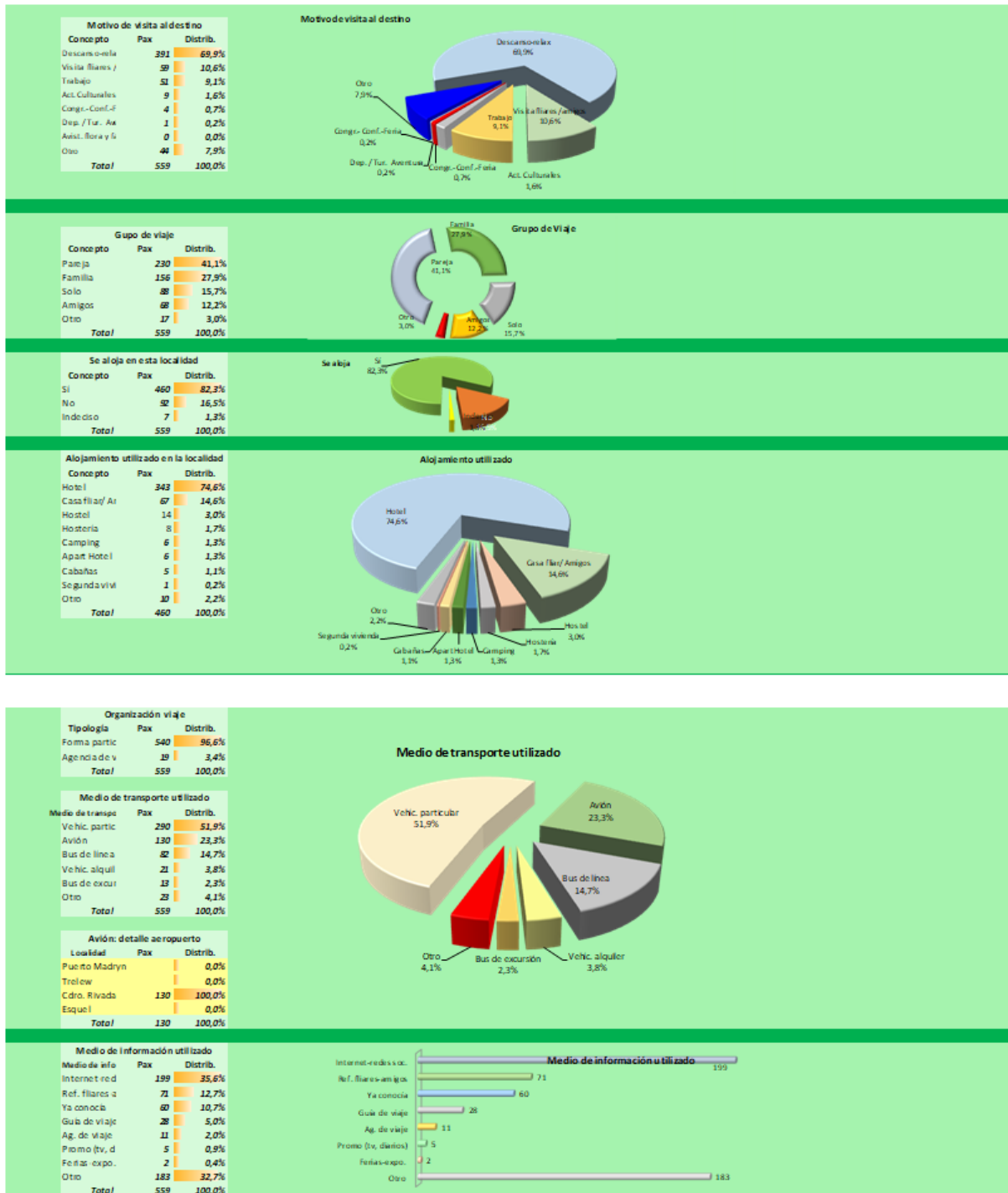
- Registro de un **total de 448 turistas**, de los cuales 384 fueron turistas nacionales, y 64 turistas internacionales. Todos ellos organizaron su viaje en forma particular.
- **Turismo nacional:** la región con mayor número de registros es la Región de Buenos Aires con un total de 187 registros, le sigue la Región Patagonia, integrada por las provincias de Chubut, La Pampa, río Negro, Neuquén, Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego con un total de 115 registros, luego la Región NEA (Misiones, Corrientes, Entre Ríos, Santa Fe, Chaco y Formosa) con 40 registros, y en menos medida le siguen las Regiones de Cuyo (Mendoza, La Rioja, San Juan, San Luis y Catamarca) y NOA (Salta, Jujuy, Tucumán y Santiago del Estero).
- **Turismo internacional:** Del total de 64 turistas registrados, 49 residen en el Continente Americano, 13 en el Continente Europeo y 2 en el Resto del Mundo.
- **Motivo de viaje:** El principal motivo es el descanso y relax, y el segundo es la visita a familiares y amigos, seguido de otros los motivos.
- **Estadía y tipo de alojamiento:** En cuanto al alojamiento se puede decir que del total de 448 turistas, 305 se alojaron en la ciudad, 131 no se alojaron y 12 no lo tenían definido. En cuanto a la clase de alojamiento elegido por aquellos que pernoctaron en la ciudad fue: en primer lugar Camping, seguido de apart-hotel y cabañas. La estadía en la ciudad fue de entre 1 y 3 noches, y en menor medida de entre 8 y más noches.
- **Obtención de información del destino turístico:** “Otros medios” fueron los medios de comunicación utilizados por los turistas, seguido de “ya habían visitado la ciudad”, y por último “por referencia de familiares y amigos”.

En la misma entrevista, se brindan datos de la estadística turística del Centro de Informes Turísticos de la ciudad de Comodoro Rivadavia, correspondientes al Anuario Estadístico 2017 del Ministerio de Turismo de la provincia de Chubut:

Estadística año 2017- Centro de Informes Turísticos de Comodoro Rivadavia

Informe Centro de Informes Turísticos (CIT): Localidad: Comodoro Rivadavia Año: 2017 Período: Ene- Dic		Ministerio de Turismo Dir. Gral. Planificación y Desarrollo Observatorio Turístico					
Residencia habitual Nacionales (81 Extranjeros (19%)) CABA/ GBA: Chile: 21% Córdoba: 8% Franda: 20% Chubut: 8% Alemania: 8% Pto Madryn: 45% Trelew: 17% Loc. Chubut Esquel: 17%		Motivo de visita al destino Descanso- Relax: 70% Visita de familiares y amigos: 11% Actividades a realizar Ninguna: 13% Turismo cultural: 10% Medio utilizado para obtener información Internet: 36%		Gupo de viaje En pareja: 41% En familia: 28% Organización viaje Forma particular: 97% Medio de transporte utilizado Vehículo particular: 52%		Se aloja en esta localidad Si se aloja: 82% Alojamiento utilizado en la localidad Hotel: 75% Casa de familiares/amigos: 15% Estadia promedio Noches: 2,6	





Por otro lado, a fin de conocer características de la Reserva Punta Marqués, se ofrece en la Oficina de Informes Turísticos de Rada Tilly una entrevista con personal de esta Área Natural Protegida:

Al Sr. Daniel Lucchetti, personal guarda-fauna del A.N.P. Punta Marqués:

- ¿Cuáles son las características de la colonia de Lobos Marinos que se encuentra en esta Reserva?

-A diferencia de los cetáceos, no son mamíferos migratorios, pero pueden trasladarse en busca de diferentes colonias durante el año, ya sean reproductivas o de alimentación, hasta 200 km. Nuestra colonia es no reproductiva, aunque año a año vienen creciendo los nacimientos, sigue siendo la marea un factor determinante. Su población varía durante las diferentes estaciones del año, la mayor concentración es durante el verano, disminuyendo en invierno. El 90% son hembras y lobos juveniles, el resto machos sub-adultos y unos pocos adultos (Sultanes).

- ¿Qué cantidad de individuos posee la Colonia?

-Los datos del año 2019 registraron 2800 individuos en el mes de enero y ascendió raramente en el mes de marzo a 3800 individuos, cuando la tendencia marcaba un descenso para ese mes en los años anteriores.

- ¿Qué otra fauna se puede observar en el área marítima de la Reserva?

-En el área de la Reserva, en menor medida y según la época del año se observan ballenas y delfines. En cuanto a las ballenas se encuentran la Franca Austral, Yubarta o Jorobada, Sei y Fin.

- ¿En qué momentos se las puede observar y cuáles son sus distinciones?

-La Franca Austral se observan a partir de Julio hasta principios de Octubre, principalmente en desplazamiento pero también se pueden observar grupos de cópula que permanecen varios días en la zona. La más accesible para avistar, ya que tiene hábitos costeros, muestra la cola, salta y se desplaza. La ballena Yubarta o Jorobada es la segunda especie más estudiada de ballenas, ya que tiene comportamiento similar a la Franca y sufrió una caza indiscriminada. En los últimos años se las observa con mayor frecuencia en el Golfo, principalmente en otoño y primavera. Otro tipo de ballenas que se observan son las Sei y Fin, de las que menos conocimiento se tiene ya que son de aguas abiertas y rara vez se las ve cerca de la costa, no van a Península Valdés.

- ¿Qué cantidad de observaciones tienen registradas sobre las ballenas?

-Los registros de años anteriores solo marcaban un avistaje de desplazamiento, pero en el último año se observó durante varios días a un grupo de al menos 20 ballenas Sei y Fin, cerca de las costas de Rada Tilly. También se observan delfines, su avistaje se concentra mayormente durante el verano, hasta los meses de abril y mayo. Entre los más vistos se encuentran la Tonina Overa y el Delfín de Risso.

Entrevistó: Vanina Fabián

Luego de una consulta sobre material fotográfico al Club Náutico Comandante Espora de Comodoro Rivadavia, la profesora de Óptimist Natalia Barrera, ofrece fotografías tomadas desde una embarcación en el mar, en cercanías a la zona portuaria:

Figura 1: Puerto de Comodoro Rivadavia, urbanización del barrio Centro y parte del Cerro Chenque.



Fuente: Natalia Barrera, 2018.

Figura 2: Playa Costanera, de fondo el Cerro Chenque y embarcaciones a vela (Optimist)



Fuente: Natalia Barrera, 2018.

Figura 3: Cormoranes Imperiales en cercanías al Puerto de Comodoro Rivadavia



Fuente: Natalia Barrera, 2018.

Figura 4: Lobos marinos y cormoranes en cercanías del Puerto.



Fuente: Natalia Barrera, 2018.

Se realiza una entrevista no estructurada¹⁶ en la Prefectura Naval Argentina sede Comodoro Rivadavia a fin de adentrarse en lo referente a la navegación de un catamarán desde el Puerto de Comodoro Rivadavia. (Prefecto Larrue, entrevista personal, 09 de diciembre de 2019),

Se puede constatar que es posible la realización de una navegación desde el Puerto de Comodoro Rivadavia en dirección sur hacia la ciudad de Rada Tilly y hasta 500 metros a la redonda del Área Natural Protegida: Reserva Provincial Punta Marqués, distancia considerada para el acercamiento a la colonia de Lobos Marinos de Un Pelo.

Se comunican los siguientes sucesivos pasos a tener en cuenta para la habilitación de la navegación de un catamarán:

Ley de Regulación de la Navegación N° 20.094:

- Se requiere de los formularios y requisitos para la inscripción y posterior habilitación del tipo de catamarán, según la Ordenanza 9 del año 2012. Para entregar al astillero junto con Ordenanza 1 del 2011.
- Formularios N° 2 y 9 sobre embarcaciones de porte chico, para inscripción y logro de la matrícula de la embarcación.
- Se debe especificar el servicio que se va a prestar: fines turísticos.
- Inspecciones de máquinas, equipo radio casco y electricidad: reguladas por el REGINAVE (establece las condiciones de seguridad que necesitan las embarcaciones)
- Se habilita a la navegación, pasadas las inspecciones, junto con habilitación por parte de la Secretaría de Turismo de la provincia, y junto con la inscripción en AFIP con los seguros vigentes.
- Prefectura Naval Argentina obliga a llevar un libro con un registro de las personas que salen a navegar y a su vez establece la dotación mínima de seguridad para la embarcación.
- Cumplimentando la matrícula y los certificados en base a las inspecciones por disposición, se autoriza a efectuar la navegación en una zona determinada,

¹⁶En las entrevistas no estructuradas los temas no se encuentran organizados en forma secuencial, son de tipo abierto, situación que no implica que no se sepan qué temas han de tocarse, sino que se lleva al entrevistado a la libertad de expresarse. Este tipo de entrevistas permiten al entrevistado detenerse en algunos temas y profundizarlos. (Lectura de la cátedra Marketing Estratégico de Servicios Turísticos, s.f., p. 47)

acompañado en base a las autorizaciones de requisitos de Prefectura: un patrón, un marinero, y el %25 de la capacidad de embarcación tiene que ser de tripulación.

- Es requisito para el funcionamiento del catamarán, que tenga el certificado de aprobación de construcción de la embarcación con la denominación: uso comercial (y no “uso placer”).
- Todo lo necesario para la habilitación, se resuelve con una disposición para la zona requerida de navegación.
- Tiempos necesarios para registro de patrón o capitán: 1 o 2 años rindiendo libre. Los exámenes y títulos los otorga la Armada Argentina. Primero se le realiza un examen de experiencia de navegación con la libreta de embarco que otorga primero la Prefectura con la capacidad náutica aprobada, luego de la aprobación de los anteriores certificados.
- Tiempo total aproximado para la habilitación del catamarán: 6 meses.
- Velocidades máximas permitidas en la zona según Artículo 32 de la Ley de Navegación: Con 30 nudos o más se prohíbe la navegación desde el Puerto (Poco más de 55 km/h aproximadamente) para la zona de Comodoro Rivadavia.

- **Encuesta:**

A continuación se muestran imágenes de la encuesta realizada a 15 residentes de las localidades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly, mediante la herramienta de Drive-Gmail, arrojando los siguientes datos:

Comodoro y Rada Tilly desde el mar.

La siguiente encuesta de opinión se realiza en el marco del proyecto "Comodoro y Rada Tilly desde el mar": un producto turístico que incluye un paseo marítimo en catamarán por las costas de las ciudades de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly. El mismo tiene el objetivo de conocer el paisaje que las rodean desde la óptica de la navegación. Se ofrece a bordo un servicio gastronómico mientras una guía en altavoz describe las características de los atractivos que se observan en el trayecto, desde el puerto de Comodoro Rivadavia hacia la Punta Marqués en Rada Tilly, donde se podrá observar el apostadero de lobos marinos de un pelo. En el tramo de regreso hacia el Puerto, se realizarán sorteos de productos regionales entre los presentes junto con un show de piratas. Se pretende hacer de la experiencia de navegación un momento inolvidable, de acercamiento a la naturaleza, y de conocimiento de la geografía y la fauna que descubren estos paisajes patagónicos del sur de Chubut.

¿Está o estaría dispuesto/a a embarcarse en un paseo náutico en catamarán? *

- Sí
- No
- Tal vez

Questions Responses 15

15 responses



Accepting responses

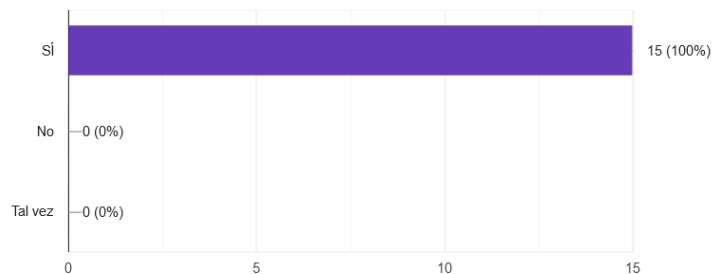
Summary

Question

Individual

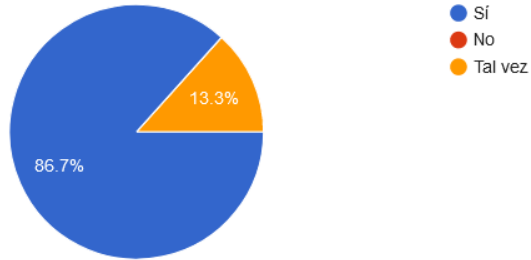
¿Está o estaría dispuesto/a a embarcarse en un paseo náutico en catamarán?

15 responses



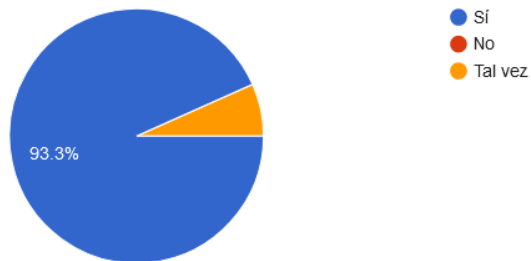
¿Le gustaría conocer más acerca de los paisajes naturales de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly?

15 responses



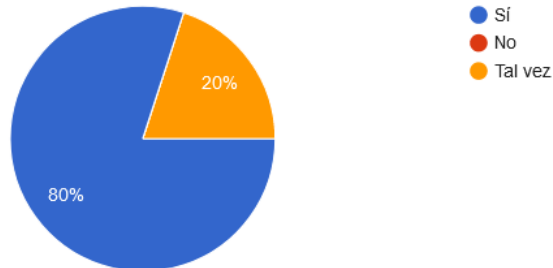
¿Cree que es importante para los ciudadanos de Comodoro y Rada Tilly conocer más acerca de los atractivos que los rodea?

15 responses



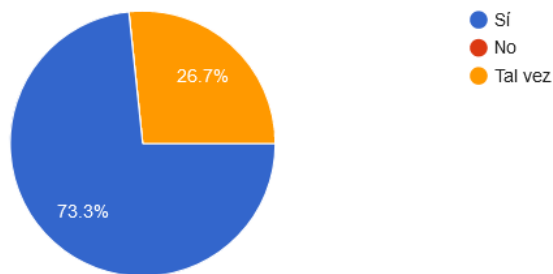
¿Considera que las ciudades mencionadas debieran ofrecer más alternativas de actividades recreativas para sus residentes y turistas?

15 responses



¿Estaría dispuesto a consumir el producto turístico mencionado?

15 responses



- Artículos de reglamentación vigente, aplicables al funcionamiento del catamarán, brindados en la entrevista personal con Prefectura Naval Argentina:

Personal de la Navegación

Requisitos, habilitación y otorgamiento

Libreta de Embarco 1ra. vez

REQUISITOS PARA EL REGISTRO, HABILITACIÓN Y OTORGAMIENTO DE LA LIBRETA DE EMBARCO POR PRIMERA VEZ

Los interesados deberán concurrir a la Dependencia Jurisdiccional de Prefectura más próxima a su domicilio y llevar:

- Título original y fotocopia del mismo.
- Fotocopia de la Disposición ARA del otorgamiento del título, cuando corresponda.
- Original y Fotocopia del DNI (primera, segunda hoja y cambio de domicilio).
- Original y fotocopia del Certificado de Antecedentes Penales otorgado por el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos – Registro Nacional de Reincidencias y Estadística Criminal.
- Certificado de domicilio.
- Cuatro (4) fotos color ¾ perfil derecho, fondo celeste.

En la Dependencia de Prefectura se le confeccionará:

- Nota conteniendo solicitud del trámite peticionado, agregando todos los datos personales.
- Planilla prontuarial.
- Acta de aprobación examen natación y remo.
- Ficha para digitalizar datos.
- Certificado de aptitud médica.

Aranceles:

- Arancel por registrar y habilitar título, que se abonará al momento de finalización del trámite.
- Arancel para la compra del documento de embarco, que se abonara al momento de iniciar el trámite.
- Aranceles por la certificación de cursos stcw/78 enmendado (de corresponder)
- Arancel por refrendo de título. (de corresponder)

Cumplimentado todos estos requisitos, el personal será habilitado mediante una Cédula de Embarco, mientras dure la tramitación de su correspondiente Libreta

Reglamentación

Reglamento de los Servicios de Practicaje y Pilotaje

REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE PRACTICAJE Y PILOTAJE PARA LOS RIOS, PUERTOS, PASOS Y CANALES DE LA REPUBLICA ARGENTINA.

DECRETO 2.694/91

Fecha: 20 de diciembre de 1991.

Publicación en el Boletín Oficial: 31 de diciembre de 1991.

ART. 1º.- Los prácticos habilitados por la autoridad competente, podrán ser contratados libremente por los usuarios para la prestación de sus servicios en carácter de profesionales independientes, ya sea en forma individual o a través de asociaciones o personas jurídicas registradas en las que se nucleen (Ver Ordenanza N°: 8/03 DPSN Tomo 5).

ART. 2º.- La Prefectura Naval Argentina deberá, a partir de la vigencia del presente decreto, abrir sus registros para la incorporación y habilitación de nuevos prácticos, sin límite de número, a todo profesional que reúna las condiciones de idoneidad establecidas por el ordenamiento jurídico vigente que rige la actividad.

ART. 3º.- Los servicios de apoyo para el traslado, embarque y desembarque de los prácticos, podrán ser prestados libremente o suministrados por los usuarios y los prácticos, de acuerdo a la normativa vigente, debiendo la Prefectura Naval Argentina prestarlo solamente en los lugares donde los particulares no lo hicieran o a requerimiento de la autoridad de aplicación, facturando a los usuarios los servicios que se presten.

La Armada Argentina y la Prefectura Naval Argentina deberán prestar los servicios de practicaje, pilotaje o baquia en aquellas zonas cuando a juicio de la autoridad de aplicación del presente, no hubiera practico piloto o baquiano, o la oferta de los servicios adquiriesen comportamientos monopólicos.

ART. 4º.- La Secretaria de Transporte del Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos, a través de la Dirección Nacional de Transporte Fluvial y Marítimo, será la autoridad de aplicación del presente decreto.

ART. 5º.- La retribución de los servicios de practicaje y pilotaje será convenida en cada caso entre el o los prácticos y quien solicite su intervención. El Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos, a través de la autoridad de aplicación del presente decreto, determinará las tarifas máximas para cada tipo de servicio. (Ver Boletín Público PNA N° 7/92).

ART. 6º.- La Prefectura Naval Argentina, en su carácter de policía de la navegación, ejercerá el poder de policía para garantizar la adecuada prestación de los servicios de practicaje y pilotaje, en todos los aspectos vinculados con la seguridad de la navegación.

ART. 7º.- Apruébese el "Reglamento de los servicios de practicaje y pilotaje para los ríos, puertos, pasos y canales de la República Argentina" que forma parte integrante del presente decreto, como Anexo I.

ART. 8º . - Deróganse los artículos 1º y 3º del decreto 191 del 22 de julio de 1982, el artículo 2º del decreto 1.447 del 3 de setiembre de 1987, y los decretos 2.919 del 7 de noviembre de 1983, 2.885 del 13 de setiembre de 1984, 1.634 del 18 de setiembre de 1986 y 1.515 del 21 de octubre de 1988.

ART. 9º.- De forma.