

# Informe Técnico

**Monitoreo de avistaje de ballenas embarcado y costero  
en Puerto Pirámides y El Doradillo, Chubut**

Monitoreo de avistaje de ballenas embarcado y costero en Puerto Pirámides y El Doradillo, Chubut / Alicia Tagliorette ... [et.al.]. - 1a ed. - Puerto Madryn : Fund. Patagonia Natural, 2008.  
60 p. + CD-ROM ; 29x21 cm.



ISBN 978-987-24414-5-6  
1. Turismo. I. Tagliorette, Alicia  
CDD 338.479 1

Fecha de catalogación: 11/12/2008



Alicia Tagliorette, Claudia Janeiro, Alejandro Fernandez Ajó, Guillermo Harris, Lucas Bandieri y Carolina Giese

**Proyecto de Investigación: “Monitoreo de avistaje  
de ballenas embarcado y costero  
en Puerto Pirámides y El Doradillo.”**

Informe 2007. Aprobado por Disposición 32/07 SSTyAP y Autorización 05/07 DFyFS

Director: Guillermo Harris

Co Directora: Alicia Tagliorette

Autores: Alicia Tagliorette, Claudia Janeiro, Alejandro Fernández Ajó,  
Guillermo Harris, Lucas Bandieri y Carolina Giese

**Proyecto “Consolidación e Implementación  
del Plan de Manejo de la Zona Costera Patagónica  
para la Conservación de la Biodiversidad”**

**ARG/02/G31 GEF – PNUD**

**FUNDACIÓN PATAGONIA NATURAL**

**Diciembre 2008**

Alicia Tagliorette  
Claudia Janeiro  
Alejandro Fernandez Ajó  
Guillermo Harris  
Lucas Bandieri  
Carolina Giese

Índice:	
RESUMEN EJECUTIVO .....	5
INTRODUCCION .....	7
OBJETIVOS .....	9
OBJETIVOS GENERALES .....	9
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
PARTE N° 1: ASPECTOS TURISTICOS DE LA ACTIVIDAD DE AVISTAJE DE BALLENAS .....	10
Autores: <i>Claudia Janeiro y Alicia Tagliorette</i> .....	10
Perfil del Turista .....	11
Satisfacción en Turismo .....	11
OBJETIVO N° 1. DESCRIBIR LA DEMANDA Y DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES CON EL AVISTAJE EMBARCADO DE BALLENAS .....	13
METODOLOGÍA DE ESTUDIO .....	13
Unidad de análisis y variables de la encuesta realizada en Puerto Pirámides .....	13
Recolección de información .....	14
El diseño de la muestra .....	14
RESULTADOS .....	15
Perfil de turista que realiza avistaje embarcado en Puerto Pirámides .....	15
Nacionalidad .....	16
Alojamiento .....	17
Ocupación, permanencia y tipo de grupo .....	18
Estudios, tipo de contrato y motivos del viaje .....	20
Perfil del turista extranjero que realiza avistaje embarcado .....	20
Satisfacción de Turista en avistaje embarcado en Puerto Pirámides .....	24
Antes de embarcar .....	24
Embarcación .....	26
Navegación .....	27
Guía .....	29
Tipo de embarcación .....	30
Gasto .....	30
Expectativas y sugerencias .....	31
Volvería y recomendaría .....	33
Satisfacción de Turista – Comparación entre empresas .....	33
Antes de Embarcar .....	34
Embarcación .....	35
Navegación .....	36
Guía .....	37

OBJETIVO N° 2. EXPLORAR LA DEMANDA TURÍSTICA- RECREATIVA EN EL AVISTAJE COSTERO DE BALLENAS EN EL DORADILLO . . . . .	38
METODOLOGÍA DE ESTUDIO . . . . .	38
Unidades de análisis y variables del Doradillo . . . . .	38
Recolección de información . . . . .	38
RESULTADOS . . . . .	39
Perfil de turista que realiza avistaje costero en El Doradillo . . . . .	39
Satisfacción de turista en avistaje costero en El Doradillo . . . . .	42
Previo a la llegada . . . . .	43
Al llegar . . . . .	43
En el área . . . . .	43
Valoración de la experiencia . . . . .	43
Comparación con avistaje embarcado y sugerencias . . . . .	44
Observación técnica en El Doradillo . . . . .	45
SINTESIS Y CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION EN ASPECTOS TURISTICOS . . . . .	46
PARTE N° 2: MONITOREO DE LA ACTIVIDAD DEL AVISTAJE EMBARCADO EN PUERTO PIRÁMIDE, PENÍNSULA VALDÉS. . . . .	49
Autores: <i>Alejandro Fernández Ajó, Lucas Bandieri y Carolina Giese</i> . . . . .	49
OBJETIVO N° 3. EVALUAR LOS EFECTOS DE LA ACTIVIDAD DE AVISTAJE EMBARCADO SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LA BALLENA FRANCA (BF), <i>Eubalaena australis</i> , EN PUERTO PIRÁMIDE. . . . .	50
MATERIALES Y MÉTODOS . . . . .	50
Área de estudio: . . . . .	50
Periodo de estudio: . . . . .	50
Muestras: . . . . .	51
Actividad de las embarcaciones: . . . . .	53
Comportamiento de las Ballenas: . . . . .	53
RESULTADOS . . . . .	53
Actividad de las embarcaciones . . . . .	53
Modalidad de aproximación: . . . . .	53
Maniobras de avistaje: . . . . .	54
Comportamiento de las Ballenas: . . . . .	55
Frente a las modalidades de aproximación: . . . . .	55
Frente a las maniobras de permanencia: . . . . .	56
Target del Avistaje: . . . . .	57
Tiempo de exposición de las ballenas al avistaje: . . . . .	58
DISCUSIÓN: . . . . .	59

PARTE N° 3: RECOMENDACIONES GENERALES .....	.62
Autores: <i>Alicia Tagliorette, Claudia Janeiro, Alejandro Fernández Ajó, Lucas Bandieri y Carolina Giese</i> .....	.62
OBJETIVO N° 4. ELABORAR RECOMENDACIONES PRELIMINARES PARA EL USO TURÍSTICO RESPONSABLE DE LA BALLENA FRANCA AUSTRAL .....	.63
AGRADECIMIENTOS .....	.64
BIBLIOGRAFÍA .....	.66
ANEXOS .....	.68

## RESUMEN EJECUTIVO

La actividad turística del avistaje de ballenas se encuentra en expansión a nivel mundial. El presente trabajo se realizó en el Área Natural Protegida (ANP) Península Valdés (Argentina), cuyas costas son reconocidas como uno de los mejores lugares del mundo para el avistaje de la Ballena Franca Austral. Esta actividad se realiza mediante dos modalidades: embarcado en Puerto Pirámides y desde la costa en el ANP Municipal de El Doradillo (Puerto Madryn).

Esta investigación fue conducida de manera conjunta entre las Áreas Turismo y Fauna del Proyecto ARG/02/G31 PNUD-GEF que implementa la Fundación Patagonia Natural. Los objetivos generales son: i) describir el perfil de la demanda y determinar el grado de satisfacción de los visitantes en el avistaje embarcado de ballenas en Puerto Pirámides, ii) explorar la demanda turístico-recreativa del avistaje costero de ballenas en El Doradillo, iii) evaluar el efecto de la actividad sobre el comportamiento de las ballenas, y iv) elaborar recomendaciones preliminares para el uso turístico responsable del recurso.

Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron: i) encuestas con encuestador en Puerto Pirámides, ii) encuestas auto-administradas en el Observatorio de Punta Flecha y planillas de relevamiento de campo a ser completadas por un observador técnico.

Entre el 1 de Junio y el 15 de Diciembre se realizaron 720 encuestas en Puerto Pirámides en 62 días de campo, 36 días de observación técnica en El Doradillo y 206 encuestas auto administradas.

Se realizaron dos bases de datos en el programa SPSS para procesar las encuestas y una planilla en Excel para analizar los datos obtenidos por el observador técnico.

El análisis del perfil del turista del avistaje embarcado y del costero obtenido a través de las encuestas arrojó resultados similares.

Los grados de satisfacción medidos para antes, durante o después a la realización de la actividad fueron prácticamente óptimos. En los dos avistajes es casi total el deseo de volver y recomendar.

Las observaciones de la actividad de las embarcaciones y del comportamiento de las ballenas ante la presencia de las mismas se realizaron mediante el uso de telescopios desde puntos panorámicos ubicados sobre los acantilados en las cercanías de Puerto Pirámide. Se realizaron un total de 92 seguimientos focales (Altmann, 1974) de viajes de avistaje representando un total de 87 hs de observación. Se observaron un total de 232 aproximaciones, registrándose la reacción de las ballenas en cada una de ellas. Adicionalmente, se registró un total de 125 muestreos de barrido (Altmann, 1974).

A partir de estos datos se analizó el comportamiento de las ballenas ante las distintas modalidades de aproximación y maniobras de permanencia. Se evaluó si la utilización de las mismas difiere entre las empresas prestadoras del servicio de transporte náutico para el avistaje turístico.

Los resultados del presente trabajo muestran que las distintas modalidades de aproximación y maniobras de avistaje conducen a diferentes respuestas por parte de las ballenas. En líneas generales se observó que durante la mayor parte del tiempo que dura una inter-

acción se registró una respuesta indiferente de las ballenas a la proximidad de las embarcaciones, es decir, que no mostraron evidencias de cambios en su comportamiento. Sin embargo, encontramos que en la gran mayoría de las interacciones en al menos una instancia las ballenas reaccionaron acercándose o alejándose de las embarcaciones.

Se concluye en la necesidad de monitorear la actividad a largo plazo, aunando esfuerzos entre diferentes sectores con el fin de sugerir nuevas actividades basadas en necesidades concretas del turista, en un marco de sustentabilidad ambiental y social.

## INTRODUCCION

El avistaje de cetáceos en América Latina ha mostrado un fuerte y constante crecimiento desde 1998, incrementándose a una tasa promedio de 11,3% anual (1998-2006). Esto representa tres veces la tasa del crecimiento del turismo mundial y 4,7 veces la tasa de crecimiento del turismo en América Latina, generando USD \$79,4 millones de gastos directos y USD \$278,1 millones en gastos totales. En la actualidad, Argentina posee la mayor cantidad de observadores de cetáceos, seguida por Brasil, México, Costa Rica y Ecuador (Hoyt, E. y Iñiguez, M., 2008).

En Península Valdés, Patagonia Argentina, el incremento de 70.462 turistas en el 2002 a 113.148 en el 2007 (Losano, 2008) confirma que es uno de los mejores lugares del mundo para avistar ballenas francas austral (Payne, 1986; Rivarola et al., 1995a, b; Rivarola et al., 2001), convirtiéndose éste en uno de los atractivos turísticos más importantes de la región tanto por su reconocimiento nacional e internacional, como por el número de visitantes que recibe por temporada. (AANPPV, 2005; SSTyAP 2007).

Los primeros avistajes se iniciaron en la década del 70, pero la actividad se consolida comercialmente a partir del año 1983 desde Puerto Pirámide (Rivarola et al., 1996; Rivarola et al., 2001; Orri, 2005). En el año 1985 operaban sólo dos empresas con tres embarcaciones y una disponibilidad de treinta y tres plazas/hora. A principios de la década del 90 operaban 12 embarcaciones en forma simultánea.

En el año 1995, mediante un llamado a licitación pública, el gobierno de la Provincia del Chubut formalizó la prestación del servicio otorgándose 6 licencias de avistaje. En la actualidad continúan estas licencias totalizando 714 plazas distribuidas en 16 embarcaciones (SSTyAP, 2008). La reglamentación establece que no pueden estar simultáneamente en el agua 2 embarcaciones de la misma empresa, con excepción del permiso especial que puede dar la autoridad de aplicación, de acuerdo a las cláusulas del contrato de prórroga oficial, en caso de determinar que la oferta de plazas resulte insuficiente. Ejemplo de ello son los fines de semana largos y los días posteriores al cierre del puerto debido a causas climáticas. Cada avistaje debe efectuarse con intervención de un guía especializado en la conducción y transporte de personas para el avistaje de ballenas, debidamente inscripto en el registro específico. Actualmente hay 25 guías habilitados y en la última temporada (2006), trabajaron 13 de ellos (Subsecretaria de Turismo de Chubut, 2007).

La demanda de avistaje de ballenas se incrementó sostenidamente y la tendencia es creciente (Losano 2007). En el año 1991, 17.446 personas se embarcaron para realizar el avistaje y en 2007 fueron 113.731, de los cuales el 61% eran nacionales y el 39% extranjeros (Prefectura Naval Argentina y Subsecretaria de Turismo de Chubut, 2008). Esta tendencia creciente forma parte de un contexto socioeconómico a nivel nacional y coincide con las estimaciones de la Cámara Argentina de Turismo para el trienio 2006-2008. Para este periodo, se estima un incremento del 20% anual para el turismo internacional y un incremento del 11% anual en el turismo doméstico (Cámara Argentina de Turismo, 2006).

Sin embargo, resulta importante considerar que la actividad se basa en el uso turístico de una especie cuyo status actual aún depende de acciones de conservación, según ha sido considerado por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) en el



año 1996. Desde 1984 existe un marco legislativo (Leyes 2381 de 1984 y 2618 de 1986, y Decreto Reglamentario 916/86, modificado por el 1127/91), que reglamenta el acercamiento a cualquier especie de mamífero marino y sus crías en las costas y mar de jurisdicción de la Provincia de Chubut. Recientemente ha sido aprobado el Decreto Provincial N° 167/2008 y sus Anexos, que constituyen la reglamentación para el servicio de transporte de avistaje de ballenas. Estos anexos son el resultado del trabajo de una comisión interdisciplinaria y multisectorial que fue conformada en el año 2006 con el fin de promover la creación de una ley específica para el avistaje de ballenas embarcado en aguas de la provincia.

Entre los años 1993 y 1995, la Fundación Patagonia Natural, a través del “Plan de Manejo Integrado de la Zona Costera Patagónica” (Proyecto ARG/92/G31 GEF-PNUD), realizó un estudio para evaluar los efectos de esta actividad turística sobre las ballenas, conjuntamente con el primer estudio descriptivo de caracterización de la demanda y grado de satisfacción de los turistas en relación con el equipamiento y los servicios (Rivarola et al. 1996). A partir de este estudio se observó que la distribución de visitas a lo largo de la temporada (Junio a Diciembre) no es homogénea, observándose una fuerte concentración de visitantes durante el mes de octubre.

Esto ocasiona problemas de diferentes tipos como por ejemplo desde el punto de vista de la calidad del servicio y de la experiencia del visitante: pasajeros en largas listas de espera para acceder a las embarcaciones y excursiones cortas y de baja calidad educativa (Rivarola et al., 1995b; Rivarola et al., 1996; Rivarola et al., 2001). Por otra parte se sabe que al inicio de la temporada, los avistajes están dirigidos principalmente a individuos solitarios de la especie y que a medida que la temporada avanza, los avistajes se dirigen mayormente hacia madres con cría (Rivarola et al., 1996; Rivarola et al., 2001).

La distribución espacial de las ballenas en aguas de Península Valdés ha cambiado en las últimas tres décadas (Rowntree et al., 2001). En la década de 1970, la costa externa al este de Península Valdés concentraba la mayor proporción de hembras con cría (Payne, 1986). Desde 1980, las ballenas abandonaron la costa externa, moviéndose gradualmente a los golfos Nuevo y San José. Ya en los años 90, en el Golfo Nuevo se registró la mayor proporción de hembras con crías, y una escasa cantidad de ballenas se registró en la costa externa (Rowntree et al., 2001). Esto potenció una nueva modalidad de avistaje de ballenas como atractivo complementario al avistaje embarcado: el avistaje costero.

La zona del Área Protegida Municipal El Doradillo (creada por Ordenanza 4263/01), que forma parte del Área Natural Protegida Península Valdés (ver Ley 4722/03) declarada Patrimonio Natural de la Humanidad por la UNESCO en el año 1999, congrega una importante cantidad de ballenas durante la temporada reproductiva de las mismas. En esta zona es factible observar ballenas a escasos metros de la costa, convirtiendo a este sitio en un lugar prácticamente único en el mundo para el avistaje desde costa, concentrando gran cantidad de visitantes durante la temporada de ballenas (Losano y Tagliorette, 2005).

Si bien no existen registros estadísticos que den cuenta de la demanda hasta el año 2006, se estima que la misma se encuentra en crecimiento (Tagliorette et al., 2005). Ya en el año 1998, se registraron más de 80.000 visitas al área, con mayor frecuencia en el mes de julio, seguida por el mes de agosto (Fundación Patagonia Natural, datos no publicados). Esto coin-

cide con los registros más altos de abundancia de ballenas para el área, observados a través de conteos desde costa que se realizan desde el año 2000 (Harris y Pozzi, datos no publicados).

Considerando la sensibilidad del período de su ciclo de vida, en que las ballenas francas visitan las aguas de Península Valdés, el crecimiento de la actividad turístico-recreativa de avistaje y sus proyecciones a futuro, resulta necesario efectuar estudios que permitan caracterizar y cuantificar la demanda actual, en cuyo marco se integren tanto los aspectos turísticos y económicos de la actividad, como también los potenciales efectos sobre el recurso.

A partir de las fuentes consultadas (Rivarola et al., 1996; Rivarola et al., 2001; ICB, 2004), se desprende que la problemática respecto a la actividad de avistaje embarcado podría resumirse en la priorización de la atención de la demanda turístico-recreativa en la toma de decisiones por sobre el principio de precaución.

El presente trabajo se divide en tres grandes ejes, el primero de ellos o Parte I, está referido a los aspectos turísticos de la temática en estudio, el segundo o Parte II, trata sobre el efecto del avistaje embarcado sobre el comportamiento de la Ballena Franca y en el tercero o Parte III se presenta un conjunto de recomendaciones generales.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVOS GENERALES**

1. Describir la demanda y determinar el grado de satisfacción de los visitantes con el avistaje embarcado de ballenas
2. Explorar la demanda turística- recreativa en el avistaje costero de ballenas en El Doradillo
3. Evaluar los efectos de la actividad de avistaje embarcado sobre el comportamiento de las ballenas en Puerto Pirámide.
4. Elaborar recomendaciones preliminares para el uso turístico responsable de la ballena franca austral.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.1. Caracterizar la demanda turístico-recreativa del avistaje embarcado de ballenas (perfil, motivación, etc.)
- 1.2. Obtener una medida de la calidad del servicio y de la experiencia del visitante para el avistaje embarcado de ballenas.
  - 2.1. Realizar un estudio exploratorio acerca de la satisfacción del visitante que realiza el avistaje costero
  - 2.2. Obtener una aproximación del número de visitantes al área El Doradillo
- 3.1. Evaluar las reacciones de las ballenas en relación a los tipos de embarcaciones utilizadas y a la modalidad de acercamiento.
- 3.2. Estimar la proporción del tiempo de exposición de ballenas al avistaje.
- 4.1. Desarrollar recomendaciones preliminares que contemplen pautas para el manejo del recurso y sugerencias para mejorar la calidad de la visita.

**PARTE N° 1: ASPECTOS TURISTICOS DE  
LA ACTIVIDAD DE AVISTAJE DE BALLENAS**

**Autores: *Claudia Janeiro y Alicia Tagliorette***

Proyecto de Investigación aprobado por Disposición 32/07 SSTyAP y Autorización  
05/07 DFyFS



Alicia Tagliorette  
Claudia Janeiro  
Alejandro Fernandez Ajó  
Guillermo Harris  
Lucas Bandieri  
Carolina Giese

## MARCO TEORICO

### Perfil del Turista

Según la Real Academia Española, perfil es el conjunto de cualidades o rasgos propios de una persona o cosa.

El *perfil socio-económico* del turista permite caracterizarlo y ayuda a determinar sus preferencias en cuanto a los servicios que requiere con el fin de que su experiencia sea totalmente satisfactoria. Las características socio-demográficas ayudan a determinar acciones de marketing correctas, permitiendo afianzar el producto en mercados emisores consolidados y potenciando el posicionamiento en mercados emisores en crecimiento. Las características del grupo permitirán ofrecer servicios complementarios ajustados a la demanda real y proporcionar a los prestadores herramientas de venta más específicas.

El *perfil socio- económico- demográfico* del turista servirá para evaluar y establecer estrategias de turismo responsable que conjuguen un mejor servicio con una menor presión sobre el recurso. Por ejemplo, la exploración de las necesidades del turista-recreacionista que realiza el avistaje costero posibilitará la planificación de esta actividad como un complemento al avistaje embarcado. Esto permitirá descomprimir, en determinados momentos, uno u otro sitio trabajando en forma complementaria, brindar mejores servicios, implementar actividades educativas, generar otros ingresos económicos, etc.

### Satisfacción en Turismo

Conseguir la preferencia de un destino turístico a la hora de la elección y obtener que el mismo sea recomendado, no es un hecho casual. Sólo en la medida en que el turista reciba servicios confortables, profesionales y sistemáticamente prestados se maximizará la posibilidad de que vuelva al lugar elegido y que además, lo recomiende.

Para medir la *satisfacción del turista* se deben tomar en cuenta índices en la calidad de los servicios y en la calidad de la atención (Secretaría de Turismo de la Nación. Estudio comparativo de satisfacción sobre los servicios al turismo. Encuestas a turistas residentes y extranjeros. Receso invierno de 2006).

Según el estudio de satisfacción del turista en la provincia de Pontevedra, España “...1) *Se han realizado investigaciones sobre turismo en la provincia, o en zonas concretas de la provincia. Estos estudios aportan información interesante sobre oferta y demanda. Sin embargo en muy pocos casos se ha realizado un estudio en profundidad sobre los diferentes aspectos y dimensiones que configuran la satisfacción de los turistas, que es novedosa por dar importancia a la opinión, expectativas y motivaciones de las personas que viajan hasta la zona.... Sin embargo, estos estudios se centran en aspectos objetivos, mostrando indicadores como tasa de pernoctaciones, reservas, estancia media, etc. Dejando de lado la opinión de las personas que son, en último caso, las que decidirán sobre la posibilidad de repetir el viaje o se convertirán en prescriptores del turismo en la provincia.*

Las personas son las que resolverán en un futuro repetir el viaje o no, y se convertirán en promotores positivos o negativos del turismo, por lo tanto conocer su satisfacción y el cumplimiento de las expectativas es de fundamental importancia para el crecimiento sustentable del mismo en la región.

Cuantificar el nivel de satisfacción a través de *indicadores*, como el deseo o intención de volver a realizar el avistaje de ballenas e identificar, qué aspectos influyen a la hora de tomar la decisión de volver y de recomendar el destino turístico, implicará desde el punto de vista de resultados operativos:

- La posibilidad de desarrollar estándares de servicio basándose en los hallazgos
- Una evaluación del logro de objetivos
- La observación de las tendencias para así adelantarse en la toma de decisiones
- El establecimiento de prioridades de actuación,
- Una evaluación del impacto de nuevas políticas o servicios.

Sentando las bases para el desarrollo de un *plan de seguimiento* de la calidad de servicio, un cambio en la satisfacción podrá ser rápidamente comprobado una vez establecida una estructura continua de recolección de información.

Para este trabajo de investigación se midió la satisfacción del turista en el avistaje de ballenas embarcado y costero teniendo en cuenta la calidad del servicio brindado, la satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento de sus expectativas.

**OBJETIVO N° 1. DESCRIBIR LA DEMANDA Y DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES CON EL AVISTAJE EMBARCADO DE BALLENAS**

**METODOLOGÍA DE ESTUDIO**

**Unidad de análisis y variables de la encuesta realizada en Puerto Pirámides**

<b>UNIDAD DE ANALISIS</b>	<b>VARIABLES</b>
Perfil del Turista	Lugar de residencia Alojamiento Edad Sexo Ocupación Permanencia Tipo de grupo Composición del Grupo Estudios cursados
Motivación e Información	Motivación Contratación del Servicio Antecedentes Información Previa
Gastos	Paquete Traslado Alojamiento Gastronomía Excursiones Otros
Satisfacción	Duración de la excursión Tipo de embarcación Antes de embarcar (local de la empresa, sanitarios, lugar de espera, tiempo de espera, atención del personal) Embarcación (seguridad, limpieza, comodidad) Navegación (aproximación, duración, calidad de la experiencia) Guía Ballenero información, dinamismo, didáctica, amabilidad, manejo de idioma, capacidad para resolver problemas) Expectativas Precio de la excursión Tiempo de espera Volvería Recomendaría

**Recolección de información**

Para la recolección de esta información se diseñó una encuesta que se realizó con encuestador en Puerto Pirámides (Anexo N° 1 y N° 2). Este cuestionario se elaboró teniendo en cuenta las recomendaciones y técnicas utilizadas internacionalmente para determinar no sólo el perfil del turista sino el grado de satisfacción y la percepción de la calidad que los mismos tienen y se ajustó al entorno regional y al ambiente esperado al momento de obtener las respuestas.

El vocabulario utilizado y la formulación de los interrogantes fueron preliminarmente revisados por personal técnico e idóneo, tanto del sector público, como del privado, ya sea como participante directo o indirecto del proyecto. Por este motivo se realizaron reuniones de presentación e intercambio de opiniones por ejemplo, con los prestadores del servicio de avistaje de ballenas.

Se estimó realizar 535 encuestas en Puerto Pirámides en el período Junio a Diciembre de 2007 correspondiente a la temporada oficial de ballenas. Para este cuestionario se realizó el respectivo instructivo con el fin de dejar asentado cuál es la finalidad de cada dato. Además se tradujo al inglés.

**El diseño de la muestra**

Todo tipo de investigación empírica requiere la selección de algún tipo de muestra aleatoria, ya que ofrece algunos beneficios importantes en comparación con la realización de un censo y que son los siguientes: tiene menor costo, requiere de menos tiempo, puede ser más exacta, ya que al trabajar con un subconjunto aleatorio y representativo de la población en estudio, puede disminuir los errores muestrales. Al ser el tamaño de la muestra mucho más pequeño que el de la población, mayor será la probabilidad de obtener personas más calificadas para cada etapa del proceso de investigación. A medida que aumenta el equipo, la calidad de las personas disminuye y el control y la supervisión de sus actividades se torna más difícil.

Una visión general y concisa del proceso de selección de una muestra aleatoria está dada por: i) definir la población, ii) identificar el marco muestral del que se seleccionará la muestra, iii) decidir qué método de selección de muestras probabilísticas se empleará, y iv) definir el tamaño de la muestra.

Los errores muestrales son los que corresponden al diseño muestral.

El universo de estudio en el presente proyecto está conformado tanto por los visitantes de Puerto Pirámides como los del área protegida municipal el Doradillo.

Comprende los residentes provinciales y turistas nacionales y extranjeros que arriban a la zona de Península Valdés en la temporada de avistaje de ballenas.

Para estimar el tamaño de la muestra en Puerto Pirámides se utilizó como fórmula lo postulado por Dixon y Massey en “Introducción al análisis estadístico” (1999), el tamaño de muestra para un coeficiente de confianza del 99% responde a la siguiente fórmula:

$$n = 1,63 * \sqrt{N}$$

Donde

$n$  = es el coeficiente muestral

1,63= es el factor de conversión para un 99% de confianza

$N$  = es la población conocida (universo)

La muestra se calculó para el total de la temporada y distribuida por afijación proporcional según el siguiente detalle:

Tabla 1: Encuestas mínimas a realizarse por mes de acuerdo a la aplicación de la fórmula de Dixon y Massey

MES	ENCUESTAS
Junio	11
Julio	43
Agosto	59
Septiembre	96
Octubre	155
Noviembre	123
Diciembre	48
<b>Total</b>	<b>535</b>

El cálculo de la muestra para Puerto Pirámides se realizó teniendo en cuenta los datos suministrados por la Secretaria de Turismo de la Provincia del Chubut correspondiente a la temporada de ballenas del año 2006: 107731 pasajeros que se embarcaron para el avistaje de ballenas.

El resultado obtenido aplicando la fórmula de Dixon y Massey nos indica que debemos realizar un mínimo de 535 encuestas.

La muestra seleccionada es del 99% de confianza (535 encuestas), que implica un menor margen de error (una menor desviación estándar), una muestra aleatoria, centrada y representativa del universo bajo estudio, que es un universo heterogéneo y cada sujeto (femenino o masculino) del universo tiene igual posibilidad de estar en la muestra. Con este nivel de confianza se reduce el riesgo del sesgo, producto de la selección de una muestra no centrada.

## RESULTADOS

### Perfil de turista que realiza avistaje embarcado en Puerto Pirámides

Entre el 1 de Junio y el 15 de Diciembre se realizaron 720 encuestas. Luego del transcurso de la temporada se puede decir que el perfil del turistas que realiza el avistaje embarcado en Puerto Pirámides, es profesional argentino de 40 años, viaja en familia, contrata el servicio en forma particular, vive en la provincia de Buenos Aires se aloja en hotel en la localidad de Puerto Madryn, permanece 4 días, tiene un gasto medio de \$150 por día por



pasajero y el motivo del viaje es especialmente realizar avistaje de ballenas

Respecto al nivel de respuesta de cada pregunta de la encuesta se puede observar un alto grado de contestación, esta supera el 80% en todos los ítems, exceptuando los referidos a estudios cursados (68,9%), gastos (59,7%) y precio (75%) (Anexo N° 3).

Nacionalidad

Del total de los turistas encuestados el 35% fue extranjero y el 65% nacional (Figura 1).

Del total de extranjeros, el 78% fue europeo, el 13% sudamericano y el 8% norteamericano (Figura 2).

De los turistas nacionales el 53% pertenecían a Capital Federal y Provincia de Buenos Aires. En todo el informe se toma Puerto Madryn separado de la provincia de Chubut para señalar la incidencia de los residentes (2%) en la actividad (Figura 3)<sup>1</sup>.

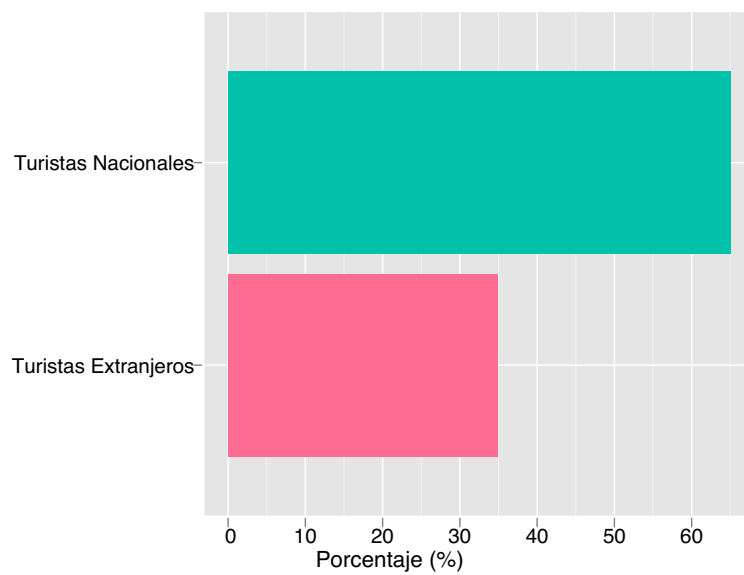


Figura 1: Nacionalidad

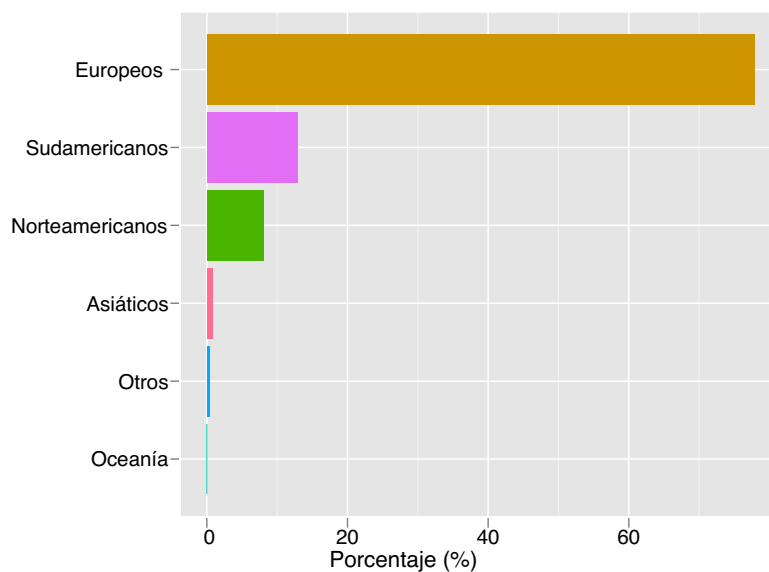


Figura 2: Turistas extranjeros

Alicia Tagliorette  
 Claudia Janeiro  
 Alejandro Fernandez Ajó  
 Guillermo Harris  
 Lucas Bandieri  
 Carolina Giese

1- Centro (Santiago del Estero y Tucumán), NEA (Noreste Argentino: Chaco, Formosa), NOA (Nor-oeste Argentino: Salta, Jujuy, La Rioja, Catamarca).

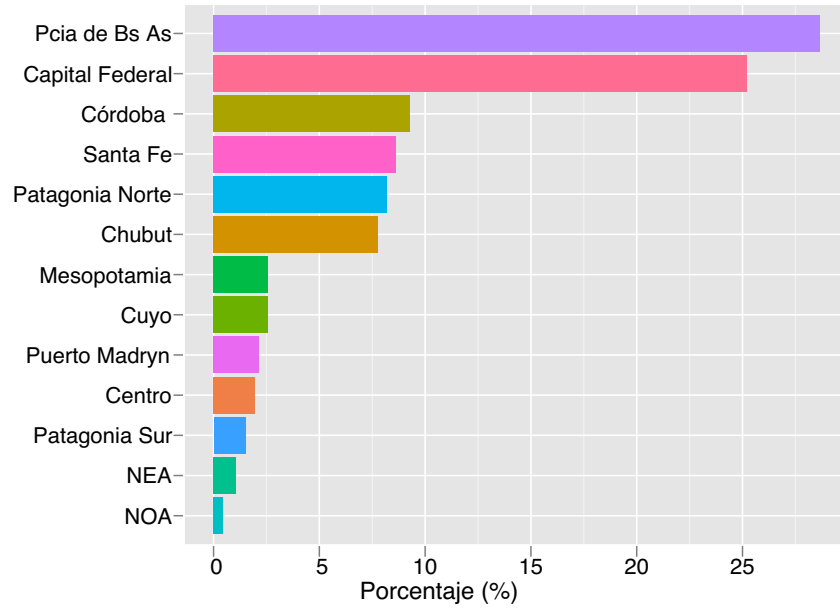


Figura 3: Turistas nacionales

Alojamiento

El 85% se alojó en Puerto Madryn, el 7% en el resto de la Comarca del Valle Inferior del Río Chubut (VIRCH) y el 6% en Puerto Pirámides (Figura 4).

El 49% se alojó en hoteles, el 14% en alojamientos temporarios y el 13% en hostel (Figura 5).

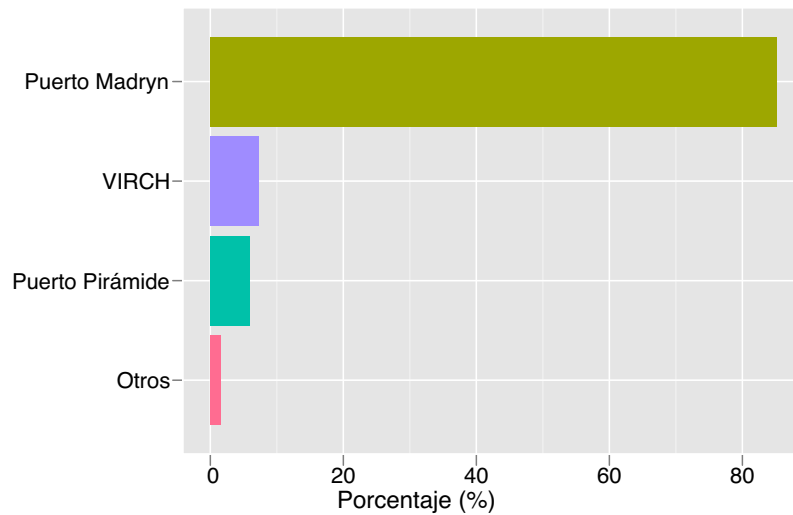


Figura 4: Lugar de alojamiento

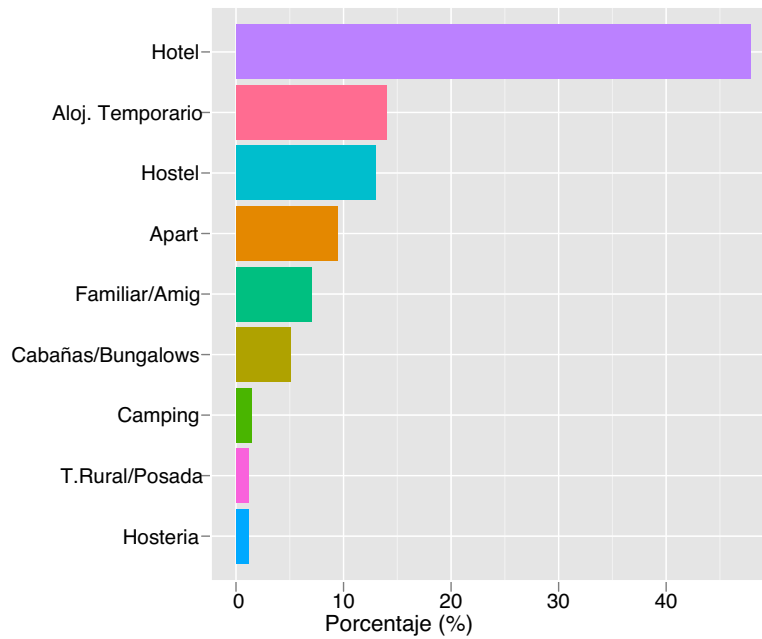


Figura 5: Tipo de alojamiento

Ocupación, permanencia y tipo de grupo

En cuanto a la ocupación, de los 651 casos válidos el 24% fue profesional, el 23% empleado privado y el 12% estudiante (Figura 6).

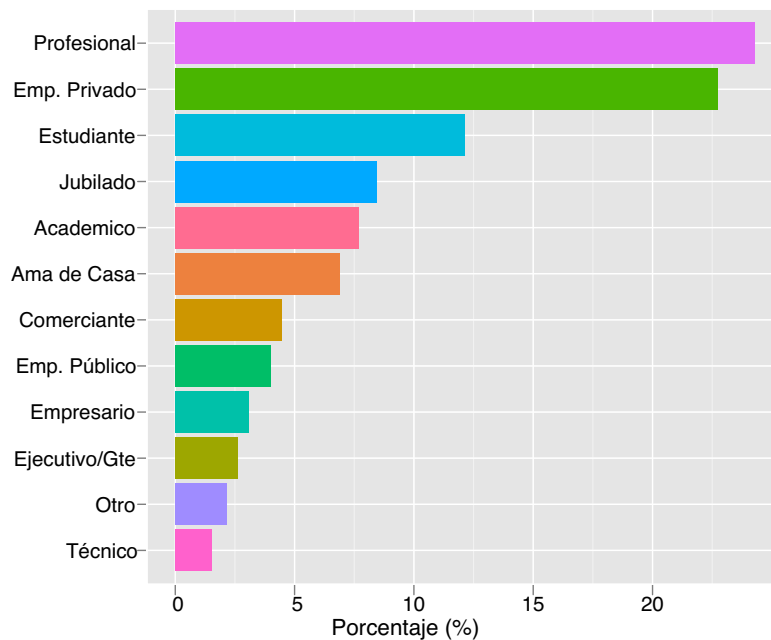


Figura 6: Ocupación

El 34% tuvo una permanencia de 3 días, el 32% de 4 días y el 11% de 2 días (Figura 7). En cuanto al tipo de grupo, el 29% viajó en familia, el 28% en pareja y 22% con amigos (Figura 8). El promedio de personas por grupo fue 6, y el de mayor frecuencia es el que está integrado por 2 personas.

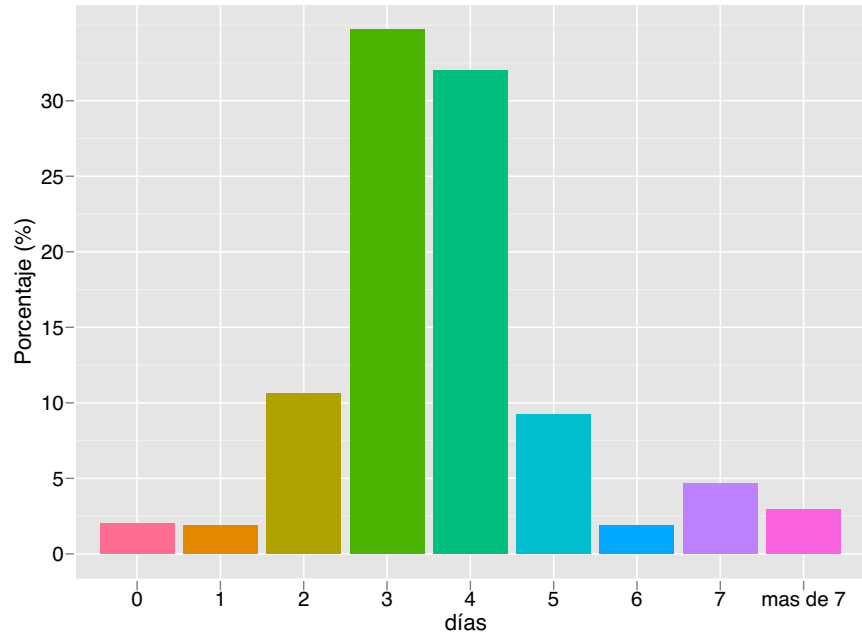


Figura 7: Permanencia

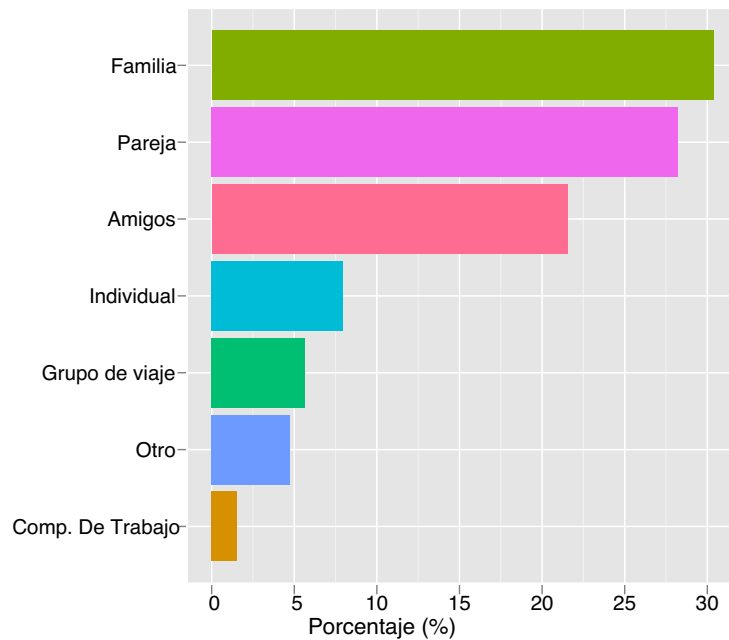


Figura 8: Tipo de grupo

Estudios, tipo de contrato y motivos del viaje

El 42% tenía estudios universitarios completos y el 39% tienen el secundario completo.

El 60% contrató la excursión previamente ya sea en Puerto Madryn (29%), o como parte del paquete (31%). De esos el 40% realizó avistaje costero y del 60% restante el 43% tiene pensado realizarlo.

Asimismo del 40% que contrató la excursión en forma particular, el 43% realizó el avistaje costero y del 57% restante el 50% tenía pensado realizarlo.

Respecto al motivo del viaje muchas personas respondieron más de una opción aunque lo que prevaleció fue el 34% avistaje de ballenas, 29% contacto con la naturaleza y 24% conocer la Patagonia (Figura 9).

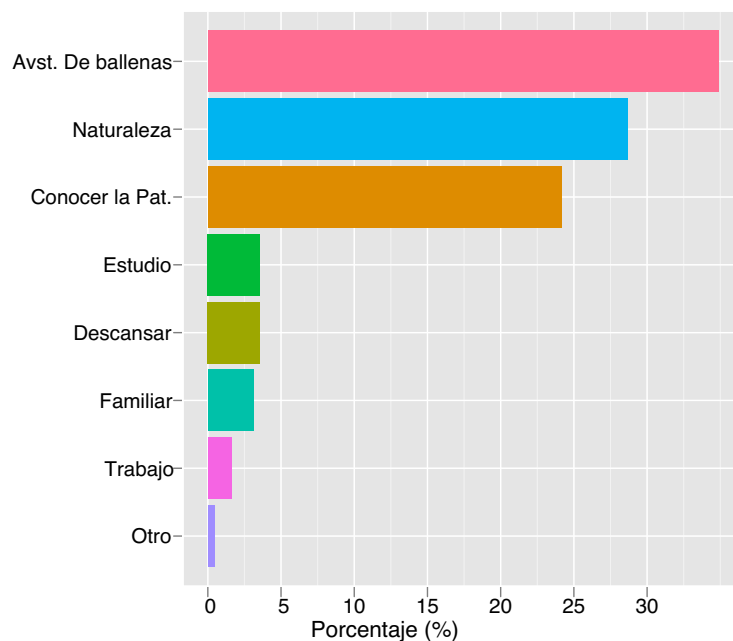


Figura 9: Motivos del viaje

El 83% de los entrevistados respondieron que era la primera vez que se embarcaba para realizar avistaje de ballenas.

El 39% no tenía ningún tipo de información previa y, de las opciones brindadas sólo tenían información sobre Áreas Protegidas, el 1%.

En cuanto al tipo de embarcación, el 62% utilizó una lancha para realizar la navegación.

**Perfil del turista extranjero que realiza avistaje embarcado**

Se analiza en detalle las características del perfil del turista extranjero que realiza avistaje embarcado.

El mismo es europeo, de la península ibérica se aloja en hotel en la localidad de Puerto Madryn es profesional de 39 años permanece 3 días, tiene un gasto promedio de \$200, viaja con amigos, la excursión está incluida en el paquete y el motivo del viaje es conocer la Patagonia.

El nivel de respuesta de cada pregunta de la encuesta por parte de los extranjeros fue muy alto en lo referente a la satisfacción (más del 90%) y un poco menor en lo referente a perfil y motivación (más del 75%), los ítems de menor respuesta fueron los referidos a estudios cursados (69,1%), gastos (64,7%) y precio (62,9%) (Anexo N° 4).

Del total de los extranjeros el 77,9% fue europeo, de ellos el 51% pertenecían a la península ibérica, el 10,8% eran franceses y el 10,3% italianos (Figura 10).

El 91% se alojó en Puerto Madryn y el 6% en Puerto Pirámides (Figura 11).

El 61% se alojó en hotel y 23,5% en hostel (Figura 12).

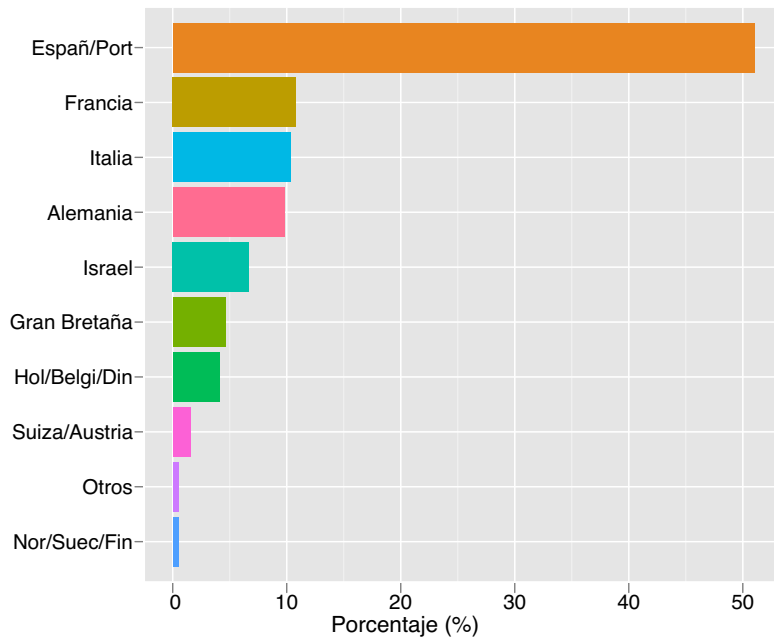


Figura 10: Nacionalidad de los turistas europeos

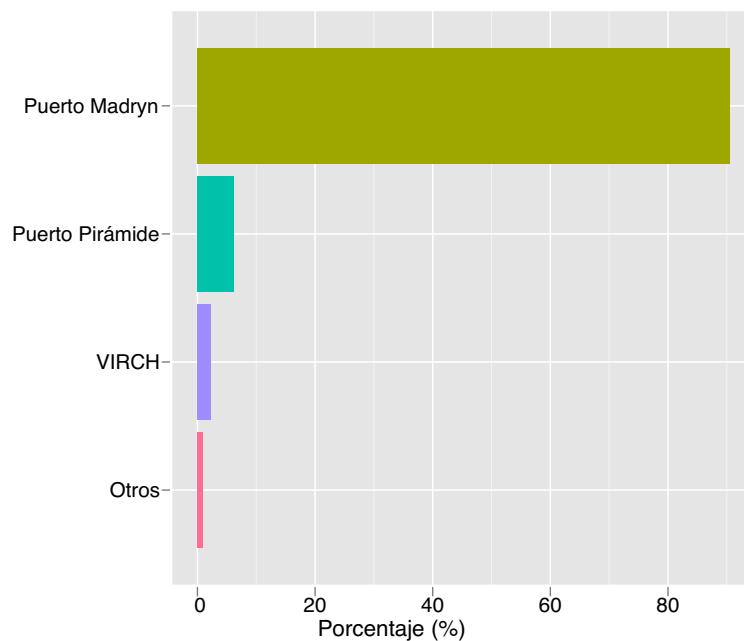


Figura 11: Lugar de alojamiento de los turistas extranjeros

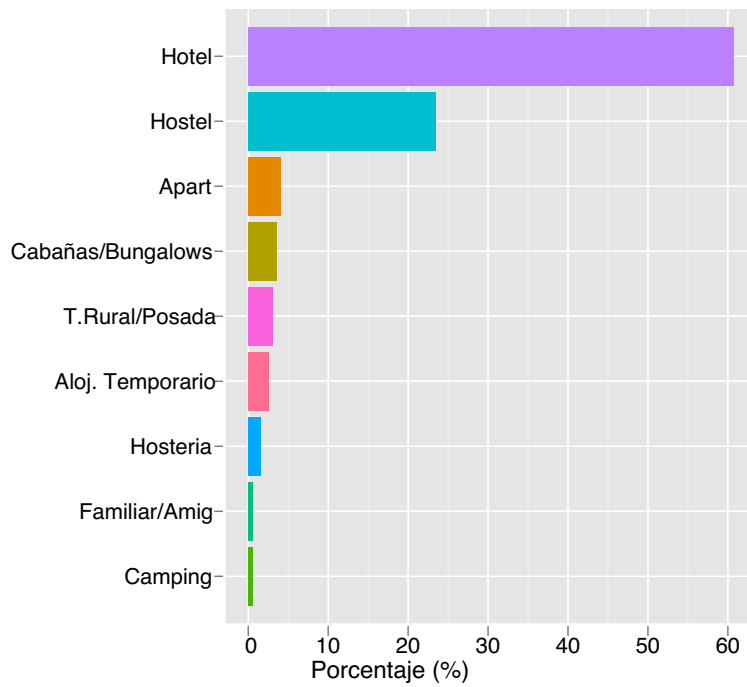


Figura 12: Tipo de alojamiento de los turistas extranjeros

El 34% eran profesionales, el 17,7% empleados privados y el 14,4% estudiantes (Figura 13).

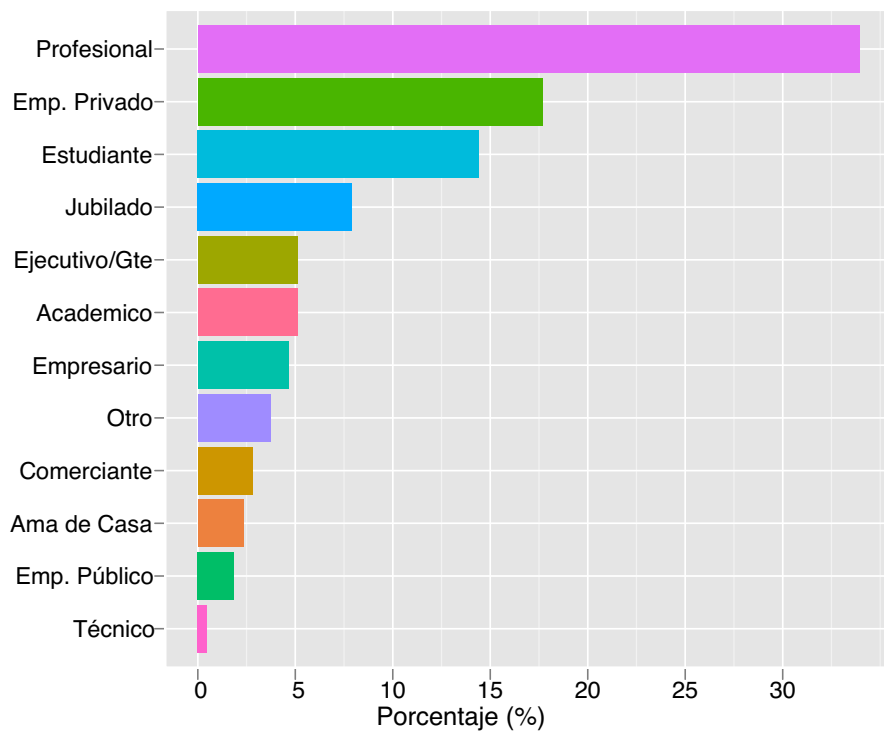


Figura 13: Ocupación de los turistas extranjeros

El 43,5% permaneció 3 días y un 29,4%, 4 días (Figura 14).

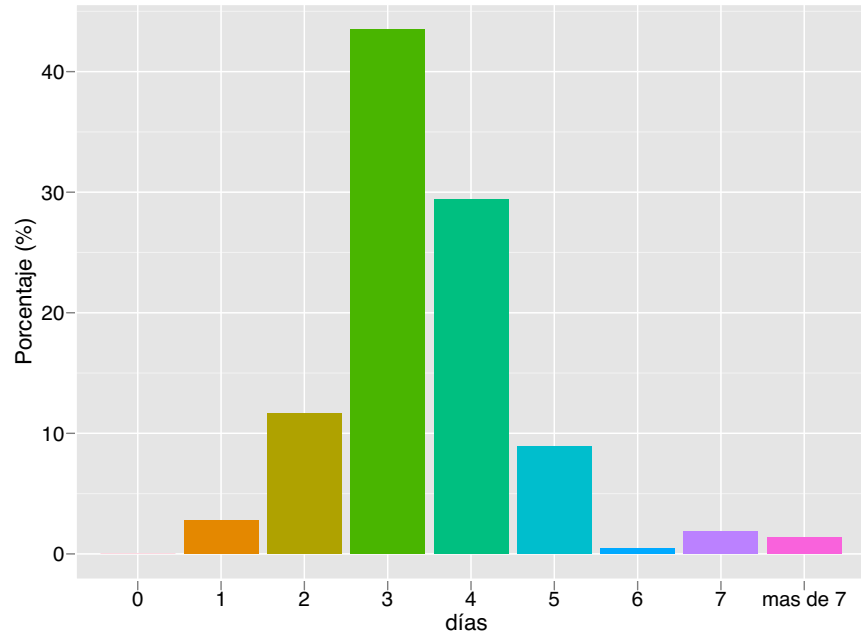


Figura 14: Tiempo de permanencia de los turistas extranjeros

El 38% viajó con amigos y el 32,3% en pareja (Figura 15).

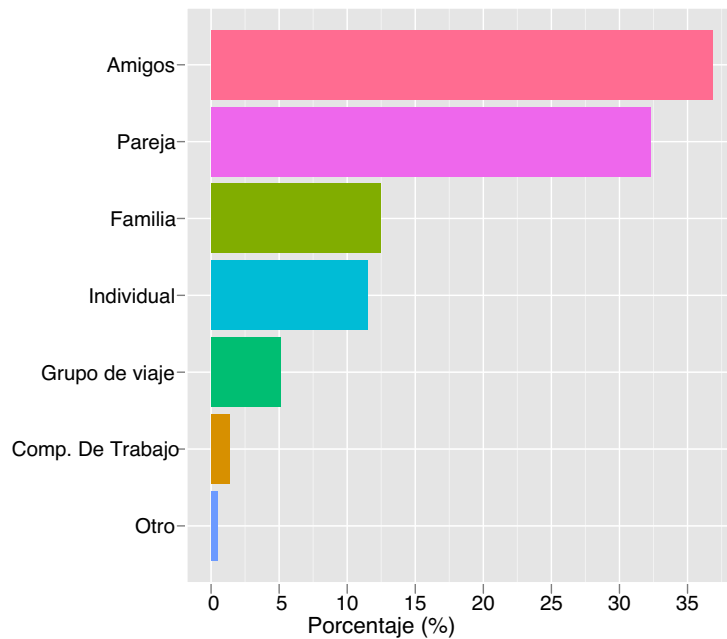


Figura 15: Tipo de grupo de los turistas extranjeros

El 64% tenía estudios universitarios completos y el 30,2% por lo menos secundario completo.

El 48% tenía la excursión incluida en el paquete que contrató previo al viaje y el 29,5% la contrató en Puerto Madryn.



En lo referente a los motivos del viaje el 48% señala conocer la patagonia y el 33% tener contacto con la naturaleza. Sólo un 16% reconoció el avistaje como motivo principal (Figura 16).

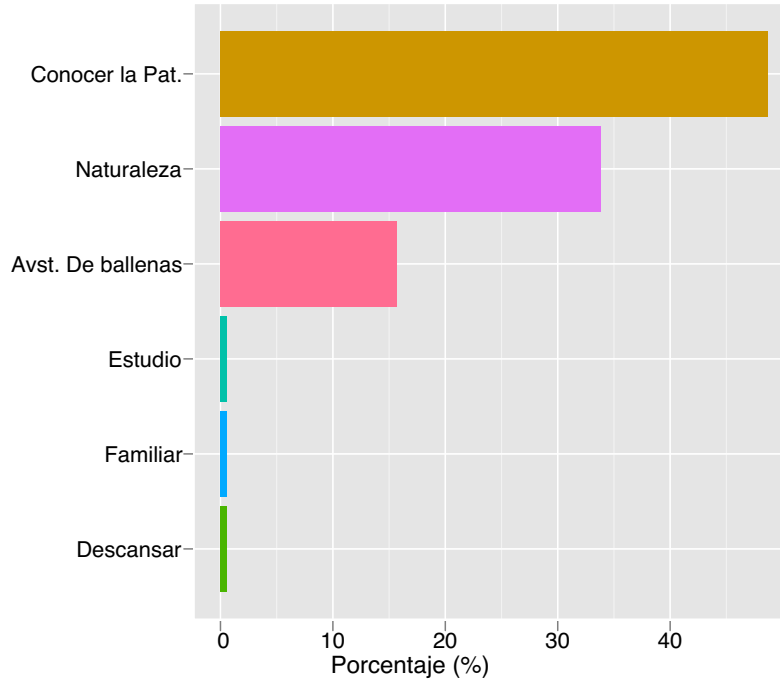


Figura 16: Motivo del viajes de los turistas extranjeros

**Satisfacción de Turista en avistaje embarcado en Puerto Pirámides**

En referencia a la satisfacción del turista que realiza avistaje embarcado se evaluó el servicio antes de embarcar, en la embarcación y en la navegación. Otro ítem evaluado fue el guía.

Para medir los mismos se fijaron las siguientes categorías: 5, Totalmente Satisfactorio; 4, Muy Satisfactorio; 3, Satisfactorio; 2, Poco Satisfactorio; 1, Nada Satisfactorio y 0, no usó.

A continuación se detalla en forma escrita el promedio general de los resultados, señalando la valoración con el porcentaje más alto dentro de cada ítem y a través de figuras la diferencia o semejanza de criterios de los turistas nacionales y extranjeros.

**Antes de embarcar**

Lo que recibió mejor calificación tuvo que ver con la atención del personal, y lo de menor calificación para los nacionales el lugar de espera y para los extranjeros el local de la empresa (Figura 17).

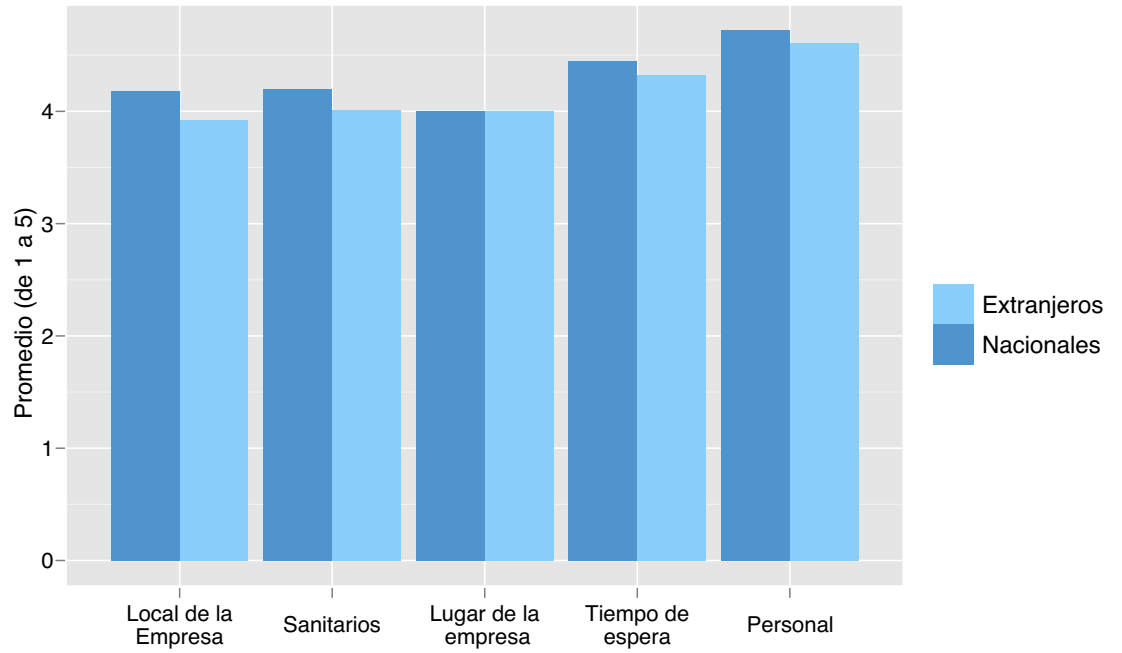


Figura 17: Promedios de satisfacción: Antes de embarcar

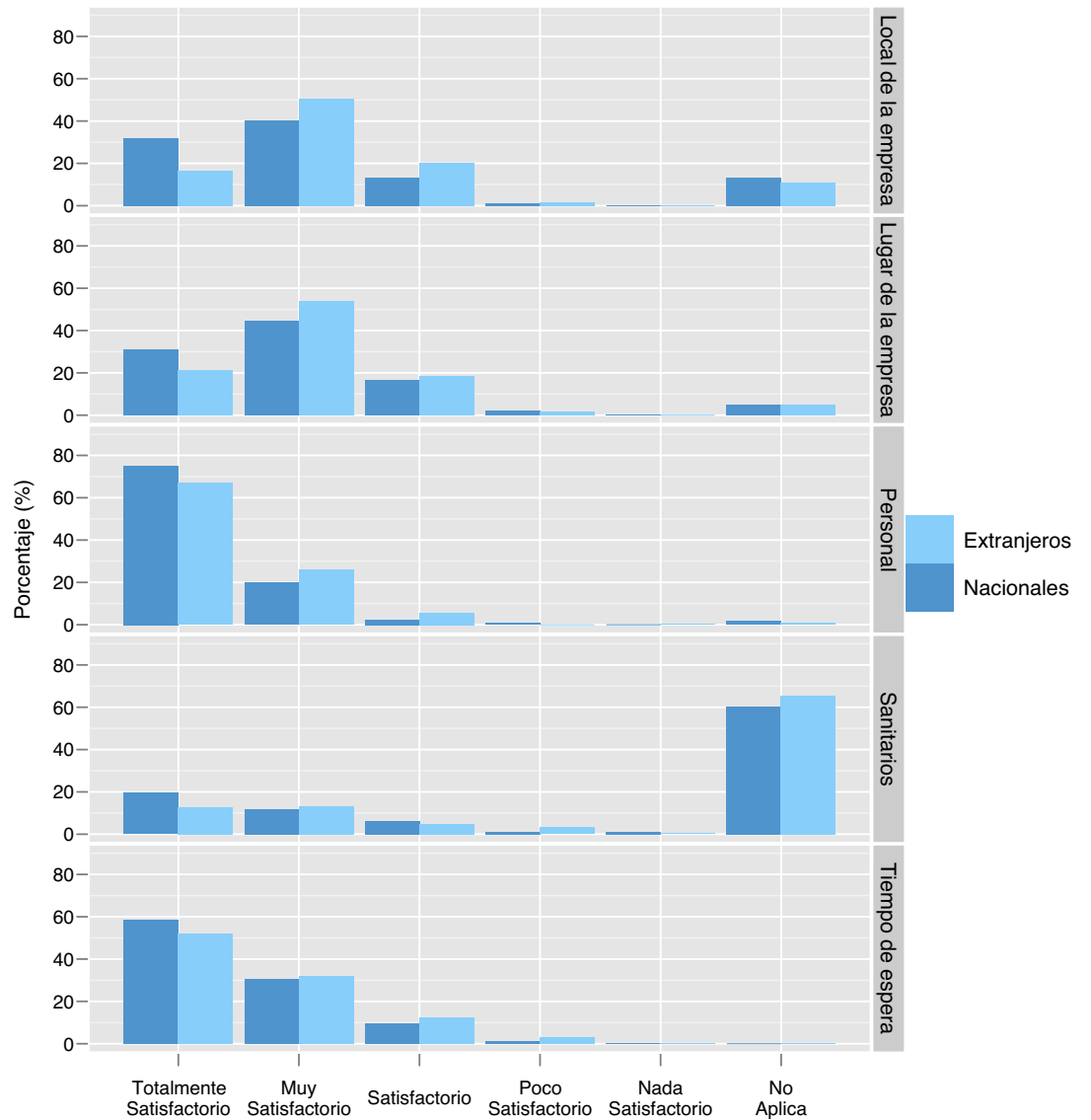


Figura 18: Porcentaje de satisfacción: Antes de embarcar

Alicia Tagliorette  
 Claudia Janeiro  
 Alejandro Fernandez Ajó  
 Guillermo Harris  
 Lucas Bandieri  
 Carolina Giese

El 43% piensa que el local de la empresa es Muy Satisfactorio, el 73% que la atención del personal es Totalmente Satisfactoria, el 56% que el tiempo de espera es Totalmente Satisfactorio, el 48% cree que el lugar de espera es Muy Satisfactorio y el 62% no utilizó sanitarios.

Embarcación

La mayor satisfacción tanto de nacionales como de extranjeros tuvo que ver con la limpieza de la embarcación, y la menor calificación con la comodidad siendo esto último, menor en los extranjeros (Figura 19).

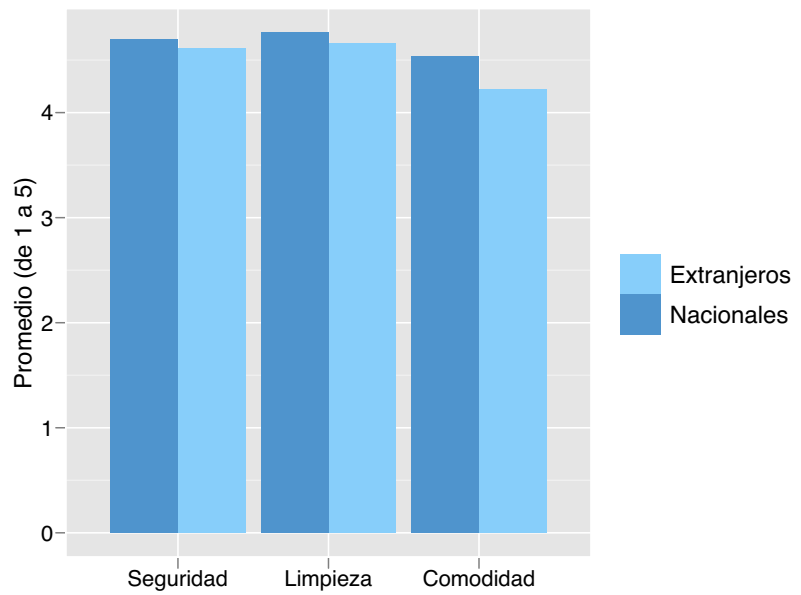


Figura 19: Promedios de satisfacción: Embarcación

El 69% opina que la seguridad es Totalmente Satisfactoria, el 74% que la limpieza también es Totalmente Satisfactoria y el 55% que la comodidad es Totalmente Satisfactoria (Figura 20).

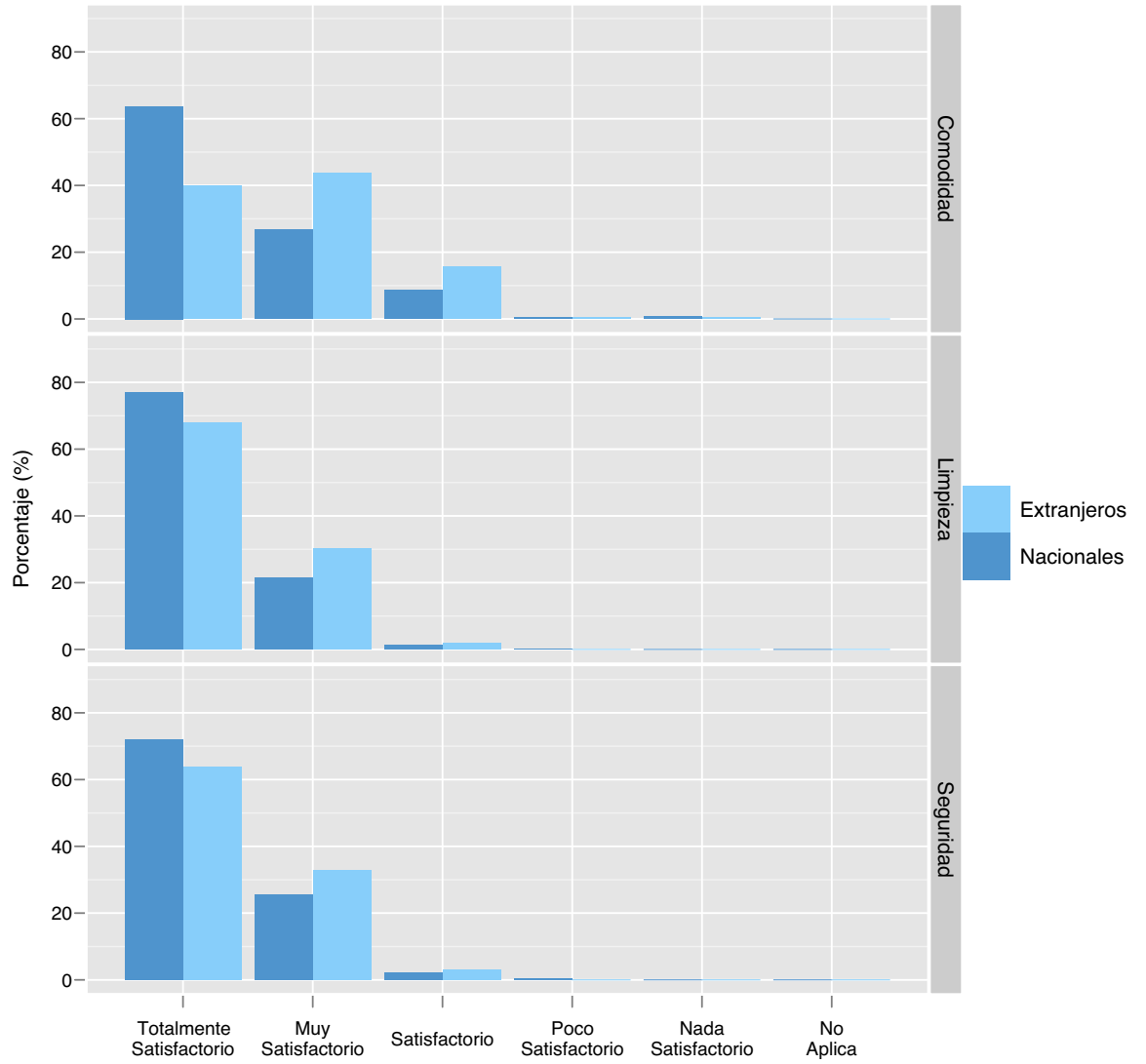


Figura 20: Porcentaje de satisfacción: Embarcación

## Navegación

La experiencia en la navegación fue lo que alcanzó la calificación más alta, y la duración de la excursión lo que tuvo una calificación menor, especialmente en los extranjeros. (Figura 21).

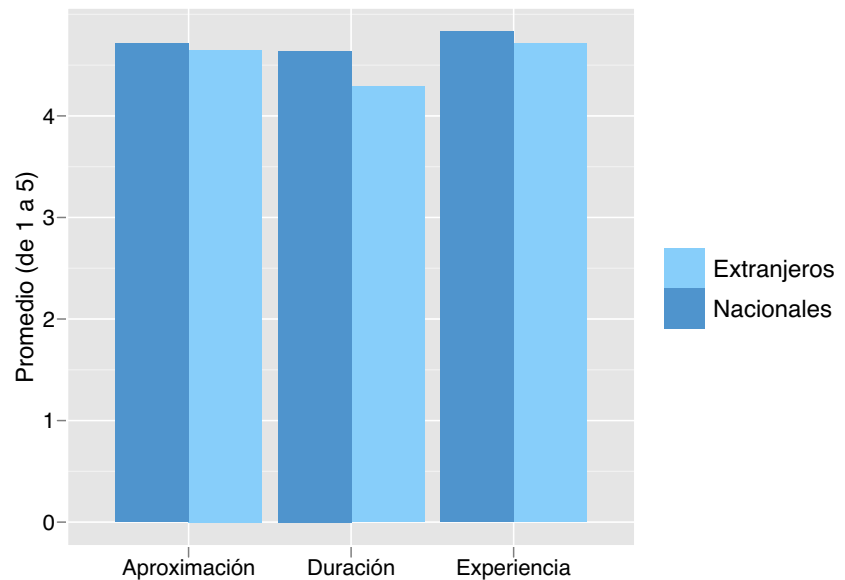


Figura 21: Promedio de satisfacción: Navegación

El 77% define como Totalmente Satisfactoria la aproximación a la ballena, el 63% califica a la duración como Totalmente Satisfactoria y el 83% señala la calidad de la experiencia como Totalmente Satisfactoria (Figura 22).

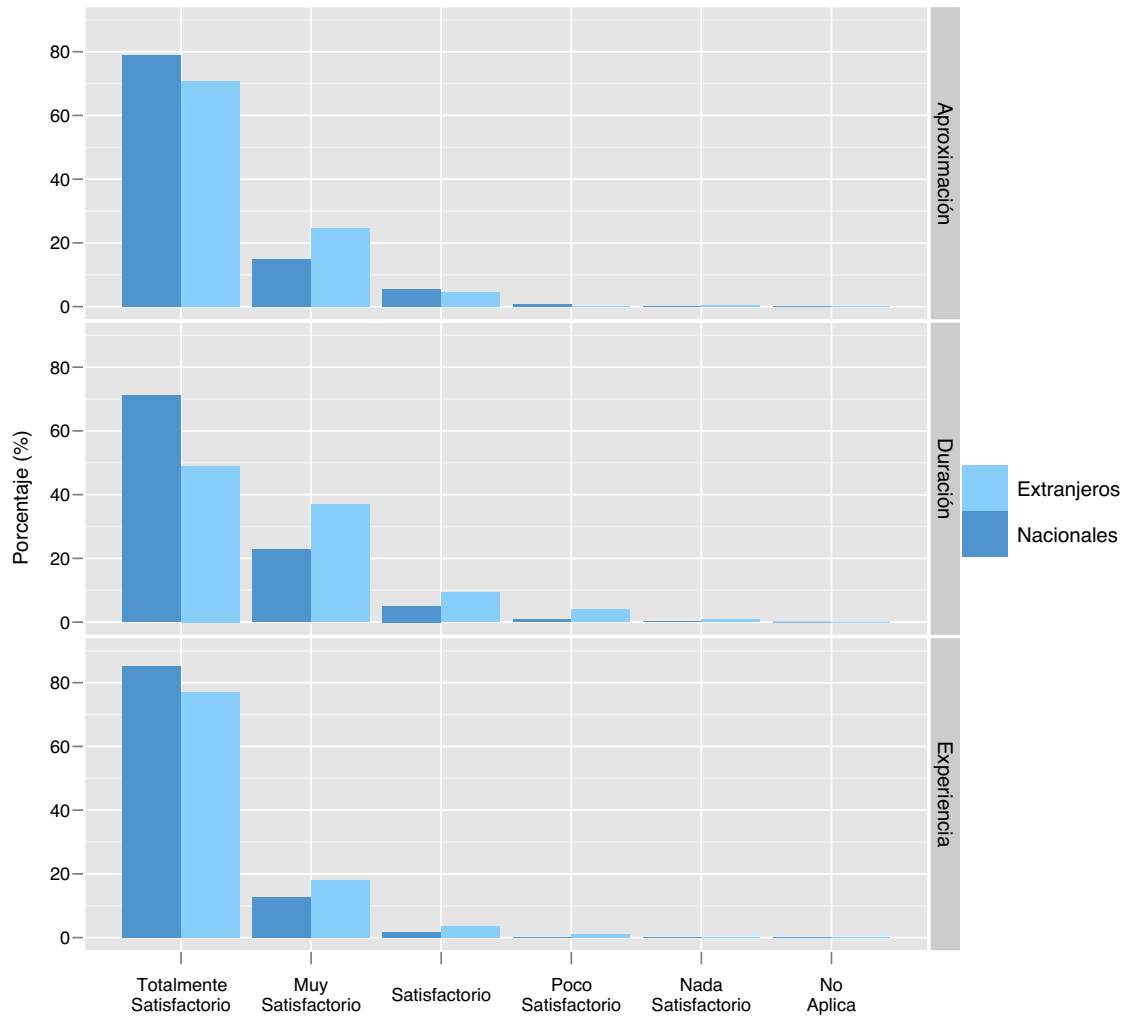


Figura 22: Porcentaje de satisfacción: Navegación

Guía

Respecto al guía, la amabilidad es lo que se destaca tanto para los nacionales como para los extranjeros, y el idioma para los extranjeros y la resolución de problemas para los nacionales es lo de menor calificación (Figura 23).

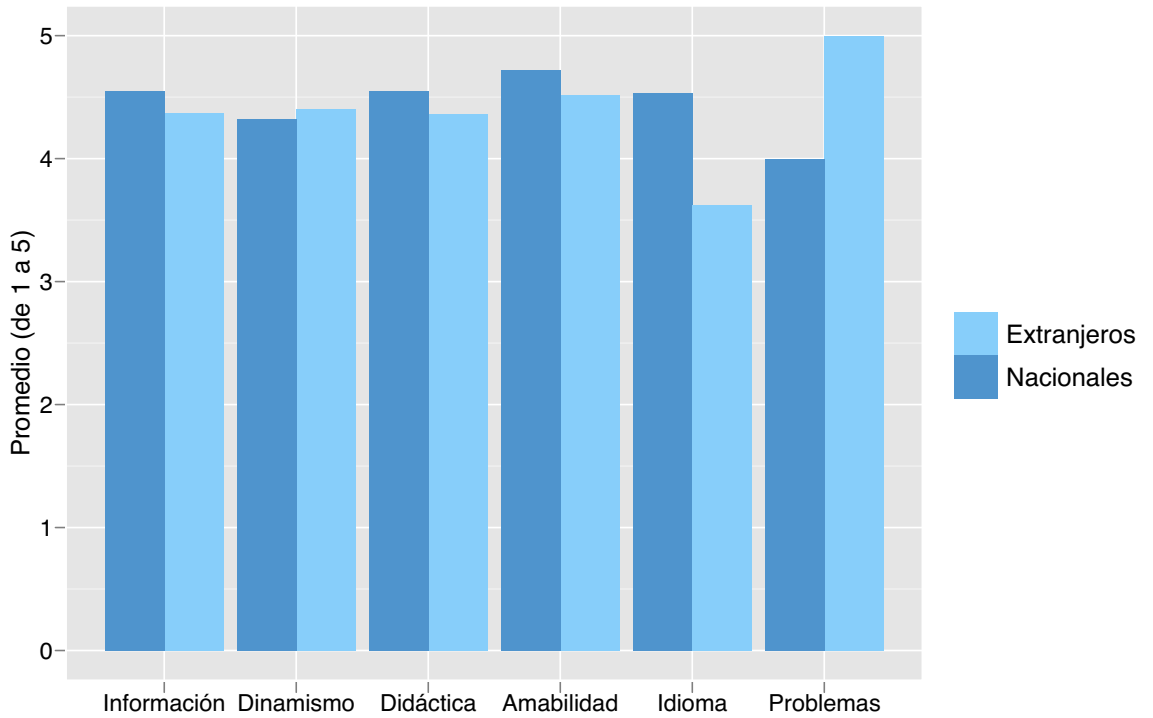


Figura 23: Promedio de satisfacción: Guías

La categoría Totalmente Satisfactoria alcanzó un 57% en la información recibida y en la didáctica, un 61% en el dinamismo y un 67% en la amabilidad del guía ballenero, el 79% opina que el tema del idioma no aplicó, al igual que el 99% en referencia a la solución de problemas (Figura 24).

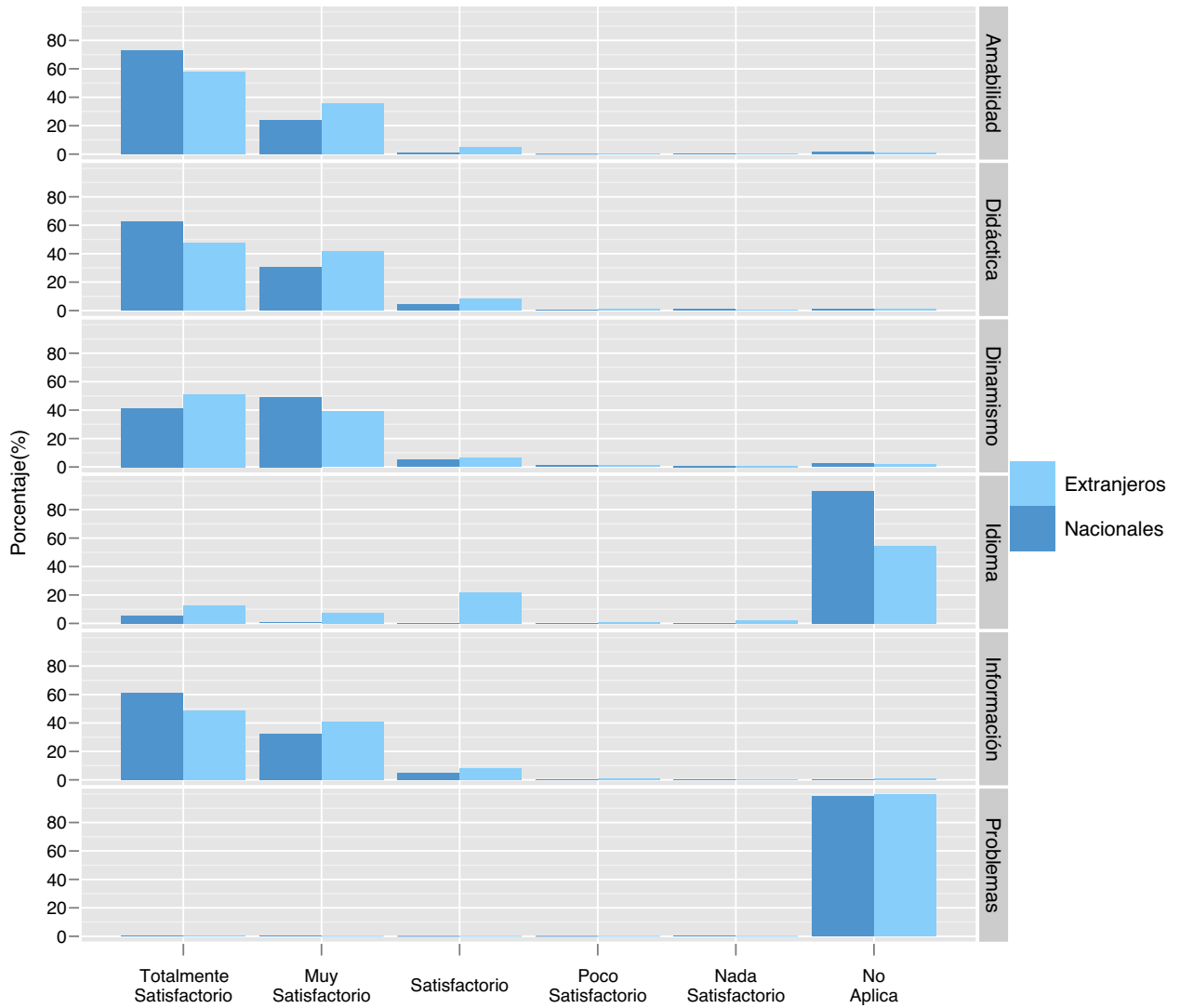


Figura 24: Porcentaje de satisfacción: Guías

Tipo de embarcación

El 62% de los turistas realizó el avistaje en lanchas, el 24% en bote semirrígido y 14% en catamarán.

Gasto

El gasto promedio fue de \$171,72 (U\$S 54,51)<sup>2</sup> (Figura 25). Se puede señalar que el extranjero gasta por día por persona un 20,6% más que el argentino.

El 75% calificó al precio de la excursión como normal (Figura 26).

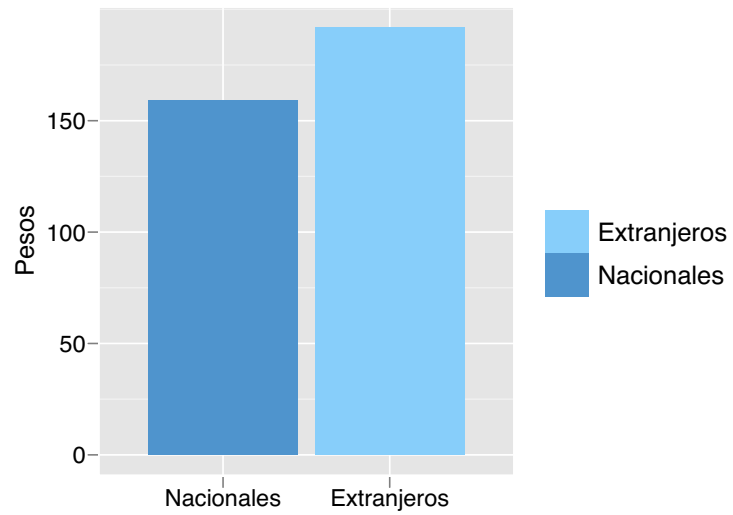


Figura 25: Gastos

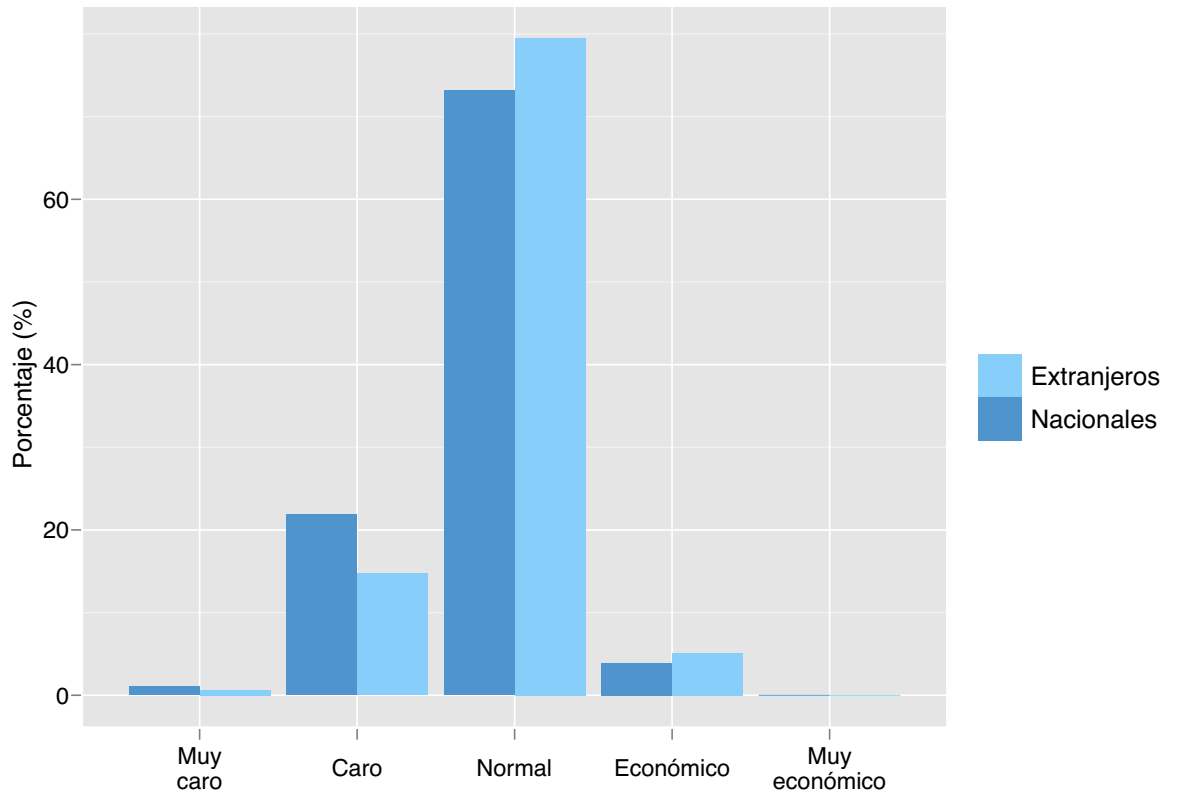


Figura 26: Precios

Expectativas y sugerencias

En cuanto a las expectativas el 95% señaló que fue lo esperado o más (Figura 27).



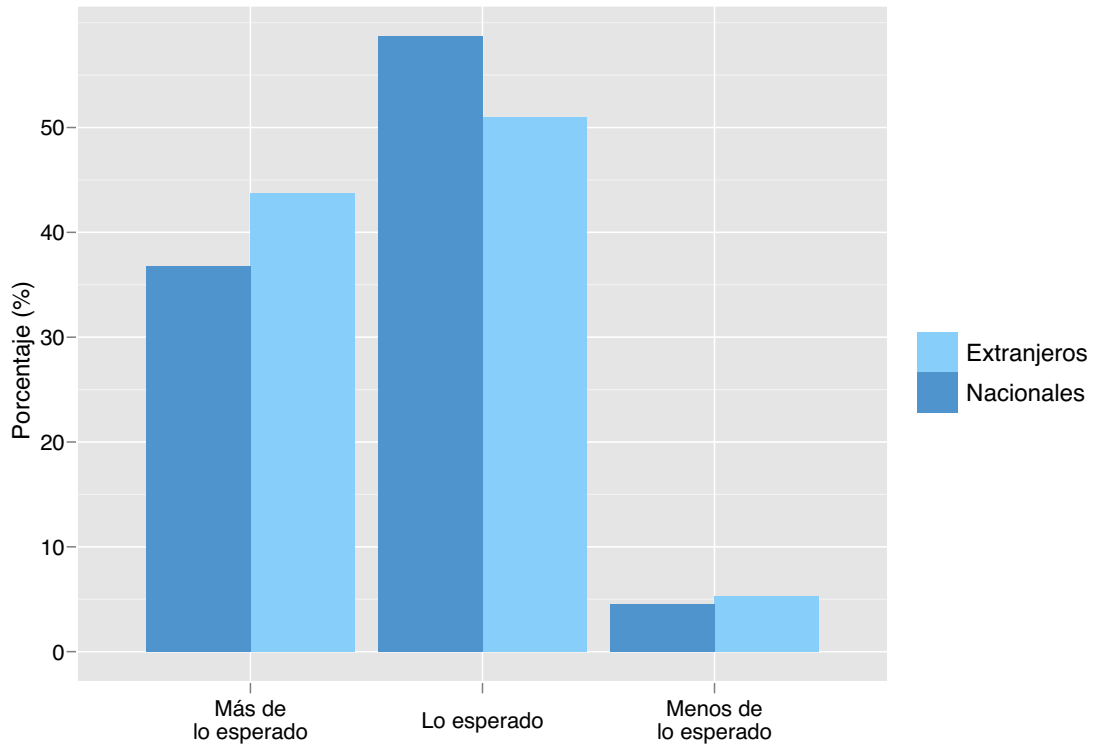


Figura 27: Cumplimiento de las expectativas

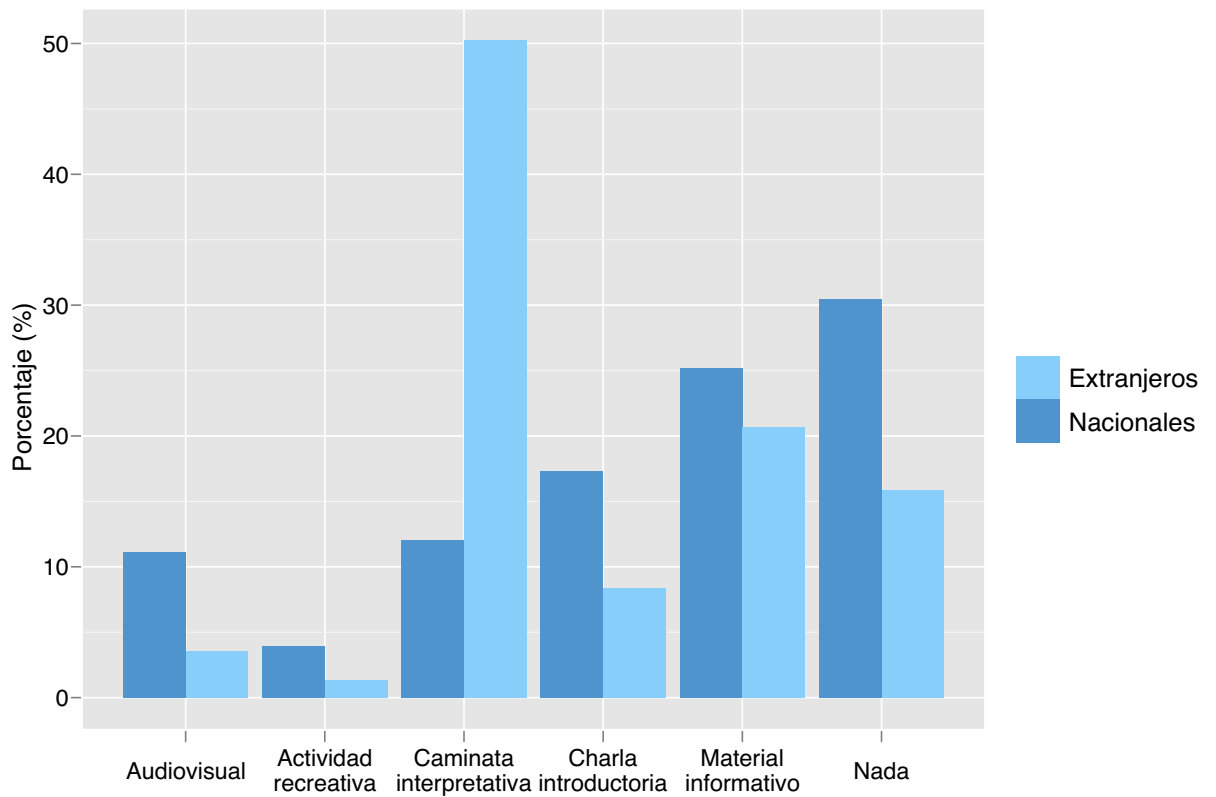


Figura 28: Sugerencias para el tiempo de espera

Alicia Tagliorette  
 Claudia Janeiro  
 Alejandro Fernandez Ajó  
 Guillermo Harris  
 Lucas Bandieri  
 Carolina Giese

Volvería y recomendaría

El 95% de los turistas opinó que volvería y el 99,5% que lo recomendaría.

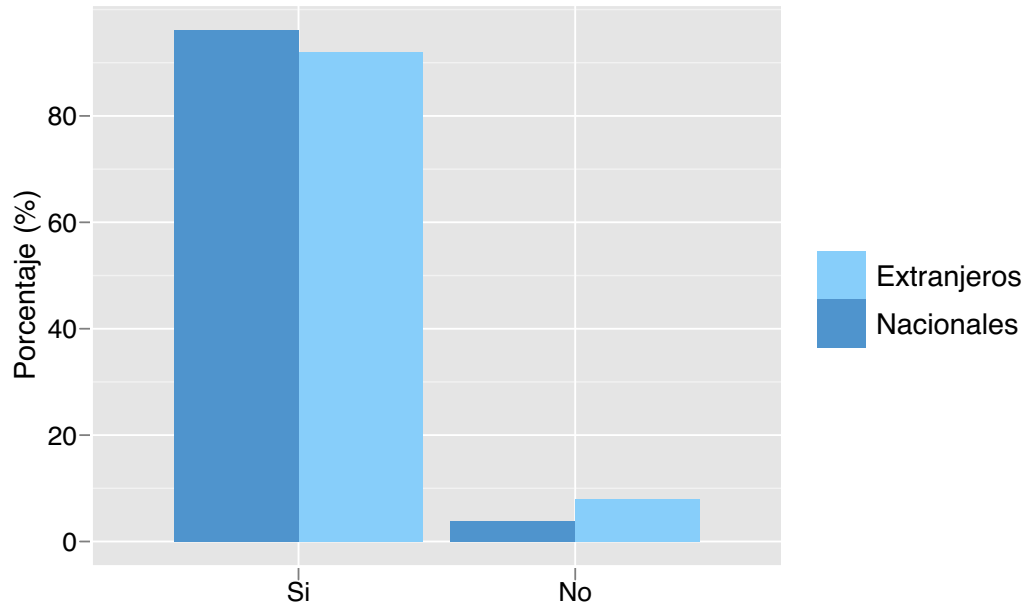


Figura 29: Volvería

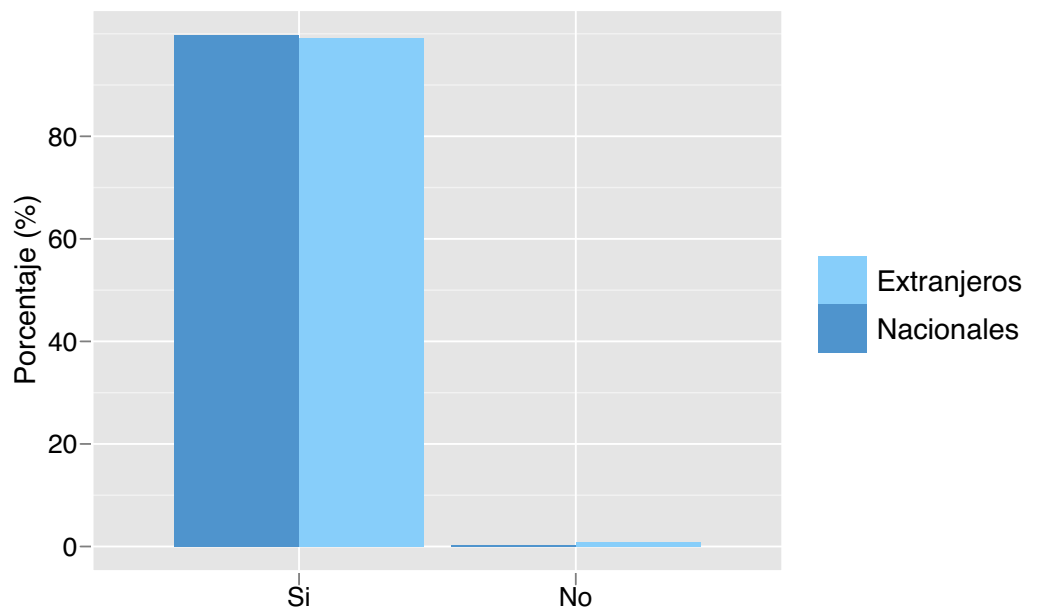


Figura 30: Recomendaría

Satisfacción de Turista – Comparación entre empresas

En referencia a la Satisfacción de los turistas por los servicios recibidos, se puede decir que si bien inicialmente el objeto de este trabajo no fue evaluar los prestadores en particular, a solicitud de los mismos y como un elemento más para la mejora continua del servicio se discriminaron los resultados para cada una de las empresas.

Si bien en todos los ítems de Satisfacción la evaluación global fue Satisfactoria, Muy Satisfactoria o Totalmente Satisfactoria, al realizar esta diferenciación se puede establecer los ítems más débiles de cada una de las empresas.

A los efectos de su presentación se designó un número aleatorio a cada una de las empresas: I, II, III, IV, V, y VI.

Antes de Embarcar

Con respecto al ítem antes de embarcar se puede observar que las empresas II y VI obtiene una valoración igual o superior a la media en todas las variables (Figura 31 – La línea roja representa la media de la variable).

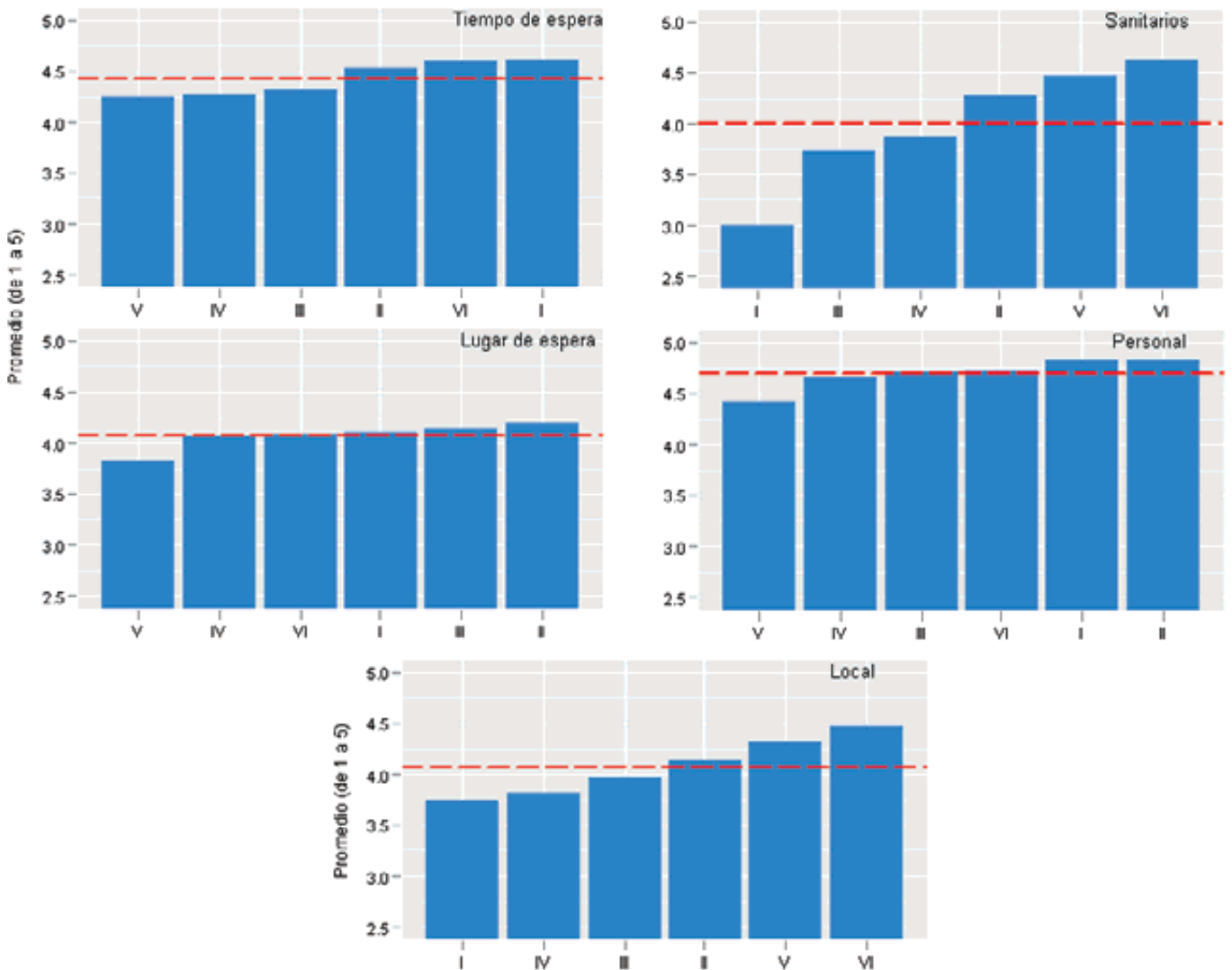


Figura 31: Promedio de satisfacción: Antes de embarcar - Por empresa

Embarcación

En referencia a la embarcación las empresas I y II son las que obtienen una valoración igual o superior a la media en todas las variables (Figura 32- La línea roja representa la media de la variable).

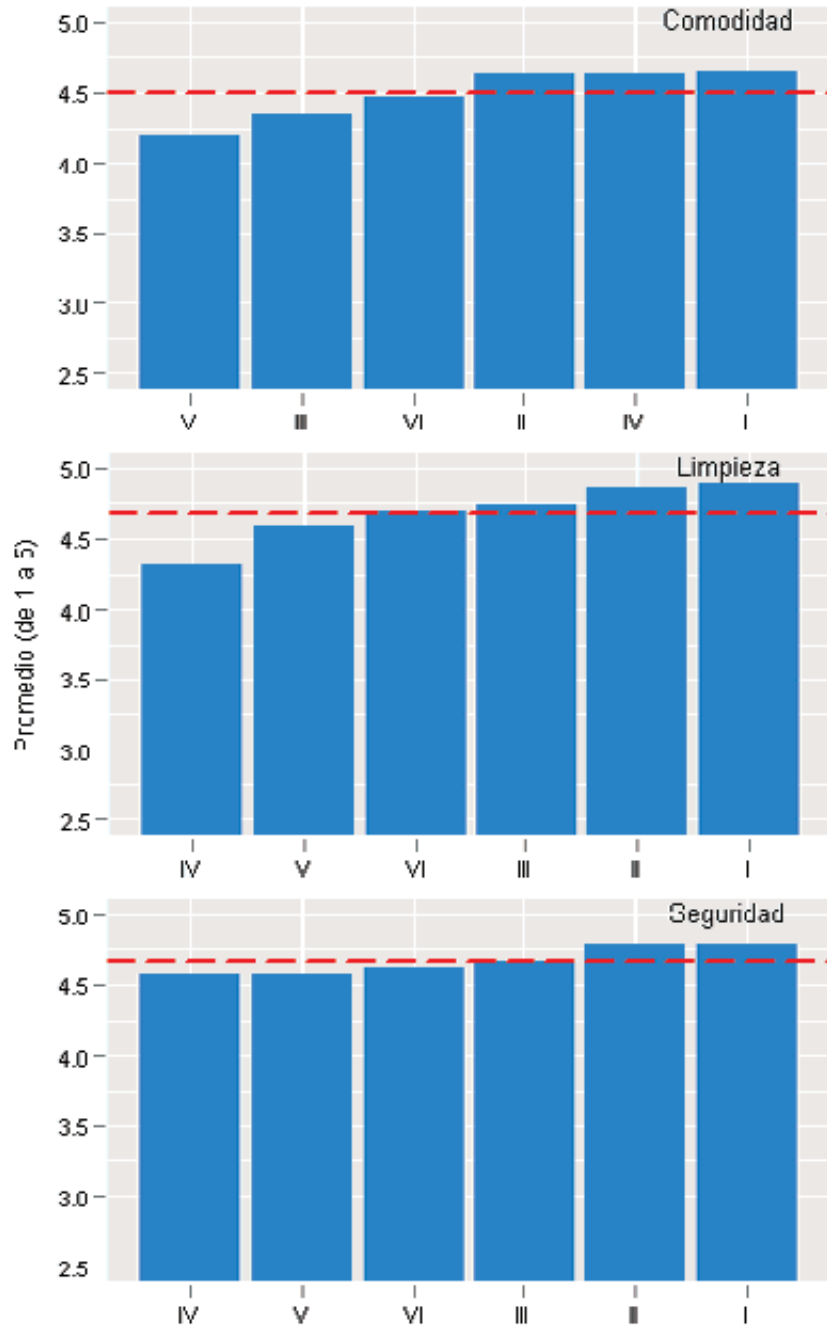


Figura 32: Promedio de satisfacción: Embarcación - Por empresa

Navegación

En referencia a la navegación, la empresa I tuvo una evaluación igual o mayor a la media en todas las variables analizadas (Figura 33 - La línea roja representa la media de la variable).

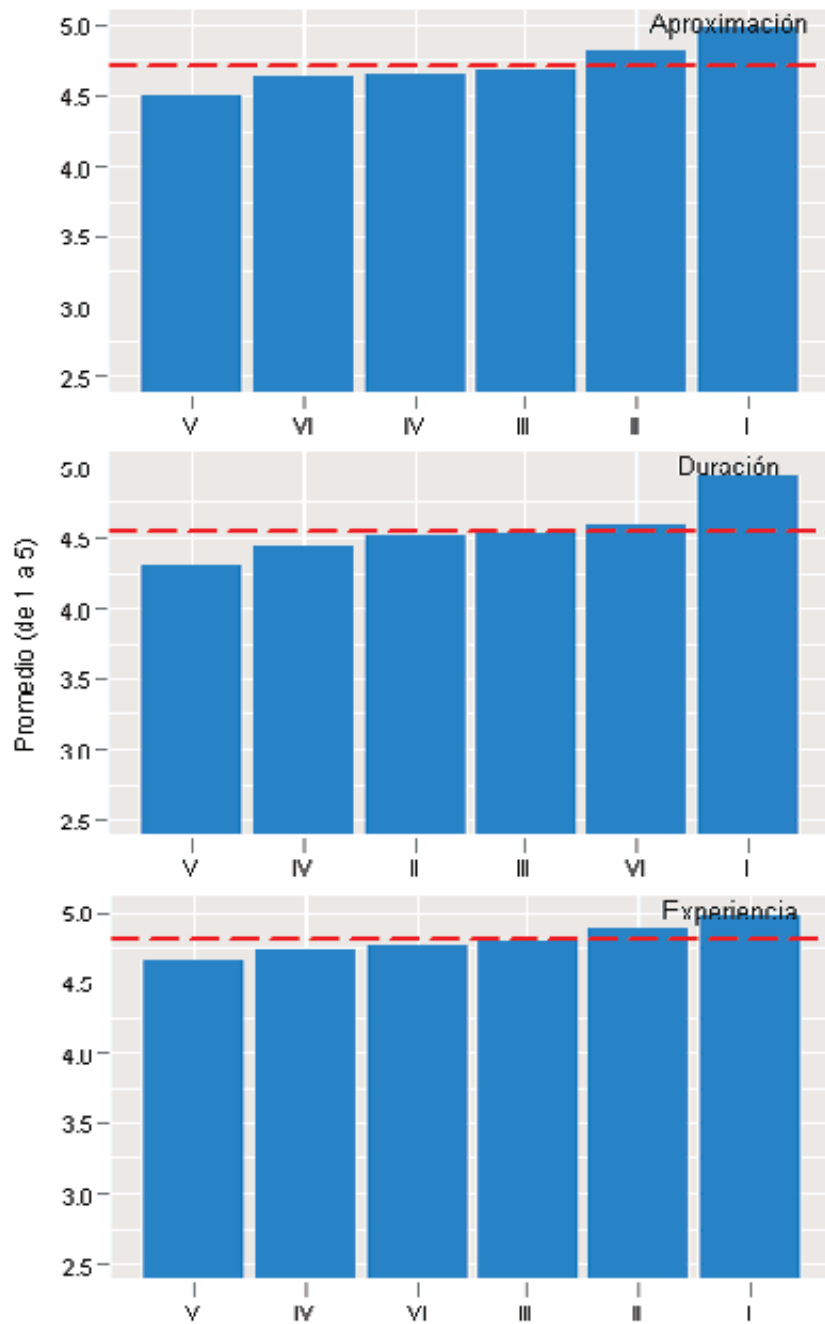


Figura 33: Promedio de satisfacción: Navegación - Por empresa

Guía

En referencia al guía, la empresa II tuvo una evaluación igual o superior a la media en todas las variables y al igual que la empresa VI salvo la variable idioma (Figura 34 - La línea roja representa la media de la variable).

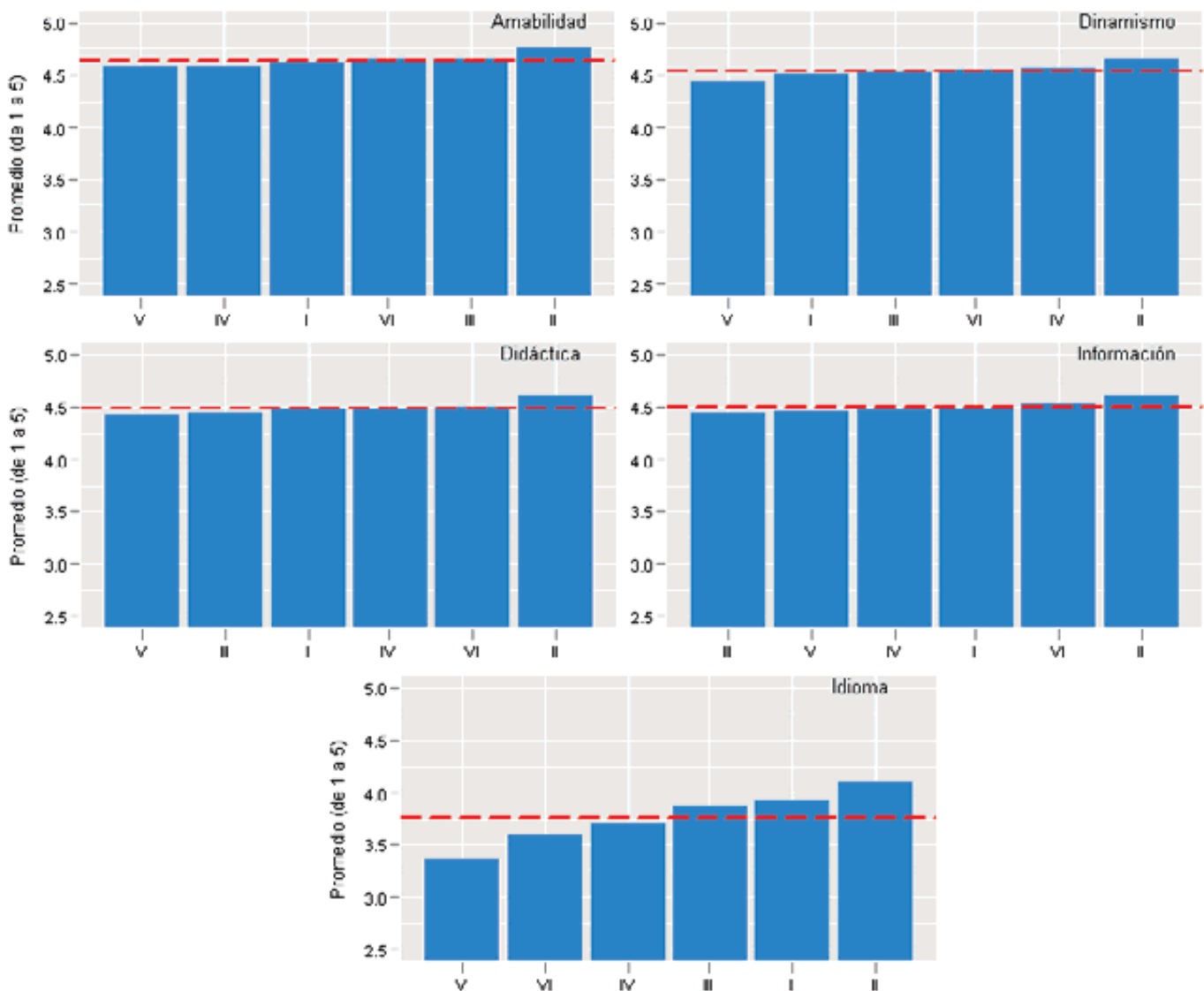


Figura 34: Promedio de satisfacción: Guía - Por empresa

Alicia Tagliorette  
 Claudia Janeiro  
 Alejandro Fernandez Ajó  
 Guillermo Harris  
 Lucas Bandieri  
 Carolina Giese

## OBJETIVO N° 2. EXPLORAR LA DEMANDA TURÍSTICA- RECREATIVA EN EL AVISTAJE COSTERO DE BALLENAS EN EL DORADILLO

### METODOLOGÍA DE ESTUDIO

#### Unidades de análisis y variables del Doradillo

UNIDAD DE ANALISIS	VARIABLES
Perfil del Turista	Lugar de residencia Edad Sexo Ocupación Tipo de grupo Estudios cursados
Motivación e Información previa	Cantidad de visitas Lugar de información Lugar donde realizó el avistaje Hora Duración de la visita Actividad que realizó
Satisfacción	Actividad de las ballenas
	Antes de llegar al área (información, señalización, caminos de acceso) Al llegar (atención del personal, limpieza del sitio, sanitarios, folletería) Agentes de Conservación (información, dinamismo, didáctica, amabilidad, manejo de idioma, capacidad para resolver problemas) Valoración de la experiencia Volvería Recomendaría Sugerencias Comparación con el avistaje embarcado
Personas	Cantidad de personas Cantidad de vehículos N° de ballenas y actividad Condiciones climáticas Estado del mar

#### Recolección de información

Para la recolección de la información se prepararon dos tipos diferentes de cuestionarios:

Una encuesta auto administrada para llenar en el Observatorio de Punta Flecha. (Anexo N° 5 y N° 6).

Una planilla para ser completada por un observador técnico midiendo datos de cantidad de personas, vehículos, ballenas, datos climáticos y del entorno en el Área Protegida Municipal El Doradillo. (Anexo N° 7).

Estos cuestionarios se elaboraron teniendo en cuenta las mismas recomendaciones utilizadas para elaborar la encuesta de Puerto Pirámides, se adaptaron a la situación local y se utilizó un vocabulario acorde a la temática a tratar.

La toma de datos para completar las planillas en el Área de El Doradillo se llevaron a cabo en forma sistemática y metodológica.

Luego de un período de prueba de 15 días, las herramientas de recolección de datos fueron ajustadas de acuerdo a lo observado en las experiencias de campo.

Para cada cuestionario que se utilizó, se realizó el respectivo instructivo con el fin de dejar asentado cuál era la finalidad de cada dato. Además fueron traducidos al inglés.

## RESULTADOS

### **Perfil de turista que realiza avistaje costero en El Doradillo**

Se realizaron 206 encuestas auto administradas entre el 27 de mayo y el 27 de octubre de 2007 en el observatorio Punta Flecha que posee Fundación Patagonia Natural en dicho sitio, a turistas – recreacionistas que realizaban avistaje costero de ballenas. El perfil encontrado es, mujer, argentina, profesional, de 39 años, viaja en familia es residente de la provincia de Buenos Aires y es la primera vez que realiza el avistaje costero.

Teniendo en cuenta que se trató de una encuesta auto administrada donde las respuestas dependieron del interés de la persona por contestar, se puede apreciar, un alto porcentaje de respuestas en todos los ítems exceptuando los referidos a sanitarios al llegar (51,9%), resolución de problemas (56,8%) e idioma (67%) (Anexo N° 8).

El 95% de los turistas fueron nacionales. El 35% pertenecía a provincia de Buenos Aires, el 18% a Capital Federal y el 11% en forma similar Patagonia Norte y el resto de la Provincia de Chubut (Figura 35).

El 24% era profesionales, el 18% académicos y el 16% estudiante (Figura 36).

El 51% viajó en familia, 23% en pareja y 12% con amigos (Figura 37).



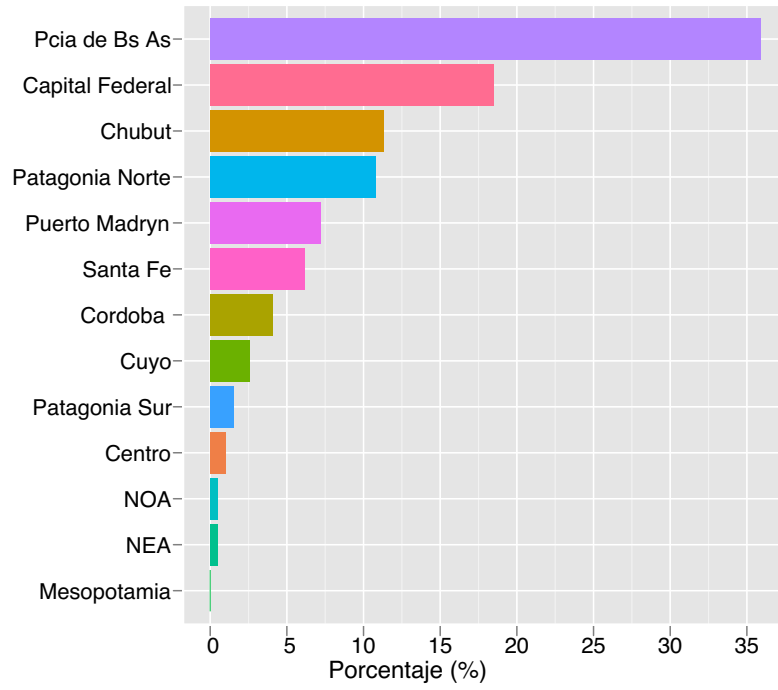


Figura 35: Turistas nacionales

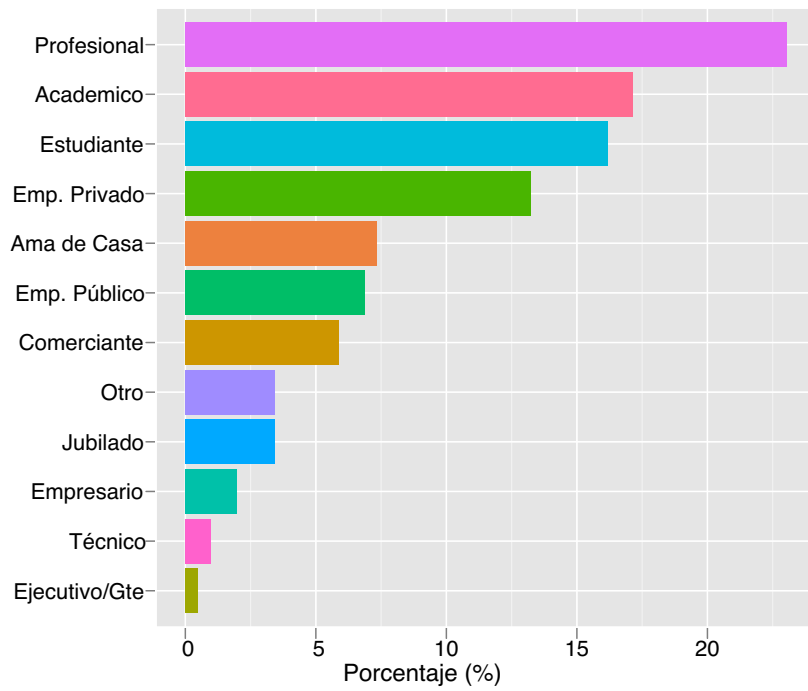


Figura 36: Ocupación

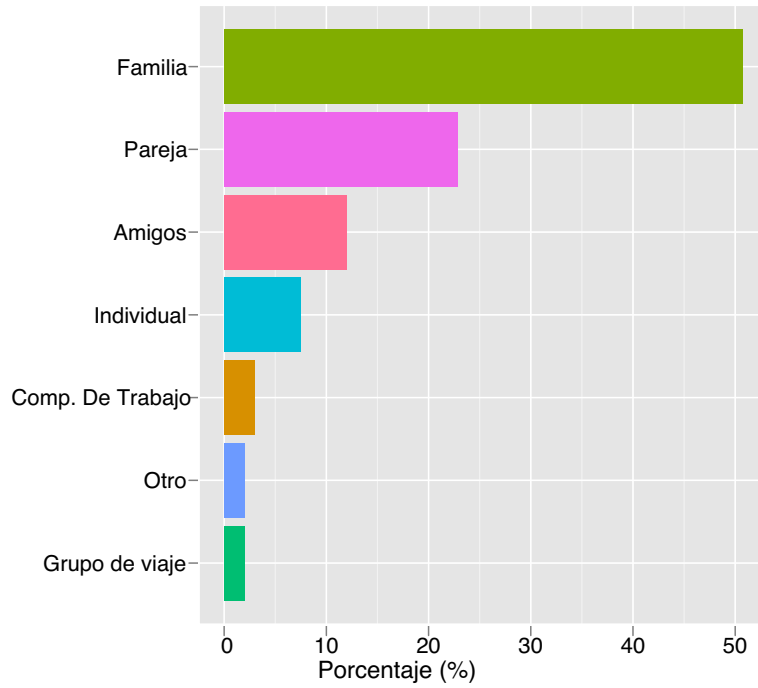


Figura 37: Tipo de grupo

El 62% señaló que era la primera vez que visitaba el Doradillo, del 38% restante, el 30% pertenecía a la provincia de Buenos Aires, el 20% a Chubut (excluido Puerto Madryn) y el 16% a Puerto Madryn (Figura 38).

De los turistas que visitaron más de una vez la zona y no eran de Puerto Madryn, el 38% era la tercera vez que visitaba la zona (Figura 39).

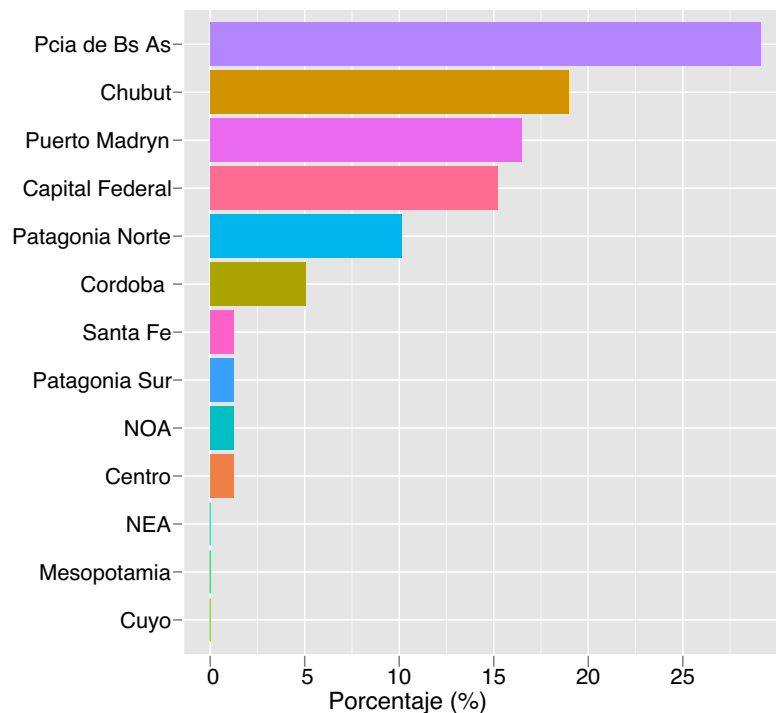


Figura 38: Lugar de origen de las personas que visitaron más de una vez

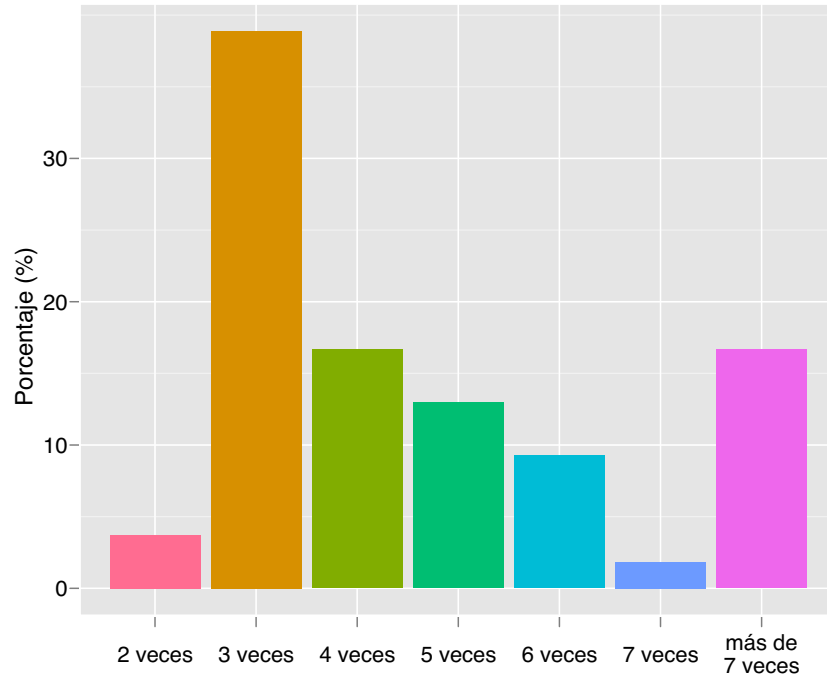


Figura 39: Veces que visitó el Doradillo el turista que no es de Puerto Madryn

**Satisfacción de turista en avistaje costero en El Doradillo**

El 50% de los turistas se enteró de la existencia del avistaje costero por familiares o amigos. El 50% realizó este avistaje desde las playas de El Doradillo y el 37% desde Punta Flecha y permaneció en el mismo contemplando o fotografiando las ballenas, 1:37 hs.

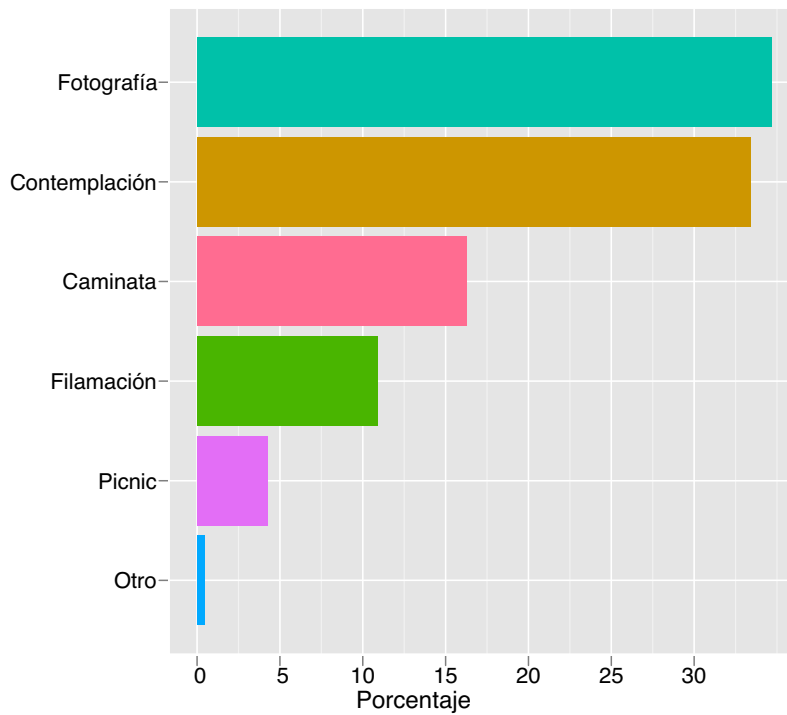


Figura 40: Actividad que realizó en el área

Todos vieron ballenas y las actividades que éstas realizaron fueron la tradicional “cola afuera”, “respiración”, “madre e hijos” y “saltos” (Figura 41).

- Alicia Tagliorette
- Claudia Janeiro
- Alejandro Fernandez Ajó
- Guillermo Harris
- Lucas Bandieri
- Carolina Giese

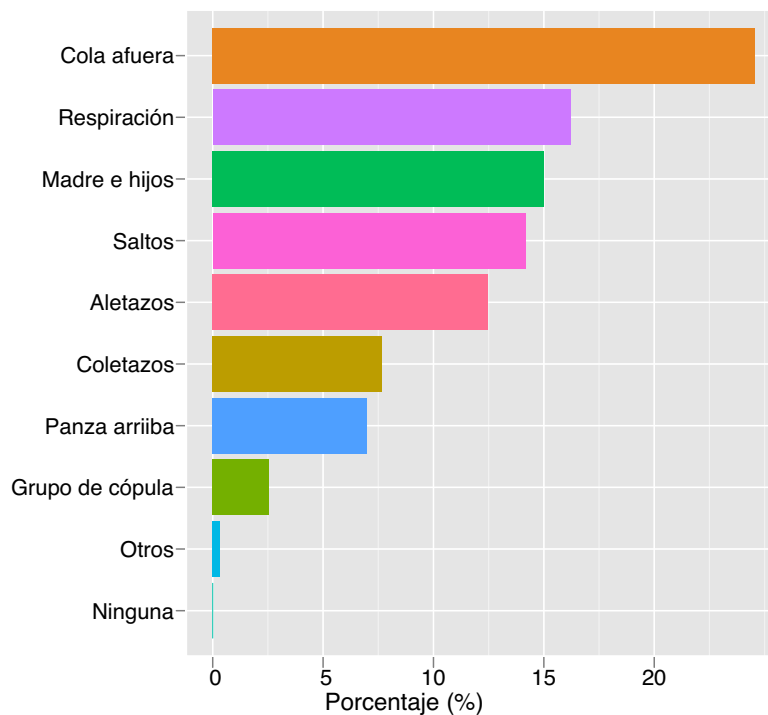


Figura 41: Actividad que realizaban las ballenas

En referencia a la satisfacción del turista que realiza avistaje costero se evaluó el servicio previo a la llegada, al llegar y en el área protegida.

Siguiendo el criterio de clasificación de: 5, Totalmente Satisfactorio; 4, Muy Satisfactorio; 3, Satisfactorio; 2 Poco Satisfactorio; 1, Nada Satisfactorio y 0, no uso, se puede señalar: Previo a la llegada

El 40% remarcó que la información recibida fue Totalmente satisfactoria, el 35% opinó que la señalización fue Totalmente Satisfactoria y el 29% calificó a los caminos de accesos como Satisfactorios.

Al llegar

El 79% dijo que la atención del personal fue Totalmente Satisfactoria y el 62% que la limpieza del lugar fue Totalmente Satisfactoria. En cuanto a los baños hubo una disparidad de calificación, si bien el 30% opinó que fueron Totalmente Satisfactorios, un 21% reportó que son Nada Satisfactorio, finalmente el 57% dijo que la folletería resultó Totalmente Satisfactoria.

En el área

El 92% de los turistas fue atendido por personal de Punta Flecha<sup>3</sup>.

La categoría Totalmente Satisfactoria alcanzó un 75% en la información recibida, un 71% en el dinamismo, un 68% en la didáctica y un 87% en la amabilidad.

Valoración de la experiencia

Las experiencias que se destacan son: 43% el entorno, el 37% el silencio y 19% la singularidad (Figura 42).

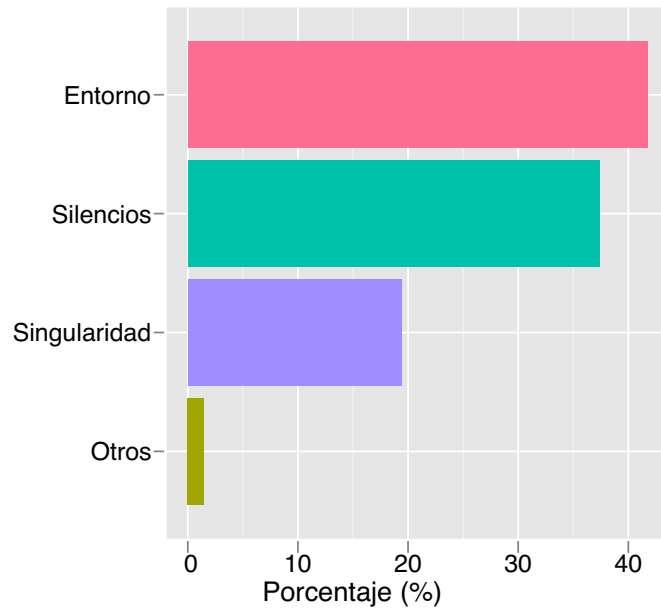


Figura 42: Valoración de la experiencia

Comparación con avistaje embarcado y sugerencias

Del 63% que no realizó avistaje embarcado, el 88% tenía pensado realizarlo. Por otra parte del 37% que lo realizó, el 63% lo había concretado en la semana y ante la consulta de cuál de los avistajes le resultó más gratificante, el 64% señaló que ambos (Figura 43).

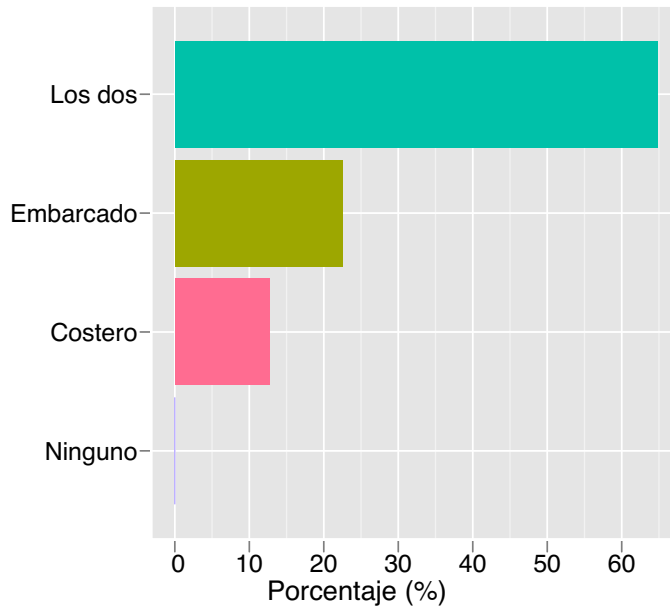


Figura 43: Al turista que realizó los dos avistajes ¿Cuál le gustó más?

Alicia Tagliorette  
 Claudia Janeiro  
 Alejandro Fernandez Ajó  
 Guillermo Harris  
 Lucas Bandieri  
 Carolina Giese

El 23% sugirió la instalación de baños químicos, seguido por, cartelería (16%), miradores panorámicos (15%) y transporte regular (12%) (Figura 44).

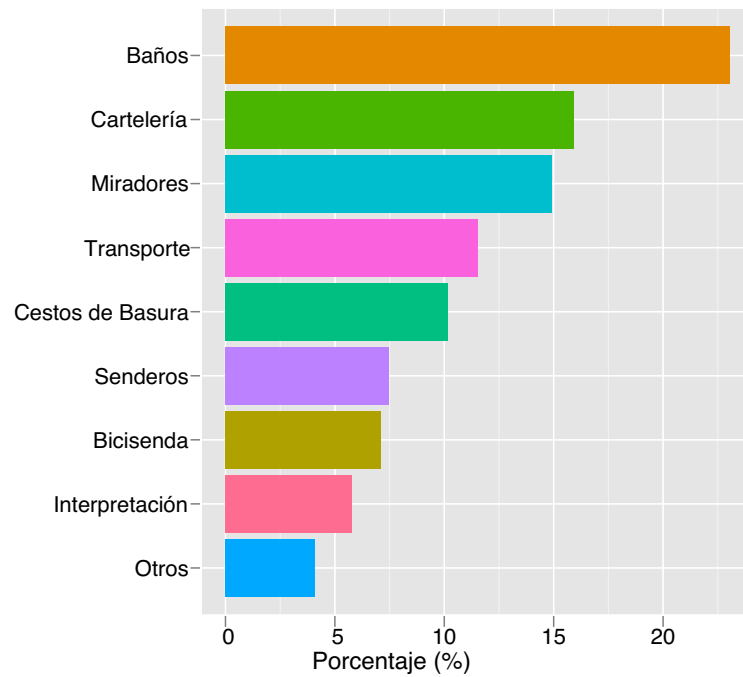


Figura 44: Sugerencias

El 100% de las personas que llenaron la encuesta opinó que volverían y el 99% recomendarían.

**Observación técnica en El Doradillo**

Con respecto al barrido realizado por el observador técnico en El Doradillo, se realizaron 36 días de observación. Cada una de las observaciones con una periodicidad de 1 hs, en las playas de El Doradillo y Las Canteras. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2: Resultados de las observaciones en El Doradillo

	<b>Cant. De Días</b>	<b>Personas</b>	<b>Pers x Día</b>	<b>Ballenas. x Día</b>
<b>Sábados, Domingos y Feriado</b>	17	11541	679	82
<b>Días de semana</b>	19	4527	238	79

	<b>Cant. De observ.</b>	<b>Observ. X día</b>	<b>Pers. X observ.</b>
<b>Sábados, Domingos y Feriado</b>	283	16,7	41
<b>Días de semana</b>	289	15,2	16

	<b>Cant. de personas</b>	<b>Ballenas</b>
<b>El Doradillo</b>	5347	1685
<b>Las Canteras</b>	10721	1195

Teniendo en cuenta que la toma de datos en el Área El Doradillo se realizó entre el 21 de Junio y el 31 de octubre y haciendo una aproximación exploratoria podemos estimar que en ese período visitaron el área 49759 personas<sup>4</sup>.

## SINTESIS Y CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION EN ASPECTOS TURISTICOS

En referencia a los objetivos generales y específicos del proyecto podemos decir; que quedaron definidos perfiles similares para los turistas que realizaron avistajes embarcados en Puerto Pirámides y costero en El Doradillo.

En el avistaje embarcado la diferencia del perfil entre el turista nacional y el extranjero se basa en el tipo de grupo, motivos del viaje, forma de contratación de la excursión y gasto. Con referencia a este último ítem, si bien la diferencia de gasto diario entre el turista extranjero (U\$S 63,49) y el turista nacional (U\$S 47,62) es de U\$S 15,87 en el total del paquete no es importante ya que la permanencia del turista nacional (4 días) es mayor a la del extranjero (3 días).

Comparando el perfil general de este estudio con el publicado en el Informe Técnico N° 28 de Fundación Patagonia Natural (Rivarola *et al.* 1996), el mismo muestra diferencia en algunos ítems como por ejemplo: promedio de edad, bajó de 43 años a 39 años, la permanencia promedio, subió 3,5 a 3,82 y el tipo de grupo, que varió de solo o en parejas a familiar. Y se mantuvo en lo referido a motivo del viaje: i) realizar avistaje de ballenas, ii) lugar de residencia, Provincia de Buenos Aires y iii) porcentaje de turistas que no habían realizado avistaje embarcado, alrededor del 82%

También teniendo en cuenta el informe anteriormente mencionado, se puede decir que aumentó significativamente el porcentaje de extranjeros de 19% a 35% del total, disminuyó específicamente el hotel como lugar de alojamiento 92% a un 49%, pero se puede mencionar que se ha incrementado la oferta en otros rubros que ha elegido el turista como por ejemplo alojamiento en alquileres temporarios (14%) y hostel (13%). Esto condice con la variación de la oferta turística en la ciudad que incrementó el alojamiento extrahotelero.

En comparación a las estadísticas oficiales de la Subsecretaria de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia, la distribución de extranjeros y nacionales es similar, en este estudio la distribución es de 65% de nacionales y 35% de extranjeros y, en el oficial 61% de nacionales y 39% de extranjeros. En ambos casos, la mayor cantidad de turistas extranjeros son españoles, seguidos por franceses e italianos.

En referencia al gasto turístico, aumentó el porcentaje de respuestas a este interrogante de un 17% a un 59,7% Si se tiene en cuenta que en el informe 28 el gasto promedio era de U\$S 66, el mismo disminuyó U\$S11,50 (U\$S 54,50, actual), esto se debe principalmente a la disminución de gasto del turista nacional (de U\$S 68 a U\$S 47,62), ya que el gasto del turista extranjero es mas se elevó (de U\$S 55 a U\$S 63,49). Asimismo para hacer un análisis general del gasto hay que tener en cuenta que se aumentó la permanencia promedio.

---

4- Esta estimación se realizó teniendo en cuenta la cantidad de días laborables (días de semana) y no laborables (sábados, domingos y feriados) y la cantidad de personas por días que se observaban en el período de estudio.

Respecto a la satisfacción en el avistaje embarcado, el turista tiene una mayor calificación de los servicios en lo referente a la navegación y la embarcación y, disminuye un poco su calificación en lo previo al embarque y al guía ballenero.

Tanto el turista nacional como el extranjero lo que más valoró fue su experiencia. Los ítems menos valorados fueron el lugar de espera por el nacional y el idioma del guía ballenero por el extranjero.

Dado que la encuesta se realiza inmediatamente después que el turista desciende de la embarcación, sería deseable realizar la misma pasado un tiempo prudencial desde que el excursionista desciende, ya que el impacto de la experiencia es muy grande y predomina la emoción por sobre la evaluación del servicio.

Es importante resaltar la alta calificación obtenida por el recurso humano ligado a la actividad para valorar no solo el atractivo sino al personal que en muchos casos hace la diferencia en la prestación del servicio.

Asimismo, los extranjeros se comprometen más a la hora de sugerir, aportando elementos para agregarle más valor al producto.

Las personas que ya habían realizado avistaje embarcado elevaron su valoración respecto a la media de “totalmente satisfactorio” en todos los rubros, salvo un par de puntos de los ítems en “sanitarios” y “aproximación”. El precio les pareció caro a un porcentaje mayor de estos turistas y la experiencia resultó dentro de “lo esperado”. En síntesis para estos turistas el servicio ha mejorado pero el precio les parece elevado

Una evaluación general por empresa permite decir que las mismas tuvieron en alguna de las variables una calificación superior a la media.

Hay otras que sobresalen en algunos ítems como “embarcación” y/o “navegación” pero sus niveles son menores en ítems como “antes de embarcar”, esto se repite con otras variables y en todas las empresas.

Esto indicaría que los turistas se encuentran más que satisfechos con todos los prestadores de avistaje de ballenas a pesar de que estos deben ajustar algunas prestaciones en vista a una mejora continua.

En cuanto al cumplimiento de las expectativas para el 95% de los turistas nacionales como extranjeros fue “lo esperado” o “más de lo esperado”.

Como sugerencias recibidas para el tiempo de espera se resaltan la entrega de folletería con material informativo y la realización de caminatas interpretativas.

En cuanto al avistaje costero la información obtenida fue a través de familiares o amigos. Esto es muy importante ya el turismo es una actividad altamente susceptible a la transmisión boca en boca que puede mejorar o empeorar significativamente la imagen de un atractivo o destino.

El alto porcentaje de turistas que valoran el entorno nos permiten resaltar la importancia del paisaje para las personas que realizan el avistaje costero. Este es el motivo por el cual hay que crear mecanismos que permitan mantener esta característica en toda el Área Protegida y brindarle a los visitantes, espacios para que puedan seguir realizando la actividad en un marco de respeto al entorno.



Los grados de menor satisfacción del turista se refieren a las instalaciones sanitarias, el mantenimiento de los caminos de acceso y la señalización. Esto se traduce en sugerencias para el mejoramiento del sitio que vinculadas a la instalación de sanitarios, cartelería y miradores.

Por otra parte, es de destacar el grado de valoración del personal del Área Punta Flecha.

Esta investigación exploratoria permite señalar preliminarmente que la cantidad de visitantes al Área El Doradillo casi se triplica los fines de semana y feriados, que las personas usan autos para desplazarse hacia allí y que en los días de semana aumenta el porcentaje de combis.

Si bien se pudo observar más cantidad de ballenas en la Playa El Doradillo, la mayor concurrencia de visitantes se da en la Playa Las Canteras.

Las personas que realizaron estos dos tipos de avistajes no prefieren uno por sobre el otro. Esto permite decir que la valoración dada por las personas que hicieron los dos avistajes fue de similares características. Se infiere que el Doradillo es un lugar posicionado para el avistaje de ballenas y el complemento ideal para el avistaje embarcado de Puerto Pirámides.

En las dos formas de avistaje fue casi total el deseo de volver y recomendar. La opción “no volvería” tiene que ver con la lejanía del destino y no con una mala experiencia. El porcentaje de recomendación alcanzó el 99,9% en los dos avistajes, esto es altamente positivo para el posicionamiento del destino en el contexto mundial y nacional.

Algunos turistas nacionales sugirieron que el precio para extranjeros debería ser diferenciado en cuanto a la tarifa de la excursión de avistaje embarcado.

Otras sugerencias recibidas para mejorar fueron:

- brindar algún tipo de souvenir al cliente posterior a la realización del avistaje;
- en época de invierno, brindar una infusión caliente

Existen algunas quejas respecto al puesto “El Desempeño”, entrada a Península Valdés, referente a la demora en la atención y a la falta de entrega de folletería.

Se destaca como muy positivo, la nueva ala de sanitarios construida en el “Istmo Carlos Ameghino”

Se concluye en que cada vez tiene mayor importancia el avistaje de ballenas tanto costero como embarcado y la preocupación por el entorno debido al incremento del turismo en los últimos años y sus potenciales efectos. Por ello, es necesario realizar una caracterización de la demanda y obtener una medida de la satisfacción del servicio y de la calidad de la experiencia de manera constante y continua. La posibilidad de sugerir nuevas actividades basadas en las necesidades concretas del turista, en un marco de sustentabilidad en el uso de los atractivos, favorecerá el aumento de la satisfacción de los visitantes, logrando no sólo la protección de los recursos naturales sino también resultados económicos que garanticen un desarrollo local y regional integral. El constante crecimiento de la demanda turística en Península Valdés y la tendencia de las proyecciones futuras, permiten afirmar que resulta necesario el constante monitoreo de la actividad en el largo plazo, aunando esfuerzos entre diferentes sectores: académico, empresarial, de gobierno e instituciones dedicadas a la conservación de los recursos naturales en busca de un desarrollo sustentable de la actividad de avistaje de ballenas tanto costero como embarcado.”

**PARTE N° 2: MONITOREO DE LA ACTIVIDAD  
DEL AVISTAJE EMBARCADO  
EN PUERTO PIRÁMIDES, PENÍNSULA VALDÉS.**

**Autores: *Alejandro Fernández Ajó, Lucas Bandieri y Carolina Giese***

Proyecto de Investigación aprobado por Disposición 32/07 SSTyAP  
y Autorización 05/07 DFyFS



Alicia Tagliorette  
Claudia Janeiro  
Alejandro Fernandez Ajó  
Guillermo Harris  
Lucas Bandieri  
Carolina Giese

**OBJETIVO N° 3. EVALUAR LOS EFECTOS DE LA ACTIVIDAD DE AVISTAJE EMBARCADO SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LA BALLENA FRANCA (BF), *Eubalaena australis*, EN PUERTO PIRÁMIDES.**

**MATERIALES Y MÉTODOS**

**Área de estudio:**

En la provincia del Chubut, el transporte náutico de personas para el avistaje de ballenas con fines turísticos es permitido en la zona del Golfo Nuevo comprendida entre Punta Piaggio y Punta Cormoranes (Figura 45), desde la línea de más baja marea hasta tres millas náuticas (5,5 Km.) hacia el mar.

Las observaciones se realizaron desde tres puntos panorámicos ubicados sobre acantilados en las cercanías de la localidad de Puerto Pirámides. Los puntos de observación fueron denominados “Bahía” (42° 34’ 38” S; 64° 18’ 01” O), Adela (42° 34’ 38” S; 64° 18’ 19” O) y PNA (42°34’ 40” S; 64° 16’ 12” O), y el área observada abarca la extensión comprendida en un semicírculo con centro en Punta Pirámides y 5.5 Km. (3 mn) de radio, que intercepta la costa en la mitad de la playa La Adela y en Punta Pardelas (Figura 45).

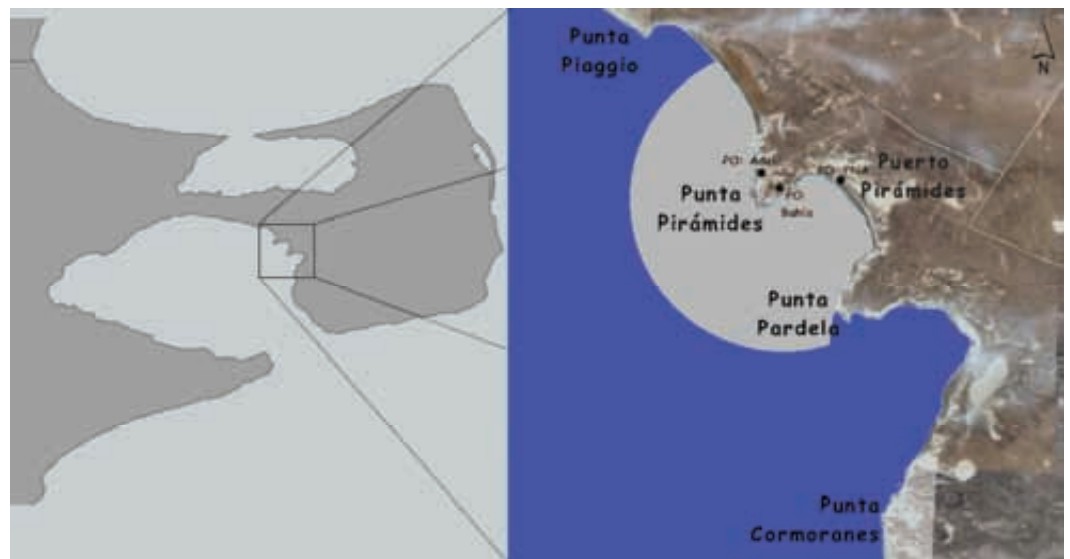


Figura 45: Zona habilitada para el avistaje embarcado de ballenas, área observada (semicírculo) y puntos de observación (Bahía, Adela y PNA).

Dado que la mayoría de las embarcaciones de avistaje operan en la franja entre 1 y 2 Km. (0,54 y 1,08 mn) de la costa (Rivarola et al., 2001), éstas fueron fácilmente observadas desde los acantilados mediante el uso de telescopios (aumento 15-45X).

**Periodo de estudio:**

Las primeras ballenas llegan cada año a Península Valdés entre fines de abril y principios de mayo, y el número aumenta paulatinamente hasta llegar a un pico máximo en los meses de septiembre y octubre (Harris y García, 1986; Payne, 1986).

La temporada turística de avistajes en Península Valdés tiene lugar a partir de junio y se extiende hasta diciembre. La fecha de inicio de la actividad varía año a año dependiendo de la disposición de la Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia de Chubut.

El periodo de estudio fue coincidente con la temporada de avistajes de ballenas 2007, en el cual operaron seis empresas prestadoras del servicio.

La normativa vigente durante este estudio fue la Ley Provincial N° 2381, sancionada en 1984, y luego modificada en 1985 por la Ley N° 2618, que reglamenta el acercamiento a las ballenas y regula la actividad turística.

De las seis empresas que operaron durante la temporada de estudio se trabajó con cinco de ellas dado que una de las mismas se mantuvo la mayor parte del tiempo fuera de los límites de observación. Para mantener la confidencialidad de los datos presentados, se designó a cada empresa mediante una letra de la A a la F, las cuales fueron asignadas aleatoriamente.

### **Muestreos:**

Con el fin de cumplir con los objetivos específicos: 3.1. “Evaluar las reacciones de las ballenas en relación a los tipos de embarcaciones utilizadas y a la modalidad de acercamiento” y 3.2 “Identificar el target del avistaje y estimar la proporción de tiempo de exposición de las ballenas al avistaje”; se realizaron dos métodos de muestreo diferentes: muestreos focales (Altmann, 1974) sobre embarcaciones e instantáneos de barrido (Altmann, 1974) sobre el área de observación.

#### I. Muestreos focales:

El muestreo consistió en el seguimiento focal de una lancha de avistaje, registrándose a intervalos de 5 minutos la actividad de la embarcación y el comportamiento de las ballenas.

Para evitar posibles errores de apreciación se consideraron en el análisis las observaciones realizadas bajo condiciones de mar buena (0 a 3 en la escala Beaufort). Las distancias entre la embarcación y las ballenas o grupo de ballenas avistado (target) se estimaron en función al largo medio de una ballena adulta: 12 a 14 m (Harris, 2008), como distancia en largos de ballena (DLB). Estas estimaciones sólo se realizaron cuando la perspectiva de la observación fue buena, esto es si la embarcación y la ballena se encontraban una al lado de la otra desde la perspectiva del observador.

#### Actividad de las embarcaciones:

El viaje de avistaje se consideró como el conjunto de maniobras desde el momento en que la embarcación sale de puerto hasta su regreso, para facilitar el registro de los datos se lo dividió en dos etapas. La Navegación; que abarcó todo momento en que la embarcación se encontraba trasladándose e Interacción; periodo en el cual la lancha se encuentra en las proximidades de un target al que está avistando. Dentro de la interacción se analizaron dos momentos; la aproximación y la permanencia.

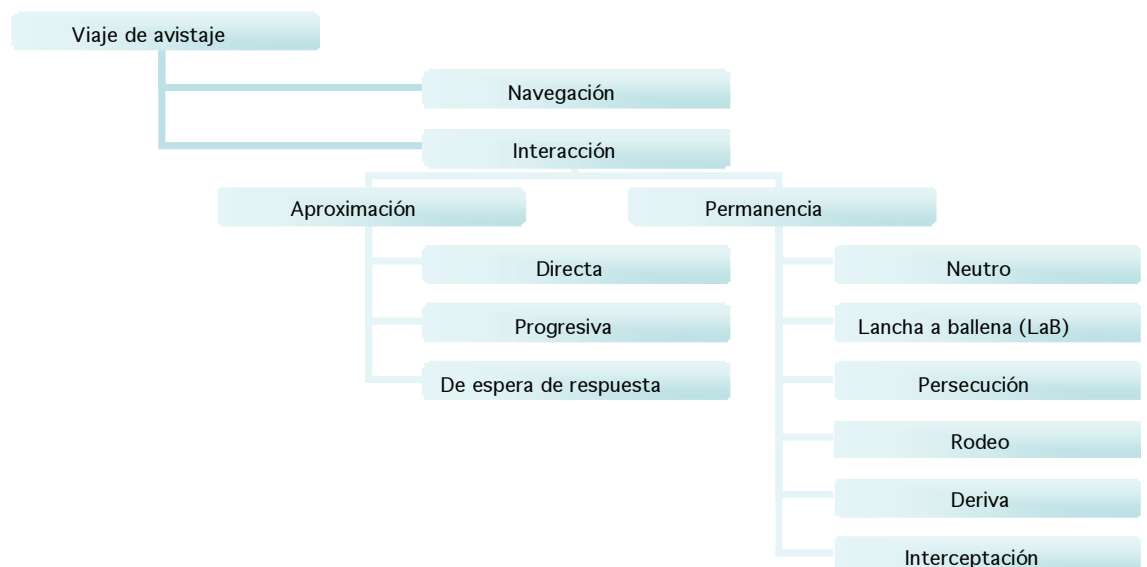
1) Aproximación: es la forma en la cual la embarcación se dirige o aproxima al target. Se registraron tres modalidades:

- Directa: la embarcación navega desde cualquier punto del mar hacia el target en línea recta a velocidad de navegación, hasta llegar a una distancia menor a dos largos de ballena.
- Progresiva: la embarcación navega hacia el target en etapas durante las cuales reduce su velocidad, de modo tal que desde una distancia de 2 LB la embarcación solo se mueve lentamente.
- De espera de respuesta: la embarcación se aproxima al target y se mantiene con los motores regulando o apagados a una distancia mayor a 2 LB; luego la embarcación espera al garete (sin propulsión ni gobierno, la embarcación se desplaza de acuerdo a la acción del viento, olas o corrientes), a que la ballena tome la iniciativa de acercarse.

2) Permanencia: período en el cual la embarcación se encuentra realizando maniobras en las cercanías del animal para lograr su apreciación. Se registraron las siguientes maniobras durante la permanencia:

- Neutro: la embarcación permanece en las proximidades del target al que está avisando sin desplazarse hacia el mismo ni por propulsión ni por abatimiento.
- Lancha a ballena: la embarcación navega hacia el target logrando así acortar la distancia que los separa. Se dividió según sean 1, 2 o 3 LB la distancia mínima alcanzada entre la embarcación y el target durante la maniobra.
- Persecución: la embarcación navega detrás o en forma paralela a una ballena, persiguiéndola cuando ésta aumenta su distancia al bote (Rivarola et al., 2001).
- Rodeo: la embarcación navega en círculos alrededor del target, ya sea describiendo un círculo completo o incompleto.
- Deriva: La embarcación se posiciona a barlovento y utiliza el abatimiento para acercarse al target.
- Interceptación (o interrupción del paso): la embarcación se posiciona sobre la trayectoria del target cuando éste se encontraba en desplazamiento.

En resumen:



## Comportamiento de las Ballenas:

Se registraron tres tipos de comportamientos de las ballenas frente a las distintas maniobras realizadas durante la interacción:

- Indiferencia: Las ballenas no evidencian ningún cambio en su comportamiento ante la presencia de las embarcaciones.
- Acercamiento: las ballenas se aproximan a las embarcaciones y permanecen cerca de las mismas.
- Alejamiento: Las ballenas se alejan de las embarcaciones, ya sea nadando en superficie o sumergidas.

## II. Muestreos de barrido:

El muestreo de barrido consistió en el registro instantáneo del número de embarcaciones presentes en el área, la actividad de las embarcaciones y, en el caso de que se encuentren avistando, la composición del target. Los muestreos de barrido fueron repetidos cada 30 minutos por períodos de 5 a 7 horas diarias. Los grupos de ballenas fueron clasificados según su composición en dos categorías, grupos de “madre con cría” (MC) y grupos “sin crías” (Otros).

Dado que usualmente las embarcaciones permanecen con la misma ballena o grupo de ballenas por menos de 30 minutos (Rivarola et al. 2001), el intervalo de tiempo entre cada barrido sucesivo evitó que se registrara más de una vez el mismo evento.

Para el análisis estadístico se utilizó el software “R Development Core Team 2008”, las diferencias entre frecuencias fueron testeadas utilizando tablas de contingencia y el estadístico Chi-cuadrado. Las medias fueron reportadas con sus desvíos estándar (DS).

## **RESULTADOS**

En base a un total de 92 seguimientos focales de viajes de avistaje, representando 87 hs de observación en el campo se obtuvieron los siguientes resultados.

### Actividad de las embarcaciones

Los viajes de avistaje duran en promedio  $77 \pm 20$  minutos. Las embarcaciones avistan entre 1 y 6 grupos de ballenas con una moda de 2; y el tiempo medio de permanencia con cada grupo es de  $15,21 \pm 12$  minutos (rango 1 a 60 minutos).

### Modalidad de aproximación:

Se observaron un total de 232 aproximaciones de embarcaciones a ballenas.

Los tres tipos de maniobras de aproximación descriptos: directa, progresiva y de espera de respuesta, fueron utilizados por todas las empresas analizadas pero en distintas proporciones (Figura 46).

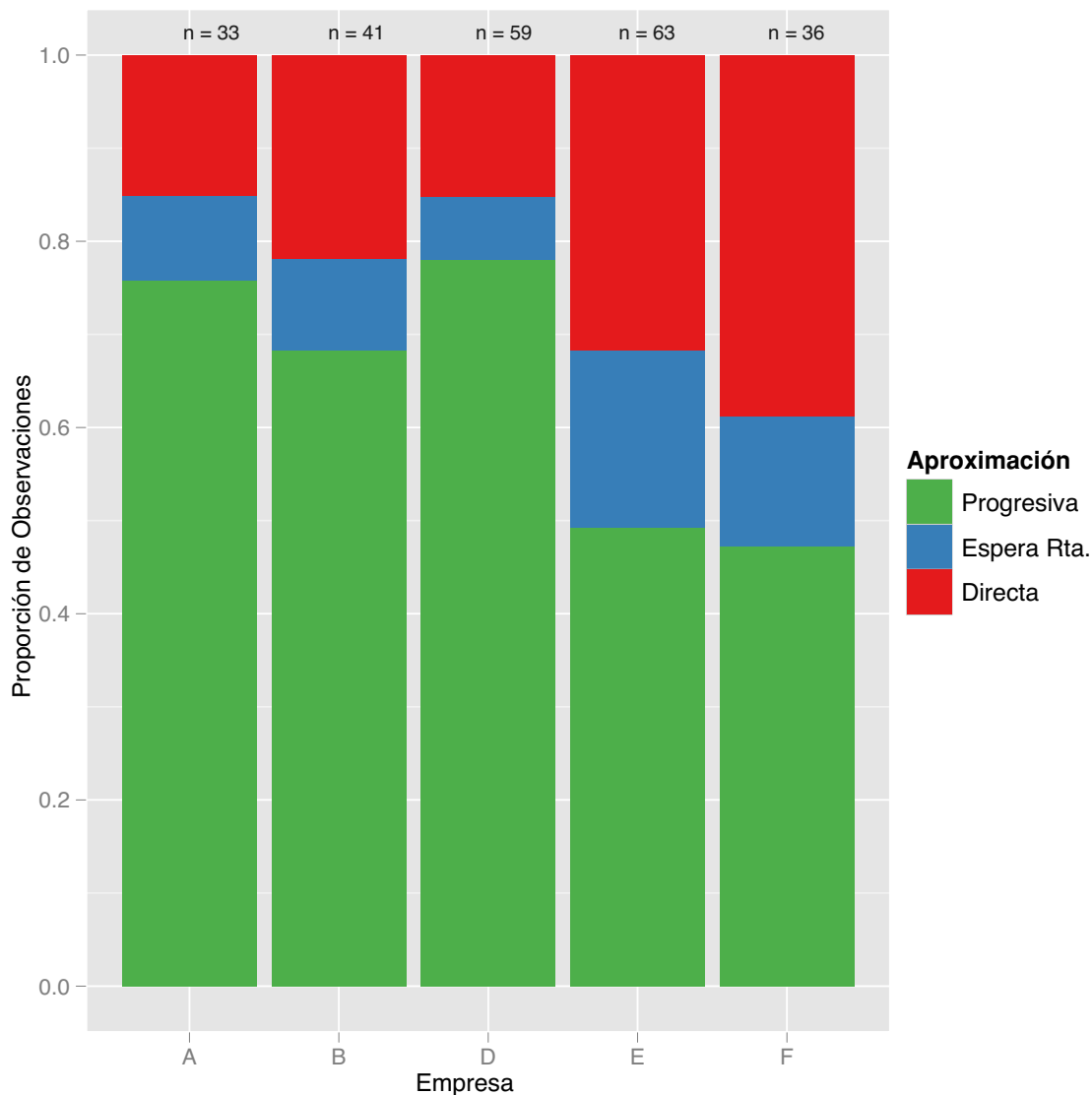


Figura 46: Proporción de utilización de las modalidades de aproximación por empresa.

La aproximación progresiva es la más utilizada por todas las empresas (63% del total), seguido por la directa (25%) y la espera de respuesta (12%).

La prueba de Chi-cuadrado reveló diferencias significativas ( $p=0.008$ ) en el uso de las aproximaciones directa y progresiva por parte de las empresas, la aproximación espera de respuesta no pudo ser incluida en el test debido su escasa utilización.

Maniobras de avistaje:

De las maniobras de avistaje registradas (Tabla 3); Neutro, seguido de Lancha a Balle-  
na (LaB) y Persecución fueron las más utilizadas (92.9%) y, en líneas generales, las empre-  
sas muestran un mismo patrón en su uso. El resto de las maniobras; Deriva, Rodea e Inter-  
cepta fueron poco utilizadas (7.1%).

Tabla 3: Frecuencia de utilización de maniobras de permanencia por empresa (porcentaje entre paréntesis).

Maniobras	Empresas					% Total
	A	B	D	E	F	
Neutro	73 (50.3)	75 (44.9)	147 (60.0)	143 (57.0)	80 (47.6)	53.1
LaB 1	19 (13.1)	27 (16.2)	30 (12.2)	33 (13.1)	25 (14.9)	13.7
LaB 2	12 (8.3)	18 (10.8)	23 (9.4)	25 (10.0)	25 (14.9)	10.6
LaB 3	9 (6.2)	10 (6.0)	6 (2.4)	16 (6.4)	11 (6.5)	5.3
Persigue	16 (11)	21 (12.6)	23 (9.4)	19 (7.6)	21 (12.5)	10.2
Deriva	11 (7.6)	11 (6.6)	10 (4.1)	6 (2.4)	1 (0.6)	4
Rodea	4 (2.8)	3 (1.8)	5 (2.0)	3 (1.2)	3 (1.8)	1.8
Intercepta	1 (0.7)	2 (1.2)	1 (0.4)	6 (2.4)	2 (1.2)	1.2

La utilización de las maniobras consideradas como no apropiadas; Persecución, Deriva, Rodea e Intercepta varía desde 13,5% hasta 22,2% dependiendo de la empresa.

#### Comportamiento de las Ballenas:

En el 13% de las interacciones no se observó reacción de acercamiento ni alejamiento de las ballenas. En el 87% restante al menos en una instancia las ballenas reaccionaron alejándose o acercándose a las embarcaciones (N = 189).

#### Frente a las modalidades de aproximación:

Se encontraron diferencias en la frecuencia de respuestas de indiferencia o no indiferencia (acercamiento más alejamiento) de las ballenas frente a las distintas modalidades de aproximación ( $p < 0.001$ ). La aproximación directa fue la que presentó mayor frecuencia de alejamiento de las ballenas (48%), en tanto que la modalidad de espera de respuesta fue la que menos alejamientos produjo (12.5%). La modalidad de aproximación progresiva mostró la mayor frecuencia de respuesta indiferente (78.6%), aunque también produjo el alejamiento de las ballenas en un 21% de los casos (Figura 47).



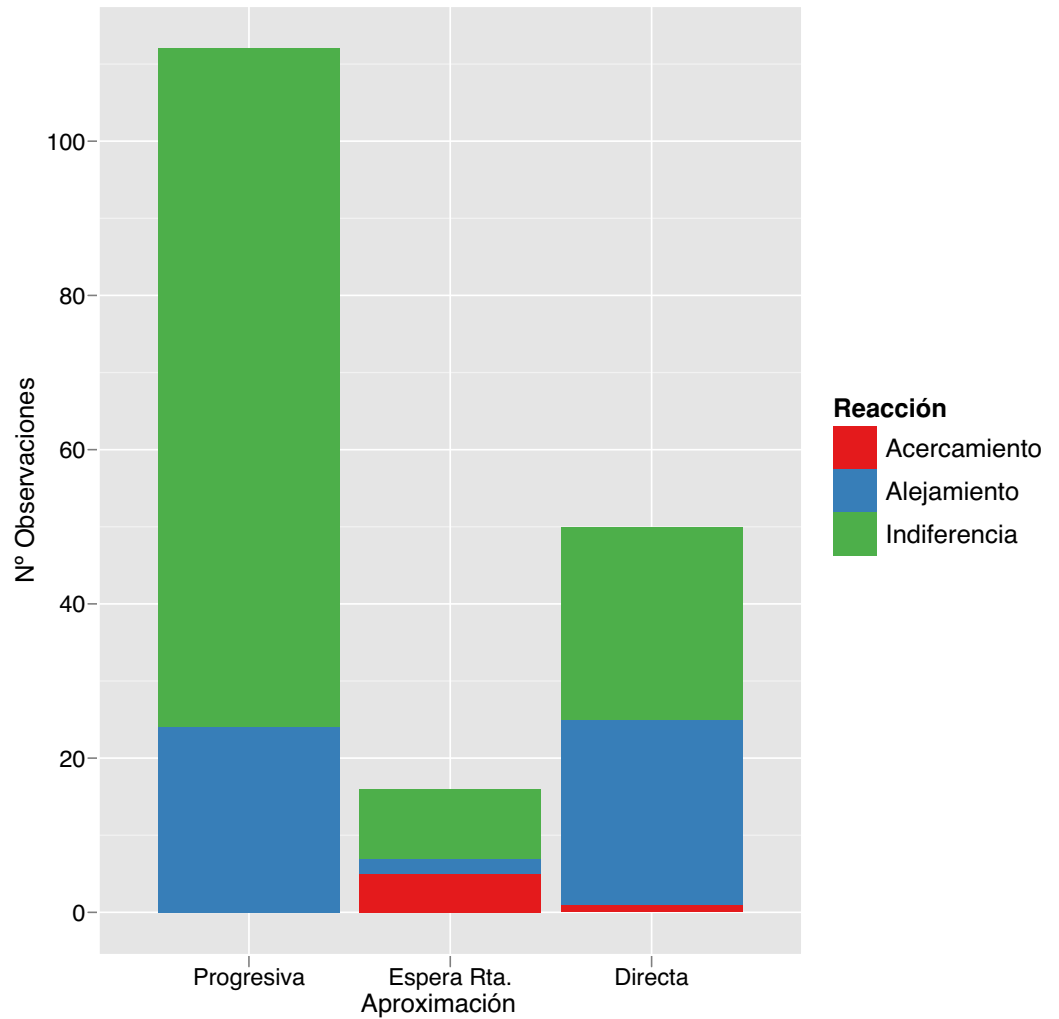


Figura 47: Frecuencia de respuestas de las ballenas frente a las diferentes modalidades de aproximación.

Frente a las maniobras de permanencia:

De las maniobras de permanencia registradas, solo las más frecuentes (persecución, lancha a ballena y neutro) se utilizaron para evaluar la repuesta de las ballenas. El resto de las maniobras registradas no fueron incluidas en el análisis debido a la baja cantidad de registros obtenidos.

La figura 48 muestra los porcentajes de respuesta frente a las maniobras de avistaje; ordenadas, a priori, en un gradiente de perturbación decreciente: Persecución, Lancha a ballena a 1, 2 y 3 DLB y Neutro. Se observa que el porcentaje de alejamiento disminuye respecto al gradiente propuesto. Mientras que el acercamiento aumenta según este gradiente. La proporción de la respuesta indiferencia presentó un mínimo en la maniobra persecución, y se mantuvo poco variable en el resto de las maniobras.

Cabe destacar que frente la maniobra persecución no se registraron respuestas de acercamiento por parte de las ballenas.

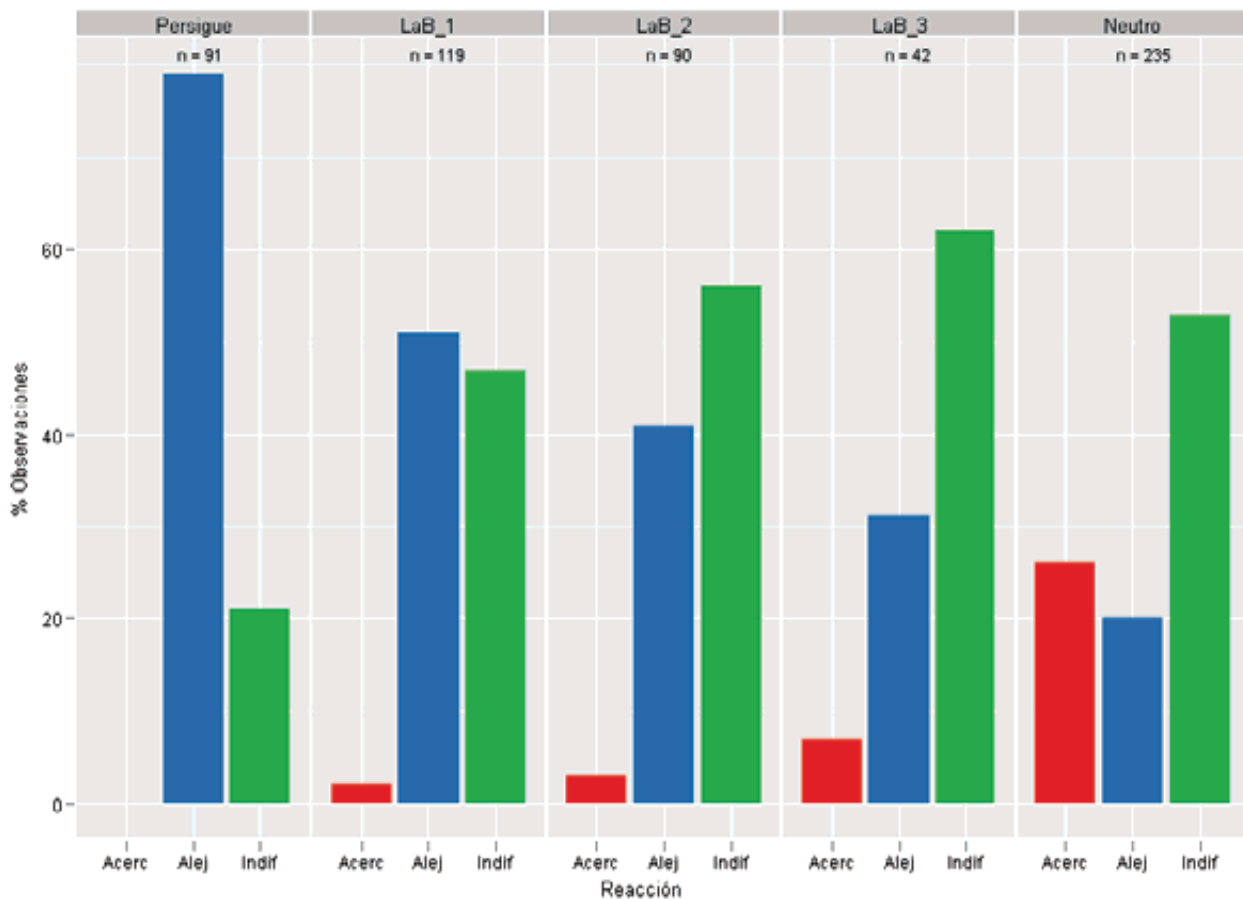


Figura 48: Porcentaje de respuestas de las ballenas frente a las maniobras de avistaje más frecuentes.

Target del Avistaje:

Durante los 92 viajes de avistaje observados, las embarcaciones aproximaron a un total de 206 grupos de ballenas. El 60 % de los avistajes fueron efectuados sobre madres con cría (MC). Esto concuerda con los datos obtenidos a partir de los muestreos instantáneos de barrido, en los cuales el 54% de las lanchas que se observaron avistando, el target eran MC.

Al principio de la temporada la proporción de grupos sin crías (Otro) avistados fue muy alta respecto a los grupos MC. Esta relación se fue invirtiendo en el transcurso de la temporada (Figura 49).

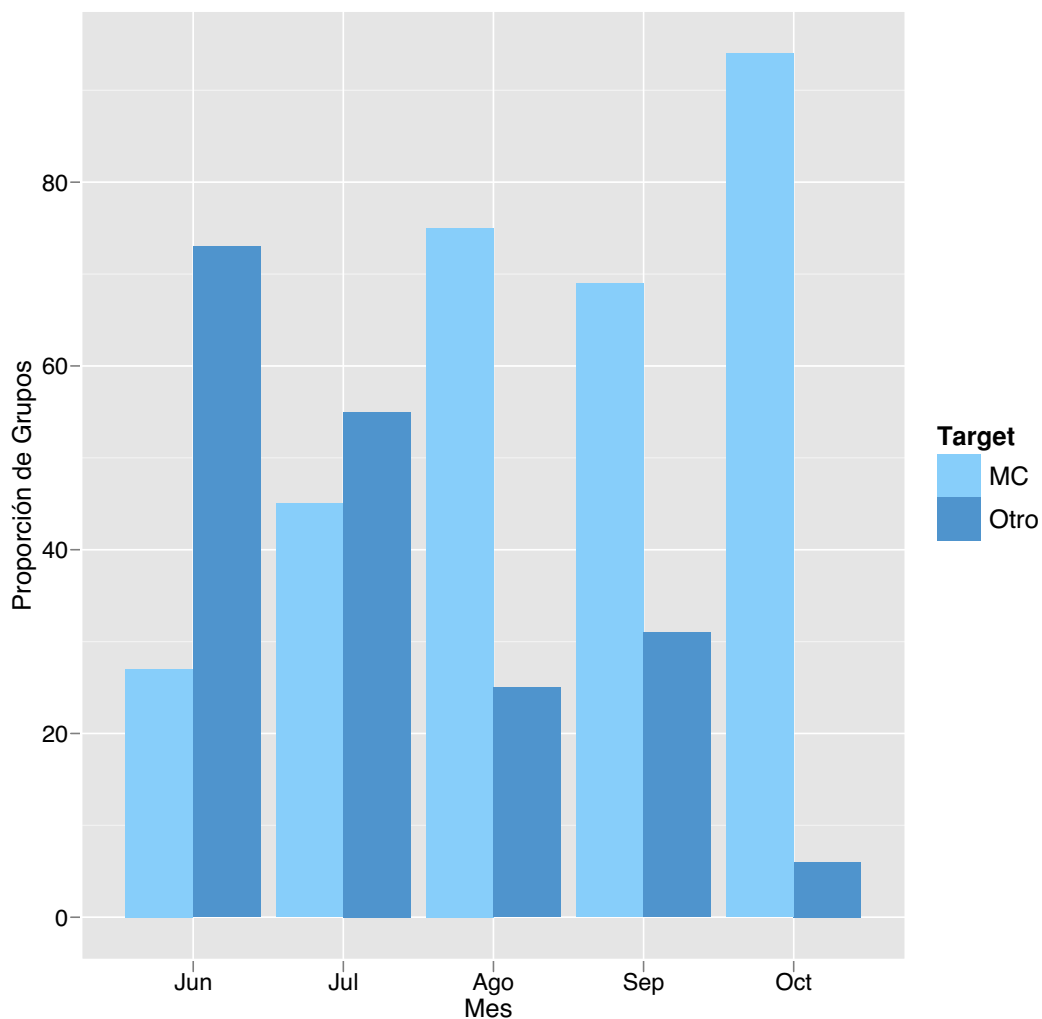


Figura 49: Proporción de grupos de madres con cría (MC) y grupos sin crías (Otro) avistados a lo largo de la temporada (N = 206).

Tiempo de exposición de las ballenas al avistaje:

Entre los meses de julio y noviembre, en un rango horario que abarcó desde las 10 a las 18hs; se realizaron 125 muestreos instantáneos de barrido durante los cuales la presencia de embarcaciones en la zona de avistajes fue prácticamente continua, observándose que sólo en el 1,6% de los muestreos se registró ausencia de embarcaciones.

La distribución por mes del número de viajes de avistaje no fue homogénea durante la temporada, observándose un pico en el mes de octubre (n = 951) (Figura 50 - datos brindados por Prefectura Naval Argentina).

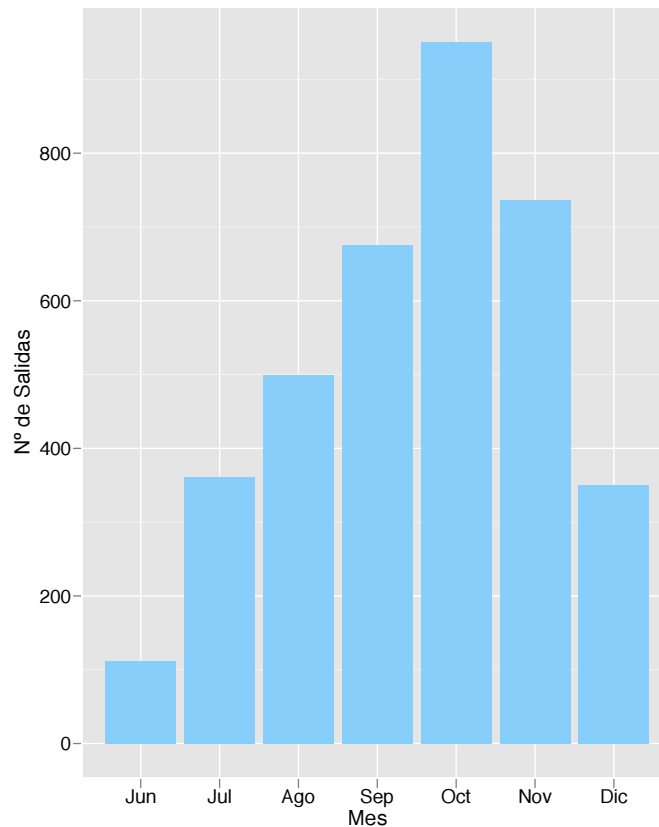


Figura 50: Distribución del número de avistajes durante la temporada 2007.

## DISCUSIÓN:

Los resultados del presente trabajo muestran que las distintas modalidades de aproximación y maniobras de avistaje conducen a diferentes respuestas por parte de las ballenas.

Aunque se encontraron diferencias entre empresas en la frecuencia de utilización de las distintas modalidades de aproximación, la aproximación *progresiva* fue la más utilizada. Las ballenas respondieron a esta modalidad de aproximación por lo general de manera indiferente. La modalidad de aproximación *directa* mostró ser la segunda más utilizada y fue la que presentó la mayor frecuencia de alejamientos. Por su parte, la modalidad denominada *espera de respuesta*, resultó ser una maniobra muy poco frecuente, sin embargo cuando se realizó, fue la que presentó mayor porcentaje de acercamientos de las ballenas.

Las empresas no difirieron en gran medida en la frecuencia de utilización de las maniobras de avistajes durante la permanencia. La más frecuentemente utilizada fue *neutro*, la cual en general precede y subsede a alguna de las demás maniobras consideradas, por ejemplo una lancha realiza una aproximación hasta una determinada distancia del target y posteriormente permanece en *neutro* en sus cercanías; luego por *deriva* o desplazamiento del animal la lancha puede reacomodarse realizando alguna de las maniobras de avistaje (*rodeo*, *lancha a ballena*, etc.) para lograr una mejor apreciación del target. Así, una proporción considerable del tiempo que dura la interacción las embarcaciones se encontraron en *neutro*. Cabe destacar que la mayor proporción de acercamientos de las ballenas se produjo mientras la embarcación se encontraba en *neutro*.

La maniobra *lancha a ballena* resultó ser la segunda más utilizada durante la interacción. De los resultados se observa que la distancia final de acercamiento influye sobre la

respuesta de los animales avistados, cuanto más cerca del target se realizó, mayor fue la frecuencia de alejamientos que se registró. Resultados similares fueron obtenidos por Arias et al. (1992) quienes concluyeron que hay una tendencia de las ballenas a reaccionar con mayor frecuencia al reducir la distancia a la cual se detiene la lancha.

Cabe destacar que las maniobras que a priori se consideraron que producirían mayor perturbación y que están prohibidas en la legislación como la *persecución*, *interceptación* y *lancha a ballena a 1 LB*, son las que produjeron mayor frecuencia de alejamientos.

La maniobra *deriva* tuvo muy baja representación. Aunque, desde la perspectiva de costa muchas veces resultó difícil poder identificar si la embarcación se encontraba a barlovento o sotavento de la ballena y, más aún, poder determinar si sus motores estaban apagados o regulando. La baja representación de su uso podría deberse a las características del muestreo.

Queda pendiente evaluar otras fuentes de variabilidad en la respuesta de las ballenas frente a las modalidades de aproximación y maniobras de avistaje. Como ser las características de las embarcaciones (tipo de embarcación, eslora y motorización) y la composición o tipos de grupos avistados (madres con cría, grupos de cópula, individuos solos, etc.) dado que sería esperable que las reacciones resultaran distintas en animales que se encuentren en diferentes etapas de su ciclo biológico.

En líneas generales se observó que durante la mayor parte del tiempo que dura una interacción se registró una respuesta indiferente de las ballenas a la proximidad de las embarcaciones, es decir, que no mostraron evidencias de cambios en su comportamiento. Sin embargo, encontramos que en la gran mayoría de las interacciones en al menos una instancia las ballenas reaccionaron acercándose o alejándose de las embarcaciones.

Cuando una ballena se acerca a una embarcación, probablemente interrumpe actividades propias de su comportamiento normal, como puede ser el caso de la reproducción y cría, y esto es una forma de disturbio. Cuando un individuo se aleja de la embarcación que lo está avistando, se suma al disturbio provocado por interrumpir su comportamiento normal, aquel causado por la potencial molestia originada en la presencia del barco (IWC., 1986).

Una característica de los avistajes es que ocurren sobre individuos que se encuentran en las etapas más importantes de su ciclo biológico (hembras preñadas, hembras con cría, crías recién nacidas, animales apareándose), dado que la zona es uno de los lugares seleccionados por la especie para la reproducción y cría (Rowntree et al., 2001). En este sentido, los resultados de esta temporada de estudio muestran que gran parte de los avistajes se realizan sobre madres con crías (54% de los grupos avistados), una proporción similar (49%) fue encontrada por Rivarola y colaboradores (2001).

La proporción de madres con crías y grupos no madre con cría que se avistaron, varió a lo largo de la temporada. Al inicio, las embarcaciones se aproximaron frecuentemente a individuos solos. Al finalizar la temporada ocurrió lo opuesto, avistándose casi exclusivamente a las hembras con cría. En los primeros meses de la temporada la mayoría de los grupos presentes en el área son individuos solitarios, a medida que avanza el tiempo y ocurren las pariciones, la cantidad de grupos de madres con cría aumenta. Al ser éstas las últimas en abandonar la zona (Payne, 1986; Rowntree et al., 2001), la proporción de estos grupos presentes en el área

al finalizar la temporada es relativamente alto. Posiblemente está sea la causa de que en los últimos meses de la temporada, la mayoría de los avistajes recaen sobre las madres con crías.

A partir de observaciones preliminares, se podría inferir que hay una elección por parte de los prestadores por avistar animales que presentan despliegues llamativos (por ejemplo: cola afuera, saltos o algún tipo de actividad en superficie), que son reconocidos por su comportamiento “más sociable” hacia las embarcaciones, ballenatos albinos o animales con marcas llamativas (como manchas o cicatrices).

Durante la temporada de estudio operaron 6 empresas de avistaje. Cada una de las cuales estuvo habilitada para operar con una lancha a la vez, salvo bajo circunstancias particulares en las que se permite la salida de 2 embarcaciones por empresa; ejemplos de tales casos ocurren cuando han habido días consecutivos de mal clima (en general con vientos fuertes), por lo cual el puerto ha permanecido cerrado; o en días feriados cuando la demanda turística es alta.

Bajo las condiciones actuales, respecto a la cantidad de empresas, la cantidad de lanchas habilitadas para operar y la creciente demanda turística, se observa que mientras las condiciones climáticas permitan que el puerto esté abierto para el embarque de pasajeros, la presencia de lanchas en la zona habilitada es casi continua. En tal sentido, de los muestreos instantáneos de barrido se encontró que casi un 99% del tiempo se registró presencia de lanchas de avistaje operando en la zona.

Debido a que no se consideraron en el análisis las observaciones realizadas bajo condiciones de vientos fuertes, no se presentan datos que analicen la actividad bajo condiciones climáticas adversas. Resultados recientemente publicados por Argüelles (2008), basados en observaciones realizadas desde las embarcaciones para su tesis de licenciatura “Características del avistaje de ballenas francas, *Eubalaena australis*, en Península Valdés, Argentina” (disponible en la Sede Pto. Madryn de la U.N.S.J.B), sostienen que las ballenas reaccionan más frecuentemente de manera evasiva (alejamiento) en días de viento fuerte, y cuando éste proviene del sudoeste, posiblemente debido a que produce un fuerte oleaje. Este comportamiento ha sido también advertido y señalado frecuentemente por los capitanes.

Este estudio presenta los resultados de una temporada de investigación, y destaca que es posible obtener una idea acerca de la respuesta de comportamiento que muestran las ballenas ante las diferentes modalidades de aproximación y maniobras de avistaje que se realizan en la zona habilitada. Estudios futuros tendientes a valorar el efecto de la actividad de avistaje sobre el comportamiento de las ballenas deberían dirigir sus esfuerzos a la observación focal de grupos de ballenas, estos muestreos permitirían un mejor entendimiento del comportamiento de las ballenas antes, durante y después de la interacción con las embarcaciones.

Realizar estudios basados en observaciones simples de cambios en el comportamiento en respuesta a las actividades de avistaje, posibilitan efectuar monitoreos de utilidad para el control y manejo de la actividad (Rivarola, 2001). Estos estudios aportan información de gran valor para elaborar recomendaciones que sirvan en el manejo de la actividad en el marco de los criterios de un “turismo responsable” para el Área Natural Protegida Península Valdés.

**PARTE N° 3: RECOMENDACIONES GENERALES**

**Autores: Alicia Tagliorette, Claudia Janeiro,  
Alejandro Fernández Ajó, Lucas Bandieri y Carolina Giese**

Proyecto de Investigación aprobado por Disposición 32/07 SSTyAP  
y Autorización 05/07 DFyFS



Alicia Tagliorette  
Claudia Janeiro  
Alejandro Fernandez Ajó  
Guillermo Harris  
Lucas Bandieri  
Carolina Giese

**OBJETIVO N° 4. ELABORAR RECOMENDACIONES PRELIMINARES PARA EL USO TURÍSTICO RESPONSABLE DE LA BALLENA FRANCA AUSTRAL**

1- Reiterar la necesidad de establecer la capacidad de carga y/o límite aceptable de cambio para actividades de avistaje embarcado de ballenas en función de estudios de impactos de la misma, con el fin de optimizar y conservar el recurso.

2- Aplicar el concepto de “mejora continua en el servicio” porque si bien los resultados de satisfacción de este estudio son favorables se deben mantener y mejorar permanentemente a lo largo del tiempo, ajustar a las nuevas necesidades de la actividad y a la tendencia de crecimiento de la demanda.

3- Las agencias podrán actuar como reguladoras del servicio facilitando la previsibilidad de la actividad, ya que la adquisición del mismo se realiza en un 60% a través de excursiones organizadas con antelación.

4- Reforzar la comunicación en general y en particular de los aspectos ligados a las Áreas Protegidas y al status de conservación de la especie en forma asociada, lo que posibilitará comprender restricciones de acercamiento y otras cuestiones que marca la legislación vigente.

5- Realizar acciones de promoción y comunicación que mantengan una coherencia entre el producto ofrecido y las actividades permitidas. (Ej: No mostrar imágenes con acercamientos menores a lo que la legislación permite)

6- Sería deseable que se iniciara un monitoreo a largo plazo que midiera los efectos de la actividad turística y cuyos fondos provengan, entre otros, del canon abonado por los prestadores de servicio de navegación del avistaje de ballenas.

7- Arbitrar los medios económicos, técnicos y humanos necesarios para hacer cumplir el Decreto Provincial N° 167/2008 (Anexo N° 9).

8- Instrumentar protocolos de fiscalización que aseguren el cumplimiento de la reglamentación del servicio de transporte náutico de avistaje de ballenas y sensibilizar a los prestadores directos e indirectos del servicio

9- Diseñar e imprimir material gráfico que informe de manera accesible y entendible al turista acerca del ANEXO II Técnica patagónica de avistaje de ballenas y ANEXO III Código de buenas prácticas para el avistaje de ballenas del Decreto N° 167/2008, con el fin de que se comprenda el espíritu de la actividad, alcanzar la conciencia pública y mejorar la fiscalización. Evaluar la factibilidad de establecer una charla explicativa previa al embarque (Ej: Local de la empresa, Centro de interpretación, Guía de turismo).

10- Mantener un programa constante de capacitación para todo el personal vinculado tanto a la actividad de avistaje de ballenas como al Área Protegida Península Valdés, que incluya a los guardafaunas, fiscalizadores, personal de El Desempeño y del Centro de Interpretación, y personal operativo y administrativo de los prestadores de este servicio turístico.

11- Crear circuitos integrados entre el Área Protegida Península Valdés y el Área Protegida Municipal El Doradillo con el fin de reordenar la creciente demanda y coordinar actividades entre avistaje embarcado y costero.



12- Mantener estándares de calidad en el servicio y generar compromiso público y privado para que los visitantes continúen recomendando la actividad de avistaje de ballenas embarcado y costero.

13- Continuar con este estudio para analizar la evolución de los distintos parámetros teniendo en cuenta las sugerencias, las conclusiones de este trabajo y la nueva reglamentación aprobada recientemente (Decreto N° 167/2008 y Ley N° 5714/2008).

14- Cualquier estrategia de manejo a aplicar debería obedecer al principio de precaución ya que resulta difícil evaluar el costo que las actividades humanas tengan sobre el éxito reproductivo, supervivencia y distribución de la especie.

15- Durante días de viento fuerte la detectabilidad de los animales es mucho más baja que en condiciones buenas, lo cual agrega un riesgo para estos, por otra parte se ha observado que en situaciones climáticas adversas las ballenas se muestran más evasivas. Sumado a la incomodidad que puede causar el navegar con malas condiciones climáticas, se recomienda revisar el límite de intensidad de viento establecido para cierre del puerto.

16- Continuar con las observaciones durante la temporada 2008, ya que los resultados preliminares muestran que es posible mediante observaciones simples de cambios del comportamiento de las ballenas evaluar las maniobras apropiadas y no apropiadas para el avistaje.

17- Utilizar preferentemente la modalidad de aproximación “de espera de respuesta” dado que es la que menor frecuencia de alejamiento y mayor frecuencia de acercamiento de las ballenas produce; lo cual contribuye a una mayor satisfacción del turista.

18- No intentar acercarse a animales que se muestran no receptivos o se encuentran trasladándose. Este tipo de maniobras disminuyen la calidad del avistaje y tienen un efecto indeseable sobre las ballenas.

## AGRADECIMIENTOS

Al personal y directivos de las empresas Moby Dick, Whales Argentina, Tito Bottazzi, Hydro Sport, Punta Ballenas y Peke Sosa por permitir la utilización de sus embarcaciones y la cordialidad con el personal de campo del proyecto.

A la Lic. Luciana Melina Pozzi, quien por motivos académico tuvo que dejar la co-dirección del proyecto el 1 de noviembre del 2007, por su constante y presente apoyo al mismo.

A Romina Llanos y Luján Capdeboscq por su importante aporte al trabajo de campo y recolección de información en Pirámides y El Doradillo, en las Áreas Fauna y Turismo Responsable, respectivamente.

A Lic. Piedad Losano, Lic. Luciana Pozzi, Oc. Guillermo Caille, Lic. Sofia Alderete, María del Carmen Taboada y Lic. María Eugenia Vall por la lectura crítica y revisión del presente informe.

A los participantes de la redacción del proyecto y ajustes de instrumentos metodológicos, Verónica Guarino, Paula González, Daniela Catena y Lic. Marta Bianchi. A Juan Carlos Aguerrebere por el apoyo logístico en el Área Protegida El Doradillo.

A la Lic. Mariana Martínez Rivarola por compartir desinteresadamente su experiencia anterior y las sugerencias aportadas para la realización del presente proyecto.

A las autoridades, personal técnico y operativo de la Subsecretaria de Turismo y Áreas Protegidas de Chubut, la Dirección de Flora y Fauna Silvestre Provincial, la Administradora Península Valdés, Prefectura Naval Argentina, la Municipalidad de Puerto Pirámides y la Municipalidad de Puerto Madryn por permitirnos y facilitarnos la realización de este proyecto de investigación.

Y finalmente y no menos importante a todos nuestro compañeros de Fundación Patagonia Natural por ayudarnos a concretizar este trabajo de investigación.

Este estudio se realizó en el marco del Proyecto ARG/02/G31 GEF-PNUD, que implementa la Fundación Patagonia Natural.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Administración del Área Natural Protegida Península Valdés. 2005. Primer Encuentro Internacional de Operadores de Avistaje de Ballenas. Puerto Madryn - Puerto Pirámides, Argentina.
- Altmann, J. 1974. Observational study of behavior: sampling methods. *Behavior* 49:227-267.
- Álvarez Colombo, G., A. Arias, y A. D. Garciarena. 1990. Un posible efecto de la actividad de embarcaciones de observación sobre la ballena franca austral (*Eubalaena australis*) en IV Reunión de Trabajo de Especialistas en Mamíferos Acuáticos de América del Sur, Valdivia, Chile.
- Arias, A., y G. Álvarez Colombo. 1992. Observaciones sobre el comportamiento de individuos de ballena franca austral (*Eubalaena australis*) frente al acercamiento de embarcaciones en la zona de Península Valdés. Fundación Vida Silvestre Argentina, Buenos Aires, Argentina.
- Arias, A., G. Álvarez Colombo y A. D. Garciarena. 1992. Observación de reacciones a corto plazo en ballenas francas (*Eubalaena australis*) ante el acercamiento de embarcaciones turísticas en V Reunión de Trabajo de Especialistas en Mamíferos Acuáticos de América del Sur, Buenos Aires, Argentina.
- Cámara Argentina de Turismo. 2006. Importancia de la industria de viajes y turismo como actividad económica. Tercer Informe.
- Carribero, A., E. Berrier y M. S. Lindner. 2006. Embarcaciones turísticas y ballenas en Península Valdés. Pag 138 en VI Jornadas Nacionales de Ciencias del Mar, Puerto Madryn. Argentina.
- Cooke, J. G., y V. Rowntree. 2003. Analysis of inter-annual variation in reproductive success of South Atlantic right whales (*Eubalaena australis*) from photo-identifications of calving females observed off Península Valdés, Argentina, during 1971-2000. SC/55/O:1-16.
- Cooke, J. G., V. J. Rowntree, y R. Payne. 2001. Estimates of demographic parameters for southern right whales (*Eubalaena australis*) observed off Peninsula Valdés, Argentina. *J. Cetacean Res. Manage* 2:125-132.
- Fazio, A., A. Marino, y M. Bertellotti. 2006. Caracterización de los avistajes de ballenas en Península Valdés. Pag 187 en VI Jornadas Nacionales de Ciencias del Mar, Puerto Madryn.
- García, C. y G. Harris. 1982. Informe no publicado presentado al gobierno de la provincia de Chubut, Argentina. .
- Harris, G. y C. García. 1986. La Ballena Franca Austral, Puerto Madryn. Argentina.
- Harris, Guillermo. 2008. Guía de Aves y Mamíferos de la costa patagónica. Editorial El Ateneo. 352p.
- Hoyt, E. 2001. Whale Watching 2001. Worldwide Tourism Numbers, Expenditures and Expanding Socioeconomic Benefits, IFAW, Yarmouth Port, MA, USA.
- Hoyt, E. e Iñiguez, M. 2008. Estado del Avistamiento de Cetáceos en América Latina. WDCS, Chippenham, UK; IFAW, East Falmouth, EE. UU.; y Global Ocean, Londres, 60p.
- IFAW Tethys and Europe Conservation. 1995. Report on the Workshop on the Scientific Aspects of Managing Whale Watching. Montecastello di Vibio, Italy.

- Instituto de Conservación de Ballenas. 2004. Taller Turismo Sustentable de Avistaje de Ballenas. Puerto Pirámides, Chubut. Argentina.
- International Whaling Commission. 2001. Report of the Workshop on the Comprehensive Assessment of Right Whales: A Worldwide Comparison. J. Cetacean Res. Manage 2:1-60.
- Losano, P. 2007. Informe estadístico de la Subsecretaría de Turismo del Chubut. Temporada 2006-2007.
- Losano, P. 2008. Informe estadístico de la Subsecretaría de Turismo del Chubut. Temporada 2007-2008.
- Losano, P., y A. Tagliorette. 2005. Estudio de la cadena de valor generado por el avistaje de ballenas en Puerto Madryn, Chubut., Global Tourism.
- Orri, R. 2005. Avistaje de Ballenas en Patagonia. Primer Encuentro Internacional de Operadores de Avistaje de Ballenas, Puerto Madryn - Puerto Pirámides, Argentina.
- Payne, R. 1986. Long term behavioral studies of the southern right whale (*Eubalaena australis*). Rep.Int. Whal. Commn 10:161-167.
- R Development Core Team 2008. R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria, URL <http://www.R-project.org>.
- Rivarola, M., C. Campagna, y A. Tagliorette. 2001. Demand-driven commercial whale watching in Península Valdés (Patagonia): conservation implications for right whales. J. Cetacean Res. Manage 2:145-151.
- Rivarola, M., A. Tagliorette, y C. Campagna. 1995a. Avistaje de ballenas en el Golfo Nuevo, Argentina. Estudios y Perspectivas en Turismo 4:45-57.
- Rivarola, M., A. Tagliorette, y C. Campagna. 1995b. Impacto del turismo sobre el comportamiento de las ballenas. Estudios y Perspectivas en Turismo 4:226-242.
- Rivarola, M., A. Tagliorette, P. Losano, y C. Campagna. 1996. Impacto del avistaje de ballenas en Península Valdés. Informe Técnico N° 28. Plan de Manejo Integrado de la Zona Costera Patagónica. Fundación Patagonia Natural, Puerto Madryn, Argentina.
- Rowntree, V., R. Payne, y D. M. Schell. 2001. Changing patterns of habitat use by southern right whales (*Eubalaena australis*) on their nursery ground at Península Valdés, Argentina, and in their long-range movements. J. Cetacean Res. Manage 2:133-143.
- Sironi, M., R. Schteinbarg, P. Losano, y C. Carlson. 2005. Sustainable whale watching at Península Valdés, Argentina: An assessment by owners and captains of local watch companies. J. Cetacean Res. Manage SC/57/WW2:1-9.
- Tagliorette, A., P. Losano, y C. Torrejón. 2005. Aspectos complementarios del Plan de Manejo y Desarrollo del Área Protegida de El Doradillo. Proyecto Gestión de la Contaminación – Préstamo BIRF 4281-AR Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable- Fundación Patagonia Natural Puerto Madryn, Chubut.

**ANEXOS**

**ANEXO N° 1. Encuesta Pirámides en Castellano**



**ANEXO N° 1**



N°.....ENCUESTA EN TEMPORADA DE BALLENAS EN PUERTO PIRÁMIDES

Día	Mes	Año	Enc.

**PERFIL DE TURISTA**

1- Lugar de residencia: País..... Provincia..... Localidad.....  
 2- En que lugar se aloja (lugar y tipo de alojamiento)..... 3- Edad (años).....

4- Sexo:  F  M

5- Ocupación

Estudiante	
Empresario/a	
Empleado/a Público	
Empleado/a Privado	
Ejecutivo/a-Gerente	

Profesional	
Académico/a	
Técnico/a	
Jubilado/a	
Ama de Casa	
Comerciante	

6- Permanencia en la zona en cantidad de días

7- Tipo de Grupo

Individual	Pareja	Familia	Amigos	Comp. de trabajo	Grupo de viaje	Otro
------------	--------	---------	--------	------------------	----------------	------

8- Composición del Grupo

Nro Total de Personas		Hombres	Mujeres
Menores de 12 años			
De 12 a 25 años			
De 26 a 45 años			
De 46 a 65 años			
66 años y más			

9- Estudios cursados finalizados.....

**MOTIVACION E INFORMACIÓN PREVIA**

10- ¿Cómo contrato el servicio?  
 Contratado en agencia local  Incluido en el paquete  Forma particular

11- Motivos del Viaje (máximo 2 respuestas)

Realizar avistaje de ballenas	Descansar	Conocer la Patagonia	Tener contacto con la Naturaleza	Familiar	De estudio	De trabajo
-------------------------------	-----------	----------------------	----------------------------------	----------	------------	------------

12- ¿Realizo con anterioridad el Avistaje embarcado?  Sí  No  ¿Cuándo?  ¿Dónde?

13- ¿Realizo avistaje costero en la zona del Doradillo?  Sí  No  ¿Cuándo?  ¿Tiene pensado realizar?

14- ¿Tenía información previa?  
 Navegación para avistaje Embarcado  Comportamiento de las Ballenas  Conservación del Ambiente  Áreas Protegidas de Chubut  No tenia información previa

**GASTOS**

15- Gastos (por día por pasajero)

Tour organizado / paquete turístico	\$	(total del paquete)	
Por cuenta propia	\$	Alojamiento	\$
		Excursiones	\$
		Gastronomía	\$
		Otros	\$

**SATISFACCIÓN**

5- Totalmente Satisfactorio 4- Muy Satisfactorio 3- Satisfactorio 2- Poco Satisfactorio 1- Nada Satisfactorio

16- Hora de comienzo:...../ finalización:..... 17- Tipo de embarcación:.....

18- Antes de Embarcar

	5	4	3	2	1	No uso
Local de la empresa						
Sanitarios						
Lugar de espera						
Tiempo de espera						
Atención del personal						

19- Embarcación

	5	4	3	2	1	No uso
Seguridad						
Limpieza						
Comodidad						

20- Excursión

	5	4	3	2	1
Aproximación					
Duración					
Calidad de la experiencia					

21- Guía Ballenero

	5	4	3	2	1	No aplico
Información						
Dinamismo						
Didáctica						
Amabilidad						
Manejo del idioma						
Capacidad para resolver problemas o imprevistos						

22- Precio de la excursión embarcada

Muy caro	Caro	Normal	Económico	Muy Económico
----------	------	--------	-----------	---------------

23- Cumplimiento de las expectativas ¿Por qué?  
 + de lo esperado  lo esperado  - de lo esperado

Calidad/precio	Atención	Muy masivo	Otros
----------------	----------	------------	-------

24- Sugerencia para el tiempo de espera

Audiovisual	Act. Recreativas	Caminatas interpretativas	Charla introductoria	Material Informativo	Otros
-------------	------------------	---------------------------	----------------------	----------------------	-------

25- ¿Volvería a realizar el avistaje embarcado?  
 SI  NO  ¿Por que?

26- ¿Recomendaría realizar el avistaje embarcado?  
 SI  NO  ¿Por que?

27- Sugerencias  
 Comentario que desea realizar

## ANEXO N° 2. Encuesta Pirámides en Inglés



ANEXO N° 2



N°..... SURVEY WHALES SEASON IN PUERTO PIRAMIDES

Day	Month	Year	Enc.

### TOURIST PROFILE

1- Where do you live? Country ..... City .....

2- Where are you staying? (city and kind of lodging)..... 3- Age .....

4- Gender  Male  Female

5- Occupation What do you do?

Professional		
Teacher		
Retired		Student
Housewife		Business man
Trader		Public Employee
		Employee
		Manager

6- Number of days you are spending in the area

7- Group

Individual	Couple	Family	Friends	Co workers	Travel group	Others

8- Group composition

Total number of people		Men	Women
Less than 12 years old			
From 12 to 25 years old			
From 26 to 45 years old			
From 46 to 65 years old			
More than 66 years old			

9- Level of education (primary, high school, university, others).....

10- How did you hire this whale watching boat trip?

Hired in a Puerto Madryn agency	It's part of a tour package	Hired in a local agency

### MOTIVATION AND PREVIOUS INFORMATION

11-Motivation of the trip (You've decided to visit this place because...)

To do whale watching	To rest	To know the Patagonia	Contact with nature	Family trip	Study trip	Work trip

12- Have you previously done a whale watching boat trip? When?..... Where?.....

Yes  No

13- Have you done whale watching from the beach in El Doradillo? When?..... Are you planning to do it?.....

Yes  No

14- Did you have previous information about?

Whale watching boat trips	Whales behaviour	Environmental protection	Protected Areas in Chubut	Didn't have previous information about these subjects

### EXPENSES

15-Travel Expenses (PER DAY PER TOURIST)

Organizad tour/ Tour package	\$	Total cost of the package	
By yourself	\$	Lodging	\$
		Excursions	\$
		Meals	\$
		Others	\$

### SATISFACTION LEVELS

5- Completely satisfied 4- Very satisfied 3- Satisfied 2- Little satisfied 1- Unsatisfied

16- Time of beggining of the boat trip? ..... Time of ending?..... 17- Type of boat.....

18- Before boarding, what did you think about? 19- In the boat

	5	4	3	2	1	Didn't use
Local agency						
Bathrooms						
Waiting room						
Waiting time						
Attention of the staff						

	5	4	3	2	1
Security					
Cleanness					
Confort					

20- During the boat trip 21- About your whale watching guide

	5	4	3	2	1	Didn't use
Information						
Dynamic						
Understandable and educational						
Kindness						
Level of language						
Capacity for solving unexpected problems						

22- About the price of the boat trip

Very expensive	Expensive	Regular	Cheap	Very cheap

23 - Expectations Why?

More than expected	Exactly what expected	Less than expected	Quality/price	Attention	Very crowded	Others

24- Suggestions for the waiting time

Audiovisual activities	Recreational activities	Trekking in the surroundings	Introductory lecture/speech	Learning material	Others

25- Would you do the whale watching trip again?

Yes  No  Why?

26- Would you recommend the whale watching trip?

Yes  No  Why?

27- Suggestions

Please make any suggestions that you consider appropriate.

Alicia Tagliorette  
 Claudia Janeiro  
 Alejandro Fernandez Ajó  
 Guillermo Harris  
 Lucas Bandieri  
 Carolina Giese

## ANEXO N° 3. Nivel de respuesta de la encuesta de Pirámides

**ANEXO N° 3****Nivel de respuesta de las preguntas de la encuesta. Número de encuestas: 720**

<b>PREGUNTA</b>	<b>% RESPUESTA</b>	<b>NRO DE RESPUESTA</b>
Empresa	100 %	720
<b>Perfil</b>		
Nacionalidad	99,0 %	713
Lugar de Alojamiento	89,2 %	642
Tipo de Alojamiento	85,4 %	615
Edad	94,9 %	683
Permanencia	88,9 %	640
Ocupación	90,4 %	651
Tipo de grupo	91,0 %	655
Estudios cursado	68,9 %	496
Tipo de contratos	92,3 %	665
Experiencia anterior	88,6 %	638
Avistaje costero	82,5 %	594
Gasto	59,7 %	430
Tipo de embarcación	99,2 %	714
Duración	99,6 %	717
<b>Satisfacción</b>		
Antes de Embarcar-Local de la empresa	100 %	720
Antes de Embarcar-Sanitarios	99,9 %	719
Antes de Embarcar-Lugar de espera	99,4 %	716
Antes de Embarcar-Tiempo de espera	99,9 %	719
Antes de Embarcar- Atención del personal	99,9 %	719
Embarcación-Seguridad	100 %	720
Embarcación-Limpieza	100 %	720
Embarcación-Comodidad	100 %	720
Navegación-Aproximación	100 %	720
Navegación-Duración	100 %	720
Aproximación-Experiencia	99,9 %	719
Guía-Información	99,7 %	718
Guía-Dinamismo	99,6 %	717
Guía-Didáctica	99,6 %	717
Guía-Amabilidad	99,6 %	717
Guía-Idioma	99,7 %	718
Guía-Problema	99,7 %	718
Precio	75,0 %	540
Expectativa	99,3 %	715
Volvería	100 %	720
Recomendaría	99,3 %	715

## ANEXO N° 4. Nivel de respuesta de los extranjeros en Pirámides

**ANEXO N° 4****Nivel de respuesta de las preguntas de la encuesta de los extranjeros. Numero de encuestas: 249**

<b>PREGUNTA</b>	<b>% RESPUESTA</b>	<b>NRO DE RESPUESTA</b>
Empresa	100 %	249
<b><u>Perfil</u></b>		
Nacionalidad	100 %	249
Lugar de Alojamiento	85,1 %	212
Tipo de Alojamiento	78,7 %	196
Edad	92,8 %	231
Permanencia	85,9 %	214
Ocupación	86,3 %	215
Tipo de grupo	87,1 %	217
Estudios cursado	69,1 %	172
Tipo de contratos	91,2 %	227
Experiencia anterior	83,5 %	208
Avistaje costero	78,3 %	195
Gasto	64,7 %	161
Tipo de embarcación	100 %	249
Duración	100 %	249
<b><u>Satisfacción</u></b>		
Antes de Embarcar-Local de la empresa	100 %	249
Antes de Embarcar-Sanitarios	99,6 %	248
Antes de Embarcar-Lugar de espera	99,6 %	248
Antes de Embarcar-Tiempo de espera	100%	249
Antes de Embarcar- Atención del personal	100 %	249
Embarcación-Seguridad	100 %	249
Embarcación-Limpieza	100 %	249
Embarcación-Comodidad	100 %	249
Navegación-Aproximación	100 %	249
Navegación-Duración	100 %	249
Aproximación-Experiencia	100 %	249
Guía-Información	100 %	249
Guía-Dinamismo	100 %	249
Guía-Didáctica	100 %	249
Guía-Amabilidad	100 %	249
Guía-Idioma	100 %	249
Guía-Problema	100 %	249
Precio	62,6 %	156
Expectativa	99,2 %	247
Volvería	100 %	249
Recomendaría	99,6 %	248



## ANEXO N° 5. Encuesta Autoadministrada Área El Doradillo en Castellano

**ANEXO N° 5**

**ENCUESTA AUTOADMINISTRADA AREA EL DORADILLO**



**Amigo visitante:** Solicitamos a usted contestar, en forma clara y concisa, la presente encuesta. La misma es absolutamente voluntaria y anónima. Tiene por finalidad conocer más profundamente las características del turista/recreacionista que realiza el avistaje costero de ballenas en el Área Protegida El Doradillo, que abarca 30 km. desde Punta Arco hasta Cerro Prismático; y recibir su opinión y sugerencia para el área. Los resultados obtenidos del procesamiento de la información brindarán la posibilidad de proponer nuevos servicios, con el fin de otorgar a los visitantes una feliz y placentera excursión. Desde ya, agradecemos a Usted su atención.

Día:..... Mes:..... Año:.....  
 1- Lugar de residencia habitual: País..... Provincia:..... Ciudad:.....  
 2- Edad:..... 3- Sexo:..... 4- Ocupación:.....  
 5- Estudios cursados finalizados:.....  
 6- Tipo de grupo

Individual	Pareja	Familia	Amigos	Comp. de Trabajo	Grupo de Viaje
------------	--------	---------	--------	------------------	----------------

7- ¿Es la primera vez que visita el Área El Doradillo?  

Sí	No	¿Cuántas?
----	----	-----------

8- ¿Dónde se enteró de la existencia del Doradillo como lugar para observar ballenas desde costa?  

Turismo Municipal	Lugar de Alojamiento	Agencia de Viaje	Medios de Comunicación	Familiares/Amigos	Otros (especificar)
-------------------	----------------------	------------------	------------------------	-------------------	---------------------

9- Lugar /es desde donde realizó el avistaje costero, en este día:  

Punta Flecha	El Doradillo	Las Canteras	Punta Ameghino	Playa Garipe	Otros (especificar)
--------------	--------------	--------------	----------------	--------------	---------------------

10- Hora aproximada que visitó el Área El Doradillo:.....

11- Tiempo aproximado que duró la visita:.....

12- ¿Qué actividades realizó en el Área? (marcar como máximo 2)  

Contemplación	Fotografía	Filmación	Caminata	Picnic	Otros (especificar)
---------------	------------	-----------	----------	--------	---------------------

13- ¿Vio Ballenas?  

Sí	No
----	----

14- ¿Qué actividades realizaban? (marcar como máximo 2)  

Saltos	Cola afuera	Aletazos	Coletazos	Madre e hijo	Respiración
Grupo de cópula	Panza arriba	Ninguna	Otros (especificar)		

Por favor califique los siguientes ítems de acuerdo a la tabla de referencia

15- Previo a su llegada al Área	5	4	3	2	1
Información previa					
Señalización					
Caminos de acceso					

16- Al llegar	5	4	3	2	1
Atención del personal					
Limpieza del sitio					
Sanitarios					
Folletería (material gráfico)					

**Tabla de Referencia**

- 5- Totalmente Satisfactorio
- 4- Muy Satisfactorio
- 3- Satisfactorio
- 2- Poco Satisfactorio
- 1- Nada Satisfactorio

FPN- Fundación Patagonia Natural

17-

En el área	Pta. Flecha					Las Canteras						
¿quién le dio información?												
Desempeño del personal que lo atendió	5	4	3	2	1	No acredita	5	4	3	2	1	No acredita
Información brindada												
Dinamismo												
Didáctica												
Amabilidad												
Manejo del idioma												
Capacidad para resolver problemas o imprevistos												

18- ¿Qué valora de este tipo de experiencias?  

Entorno	Sensaciones	Silencios	Singularidad	Otros (especificar)
---------	-------------	-----------	--------------	---------------------

19- ¿Realizo el avistaje embarcado?  

Sí	¿Cuándo?	No	¿Piensa hacerlo próximamente?
----	----------	----	-------------------------------

20- ¿Qué experiencia le resultó más gratificante?  

Embarcado	Costero	Los dos	Ninguno
-----------	---------	---------	---------

21- Sugerencias  

Cartelería	Cestos de Basura	Bicisenda	Miradores Panorámicos	Baños Químicos
Centro de Interpretación	Senderos de Interpretación		Transporte regular	
Otros (especificar)				

22- ¿Volvería al Área Protegida El Doradillo?  

Sí	No	¿Por qué?
----	----	-----------

23- ¿Recomendaría el avistaje costero en el Área Protegida El Doradillo?  

Sí	No	¿Por qué?
----	----	-----------

24- Comentarios  

--

## ANEXO N° 6. Encuesta Autoadministrada Área El Doradillo en Inglés



**ANEXO N° 6**

**SELF ADMINISTERED SURVEY AREA EL DORADILLO**

*Dear visitor: we ask you to answer, clear and briefly, this survey. It is absolutely voluntary and anonymous. Its purpose is to know in depth the characteristics of the tourist who makes the coastal whale watching in the Protected Area El Doradillo, which covers 30 km. from Punta Arco to Cerro Prismático; and to receive your opinion and suggestion for the area. The results of the processed information will provide the possibility of proposing new services in order to offer up the visitors a happy and pleasant excursion. Thank you in advance for your attention.*

Day:..... Month:..... Year:.....

1- Normal place of residence: Country:..... Province:..... City:.....

2- Age:..... 3- Gender:..... 4- Occupation:.....

5- Highest level of education completed:.....

6- Group:

Individual	Couple	Family	Friends	Co-workers	Travel group
------------	--------	--------	---------	------------	--------------

7- Is this the first time you visit El Doradillo Area?

Yes	No	How many?
-----	----	-----------

8- Where did you find out about the existence of El Doradillo as a place to watch whales from the shore?

Municipal Tourism	Lodging Place	Travel Agency	Communication Media	Family/Friends	Others (specify)
-------------------	---------------	---------------	---------------------	----------------	------------------

9- Places from where you made the coastal whale watching today:

Punta Flecha	El Doradillo	Las Canteras	Punta Ameghino	Playa Garipe	Others (specify)
--------------	--------------	--------------	----------------	--------------	------------------

10- Approximated time of visit to El Doradillo Area:.....

11- Approximated duration of the visit:.....

12- Which activities did you carry out within the Area? (mark 2 as maximum)

Contemplation	Photography	Filming	Walking	Picnic	Others (specify)
---------------	-------------	---------	---------	--------	------------------

13- Did you see whales?

Yes	No
-----	----

14- Which activities were carried out by the whales? (mark 2 as maximum)

Jumping	Tailing	Flapping	Tale Flapping	Mother and calf	Breathing
Copulation Group		The belly for above		None	
Others (specify)					

15- Before your arrival	5	4	3	2	1
Previous information					
Signposting					
Access road					

16- At the arrival	5	4	3	2	1
Staff attention					
Cleanliness					
Bathrooms Fittings					
Leaflets (graphic material)					

<b>Tabla de Referencia</b>	
5-	Absolutely Satisfactory
4-	Very Satisfactory
3-	Satisfactory
2-	Not very Satisfactory
1-	Unsatisfactory

17-

In the Area	Punta Flecha					Las Canteras					
Who gave you information within the Area?											
Staff Performance	5	4	3	2	1	Do not accredit	5	4	3	2	1
Information											
Dynamic											
Didactic											
Kindness											
Language											
Capacity to solve unexpected problems											

18- What do you appreciate of these experiences?

Environment	Sensations	Silences	Singularity	Others (specify)
-------------	------------	----------	-------------	------------------

19- Did you make on board whale watching?

Yes	When?	No
Are you thinking of doing it?		

20- Which experience was more gratifying?

On board	Coastal	Both
None		

21- Suggestions:

Signposting	Garbage cans	Bicycle	Panoramic viewpoints	Chemical bathrooms
Interpretation centre		Interpretation path		Regular transport
Others (specify)				

22- Would you come back to the Protected Area El Doradillo?

Yes	No	Why?
-----	----	------

23- Would you recommend the coastal whale watching in the Protected Area El Doradillo?

Yes	No	Why?
-----	----	------

24- Comments:



## ANEXO N° 8. Nivel de respuesta de la encuesta de El Doradillo

**Anexo N° 8****Nivel de respuesta de las preguntas de la encuesta en el Doradillo. Numero de encuestas: 206**

<b>PREGUNTA</b>	<b>% RESPUESTA</b>	<b>NRO DE RESPUESTA</b>
<b>Perfil</b>		
Nacionalidad	100 %	206
Ocupación	99 %	204
Tipo de grupo	97,6 %	201
Estudios cursados finalizados	84 %	173
Edad	99 %	204
Primera vez en el Doradillo	100 %	206
Hora de visita	91,7 %	189
Duración de la visita	88,8 %	183
Avisto Ballenas	99,5 %	205
<b>Satisfacción</b>		
Previo a la llegada – Información	83,5 %	172
Previo a la llegada – Señalización	89,3 %	184
Previo a la llegada – Caminos de Acceso	90,3 %	186
Al llegar – Atención del Personal	91,3 %	188
Al llegar – Limpieza del Sitio	90,3 %	186
Al llegar – Sanitarios	51,9 %	107
Al llegar – Folletería	82 %	169
Personal que brindó información	80,6 %	166
En el lugar – Información	86,9 %	179
En el lugar – Dinamismo	78,6 %	162
En el lugar – Didáctica	78,1 %	161
En el lugar – Amabilidad	83,5 %	172
En el lugar – Idioma	67 %	138
En el lugar – Resolución de Problemas	56,8 %	117
Realizo avistaje embarcado	95,6 %	197
Volvería	96,6 %	199
Recomendaría	97,1 %	200

Alicia Tagliorette

Claudia Janeiro

Alejandro Fernandez Ajó

Guillermo Harris

Lucas Bandieri

Carolina Giese

**ANEXO N° 9. Decreto 167/08 ANEXO N° 9**

**Decreto Provincial N° 167/2008**  
**Reglamentación del Servicio de Transporte de Avistaje de Ballenas.**  
**Rawson, 29 de Febrero de 2008.**  
**Publicación en el B.O.: 10/03/2008**

**VISTO:** El Expediente N° 215-MCETeI-2008; y

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley N° 5714 prohíbe toda actividad de acercamiento y/o persecución de la Ballena Franca Austral, así como la navegación, natación y buceo con la misma, en el mar de jurisdicción provincial, sin la autorización de la Autoridad de Aplicación de la citada norma;

Que la mencionada Ley faculta a la Autoridad de Aplicación a otorgar los permisos para la prestación del servicio de transporte náutico de personas para el avistaje de ballenas con fines turísticos, previo llamado a concurso público, bajo las condiciones, formalidades y procedimientos que establezca por vía reglamentaria, fijando el canon que deba abonarse por parte de los prestadores del servicio;

Que asimismo determina que será el Poder Ejecutivo quien establecerá las pautas, principios y aspectos técnicos para los acercamientos a la Ballena Franca Austral durante la prestación del servicio de transporte náutico de personas para el avistaje de ballenas con fines turísticos, fijará los actos y conductas expresamente prohibidos;

Que establece que las infracciones a lo dispuesto en la misma, su reglamentación y disposiciones que emitiera la Autoridad de Aplicación, se sancionarán de acuerdo a lo establecido en los Capítulos I y II del Título VII de la Ley N° 4617 y su Decreto reglamentario N° 1975/04;

Que corresponde en consecuencia, reglamentar la citada norma y designar a la Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas dependiente del Ministerio de Comercio Exterior, Turismo e Inversiones o quien la reemplace en el futuro, como Autoridad de Aplicación;

Que ha tomado intervención la Dirección de Asesoría Legal del Ministerio de Comercio Exterior, Turismo e Inversiones y la Asesoría General de Gobierno;

**POR ELLO: El Gobernador de La Provincia del Chubut DECRETA:**

Artículo 1°.- Delimitase el ámbito de aplicación de la presente reglamentación para el servicio de transporte náutico de personas para el avistaje de ballenas con fines turísticos, en la zona comprendida entre Punta Piaggio y Punta Cormoranes desde la línea de más baja marea promedio hasta las TRES (3) millas marinas, en un todo de acuerdo con la zona de uso sostenible del área marítima del Golfo Nuevo, según el Plan de Manejo del Área Natural Protegida Península Valdés, creada por Ley N° 4722, sujeto a las modificaciones que puedan introducirse en la citada norma. La localidad de Puerto Pirámides será el único lugar de salida de embarcaciones para el desarrollo de la actividad.-

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 9°.- Apruébase el denominado «Código de Buenas Prácticas para el Avistaje de Ballenas», que como ANEXO III forma parte del presente Decreto y cuya información mínima a brindar, expresada en el mismo, podrá ser modificada y/o ampliada por la Autoridad de Aplicación, por iniciativa propia y/o a propuesta del Consejo Consultivo de Avistaje de Ballenas a crearse.-

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 18°.- El procedimiento para la determinación de la existencia de las infracciones referidas en el Artículo que antecede, será el establecido por el Decreto N° 1975/04, con las salvedades que

determine la Autoridad de Aplicación mediante Disposición, atendiendo a las especiales circunstancias de la actividad regulada.-

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

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

**Fdo.: MARIO DAS NEVES - Lic. AUGUSTO CERVO – NORBERTO G. YAUHAR**

#### **ANEXO I GLOSARIO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **ANEXO II TÉCNICA PATAGÓNICA DE AVISTAJE DE BALLENAS OBJETO:**

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

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

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

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

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

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

Artículo 6°.- Quedan prohibidas las maniobras y acciones sobre ejemplares de ballena, que seguidamente se enuncian: a) Toda acción o maniobra que implique la separación de ejemplares de ballenas madres de sus crías, interfiera o produzca ruptura de grupos de cópula, o interrumpa series de saltos.

b) Acorralar a los animales contra la costa, accidentes geográficos y/u otra embarcación; el inicio y/o continuación de persecuciones que interrumpen el rumbo normal de las ballenas así como la navegación en círculos en tomo a las mismas.

c) Los cambios múltiples de velocidad en la embarcación que realiza maniobras de acercamiento y el mal uso de la deriva, cayendo sobre el animal.

d) La persecución de los ejemplares ante su alejamiento activo.

e) La colisión y/o acoso a las ballenas y el contacto físico de las personas embarcadas con las mismas.

Artículo 7°.- Las maniobras de avistaje al ejemplar o grupo de ejemplares de ballena, debe realizarse de a una por vez, quedando prohibida toda práctica donde coincidan DOS (2) o mas embarcaciones simultáneamente, salvo en el caso excepcional de navegación restringida dentro de la bahía de Puerto Pirámides dispuesta por Prefectura Naval Argentina; asimismo, a partir del 1° de diciembre de cada año, cuando la cantidad de animales en el área haya disminuido considerablemente.

En esos casos, los Patrones de las distintas embarcaciones deberán coordinar la permanencia alternada de aproximadamente QUINCE (15) minutos cada uno, pudiendo convergir hasta DOS (2) embarcaciones simultáneamente con el mismo individuo.

Artículo 8°.- La aproximación debe realizarse a velocidad de navegación hasta una distancia de DOSCIENTOS (200) metros del ejemplar; a partir de esa distancia se deberá navegar a una velocidad menor a los CINCO (5) nudos hasta una distancia de CINCUENTA (50) metros del ejemplar, desde donde la distancia de acercamiento mínima estará determinada por el tipo de grupo al cual se aproxima y su comportamiento, permitiendo que sea el animal el que se acerque a la embarcación.

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

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



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

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

Si se aproximara a la embarcación otro ejemplar del grupo de cópula, la observación deberá centrarse en ese animal, abandonándose al grupo de cópula.

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

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

En caso de observarse más de un cambio de rumbo, se abandonará al individuo.

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

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

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

### **ANEXO III CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL AVISTAJE DE BALLENAS**

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

Artículo 2°.- Los prestatarios deberán comunicar a sus pasajeros, las reglas establecidas por el presente ANEXO, con un texto de tenor similar al que seguidamente se expone: - Por este medio deseamos hacerlo participar activamente en el compromiso que hemos adoptado como guías balleneros de asegurar un avistaje seguro para las ballenas y educativo y placentero para el visitante.

- Por favor lea el Código de buenas prácticas para el avistaje de ballenas en Península Valdés.

- Solicitamos a Usted tomar conocimiento de las siguientes indicaciones: I. Estar atento y cumplir con las indicaciones del Guía ballenero durante toda la experiencia del avistaje. El Guía ballenero posee experiencia y conocimiento para garantizar un avistaje responsable y de calidad.

II. No arrojar residuos de ningún tipo al agua. Los animales confunden residuos con alimento y su ingestión produce en ellos daños que pueden resultar fatales, y una falsa sensación de saciedad.

III. No intentar tocar a los animales cuando estos se encuentren cercanos a la embarcación. La experiencia de avistaje propone la observación de las ballenas desde una corta distancia. El tocarlas implica riesgos tanto para el visitante como para los animales.

IV. Mantener silencio o un nivel de voz baja, durante la experiencia del avistaje. Disfrutar de la naturaleza y sus sonidos resulta una experiencia maravillosa.

V. Recordamos que en estas embarcaciones el audio externo (parlantes y megáfonos) es limitado.

La contaminación acústica, además de perjudicar al pasajero, también produce disturbios sobre la fauna.

VI. El Guía Ballenero debe cumplir con la Técnica Patagónica de Avistaje de Ballenas, que regula la manera de aproximarse y comportarse con los animales que usted está observando. Esta técnica indica entre otros puntos que:

a. Hasta el mes de septiembre no pueden realizarse avistajes sobre madres con cría.

b. No se debe perseguir, acosar o navegar en círculos alrededor de los ejemplares.

c. Salvo casos excepcionales, sólo puede haber una lancha observando un grupo de ballenas.

d. La distancia normal al animal observado es de un cuerpo de ballena (QUINCE-15- metros). En el caso de que una ballena decida aproximarse más, usted es afortunado. No comprometa a la tripulación solicitando un acercamiento menor.

e. Cuando tenga la oportunidad de observar un ejemplar blanco, la embarcación sólo puede permanecer con éste aproximadamente 15 minutos.

f. Cuando se avista un grupo de cópula, siempre se debe mantener una distancia aproximada al grupo de al menos una longitud equivalente a DOS (2) cuerpos de ballena (TREINTA-30-metros).

g. El acercamiento y alejamiento de los animales y la entrada y salida del puerto se deben realizar a bajas velocidades.

- El documento conteniendo todas las especificaciones sobre la Técnica Patagónica de Avistaje de Ballenas puede ser solicitado en las oficinas del prestador que usted contrató o a la Subsecretaría de Turismo y Áreas Protegidas, a través de los medios que ésta determine.

- Asimismo, los usuarios que detecten faltas al presente reglamento podrán reclamar formalmente a la autoridad de aplicación en forma directa o a través de los libros de quejas y sugerencias dispuestos en cada local de los prestatarios, y el prestador denunciado deberá realizar el descargo por escrito.

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