

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BUENOS AIRES – ITBA
ESCUELA DE (TECNOLOGÍA - GESTIÓN)

INSTALACION Y OPERACIÓN DE LODGE PARA PESCADORES EN LA PATAGONIA ARGENTINA

AUTOR: MARINOSCI JOSÉ ALVARO (LEG 3404)

TUTOR: JORGE ALMADA

**TESIS PRESENTADOA PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN DIRECCION
ESTRATEGICA Y TECNOLOGIA**

BUENOS AIRES

Miembros del Jurado:

No, autorizo al Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA) a publicar y/o difundir en medio alguno el contenido de este trabajo el cual posee fines exclusivamente académicos correspondiente a la maestría cursada en esta Institución. Su uso y difusión queda limitado a jurados de tesis y autoridades de la universidad.

EVALUACIÓN DEL COMITÉ

AGRADECIMIENTOS

A mi familia por el aguante constante.

A Pablo Daloia por toda la experiencia y conocimientos transmitidos.

A Pablo Saracco, reconocido guía de pesca por la entrevista brindada.

A mi tutor del plan de negocios Jorge Almada por el soporte y la paciencia.

RESUMEN DE LA TESIS

El presente proyecto plantea el análisis e investigación para un plan de negocios relacionado a la puesta en funcionamiento de un “Lodge para pescadores con mosca”¹. El mismo analiza el mercado actual, tanto su oferta, su demanda y los nichos de mercado relacionados no cubiertos. También se analizará el entorno macroeconómico el cual se vio alterado a mitad de proyecto cuando se decretó una pandemia mundial que modificó las expectativas de turismo planteadas inicialmente.

Se utilizarán herramientas tales como las encuestas, visitas presenciales a inmobiliarias y lugares con potencial para la instalación del lodge y análisis de datos históricos de entes relacionados a la actividad turística entre otros.

Por otro lado, se entrevistará a personas relacionadas al mundo de la pesca con Mosca y a propietarios y expropietarios de lodges de pesca que funcionaron por muchos años y que aún siguen en actividad.

Inicialmente se planteaba la instalación de un lodge exclusivo para pescadores con mosca. A medida que analizamos el mercado, sus gustos y expectativas, se modificó la idea inicial para transformarla en la instalación y puesta en funcionamiento de un lodge que si bien sigue orientado a pescadores con mosca, plantea actividades alternativas para poder mantenerlo funcionando todo el año y evitar así, cerrarlo los meses en donde no tendría huéspedes dado la veda de pesca durante 6 meses al año.

Con esta propuesta, se paso de apuntar como target a un público muy puntual mayormente integrado por pescadores extranjeros a un público general de buen nivel adquisitivo que disfrute de actividades al aire libre durante todo el año.

Esta modificación nos permitió pasar de un proyecto poco viable económicamente, a un proyecto viable siempre y cuando las restricciones al turismo no perjudiquen el funcionamiento del mismo.

¹ Lodge: Son alojamientos ubicados en destinos no masivos, apartados de las grandes ciudades, rodeados de naturaleza y construidos en madera y materiales amigables con el ambiente. Normalmente son hoteles pequeños que garantizan privacidad y servicio personalizado

INDICE

EVALUACIÓN DEL COMITÉ.....	1
AGRADECIMIENTOS.....	2
RESUMEN DE LA TESIS.....	3
TABLA DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	11
BIBLIOGRAFIA.....	70
ANEXOS.....	71

TABLA DE CONTENIDOS

CAPITULO 1. EL TURISMO EN ARGENTINA Y LA PESCA CON MOSCA

1.1- Contexto mundial y turismo en Argentina.....	Pág 14
1.2- El 2020 y la llegada del Covid-19.....	Pág 15
1.3- La pesca con mosca y los pescadores que la practican	Pág 18
1.3.1- Los servicios que buscan.....	Pág 19
1.3.2- Procedencia y edades.....	Pág 21
1.3.3- Dónde pescan y cuánto están dispuestos a pagar.....	Pág 21

CAPITULO 2. LA OFERTA ACTUAL PARA PESCADORES

2.1- Servicios de pesca disponibles en Argentina.....	Pág 25
2.2 - Lodges en Noroeste y Noroeste argentino.....	Pág 27

2.3 - Lodges en Patagonia	Pág 31
2.4 - Ventajas y desventajas	Pág 35

CAPITULO 3. ESTRATEGIA Y PROPUESTA DE VALOR

3.1- Servicio diferencial a ofrecer	Pág 36
3.2- Lugar para la instalación del lodge	Pág 37
3.3- Actividades propuestas según la época del año.....	Pag 39
3.4 - Análisis FODA	Pág 41
3.5 - Proyecto de instalación - comprar - alquilar – construir	Pág 41
3.6- Procesos y recursos necesarios.....	Pág 43
3.7 - Nueva competencia	Pág 44

CAPÍTULO 4. INSTALACIONES ELEGIDAS - EL LODGE

4.1 - Ubicación.....	46
4.2 - Fachada exterior:.....	47
4.3 - Habitaciones:.....	48
4.4 - Espacios comunes	52
4.5 - Parque y espacios en el exterior.....	53
4.6 - Mejoras y adaptaciones.....	55

CAPÍTULO 5. PLAN DE MARKETING

5.1 - Estrategia	56
5.2 - Producto y marca.....	57
5.3 - Plaza	57
5.4 - Promoción.....	58

5.5 – Precio.....	58
-------------------	----

CAPITULO 6. EVALUACION ECONOMICA-FINANCIERA

6.1- Moneda.....	Pág 60
------------------	--------

6.2- Tiempo del proyecto.....	Pág 61
-------------------------------	--------

6.3- Inversión.....	Pág 61
---------------------	--------

6.4- Financiamiento.....	Pág 61
--------------------------	--------

6.5- Costos.....	Pág 61
------------------	--------

6.6- Escenarios contemplados.....	Pág 61
-----------------------------------	--------

6.7- Flujo de fondos.....	Pág 62
---------------------------	--------

6.8- Periodo de retorno de inversión.....	Pág 65
---	--------

6.9- Valor actual neto (VAN) y tasa interna de retorno del proyecto (TIR).....	Pág 65
--	--------

6.10- Tasa interna de retorno del proyecto (TIR).....	Pág 67
---	--------

CAPITULO 7 – Conclusión Final

Conclusión final.....	Pág 68
-----------------------	--------

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Potenciales zonas de locación Vs ventajas disponibles.....	37
Tabla 2: Potenciales localidades para localizarse Vs ventajas disponibles.....	38
Tabla 3: FODA	41
Tabla 4: Evolución anual de % de ocupación de alojamientos gral en S.M.A.....	45
Tabla 5: Flujo de fondos – Escenario pesimista.....	63
Tabla 6: Flujo de fondos – Escenario esperado.....	63
Tabla 7: Flujo de fondos – Escenario optimista.....	64
Tabla 8: Resultados financieros -VAN.....	66
Tabla 9: Resultados financieros - TIR.....	66

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.1 Evolución del turismo internacional en los últimos años (2016-2019). .	14
Ilustración 1.2. Procedencia del turismo internacional	15
Ilustración 1.3. Evolución del turismo internacional (hasta diciembre 2020)	16
Ilustración 1.4. Resultado de encuesta: edades.....	18
Ilustración 1.5. Resultados encuesta: Prioridades.....	18
Ilustración 1.6. Resultados encuesta: Duración de la estadía.....	18
Ilustración 1.7. Resultados encuesta: Cantidad de personas.....	19
Ilustración 1.8. Mapa de zona Patagonia concurrida por pescadores.....	22
Ilustración 1.9 Mapa de zona concurrida por pescadores en Corrientes y alrededores...	23
Ilustración 2.1 Ubicación por provincia de lodges funcionando.....	25
Ilustración 2.2 Ubicación de lodges en Argentina.....	26
Ilustración 2.3 Lodges funcionando en el NEA- NOA.....	27
Ilustración 2.4 “Ibera lodge”.....	28
Ilustración 2.5 Habitación doble de “Ibera lodge”.....	28
Ilustración 2.6. Galería para desayunar en lodge ubicado en Corrientes.....	30
Ilustración 2.7 Lodges funcionando en la Patagonia Argentina.....	31
Ilustración 2.8 Ubicación de Lodges funcionando en la Patagonia Argentina.....	32
Ilustración 2.9. Dormitorio doble del lodge “Laguna larga”, Esquel, hubut.....	33
Ilustración 2.10 Comedor del Kau Tapen Lodge, Rio Grande, Tierra del Fuego.....	34
Ilustración 3.1 Potenciales zonas de instalación en la Patagonia.....	38
Ilustración 3.2 Actividades promocionadas por temporada.....	39
Ilustración 3.3 Evolución anual de ocupación - alojamientos de caract. similares	45
Ilustración 4.1: Ubicación del complejo para la instalación del lodge.....	46
Ilustración 4.2: Fachada frontal exterior del complejo elegido.....	47
Ilustración 4.3: Fachada trasera exterior del complejo elegido.....	47
Ilustración 4.4: Cuarto de la habitación N°1.....	48
Ilustración 4.5: Baño de la habitación N°1.....	49
Ilustración 4.6: Cuarto de la habitación N°2.....	49
Ilustración 4.7: Vista general de la habitación N°2.....	50
Ilustración 4.8: Vista desde la cama principal hacia el exterior.....	50
Ilustración 4.9: Vista ppal. de la habitación N°3.....	51
Ilustración 4.10: Baño de la habitación N°3.....	51
Ilustración 4.11: Espacio común junto al hogar.....	52

Ilustración 4.12: Amplio comedor.....	53
Ilustración 4.13: Parque posterior.....	54
Ilustración 4.14: Mejoras propuesta para los juegos de niños.....	54
Ilustración 4.15: Esquema de parrilla y quincho a construir.....	55
Ilustración 6.1: Proyección pesimista.....	63
Ilustración 6.2: Proyección esperada.....	64
Ilustración 6.3: Proyección optimista.....	64

INTRODUCCION

Durante los últimos años se ha difundido fuertemente en nuestro país un tipo de servicio “premium”, que ya es común a nivel mundial para los amantes de la pesca deportiva.

Este servicio consiste en brindar un paquete completo a los pescadores que incluya hospedaje con pensión completa, salidas de pesca guiadas durante todos los días contratados y todas las comodidades necesarias para disfrutar al máximo esta actividad.

Los lodge, como se denominan, no solo tienen como objetivo hospedar y llevar a pescar a los visitantes, sino también brindarles un servicio de primer nivel que incluya gastronomía seleccionada y una amplia carta de vinos locales.

La propuesta de este plan de negocios se funda en el desarrollo e instalación de un lodge para pescadores de la modalidad “pesca con mosca” provenientes del extranjero y del país. Apunta a un nivel de pescadores con un buen poder adquisitivo a los que se le brindara un servicio “all inclusive”² basado en la atención personalizada y un servicio de primer nivel. El lugar geográfico para su instalación será la Patagonia argentina, lugar conocido mundialmente por sus excelentes lugares para la práctica de pesca con mosca. Grandes lagos y ríos de montaña son comunes en gran parte de la zona elegida para la ubicación del lodge lo que permite desplazamientos cortos hasta los lugares de pesca.

La temporada habilitada para la pesca dura 6 meses, por lo que el resto de los meses los lodges quedan cerrados. Esto complica de manera importante justificar la inversión.

Este plan de negocios estudiara la instalación y puesta en funcionamiento del Lodge, evaluando tanto sus aspectos económicos-financieros como los relacionadas a los recursos humanos y de marketing.

A su vez, se evaluará la posibilidad de utilizar el lodge como hotel boutique en los meses que la temporada de pesca está prohibida para de esta forma sacar mayor provecho a las instalaciones.

² -all inclusive: servicio que incluye hospedaje, pensión completa y en este caso salida de pesca

Resumen Ejecutivo:

Dado la fuerte devaluación del dólar de los últimos años, el país paso nuevamente a ser elegido por turistas de todo el mundo para vacacionar o visitarlo para desarrollar actividades recreativas.

Existe un segmento de turistas que son pescadores a nivel mundial y que buscan la combinación entre disfrutar de un día de pesca y un servicio completo para sus vacaciones. Estos servicios además de las salidas de pesca incluyen pasajes, hospedaje y comidas que les permita olvidarse de todas las preocupaciones y solo relajarse.

Este segmento de pescadores está dispuesto a viajar grandes distancias visitando distintos países y pagando altos precios en dólares por un servicio diferenciado.

Se busca en este proyecto apuntar a este público que hoy en nuestro país esta compuesto en su mayoría por norteamericanos y brasileños.

Si bien también existe un grupo de pescadores argentinos que eligen estos servicios, generalmente buscan opciones más económicas y sacrifican el servicio de primer nivel. Una alternativa es brindar precios especiales para argentinos, opción que se analizará durante el proyecto.

Los aspectos principales a analizar durante el proyecto serán:

- 1- Lugar de instalación del lodge
- 2- Alquiler, construcción o compra de un hospedaje ya funcionando
- 3- Servicio a ofrecer
- 4- Venta del servicio-marketing
- 5- Activos y personal necesarios para ofrecer el servicio

1- Lugar de instalación

En este plan de negocios se deberá estudiar el lugar donde se decidirá la instalación del lodge. Dependerá fundamentalmente de factores relacionados con la pesca y la logística tanto de personal como de los pasajeros. Estos factores son:

- a- Cercanía a buenos lugares de pesca
- b- Cercanía a un aeropuerto, que permita buscar a los huéspedes extranjeros
- c- Disponibilidad de personal capacitado

- d- Disponibilidad de abastecimiento de insumos
- e- Mayor tiempo de aprovechamiento de los ríos para la pesca (depende de los periodos de veda en cada lugar)

2 - Alquiler, construcción o compra de un hospedaje ya funcionando

Este aspecto a analizar es la conveniencia de alquilar un lugar adecuado por el tiempo que consideremos el plan de negocios, construir un lodge eligiendo un terreno adecuado o alquilar/comprar uno ya existente que pueda ser modificado para los fines buscados. Para esto deberá realizarse un estudio de mercado y analizar las opciones existentes al momento de la decisión.

3 - Servicio a ofrecer

Se buscará destacarse por un servicio de primer nivel que va desde una gastronomía seleccionada, bebidas de buena calidad y atención personalizada. Los grupos deberán ser pequeños y el personal que trabaje en el lodge deberá ser bilingüe para poder comunicarse con los clientes.

Este punto es el principal de la propuesta ya que se busca destacarse en servicio a los clientes. Para esto se deberá contar con profesionales en todos los rubros, siendo primordial la cordialidad y respeto.

4 - Venta del servicio-marketing

Otro aspecto muy importante para el funcionamiento de este proyecto es conseguir clientes en el extranjero, por lo que es fundamental contar con outfitter³ en el exterior para la venta del servicio a los extranjeros. Gran parte del éxito de este emprendimiento es contar con el lodge ocupado la mayor cantidad de tiempo posible y aprovechar todo el periodo del año donde se puede pescar.

5 - Activos y personal necesarios para ofrecer el servicio

Se analizará los activos y el personal que se necesitaría para poder brindar el servicio que se desea. Aquí tendremos en cuenta que se deberá contar al menos con:

- a- Lodge en condiciones como para ofrecer el servicio buscado con las comodidades necesarias.
- b- Vehículo para transportar a los visitantes desde y hasta el aeropuerto
- c- Lanchas equipadas con todo lo necesario para la pesca con mosca
- d- Personal idóneo que incluiría un chef, guías de pesca y personal de limpieza

³ – outfitter: persona encargada de promocionar el lodge en el exterior y hacer las reservas de los servicios.

1-El turismo en Argentina y la pesca con mosca

1.1- Contexto mundial y turismo en Argentina

Durante los últimos años el valor del dólar incentivó fuertemente el turismo internacional en nuestro país y como consecuencia generó grandes sumas de dinero en concepto de hospedaje, transporte y actividades turísticas entre otras.

El turismo internacional creció durante los últimos años de forma marcada entre el 2016 y el 2019 llegando a valores de crecimiento del 10% y se esperaba que estos valores se mantuvieran durante los próximos años.



Ilustración 1.1. Evolución del turismo internacional (2016-2019)

Fuente: Página oficial del Ministerio de turismo y deportes (<https://www.yvera.tur.ar/estadistica/info/turismo-internacional/cuadros-estadisticos>)

Por su lado, dentro de la procedencia de los turistas, encontramos que los países limítrofes como es de esperarse estén en primer lugar.

En primer lugar, los brasileños son los que más visitan nuestro país, seguidos muy de cerca por los chilenos.

PROCEDENCIA DEL TURISMO INTERNACIONAL

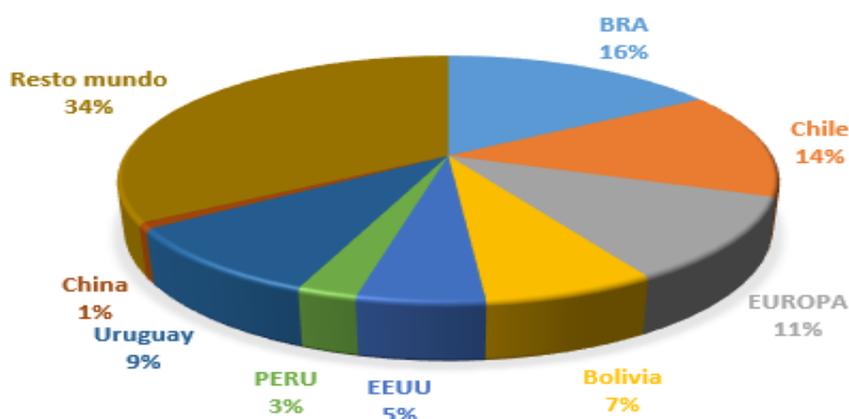


Ilustración 1.2. Procedencia del turismo internacional

Fuente: Página oficial del Ministerio de turismo y deportes (<https://www.yvera.tur.ar/estadistica/info/turismo-internacional/cuadros-estadisticos>)

1.2 - El 2020 y la llegada del Covid-19

El 2020 comenzó como un año normal, con valores de turistas internacionales que si bien presentaban una pequeña baja respecto al 2019, prometían un buen año.

En Marzo las cosas cambiaron. La pandemia a nivel mundial de Covid-19 obligo a cerrar las fronteras de gran parte de los países del mundo, incluidos Argentina y esto desplomo el ingreso de turistas al país.

Entre Abril y Junio las fronteras estuvieron totalmente cerradas y esto dejo imposibilitado el ingreso de turistas a nuestro país. Levemente comenzaron las aperturas a partir de agosto, pero con la gran incertidumbre que reinaba, las complejidades que significaban viajar en ese momento y los altísimos costos de los pasajes, el número de turistas que ingreso al país fue muy bajo por el resto del año.

La caída de ingreso de turistas anual llego al 72% durante el 2020 respecto al año anterior y para el momento de la elaboración de este plan de negocios, la incertidumbre era muy grande. Las fronteras abren y cierran constantemente dependiendo de los DNU emitidos por el presidente de la nación.

Mostramos a continuación los efectos de la pandemia en el ingreso de turistas al país, aclarando que aquí incluimos ingresos tanto por aeropuertos, puertos y fronteras de rutas internacionales.

Turismo internacional entre 2016 - 2020



Ilustración 1.3. Evolución del turismo internacional (hasta diciembre 2020)

Fuente: Página oficial del Ministerio de turismo y deportes (<https://www.yvera.tur.ar/estadistica/info/turismo-internacional/cuadros-estadisticos>)

A pesar de este contexto tan complicado, comenzamos a realizar el estudio de mercado e investigación, remarcando que los datos obtenidos en gran parte son de los años anteriores a la pandemia, en donde la actividad turística se realizaba sin restricciones dado que desde el 2020 los datos son muy poco estables.

1.3 - La pesca con mosca y los pescadores que la practican

Dentro de las actividades turísticas no tan conocidas por la mayoría de la gente, se encuentra la práctica de la pesca deportiva. Esta actividad atrae muchos turistas de numerosos lugares del mundo.

Desde hace tres décadas la pesca con mosca, una especialidad dentro de las pescas deportivas, gana auge en nuestro país tanto en el litoral como en la zona patagónica.

Esta actividad es una fuente de ingresos muy grande para las zonas donde se puede desarrollar la actividad ya que involucra a la industria hotelera, de transporte, alimenticia y guías de pesca entre otros.

Podemos diferenciar a dos grandes grupos de pescadores con mosca en nuestro país.

El primero solo contrata hospedaje y salidas guiadas por separado y generalmente cuidan mucho el presupuesto.

El hospedaje elegido en estos casos es de nivel intermedio (2 a 3 estrellas) y no poseen servicio con pensión completa ni bebidas. Generalmente las comidas no son un tema primordial y se resuelven rápidamente con comidas sencillas y prácticas.

Por lo general salen a pescar por sus propios medios y en algunos casos contratan la salida de pesca por el día.

Enmarcamos en este grupo generalmente a gran parte de los pescadores argentinos y una pequeña porción de pescadores chilenos y brasileños que vienen por pocos días al sur argentino.

Los padres de familia utilizan mucho este tipo de metodología para salir a pescar dado que pueden mezclar un día de pesca con vacaciones junto al resto de su familia.

El segundo grupo prefiere pagar por el servicio completo y olvidarse de la organización. Lo único que deben hacer, es contratar un servicio para que se encargue de todos los aspectos necesarios. Aquí es donde nos encontramos con los “Lodges”, que son alojamientos ubicados en destinos no masivos, apartados de las grandes ciudades, rodeados de naturaleza y contruidos en madera y materiales amigables con el ambiente. Normalmente son hospedajes pequeños que garantizan privacidad y servicio personalizado

Este servicio debe incluir hospedaje con pensión completa, alimentos de primer nivel, servicio de pesca con lancha y guías de habla inglesa y todas las comodidades para que los pescadores disfruten su viaje de pesca. Este es el tipo de clientes al que apuntamos con nuestro proyecto.

Para conocer bien a nuestros potenciales clientes, realizamos encuestas a 17 pescadores con mosca que utilizan este tipo de actividades y contratan servicios completos.

La encuesta hacía referencia a sus preferencias y prioridades cuando contratan estos servicios de pesca. También intenta captar sus experiencias y menciona puntos como la duración de las salidas, cantidad de acompañantes, costos dispuestos a pagar y mejoras propuestas entre otras cosas. (Ver Anexo 1)

Resultados obtenidos de las encuestas:

EDADES



Ilustración 1.4. Resultados encuesta: Edades

PRIORIDADES

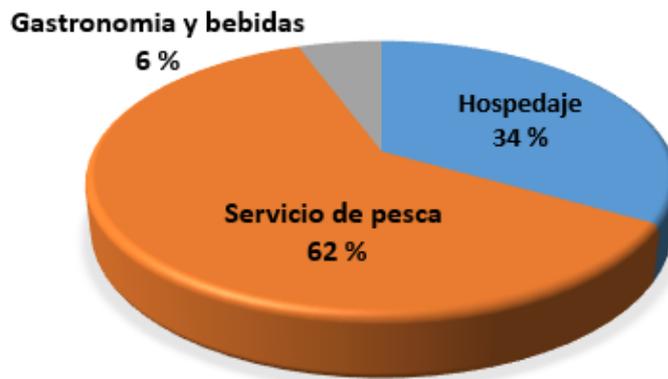


Ilustración 1.5. Resultados encuesta: Prioridades

DURACION DE LA ESTADIA

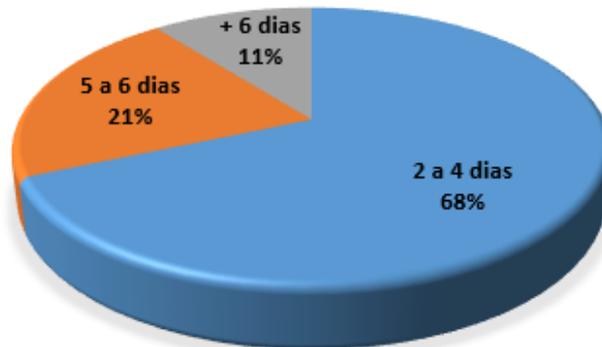


Ilustración 1.6. Resultados encuesta: Duración de la estadia

CANTIDAD DE PERSONAS



Ilustración 1.7. Resultados encuesta: Cantidad de personas

En mayor porcentaje, los clientes que buscan este tipo de servicios son americanos, seguido por europeos y argentinos. También hay un porcentaje de brasileños que eligen este tipo de servicios en nuestro país.

Este grupo de personas posee en su mayoría entre 35 y 60 años y viaja acompañado de una o dos personas.

1.3.1 - Los servicios que buscan

1 - Hospedaje:

Como lo reflejan las encuestas realizadas a este tipo de pescadores, el hospedaje es lo que más importancia tiene fuera del servicio de pesca en sí con un 34% de prioridad.

Buscan un cálido hospedaje con las comodidades necesarias para pasar unos días placenteramente. Luego de un largo día de pesca, unas cómodas camas y duchas con agua caliente son fundamentales.

Dado el gran porte de muchos pescadores americanos, las camas deben ser amplias, así como el baño y otros espacios.

Como reflejan las encuestas, el 58% manifestó viajar con un acompañante por lo que prefieren solo compartir habitación con su compañero de viaje o directamente no compartir habitación.

Los espacios deben ser cómodos teniendo en cuenta la cantidad de equipo de pesca que se utilizan y estar calefaccionados/refrigerados de acuerdo a la zona y época del año.

El lugar debe poseer un espacio común donde poder conversar sobre el día de pesca y programar las próximas salidas mientras se beben tragos preparados o vinos finos de la zona.

2 - Servicio de comidas:

Las comidas y bebidas deben acompañar a la experiencia en todo momento. Dado que no se presentan quejas en las encuestas respecto a la gastronomía en general, tomamos lo ofrecido actualmente por los lodges como lo buscado por estos pescadores.

Desayuno: Se sirve desayuno americano previo a la salida de pesca, con café de calidad, frutas y cereales

Almuerzo: Puede ser a orillas del río o en el mismo lodge. Cuando se elige el río, generalmente se para en la vera del río y allí se los espera con el almuerzo preparado.

Asado, carnes y pollo al disco son platos típicos de este tipo de almuerzos. Una persona del lodge debe ir previo a la llegada de los pescadores a preparar el almuerzo y esperar a los pescadores.

Se acompañan con vino y bebidas variadas.

En caso de que se vuelva al lodge para almorzar, también se los espera con el almuerzo preparado pudiendo variar en sus menús.

Cena: Es el plato más elaborado del día y debe estar acompañado por una picada o similar que se sirve al regreso de la salida de pesca.

Siempre se debe servir una entrada, plato principal y postre.

Se busca preparar platos típicos de la zona y evitar comidas pesadas que puedan generar malestar estomacal a los pescadores para que puedan disfrutar de la siguiente jornada de pesca.

3 - Jornadas de pesca:

Según las encuestas realizadas, este es el punto más importante para los pescadores con un 62% de preferencia, por lo que la satisfacción de su viaje depende en gran medida de su experiencia durante su salida de pesca.

Por esto, es fundamental que los guías sean de primer nivel y puedan comunicarse en inglés, dado que gran parte de los pescadores provienen de EEUU.

Los guías no solo deben poder comunicarse de forma cordial con los pescadores, sino también tener grandes conocimientos de los ríos y tener mucha paciencia y empatía con

los turistas dado que mucho de ellos son de edad avanzada y necesitan ayuda para algunas tareas específicas durante la jornada de pesca.

Otro aspecto muy importante son las embarcaciones que se utilizan durante las jornadas en los ríos o lagos. Las mismas deben brindar todas las comodidades para la pesca realizada y cumplir con los requisitos de seguridad establecidos por las entidades locales.

1.3.2 - Procedencia y edades

El primer gran grupo de pescadores extranjeros que visitan nuestro país son norteamericanos (EEUU)⁴, pescadores por excelencia y con un poder adquisitivo que les permite viajar para poder pescar en los mejores lugares del mundo.

Con un promedio de edad de 55 años, este grupo de pescadores disfruta la pesca en nuestro país y suele venir todos los años durante la temporada de pesca en el hemisferio sur dado que no se superpone con su temporada. Generalmente lo hacen desde diciembre hasta abril. En gran parte son Jubilados que aprovechan su tiempo libre para realizar este tipo de viajes anualmente. Suelen ser muy fieles a sus lodges cuando están a gusto y no es raro que reserven para el año siguiente mientras disfrutan de la cena.

En general son turistas muy amables y disfrutan tanto de nuestros ríos como del servicio de primer nivel que se les brinda en nuestro país.

El segundo grupo podemos dividirlo entre brasileros y chilenos

Este grupo suele ser en promedio más joven que el primero y sus gustos son similares a la de los americanos. Si bien los presupuestos que manejan generalmente no son como los norteamericanos, en general poseen un buen nivel económico.

Suelen ser pescadores del sur de Brasil y en caso de Chile, de todo el país, aunque la pesca con mosca este muy difundida en sur de su país.

El tercer grupo son los pescadores argentinos.

Si bien los distintos grupos de pescadores argentinos varían en servicios y dinero que gastan en sus viajes, optaremos por enfocarnos en los de mayor poder adquisitivo que son los que contratan servicios completos como los que queremos ofrecer en este plan de negocios. Suelen acudir a lodges por experiencias propias o por conocidos y conocen bien los lugares que presentan estos servicios.

Este grupo proviene de todo el país y suelen realizar estas salidas de pesca más de una vez al año.

⁴- Información obtenida de las entrevistas realizadas a dueños de lodges y guías de pescas con moca.

1.3.3 - Donde van a pescar y cuanto gastan

En nuestro país existen dos grandes zonas marcadas donde se practica la pesca con mosca. El noreste argentino y la Patagonia son los grandes polos pesqueros.

La Patagonia, con sus ríos de deshielo y grandes lagos se caracteriza por la pesca de truchas y salmónidos lo que atrae a los pescadores de elite de todo el mundo. Hablar de la Patagonia Argentina es una experiencia mundialmente conocida para los pescadores con mosca de todo el mundo. Además, el paisaje paradisíaco que presenta hace que la pesca sea en un entorno que vale la pena experimentar.

Se puede enumerar a San Carlos de Bariloche, Villa la Angostura y Junin de los Andes como algunos de los centros más conocidos tanto a nivel nacional como internacional para esta actividad.

También la provincia de Chubut y Santa Cruz poseen ríos y lagos muy conocidos y propicios para la pesca con mosca y allí podemos encontrar algunos de los lodges más exclusivos del país.

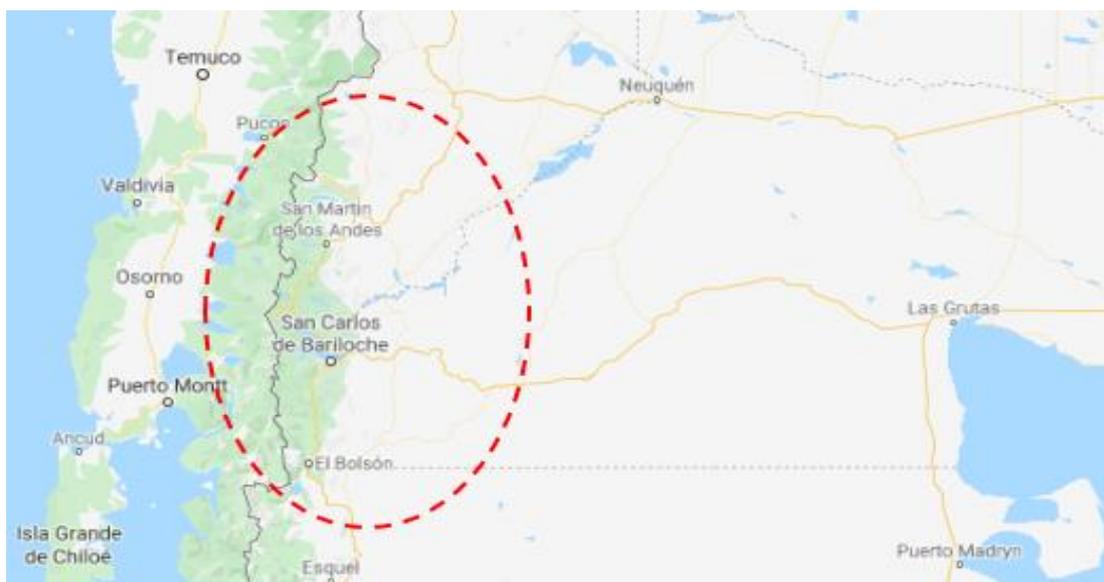


Ilustración 1.8. Mapa de zona Patagonia concurrida por pescadores

Por el contrario, en el noreste argentino se encuentra los mejores tramos del río Paraná para la pesca con mosca de grandes peces como los dorados y pacúes.

Este río, con sus aguas rápidas y climas cálidos ofrece otra posibilidad muy diferente a la Patagonia, pero no menos buscada por los pescadores deportivos.

La diversidad de flora y fauna, los esteros del Iberá con sus aguas cristalinas y la posibilidad de pescar el pez que siempre soñaste hace que sea una opción elegida por mucha gente.

Podemos nombrar a Esquina, Rzepeki e Itati como algunos de los centros más importantes para la pesca del dorado en el noreste argentino.



Ilustración 1.9 - Mapa de zona concurrida por pescadores en Corrientes y alrededores

En cuanto a la cantidad de dinero que gastan tenemos un abanico grande de opciones que va desde los 150 usd hasta los 1000 usd diarios dependiendo del tipo de servicio que pretendan. Estos valores pueden parecer altos, pero tengamos en cuenta que para este grupo de gente la pesca con mosca es más que una simple salida de fin de semana y el dólar es su moneda oficial.

Basándonos en las encuestas realizadas y en base a muchas consultas realizadas en sitios especializados y personalmente a gente relacionada al negocio, tenemos como valores medios entre los 300 y 500 usd diarios por pescador por día que se gastan en estas actividades.

Duración de las salidas

Basándonos también en las encuestas y en las entrevistas que mantuvimos con propietarios de algunos lodges, podemos concluir que:

En el 70% de los casos el servicio es contratado por un periodo de 2 a 4 días, siendo lo más normal 3 días de pesca y 4 noches de hospedaje

En el 20% de los casos las salidas son entre 4 y 6 días.

Solo el 10% de los entrevistados manifestaron solicitar el servicio por una semana o más días. En estos casos generalmente se va cambiando los lugares de pesca, pero siempre se vuelve a dormir al lodge.

2 - La oferta actual para pescadores

2.1 Servicios de pesca disponibles en Argentina

Nuestro país posee a lo largo y ancho de su territorio una gran variedad de topografías, desde zonas totalmente desérticas y áridas donde los vientos hacen la vida muy complicada, hasta grandes selvas tropicales donde la vegetación y la fauna es abundante. Esta diversidad incluye grandes ríos y lagos en los que se puede practicar la pesca deportiva.

Se realizó un relevamiento en páginas dedicadas al rubro, oficinas de turismo y entes relacionados y se tomó como base de información la página Flydreamers.com, que está especializada en este rubro y es la consultada por todos los pescadores con mosca del país y exterior. En la actualidad en nuestro país se encontraron 70 lodges que hospedan pescadores de todos los rincones del mundo repartidos en todo el territorio nacional

El más austral se encuentra en Tierra del Fuego, donde el frío y los vientos predominantes brindan un entorno único.

Por el contrario, en la provincia de Salta, encontramos perdido en las yungas salteñas el lodge más tropical y más alejado de Tierra del Fuego.

Estos 70 lodges para pescadores distribuidos por todo el país dan muchas opciones para poder practicar la pesca con mosca y disfrutar de una placentera estadía.

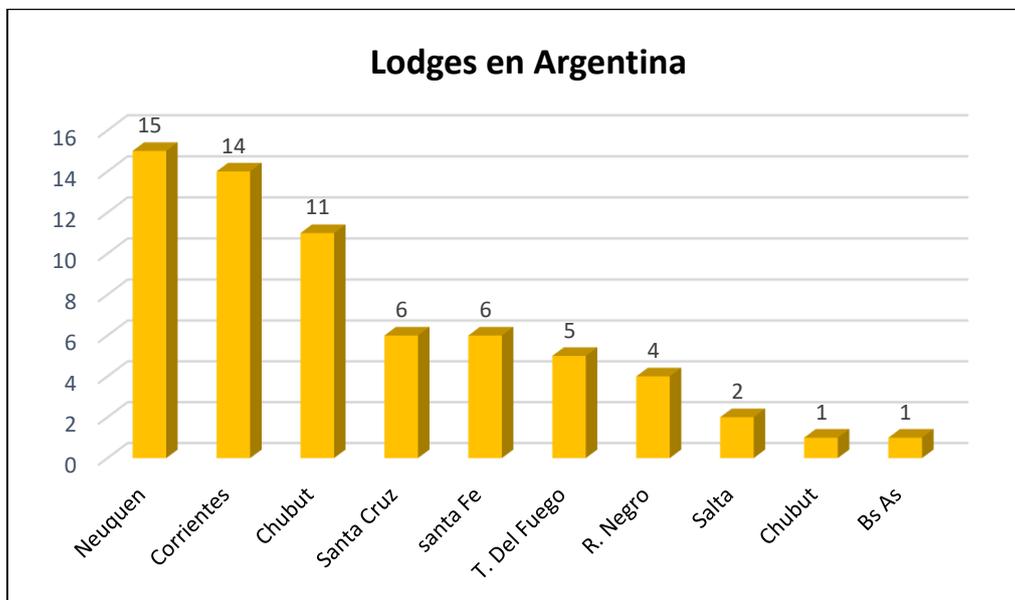


Ilustración 2.1 Ubicación por provincia de lodges funcionando

Fuente: información de página web especializada (<https://www.flydreamers.com/es> y entes relacionados)

Cabe aclarar que aquí estamos haciendo referencia solamente a lodges para pescadores que ofrecen no solo el hospedaje sino también en servicio completo de pesca, y no a hospedajes tradicionales donde podrían hospedarse pescadores.

Para entender la distribución de estos, debemos tener en cuenta que se encuentran en las cercanías a los ríos y lagos donde se pescara durante los días que dure el viaje.

Analicemos esta distribución en un mapa:



Ilustración 2.2 Ubicación de lodges en Argentina

Fuente: página web especializada (<https://www.flydreamers.com/es>)

Cuando se puede apreciar, la distribución geográfica muestra claramente las grandes zonas mencionadas y se puede ver que los puntos donde se encuentran la mayor concentración es en cercanías del río Paraná en la provincia de Corrientes y en la zona de ríos y lagos de la Patagonia, en la provincia de Neuquén y Chubut.

2.2 - Noreste y Noroeste Argentino:

La zona noreste de nuestro país está atravesada por el río Paraná, lo que genera kms de zonas de pesca de gran atractivo, generando la posibilidad de instalar Lodges que puedan hospedar a pescadores que busquen disfrutar de los regalos de este río.

En el río Paraná, encontramos una gran variedad de peces, que van desde pequeños bagres hasta grandes cazadores. El Dorado, un pez de gran porte y poder al que se considera un desafío pescarlo en la modalidad “fly”⁵, es el atractivo principal de este río y motivo por el cual muchos turistas visitan nuestro país.

En esta zona del país se encuentran 18 Lodges funcionando, recibiendo pescadores del país y del extranjero.



Ilustración 2.3 Lodges funcionando en el NEA- NOA

Fuente: página web especializada (<https://www.flydreamers.com/es>)

Hay opciones que ofrecen servicios completos, comenzando con retiro en el aeropuerto más cercano, hospedaje con pensión completa y salidas de pesca para todos los días. Los clientes varían entre Americanos, Brasileños y Argentinos, siendo los más habituales los Americanos (70%)⁶

Las salidas son casi en su totalidad en lanchas, pescando desde las mismas y solo bajando en las costas en ocasiones puntuales, en los llamados bancos de arena.

⁵fly: es la denominación más conocida de la pesca con mosca, modalidad en donde se usa un anzuelo con pelos y plumas para simular un pez o insecto

⁶Información obtenida de encuestas realizadas a dueños de lodges de pesca y guías de pesca del rubro.

Una zona nueva que está creciendo es la de los esteros de Ibera, agregando una nueva oferta con la instalación de un Lodge de gran nivel instalado en el centro de los esteros. Esta zona presente una característica notable que son aguas claras y un flora y fauna autóctona de una gran belleza.



Ilustración 2.4: Pesca desde embarcación en los esteros del Ibera
Fuente: página web especializada (<https://www.flydreamers.com/es>)

Hospedaje

Los lodges se encuentran sobre los ríos y en su gran mayoría presentan una arquitectura que no desentona con el entorno. Poseen mucha madera y buscan brindar un ambiente cálido y tranquilo



Ilustración 2.4 Comedor del lodge “Ibera lodge”
Fuente: página web especializada (<https://www.flydreamers.com/es>)

Las habitaciones son dobles o triples, con cómodas camas y baños privado.

Algunos poseen WIFI y televisión por cable en las habitaciones y otros en las zonas comunes donde se puede mirar una película o videos de las pescas sentados en cómodos sillones.

Para mantener un grupo que pueda ser bien atendido, los lodges no poseen más de 5 habitaciones.



Ilustración 2.5 Habitación doble de “Ibera lodge”

Servicio ofrecido

El día comienza muy temprano por la mañana con el desayuno. Incluye café, tostadas, frutas y tortas. Jugos y yogures completan en menú.

Una vez que se cargaron energías, comienza el día de pesca donde se sube a las lanchas y se navega hasta los lugares de pesca.



Ilustración 2.6. Galería para desayunar en lodge ubicado en Corrientes

Al mediodía, cuando el sol pega más fuerte y el calor está en su máxima expresión, se retoma al lodge donde los están esperando para almorzar.

Los almuerzos están compuestos por una entrada, un plato principal y un postre.

Las bebidas varían desde agua fresca hasta vinos finos y cervezas

Generalmente hay tiempo para una siesta y luego se retoma la pesca por la tarde hasta que la luz lo permite.

Al regreso se sirve una picada con aperitivos antes de la cena y luego una cena completa con vinos a elección.

El día finaliza con un café y charla entre amigos programando la pesca del día siguiente.

La actividad se repite los días por los que fue contratado el servicio, generalmente cambiando los sitios de pesca de acuerdo a las características del río en los días que se realiza la actividad.

¿Qué incluyen los paquetes?

- El traslado hacia el Lodge desde aeropuerto o terminal acordada
- El hospedaje por todos los días contratados con pensión completa.
- La salida de pesca, guías, bebidas en la embarcación y el asesoramiento necesario.
- Los permisos de pesca necesarios

En la gran mayoría de los lodges la totalidad de las bebidas están incluidas. En otros, solo las bebidas alcohólicas se pagan en forma separada.

¿Cuál es el costo de estos paquetes?

Aquí tenemos un abanico dependiendo la calidad del Lodge y del servicio ofrecido.

Varían entre los 200 usd y los 1000 usd por día, siendo un promedio los 350 usd por día por pescador.

Para pescadores argentinos suelen hacer un precio en pesos que tiene un costo menor, pero nos manejamos con estos valores que son los reales y con los que se opera normalmente.

Un dato no menor para destacar es que en la gran mayoría de los lodges se manejan con el valor del dólar paralelo, lo que para el pescador argentino hace mucho más caro el precio del paquete ofrecido.

2.3 - Patagonia

Los lodges de la Patagonia son reconocidos en todo el mundo no solo por la pesca de truchas que es la más destacada de las pescas con mosca, sino también por sus paisajes paradisíacos y por su servicio de primer nivel.

La provincia de Neuquén posee una gran concentración de lodges, seguido por Chubut y Santa Cruz.



Ilustración 2.7 Lodges funcionando en la Patagonia Argentina

Fuente: información de páginas web especializada (<https://www.flydreamers.com/es>)

A su vez, dentro de la Patagonia encontramos una concentración de Lodges en la zona el sur de Neuquén, oeste de Río Negro y noroeste de Chubut, en las zonas cercanas a

Bariloche y San Martín de los Andes. De hecho, uno de los lugares más reconocidos a nivel mundial de Argentina para la pesca con mosca es Junín de los Andes, ubicada en esta zona.

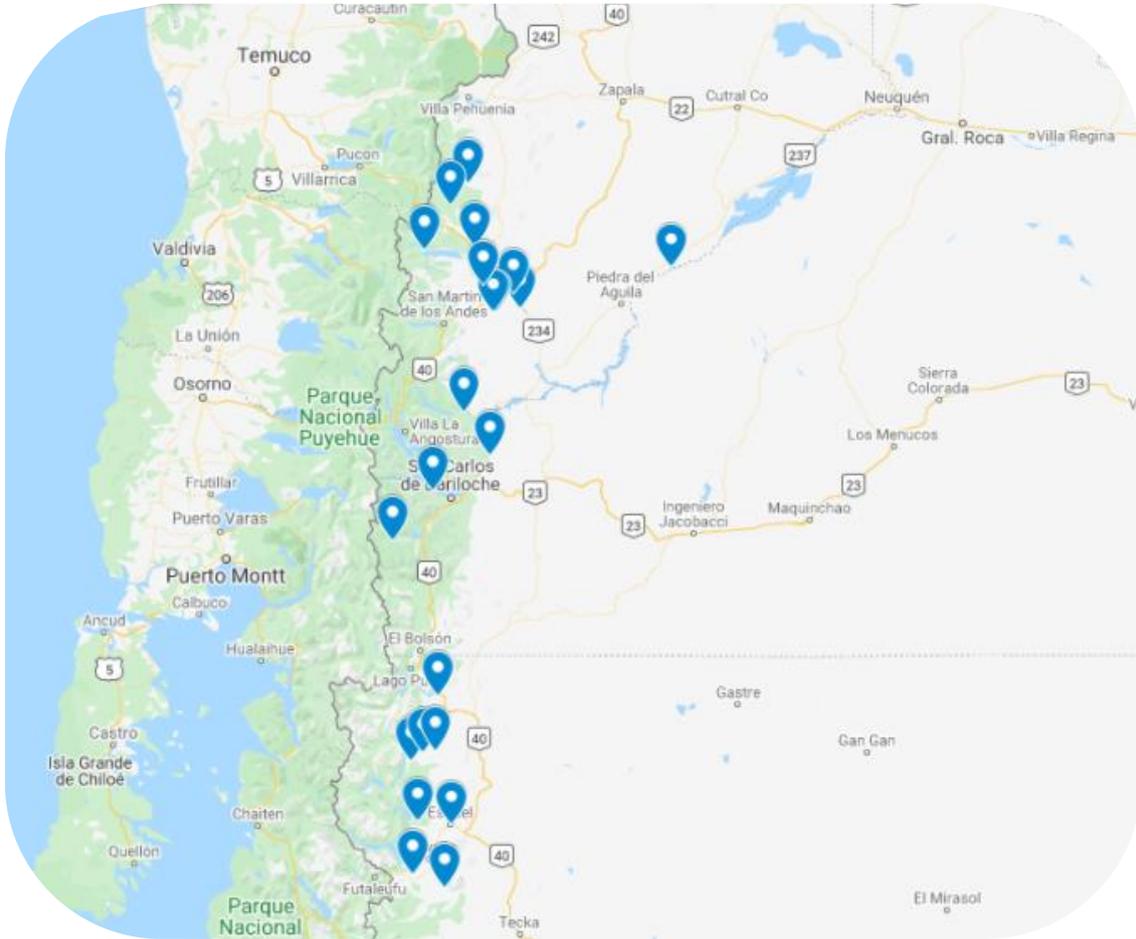


Ilustración 2.8 Ubicación de Lodges funcionando en la Patagonia Argentina

Fuente: página web especializada (<https://www.flydreamers.com/es>)

Hospedaje:

Los lodges de esta zona se destacan por estar en su gran mayoría contruidos con materiales de la zona y respetan un estilo muy natural. Suelen estar contruidos en piedra y madera y sus decoración es sencilla y muy rustica. Siempre mantienen una conexión con el entorno para que no sobresalgan, sino que se integren al entorno.

Se encuentran rodeados por hermosos paisajes naturales y siempre procuran preservar la flora y fauna local en perfecto estado.

Cada vez está más marcada la tendencia de hacerlos autosustentables y se busca que provoquen el menor impacto ecológico posible.

Poseen cuartos dobles o triples y generalmente la capacidad no supera las 8 personas, para de esta manera poder dar un trato preferencial a sus huéspedes.

Los cuartos poseen camas grandes y cómodas para poder brindar comodidad a pescadores de gran porte como suelen ser los americanos

Poseen baños privados y agua caliente para brindar mayor privacidad.

Para las comidas y reuniones de pescadores, poseen un comedor grande con una mesa para acomodar a todos los huéspedes durante el almuerzo y la cena.



Ilustración 2.9. Dormitorio doble del lodge “Laguna larga”, Esquel, Chubut

¿Qué incluyen los paquetes?

- El traslado hacia el Lodge desde aeropuerto o terminal acordada, siendo en estos casos distancias grandes por caminos poco transitados
- El hospedaje por todos los días contratados con pensión completa.
- La salida de pesca, guías, bebidas en la embarcación y el asesoramiento necesario.
- Los permisos de pesca necesarios



Ilustración 2.10 Comedor del Kau Tapen Lodge, Rio Grande, Tierra del Fuego

¿Cuál es el costo de estos paquetes?

Los costos varían entre los 300 usd y 1000 usd diarios. Los más caros son los casos de servicios muy exclusivos en grandes estancias junto a ríos o lagos que brindan una exclusividad especial.

También para pescadores argentinos suelen hacer un precio en pesos que tiene un costo menor, no mucho menor, pero nos manejamos con estos valores que son los reales y con los que se manejan. Además, esto se da solo en caso de tener espacios disponibles por alguna cancelación o similar.

Los valores promedios oscilan los 500 usd diarios con el servicio de pesca incluido

Países limítrofes

Chile posee también una gran cantidad de opciones, llegando a 37 lodges que se encuentran en su gran mayoría en la zona sur del país, compitiendo con los argentinos de la Patagonia⁵.

Si bien no son en el país, dado la cercanía de estos a los lodges argentinos, los nombramos como una opción dado que poseen las mismas características y brindan una opción tanto para argentinos como para extranjeros.

Los servicios ofrecidos son iguales a los de los Lodges argentinos, incluyendo hospedaje con pensión completa, salidas de pesca y todo lo necesario para la estadía.

⁵ información obtenida del sitio web (<https://www.flydreamers.com/es>)

El rango de precios que manejan es similar, entre 300 usd y 1000 usd con el servicio de pesca incluido.

2.4 - Ventajas y desventajas

Los lodges que presentamos en este capítulo como ofertas disponibles, tienen la característica puntual de ser en su gran mayoría exclusivos para paquetes armados para pescadores por lo que en épocas fuera de temporada deben cerrar o quedan prácticamente sin huéspedes.

Dado que las temporadas de pesca abarcan la mitad del año, el resto de los meses las instalaciones y personal no son aprovechados por lo que se deja de obtener ingresos rentables.

Además, poseen costos muy elevados, mayormente por la logística que es necesaria para las actividades realizadas en los lugares que se encuentran, la comisión del outfitter en el exterior y los guías de pesca autorizados.

Otro de los aspectos a tener en cuenta es la necesidad de un outfitter en el exterior.

Como contrapartida, los precios se manejan en dólares, por lo que resultan más rentables que otras actividades similares.

También se debe mencionar que los pescadores que vienen del exterior nunca intentar armar sus propias salidas de pesca por si solos. La distancia, idioma y desconocimiento de la zona los obliga a contratar los servicios completos lo que asegura que si son bien atendidos, regresaran el próximo año.

3 - ESTRATEGIA Y PROPUESTA DE VALOR

3.1- Servicio diferencial a ofrecer

Como se menciona en el capítulo anterior, gran parte de las opciones de lodges que vimos que están actualmente funcionando tienen el problema de que cuando la temporada de pesca termina, quedan meses del año sin poder ofrecer el servicio.

Ante esta situación, tienen dos opciones:

- a- Cerrar por los meses que dura la veda de pesca y volver a abrir cuando la temporada comienza nuevamente.
- b- Ofrecer otros servicios para atraer visitantes a su lodge durante los meses que no se puede practicar la pesca deportiva.

Además, luego de un estudio profundo de las opciones actuales, nos encontramos con que las propuestas del tipo mencionado para pescadores argentinos son muy pocas, lo que nos abre una oportunidad de mercado y aquí es donde vamos a apuntar con nuestro plan de negocios.

“la oferta de lodges para pescadores argentinos son casi nulas, los precios son muy altos para gran parte de los potenciales clientes argentinos y los propietarios prefieren enfocarse en extranjeros” nos decía Pablo Saracco, muy conocido guía de pesca argentino durante la entrevista telefónica que mantuvimos durante Octubre del 2020.

Esto se debe en gran parte a los altos costos que son generados principalmente por grandes costos de logística, de un representante en el exterior y los de mantener el lodge con pocos meses de ocupación.

Por otro lado, los propietarios al poder trabajar con extranjeros y vender sus servicios en dólares americanos, no se preocupan por atraer al potencial pescador Argentino y arman sus propuestas siempre pensando en los provenientes del extranjero.

Nuestra propuesta se basa en usar el mismo lodge durante todo el año, combinando los meses de temporada de pesca, con otras actividades para los meses fuera de temporada.

Para esto se buscará agregar otras actividades y de esta forma, atraer visitantes que disfruten de la vida al aire libre y que se hospeden en el lodge los meses donde la pesca está vedada.

De esta forma, eliminamos los meses con el lodge vacío fuera de temporada. Como se busca brindar propuestas más accesibles para pescadores argentinos, se eliminarían los costos de un representante en el exterior que se lleva altas comisiones.

Como se mencionó, se buscará hacer propuestas interesantes para poder atraer a grupos de pescadores argentinos que hoy no acceden a estos servicios por el alto costo de los mismo. Esto se promocionará ofreciendo descuentos al contratar el servicio de hospedaje más la salida de pesca.

Para disminuir los costos de los servicios de pescas se contratará a guías jóvenes y se evitara a los de renombre que cobran grandes sumas. Teniendo en cuenta que el 62% de los encuestados menciono que lo más importante de su viaje era la salida de pesca, se dará mucha importancia a la elección de los guías y el servicio de pesca brindado.

El servicio brindaría hospedaje, desayuno, almuerzo en el lugar donde sea la actividad elegida, una recepción por la tarde al llegar al lodge y una cena completa.

3.2 - Lugar para la instalación del lodge

Para esta decisión, se deberá tener en cuenta la cantidad de visitantes anuales, la variedad de lugares y tipos de actividades paralelas que se puedan realizar, la disponibilidad de recursos cercanos, los lugares de pescas cercanos, la facilidad de llegar desde puntos lejanos (aeropuerto cercano) entre otros puntos fundamentales.

Para esta decisión, se realizó un cuadro comparativo entre los puntos mencionados:

	Patagonia	Litoral
Cantidad de turistas visitantes	✓✓✓	✓
Lugares de pesca	✓✓✓	✓✓✓
Actividades paralelas potenciales	✓✓✓	✓✓
Accesibilidad (aeropuertos)	✓✓	✓✓
Clima	✓✓	✓✓
TOTAL	✓✓✓	✓✓

Tabla 1: Potenciales lugares de locaciones Vs ventajas disponibles (elaboración propia)

Luego de analizar las ventajas de cada lugar, decidimos la instalación del lodge en la Patagonia, lugar donde nuestro plan de negocios tendría un gran potencial para desarrollarse.

Dentro de la Patagonia hay muchas opciones de lugares a instalarse dado la variedad de opciones de pesca disponibles.

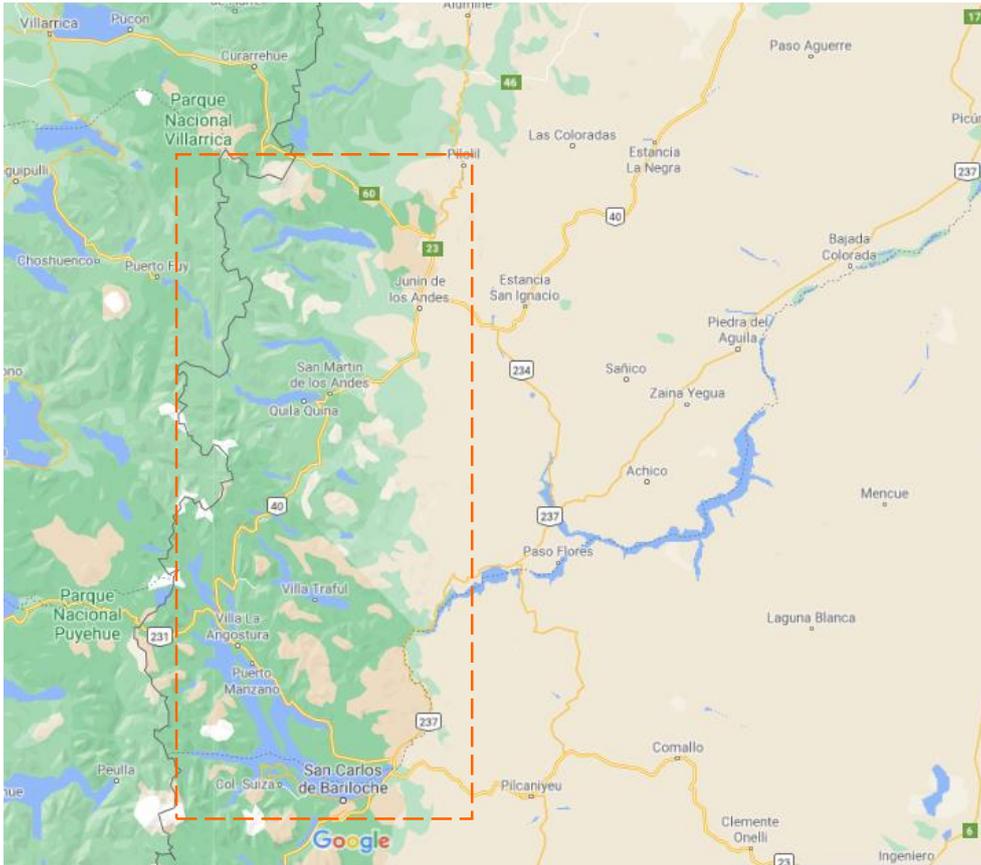


Ilustración 3.1 Potenciales zonas de instalación en la Patagonia

Para poder tener un panorama más claro, se realizó una visita a Bariloche, Villa La Angostura, San Martín de los Andes y Junín de los Andes.

Aquí se pudo ver que la zona presenta infraestructura y posibilidades muy amplias tanto de construir como de alquilar un complejo o cabañas ya construido.

Además, dispone de una gran diversidad de ríos y lagos para llevar a los pescadores alojados en las cercanías.

Luego de analizar las opciones se realizó la siguiente comparativa:

	Costos	Cercanía a aeropuertos	Servicios disponibles	cercanías a lugares de pesca	Resultado
Villa la angostura	✓	✓	✓ ✓	✓ ✓	✓
Bariloche	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓
Junin de los andes	✓ ✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓
San martin de los andes	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓

Tabla 2: Potenciales localidades para localizarse Vs ventajas disponibles (elaboración propia)

Finalmente, el lugar seleccionado fue San Martín de los Andes. Este destino además de las cercanías a muchos lugares de pesca tiene la ventaja de ser un punto turístico por excelencia, lo que contribuye con la idea del proyecto de tener el lodge alquilado durante todo el año no solo por pescadores.

3.3 - Actividades propuestas según la época del año

Con la ubicación decidida, se pudo armar un plan anual de tipos de actividades propuestas según la época del año. Veamos un esquema del año con las actividades propuestas de acuerdo al mes:

Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
PESCA						Caza mayor		SKI		Vida aire libre	
											

Ilustración 3.2 Actividades promocionadas por temporada

De esta forma, el lodge se puede mantener ocupado durante todo el año, brindando un servicio especializado todo incluido de acuerdo a la temporada del año que se encuentre. Fuera de la temporada de pesca, las actividades se contratarán con el paquete al alquiler, de manera similar a los paquetes de pesca y con esto se busca poder brindar más opciones y tentar a usar el servicio de hospedaje con pensión completa a un público más amplio.

Noviembre a Mayo:

El fuerte del lodge como se planteó desde un principio será la pesca con mosca. Se brindará un servicio completo, desde el hospedaje con todas las comidas y bebidas incluidas, las salidas de pesca con los guías y todo lo necesario para la estadía y pesca los días que dure el servicio.

En estos meses también se podrán contratar otros servicios como kayak, cabalgatas, trekking, avistaje de aves, etc

Mayo y Junio:

En estos dos meses se brindará la opción de hospedar cazadores deportivos que respeten todas las normas de la zona elegida. Dado que en la zona hay cotos de caza que cumplen

con las normas vigentes, se realizaran acuerdos para brindar el servicio complementario de hospedaje y traslado.

También se seguirán incluyendo actividades paralelas como trekking y cabalgatas

Julio y Agosto:

La temporada de nieve atrae miles de turistas a la zona lo que brinda una excelente oportunidad para hospedar esquiadores de todo el mundo, al que se le puede ofrecer un servicio completo con alquiler de equipos y traslados hasta los centros de ski. El punto fuerte será ofrecer el traslado hasta el cerro con los pases y equipos a retirar al llegar al centro de ski. Para eso será fundamental un acuerdo con tiendas especializadas.

En estos meses, además, se pueden organizar travesías 4x4 en zonas aledañas, haciendo acuerdos con grupos que organizan este tipo de actividades.

Septiembre y Octubre:

En estos dos meses y ya comenzando a tener climas más cálidos se buscará incluir al paquete actividades al aire libre como ser trekking, cabalgatas, y mountain bike.

Actividades para empresas:

Si bien la propuesta es un lodge pequeño, durante los meses fuera de temporada se promocionará además que se pueda usar para actividades de integración de personal y programas para directivos de empresas y similares. Para esto se contratarán profesionales entendidos del tema y se usaran las instalaciones del lodge y se combinará con salidas recreativas en la zona. Este plus ayudará a ocupar el lodge fuera de temporada y promocionará el mismo para la gente de la zona.

Algunos ejemplos de actividades a promocionar:

-Team building:

“construcción de equipo”. Es el conjunto de dinámicas y actividades de integración en una empresa que se utilizan para que los miembros interactúen en grupo con el fin de mejorar sus capacidades de jugar en equipo,

Crear experiencias de team building facilita la adquisición de nuevas habilidades de trabajo en equipo y a construir y mejorar equipos de alto desempeño mediante actividades lúdicas y diferenciales

- Retiros espirituales grupales y yoga

Los tiempos actuales y las presiones diarias hacen que nuestra mente necesite un descanso. Esto es lo que brindan estas actividades, un momento de paz y tranquilidad para desconectarse del mundo y conectarse con uno mismo.

Los retiros además permiten compartir tiempo con personas con inquietud por la mejora del bienestar y, por lo tanto, ofrecen la oportunidad de pasar momentos únicos con personas que buscan la paz interior. Los retiros también brindan la oportunidad de hacer amigos con los que puedes mantener el contacto tras regresar de la actividad.

3.4 - Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Para entender todo lo que nos puede afectar en el proyecto, se elabora el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) para el proyecto de negocio:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Lodge ocupado todo el año - Precios inferiores a lodges actuales - Diversidad de actividades - Eliminación de intermediarios	- Pescadores argentinos que no acuden a lodges actuales - Sumar y explotar otras actividades alternativas - Turismo de la zona durante los fines de semana - Sumar a las familias al lodge
DEBILIDADES	AMENAZAS
- Cobrar en pesos Argentinos - No tener un nombre conocido	- Lodges actuales con grandes estructuras - Gran cantidad de cabañas y hospedajes en la zona - Aumento en precios de los insumos y servicios - Inestabilidad económica del país

Tabla 3: FODA

A - Fortalezas:

- Quizás la mayor de las diferencias respecto a los lodges tradicionales y por eso una gran fortaleza es que nuestro plan de negocios plantea mantener el lodge abierto durante todo el año.
- Los precios serán inferiores a los que poseen los lodges actuales. Si bien puede parecer que no es así evaluado los mismos en dólares, tenemos en cuenta que los pagos siempre se hacen al precio del dólar paralelo, lo que lleva a que en moneda local, sean muy inferiores.
- La eliminación de intermediarios permitirá un ahorro importante de los costos, por lo que ayuda a bajar el costo y así aumentar la cantidad de potenciales clientes

B - Oportunidades:

- Sumar a gran cantidad de pescadores argentinos que actualmente no son clientes a los lodges tradicionales
- Agregar actividades alternativas a realizar durante el hospedaje en el lodge, lo que suma nuevos clientes con intereses distintos a la pesca con mosca
- Reforzar las promociones para atraer al turismo local durante los fines de semana fuera de temporada.
- Sumar a las familias al complejo

C- Debilidades:

- Tarifas menores a la competencia, lo que genera un ingreso menor respecto a la competencia directa de los lodges y obliga a bajar gastos o innovar.
- No poseer un nombre reconocido entre los pescadores con mosca
- No estar ubicados junto al río o lago, un aspecto siempre valorado por los pescadores

D - Amenazas:

- Lodges funcionando que podrían absorber a pescadores argentinos ajustando sus precios o acomodando su operativa para que sea rentable.
- Mucha competencia en la zona de hospedajes tradicionales, ya sea cabañas, hosterías, etc.

3.5 - Proyecto de instalación - comprar - alquilar – construir

Para decidir si la mejor opción es alquilar un complejo que se adapta a las necesidades o comprar ya sea un complejo terminado o un terreno y construir, visitamos inmobiliarias de la zona de San Martín de los Andes y evaluamos las opciones.

Si bien el plazo del plan de negocios va de la mano con la inversión que vamos a hacer, en este caso dado el momento de incertidumbre actual, se optó por llevar a cabo el plan de negocios con una inversión más pequeña. Por esto optamos por alquilar y adaptar a nuestras necesidades un complejo y no comprar un terreno y construir dado que la inversión sería mucho más grande y los tiempos de recuperación mucho mayores (mínimo

4 años con un porcentaje de ocupación del 50% o más contra 1 año en el caso del alquiler). La inversión inicial en el caso del alquiler elegido ronda los Usd 65.000 contra un costo mínimo de Usd 250.000 que sería la inversión inicial si se decidiera la opción de comprar un complejo o un terreno y construir sobre las instalaciones adecuadas.

Seleccionamos entonces las tres mejores opciones teniendo en cuenta cercanía a lugares de pesca, cercanía a lugares de abastecimiento, facilidad de acceso, comodidad de las instalaciones, calidad de las instalaciones y costos adecuados para el proyecto.

Finalmente decidimos basar el plan de negocios en alquilar un complejo en San Martín de los Andes a 5 minutos del centro de la ciudad. El contrato sería por un periodo de 5 años, con un precio fijo en dólares. A su vez dado que el complejo ya tiene las habilitaciones para funcionar como hotel, se puede comenzar a utilizar en el momento que se terminan las adaptaciones del lugar.

3.6 - Recursos necesarios

Como se mencionó en el punto anterior, nuestro plan de negocios se basará en un hospedaje ya construido.

El mismo debe contar con entre 3 y 5 habitaciones para de esta forma conservar el cuidado personal de los huéspedes sin la necesidad de una gran estructura de personal trabajando en el lodge.

Por otro lado, debe tener un estilo rústico y que en armonía con la naturaleza. El mismo debe estar alejado de los ruidos y molestias de la ciudad.

A su vez poseer un área de descanso y una sala de estar cómoda para el desayuno y potenciales actividades a realizar en el interior.

Dado nuestra idea marcada de un servicio muy profesional, los recursos humanos necesarios serán de vital importancia para asegurar el nivel buscado.

Para ello se necesitará:

a- Un encargado/a que hable inglés y maneje las cuentas.

Se buscará una persona que pueda interactuar con huéspedes de distintas procedencias y pueda manejar el dinero y recursos del hospedaje.

b- Un empleado/a de limpieza.

El mismo deberá estar tiempo completo en el hospedaje

c- Un cocinero/a para las comidas del día y en caso de que sea necesario se traslade con los guías pueda hacerlo

d- Guías de pesca:

Como se menciona es un punto muy importante y gran parte de la experiencia de los clientes depende de su salida de pesca y el trato con el cliente.

Se enfocará en contratar guías jóvenes y entusiastas para esta tarea procedentes de la ciudad o alrededores.

Por otro lado, se contempla el traslado de los pescadores hacia los ríos y lagos. Para esto se comprarán dos vehículos usados pensados con este fin.

En cuanto a las jornadas de pesca, se necesitarán dos botes que serán utilizados por los guías durante la flotada en el río o lago. En estos se realiza gran parte de la jornada de pesca, permitiendo acceder a lugar que en vehículo no se puede y donde los peces están más presentes.

3.7 - Nueva Competencia

Al modificar el tipo de propuesta, ampliamos y modificamos lo hospedajes que podemos considerar como potencial competencia al que nos enfrentaremos.

Si bien la propuesta sigue siendo con marcada tendencia a pescadores y amantes de la vida al aire libre, podemos sumar como competencia a las cabañas y hospedajes de 3 o más estrellas que ofrezcan un servicio todo incluido.

Por esto y sin entrar en detalles de cada tipo de hospedaje, buscamos referencias de cantidad de hospedajes y demanda para los mismos.

Para esto buscamos registros de % de ocupación de hospedajes en San Martín de los Andes durante los últimos 5 años.

Encontramos los siguientes resultados:

EVOLUCIÓN MENSUAL y ANUAL DEL FACTOR DE OCUPACIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS REGISTRADOS
(Datos en porcentajes por plazas)

PERIODO ENERO 1977 - FEBRERO de 2020

AÑOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL
2010	74,8	69,3	27,5	22,0	15,3	12,3	55,2	47,5	47,3	20,3	23,8	13,7	36,3
2011	75,3	71,9	37,3	21,7	10,6	4,3	26,7	36,0	37,7	16,1	15,0	14,0	31,5
2012	46,7	52,1	14,7	26,5	8,7	8,8	57,7	44,5	39,0	19,7	25,6	24,8	31,4
2013	82,5	70,5	40,0	27,6	11,5	19,4	60,2	50,1	36,6	21,8	30,3	29,5	40,9
2014	87,2	83,1	44,5	29,4	16,2	16,4	54,1	52,9	31,2	30,1	33,3	35,5	44,1
2015	85,3	80,1	44,5	30,0	9,9	15,6	59,7	50,0	31,3	27,0	28,8	34,5	43,1
2016	76,9	69,6	35,6	25,5	12,8	17,2	53,5	46,8	32,2	28,9	34,7	35,0	40,1
2017	75,0	66,4	32,6	30,8	16,0	17,6	55,5	48,8	39,8	28,4	34,4	33,8	41,3
2018	74,4	66,3	40,2	33,6	18,0	15,4	59,2	50,9	42,1	29,9	37,5	37,3	43,5
2019	76,8	63,5	39,6	35,7	18,1	18,8	65,64	59,8	45,9	30,0	39,6	42,1	46,1
2020	79,7	77,6											78,7

Tabla 4: Evolución anual de % de ocupación de alojamientos en San Martín de los Andes
Fuente: Tabla del boletín anual de la secretaria de turismo de San Martín de los Andes

A su vez, revisamos estos mismos porcentajes, pero más enfocados en hospedajes similares a nuestra propuesta y los resultados fueron:

- Hosterías 4 estrellas: 44% de ocupación anual en los últimos 5 años
- Cabañas 3 y 4 estrellas: 40% ocupación anual en los últimos 5 años



Ilustración 3.3: Evolución anual % de ocupación de alojamientos en S.M.A complejos con características similares

Fuente: página oficial de la secretaria de turismo de San Martín de los Andes

Cap 4 - Instalaciones para la propuesta - El Lodge

4.1- Ubicación

Como mencionamos en capítulos anteriores, nuestro plan de negocios lo basaremos en un complejo elegido para adaptar a nuestras necesidades.

Está ubicado a 1 km del centro de San Martín de los Andes, en el hermoso barrio Altos del Sol, rodeado de bosque con vistas espectaculares para disfrutar una inmensa paz.

Vemos en el mapa la ubicación exacta del mismo (marcado como Refugio Melingo), a 5 minutos del lago Lacar y del centro de San Martín de los Andes, pero alejado lo suficiente como para estar rodeado de paz y naturaleza.

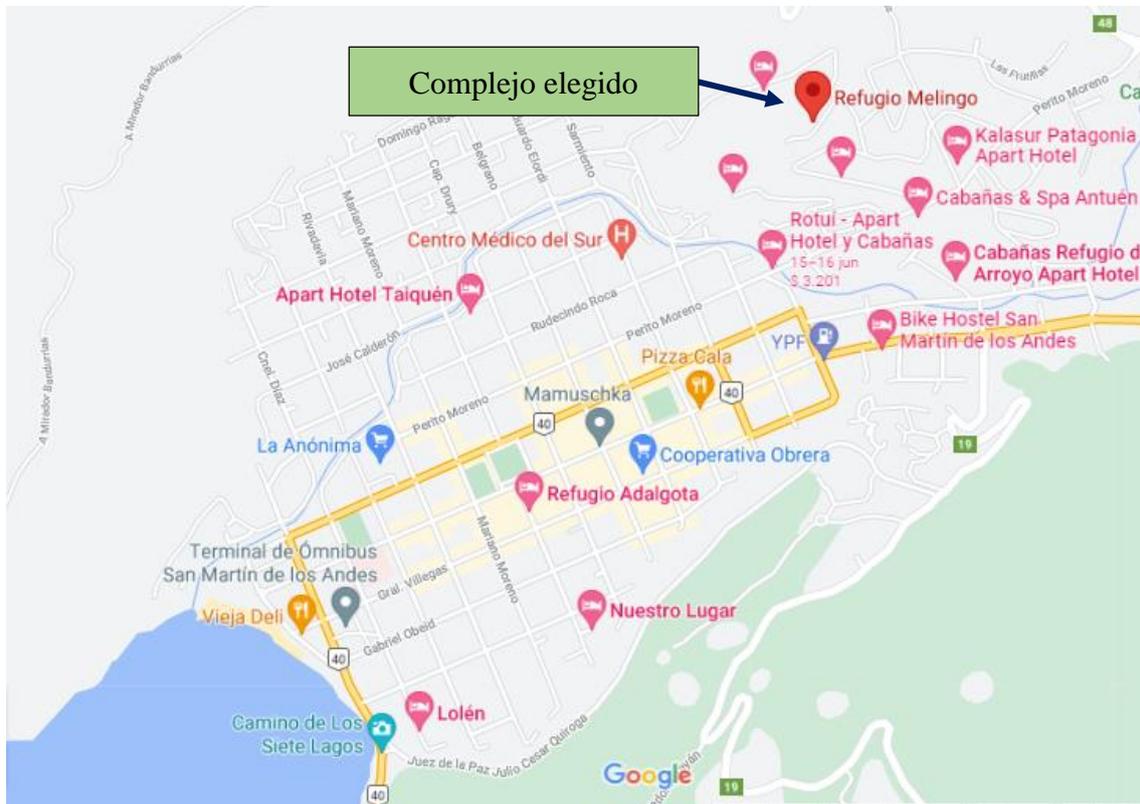


Ilustración 4.1: Ubicación del complejo para la instalación del lodge (fuente: google maps)

Está a 15 km del centro de ski Chapelco lo que garantiza en invierno la presencia de esquiadores de todo el mundo y a 16 km del Aeropuerto de San Martín de los Andes.

4.2 - Fachada exterior

La fachada del complejo está realizada respetando su entorno, pudiendo ver en primer lugar troncos y mucha madera. Posee grandes ventanales para apreciar la vista de los alrededores y balcones para disfrutar del exterior del complejo.

Está construido en medio de un bosque y se puede apreciar el parque nacional Lanin por todos sus ventanales.



Ilustracion 4.2: Fachada frontal exterior del complejo elegido



Ilustracion 4.3: Fachada trasera exterior del complejo elegido

4.3 - Habitaciones

El complejo cuenta con 3 habitaciones, adaptables para 2, 3 o 4 personas.

Todas poseen baño privado, calefaccion y Wifi.

Para mayor flexibilidad se podra reemplazar las camas matrimoniales por camas individuales manteniendo la capacidad de las habitaciones. Esto para la temporada de pesca es muy necesario ya que mayormente son hombres los que practican la actividad.

Todas las habitaciones poseen comodios lugares para guardar tanto ropa como el equipamiento de pesca necesario o de alguna actividad que el huesped realice.

Habitacion N°1 (2 o 3 personas)

Esta habitacion puede alojar dos o tres personas ya que posee una cama matrimonial y una simple.

Posee un gran ventanal con vista al cerro y un moderno baño con bañera.



Ilustracion 4.4: Cuarto de la habitacion N°1



Ilustracion 4.5: Baño de la habitacion N°1

Habitación N° 2 (2 a 4 personas)

Esta habitación tiene una capacidad de entre 2 y 4 personas ya que posee una cama de dos plazas y dos camas de una plaza (cucheta). Posee un hermoso balcón para disfrutar el exterior y la vista sentados en una reposera.



Ilustracion 4.6: Cuarto de la habitacion N°2



Ilustracion 4.7: Vista general de la habitacion N°2



Ilustracion 4.8: Vista desde la cama principal hacia el exterior

Habitación N° 3 (loft 2 personas)

Esta habitación posee capacidad para dos personas y baño privado



Ilustracion 4.9: Vista ppal de la habitacion N°3



Ilustracion 4.10: Baño de la habitacion N°3

4.4 - Espacios comunes

Los espacios comunes son tan importantes como el resto de los cuartos ya que aquí se realizan las charlas entre pescadores y visitantes, se hacen las amistades y se comparten las anécdotas del día. Son los espacios que le dan vida y personalidad a los lodges.

Este complejo posee un amplio y luminoso espacio con grandes ventanales con vista al cerro. El sector posee un gran hogar y una comedor amplio para las cenas y desayunos.

En este sector se instalara una barra para que los huéspedes puedan servirse a gusto bebidas durante su estadia y se agrandara la mesa para que puedan servirse cenas para todos los huéspedes simultaneamente.

Ademas se instalara un gran TVled para dar charlar para grupos de pescadores y aventureros.

Este sector seria utilizado tambien para actividades que pueden promocionarse y realizarse en el lodge como yoga, team building o similares.



Ilustracion 4.11: Espacio común junto al hogar



Ilustracion 4.12: Amplio comedor

4.5 - Parque y espacios al exterior

La hosteria posee un parque con juegos para niños y una pequeña cabaña para actividades diurnas. Esta dentro del presupuesto del proyecto mejorar la zona del parque con mantenimiento y mejoras en los juegos de niños.

Siempre se buscara preservar el estilo rustico y la utilizacion de materiales de la zona.

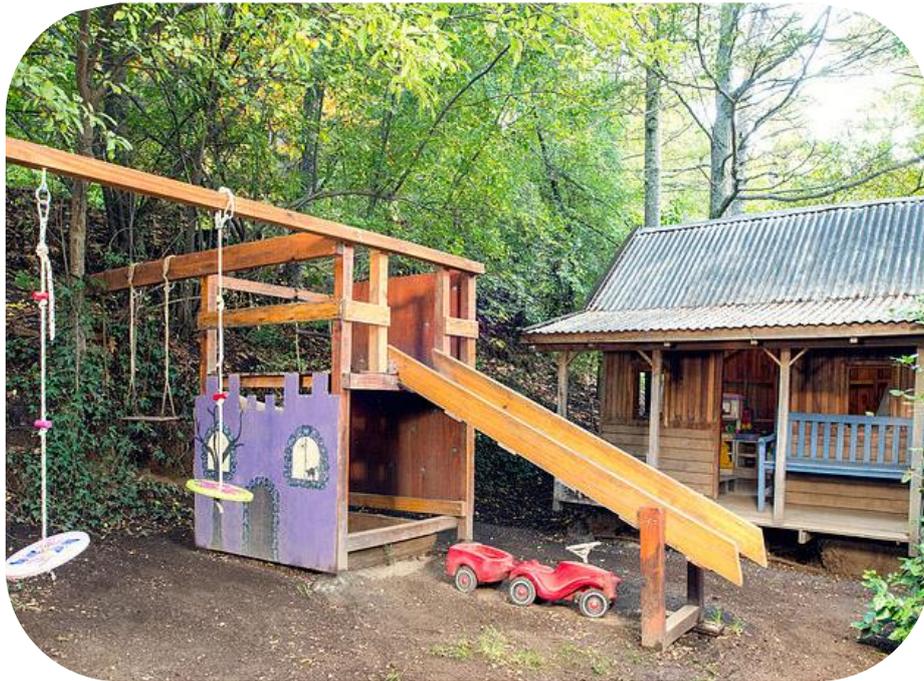
Se construira ademas una parrilla y un asador con mesas en el exterior para disfrutar del parque en caso que el tiempo acompañe.

A continuacion se muestra el estado actual del area exterior y las mejoras propuestas para lograr los espacios buscados para las actividades propuestas.

Condicion actual de zona de juegos:

Si bien se encuentran en buen estado, se mejoraran para dar un mejor aspecto al entorno y para que sea un espacio seguro y agradable para que los pequeños puedan jugar mientras sus padres o bien descansan en sus habitaciones o puedan disfrutar del parque junto a ellos.

• *Condicion actual:*



Ilustracion 4.13: Parque posterior

• *Mejora propuesta*



Ilustracion 4.14: Mejoras propuesta para los juegos de niños

Parrilla y mesas exteriores:

Si bien las instalaciones actuales no poseen estas instalaciones, se plantea como parte del contrato la construcción de una zona de parrilla y quincho para actividades en el exterior.

Esquema de la parrilla y quincho a construir



Ilustración 4.15: Esquema de parrilla y quincho a construir (imagen de referencia)

4.6 - Otras mejoras a realizar:

Se planea realizar otros cambios para adaptar las instalaciones a las necesidades del proyecto, como lugares para dejar el equipo de pesca y limpieza del mismo.

En el interior se plantea la modificación de la decoración para hacerlo más rústico y buscar la esencia de un lodge, que siempre es la armonía con la naturaleza.

5 - Plan de marketing

5.1 - Estrategia

En este capítulo se analizará el plan de marketing, identificando nuestros potenciales huéspedes y revisaremos los pilares como son producto, plaza, promoción y precio.

Segmentación, targeting y posicionamiento.

Para esta segmentación nos enfocaremos en 5 grupos, en los que tendremos en cuenta clase social, edades, nacionalidad y preferencias.

Para la temporada de pesca:

En este periodo nos enfocaremos principalmente en dos grupos fuertes de pescadores:

- a- Adultos de entre 30 y 60 años, de clase media alta (ABC1 o C2)⁴ que disfrutan de salir con amigos de pesca y tener todas las comodidades en su salida. En este grupo destacamos a empresarios, directores o fanáticos con buen poder adquisitivo. Si bien apuntamos a un mercado argentino, incluimos en este grupo a pescadores sudamericanos y no apuntaremos a potenciales clientes americanos o europeos dado que cuando vienen al país ya lo hacen con paquetes armados por outfitters en el extranjero.
- b- Jubilados de más de 60 años, de clase media- media alta (ABC1 o C2). Este grupo ocupa un gran lugar entre los que buscan este tipo de servicios. Generalmente viajan de a dos o tres personas y disfrutan jornadas tranquilas de pesca con un buen servicio de cena cuando regresan al lodge.

Fuera de temporada de pesca:

- a- Parejas de entre 30 y 60 años, de clase media alta (ABC1 o C2) que busquen tranquilidad y un servicio personalizado. En este rubro nos enfocaremos en amantes de la naturaleza y la aventura.
- b- Jóvenes aventureros de clase (ABC1 o C2) que prefieren servicios de buen nivel en vez de acampar o hospedarse en hostales. Aquí incluimos a los esquiadores que en temporada de invierno llegan en grandes números a San Martina de los Andes.

⁴ABC1: Clase alta / C2: Clase media alta

- c- Empresarios o directivos de empresas de la zona, buscando un lugar tranquilo para alquilar todo el complejo y poder dedicarse a los negocios o actividades de grupo.

5.2 - Producto y marca

El lodge no solo busca hospedar pescadores y turistas sino brindar una experiencia completa, donde las actividades se complementen con los servicios brindados y la calidez de su gente.

Se buscará promover un lodge donde el contacto con la naturaleza, la montaña y la vida al aire libre se mezcle con un servicio de primer nivel para que los huéspedes solo se preocupen por disfrutar y descansar.

Se buscará que sea un lodge autosustentable en todo lo posible y que la amabilidad y el servicio sean destacables.

Para ello se prestará especial atención al personal contratado, buscando que sea gente local que disfrute de estar en un entorno de naturaleza, turismo y servicio.

Misión: Brindar un servicio personalizado y de primer nivel, haciendo sentir al huésped muy cerca de la naturaleza local.

Visión: Ser un lodge referente en servicio y hospitalidad en San Martín de los Andes para los amantes de la pesca con mosca y la naturaleza.

5.3 - Plaza

Como es común en los tiempos actuales, los servicios de hospedajes y salidas de placer se buscan mayormente en internet. Por esto, será uno de los principales medios en los que se podrá consultar sobre actividades, disponibilidades, precios y servicios que se ofrecerán.

Como segunda opción se utilizarán las redes sociales. Estas en los últimos años han ganado una muy fuerte importancia y el público busca (o muchas veces encuentra sin estar buscando) hospedajes y actividades en las redes sociales.

Sin embargo, para promocionar el grupo de pescadores de más de 60 años se debe estar presente en medios más tradicionales y planteamos una tercera opción. Por esto, se buscará

estar presentes en las casas de pesca de la zona y con los guías locales para de a poco comenzar a dar a conocer el lodge.

5.4 - Promoción

Al ser un nuevo lodge, el gran desafío será hacer conocer el nombre de nuestro Lodge y comenzar a ser referentes en el servicio ofrecido.

Para ello como mencionamos usaremos redes sociales y páginas web haciendo hincapié en páginas especializadas en la pesca con mosca y vida al aire libre.

Dado que el servicio a ofrecer será de muy buen nivel, buscaremos estar presentes en páginas donde la gente de clase media/alta consulten periódicamente para vacacionar.

Para esto se proponen las siguientes actividades:

- a- Crear una página web, con fotos que muestren el lodge en su esplendor natural, reforzando la idea de que, si bien tiene actividades fuertes como la pesca con mosca, posee además actividades alternativas. Se podrán ver videos de todas las salidas propuestas y comentarios de huéspedes que disfrutaron de la experiencia.
- b- Usar las redes sociales como motor de promoción, creado un Instagram para mostrar fotos y videos semanalmente.
- c- Promocionar nuestro lodge en páginas especializadas en pesca con mosca y de turismo aventura, destacando el servicio todo incluido ofrecido
- d- Invitar a guías, pescadores y deportistas conocidos para que compartan historias en sus redes sociales.
- e- Estar presentes en casas de pesca y aventura locales haciendo conocer el servicio a sus dueños y empleados. Se incluyen folletería con fotos y descripciones de los servicios tanto de hospedaje como de actividades.

5.5 - Precio

Dado que una de las estrategias de nuestro plan de negocios es competir por precios para ganar el mercado de pescadores argentinos, debemos apostar fuerte a tener mejores precios respecto a los lodges tradicionales analizados para el servicio completo con pesca incluida en el paquete.

Por esto decidimos colocar los precios teniendo en cuenta estas premisas, que la propuesta con salida de pesca tenga un costo significativamente mejor a los lodges tradicionales.

Con respecto a los lodges tradicionales, incluyendo los servicios de pesca estaríamos un 30% por debajo de las tarifas medias.

Por otro lado, para los meses fuera de temporada sin el servicio de pesca, los precios planteados deberán ser competitivos respecto a los hospedajes convencionales y los hospedajes del tipo “hotel boutique” o lodges.

Para el servicio pensión completa sin salida de pesca, los precios estarán entre la media y los valores por encima de la media.

De esta forma, las tarifas quedarían de la siguiente manera:

=> Fuera de temporada de pesca:

- Costo por habitación doble pensión completa sin pesca:

\$ 30.000 (315 Usd / 166 Usd paralelo)

Esto lo deja en un rango competitivo con hoteles boutique y lodges que trabajan fuera de temporada de pesca.

Aclaremos que estos valores son un promedio entre temporada alta y baja.

=> Dentro de los meses de temporada de pesca:

- Costo por habitación doble con salida de pesca incluida:

\$ 50.000 (526 Usd / 277 Usd paralelo)

Esto lo deja 40% por debajo del costo de un lodge con servicio de pesca tradicional

6 - EVALUACION ECONOMICA – FINANCIERA

En este capítulo analizaremos detalladamente la evaluación económica del proyecto, y con los resultados obtenidos podremos definir si el proyecto es económicamente viable y en cuanto tiempo se recuperaría la inversión.

Para este análisis realizaremos algunas consideraciones para facilitar los cálculos, siempre usando fundamentos lógicos para las mismas.

En este capítulo analizaremos:

- Moneda utilizada para los cálculos del análisis
- Tiempo de vida del proyecto para el que se realizaran los cálculos presentados
- Inversión para el comienzo del proyecto
- Estimación de ingresos y gastos durante el funcionamiento del lodge, planteando 3 escenarios posibles, pesimista, esperado y optimista
- Flujo de fondos en base a ingresos y egresos de caja para los 3 escenarios planteados.
- Cálculo de indicadores de rentabilidad del proyecto como son el periodo de recuperación de la inversión, el VAN y la TIR

6.1 - Moneda

Dado que la Argentina desde los últimos años se encuentra en una situación de inflación y variación del tipo de cambio, y que los montos del estudio económico-financiero están relacionados con estos 2 factores, es necesario dolarizar los valores en pesos. Si bien la inflación y tipo de cambio no varían exactamente de la misma manera en el corto plazo, al estar correlacionados directamente, tienen variaciones similares en el mediano y largo plazo.

Por lo tanto, se van a dolarizar las cifras establecidas en este estudio, las cuales se espera que se mantengan estables para los años de vida del proyecto. Para ello se va a considerar el tipo de cambio al momento del cierre del estudio económico, el cual fue realizado en marzo de 2021. Según proyecciones de fuentes oficiales y datos provenientes de consultoras privadas se espera que se mantenga dentro de ese orden, ya que, si bien ese

VAN: Valor Actual Neto. Es el valor presente de una inversión a partir de una tasa de descuento y una serie de pagos futuros (valores negativos) e ingresos (valores positivos).

TIR: Tasa Interna de Retorno. La tasa interna de retorno equivale a la tasa de interés producida por un proyecto de inversión con pagos (valores negativos) e ingresos (valores positivos) que ocurren en períodos regulares. Es la tasa para la cual el VAN es cero.

valor puede llegar a tener fluctuaciones, por tratarse de un año electoral van a tomarse medidas por parte del gobierno para mantenerlo estable.

TIPO DE CAMBIO: 95\$AR / USD

6.2 - Tiempo de vida del proyecto

El tiempo de vida del proyecto lo vamos a pautar en 5 años que fue el tiempo máximo que pudimos conseguir el alquiler del complejo elegido para el proyecto.

Este tiempo debería ser suficiente para obtener un retorno de la inversión y ganancias que justifiquen la inversión.

TIEMPO DE VIDA: 5 años

6.3 - Inversión

Para iniciar este plan de negocios, debemos contemplar la inversión inicial que implica y que están compuestos por:

A- Primer alquiler, depósito de garantía y comisión inmobiliaria	\$ 540.000
B- Remodelaciones necesarias (Mejoras del jardín, del interior y decoración) ...	\$ 500.000
C-Compras de elementos necesarios (ropa blanca, vajilla, colchones).....	\$ 500.000
D - Compra de dos vehículos para el traslado de los pescadores.....	\$ 4.000.000
E - Compra de dos botes de pesca.....	\$ 500.000
F -Promoción.....	\$100.000
Total inversión inicial.....	\$ 6.140.000
Total inversión inicial en dólares:.....	USD 64.631

6.4 - Financiamiento

Dado que el total de la inversión no es un valor tan alto, se decide que el plan de negocios será con capital propio y no se buscara financiamiento.

6.5 - Costos

A- Costos fijos:

Alquiler mensual	\$ 180.000
Personal (limpieza – cocinero – encargado).....	\$ 180.000
Mantenimiento y servicios	\$25.000
Mantenimiento de vehículos	\$30.000

Otros costos varios.....	\$50.000
Total costos fijos mensuales.....	\$ 465.000
Total costos fijos mensuales en dólares.....	US\$ 4894

B- Costos variables

Los costos variables están compuestos por aquellos que dependen exclusivamente de la cantidad de huéspedes que tenga el lodge y de las actividades que realicen.

En nuestro caso, estarán compuestos principalmente por:

- Los Alimentos y bebidas
- El combustible de los vehículos
- El aumento de los servicios por tener mayor ocupación en el hotel
- Los guías de pesca y de excursiones

Costos variables: \$1000 x 6 (huéspedes) x 30 dias x % ocupación

6.6 - Escenarios contemplados:

Para el análisis contemplamos tres posibles escenarios basándonos en el % de ocupación del lodge, dejando el precio y los costos fijos y solo modificamos los ingresos.

- a- Uno pesimista, en el que consideramos una ocupación anual del 30%.
- b- Uno esperado, donde consideramos una ocupación anual del 40%.
- c- Uno optimista, donde consideramos una ocupación anual del 50%.

Estas previsiones se realizaron considerando los porcentajes de ocupación históricos de hospedajes de la zona de características similares, lo cual se detallara mas adelante.

6.7 - Flujos de fondos:

Para estos tres escenarios planteados, calculamos los flujos de fondos anuales por el periodo de 5 años que durara el plan de negocios.

Vemos a continuación los resultados obtenidos:

A – Escenario pesimista (30% de ocupación)

Pesimista (30% de ocupacion)						
Año	0	1	2	3	4	5
Inversion inicial	-64631,6					
Ingresos		107315,0	107315,0	107315,0	107315,0	107315,0
C variables		-6821,1	-6821,1	-6821,1	-6821,1	-6821,1
Ut. Bruta		100493,9	100493,9	100493,9	100493,9	100493,9
C. fijos		-55831,6	-55831,6	-55831,6	-55831,6	-55831,6
Ut. Operativas		44662,3	44662,3	44662,3	44662,3	44662,3
Impuestos		-15631,8	-15631,8	-15631,8	-15631,8	-15631,8
UT. Neto	-64631,6	29030,5	29030,5	29030,5	29030,5	29030,5
Acumulado	-64631,6	-35601,1	-6570,6	22459,9	51490,5	80521,0

Tabla 5: Flujo de fondos – Escenario pesimista

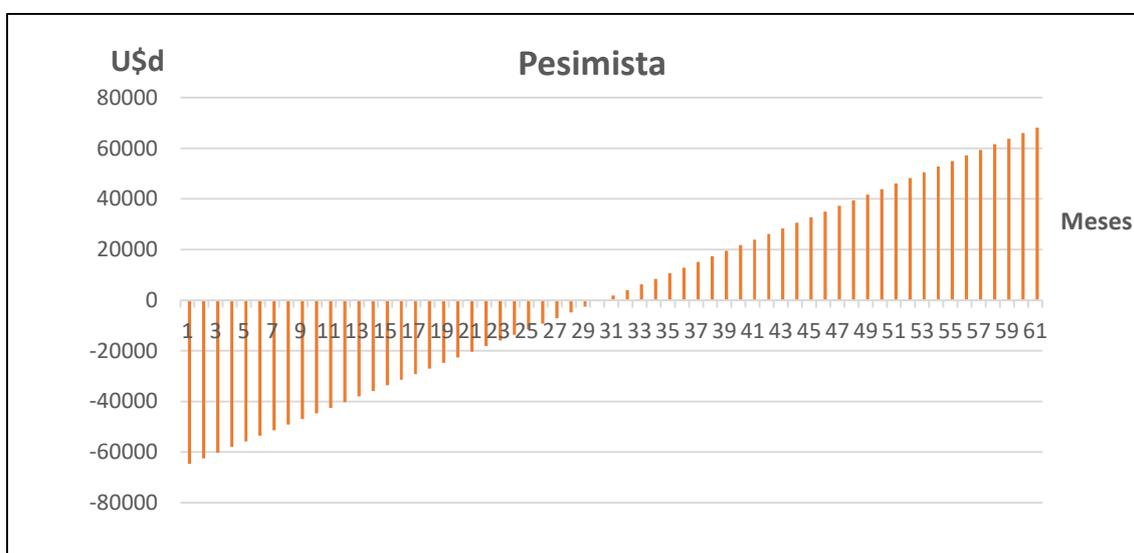


Ilustración 6.1: Proyección mensual pesimista

B – Escenario esperado (40% de ocupación)

Esperado (40% de ocupacion)						
Año	0	1	2	3	4	5
Inversion inicial	-64631,0					
Ingresos		146400,0	146400,0	146400,0	146400,0	146400,0
C variables		-9094,8	-9094,8	-9094,8	-9094,8	-9094,8
Ut. Bruta		137305,2	137305,2	137305,2	137305,2	137305,2
C. fijos		-55831,6	-55831,6	-55831,6	-55831,6	-55831,6
Ut. Operativas		81473,6	81473,6	81473,6	81473,6	81473,6
Impuestos		-28515,8	-28515,8	-28515,8	-28515,8	-28515,8
UT. Neto	-64631,0	52957,9	52957,9	52957,9	52957,9	52957,9
Acumulado	-64631,0	-11673,1	41284,7	94242,6	147200,4	200158,3

Tabla 6: Flujo de fondos – Escenario esperado

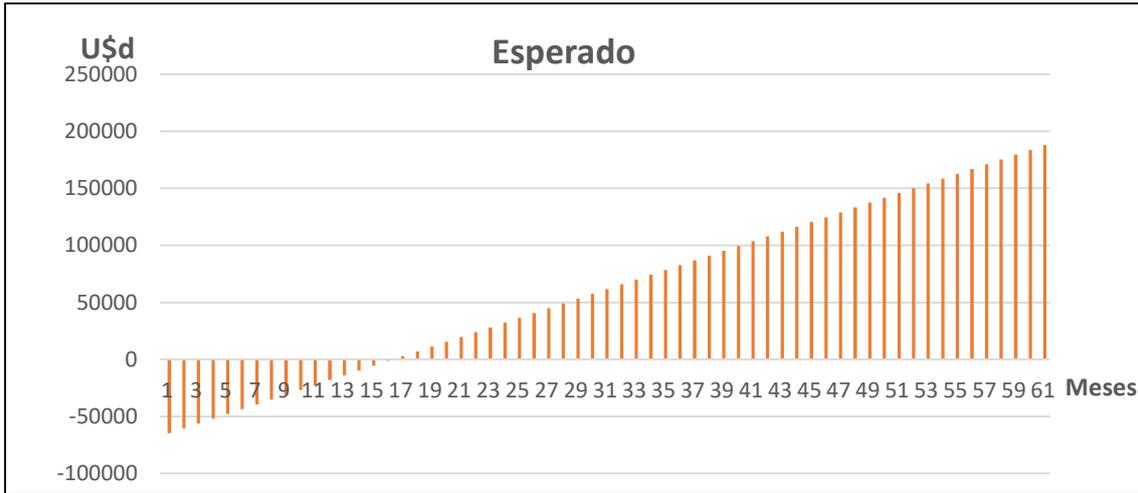


Ilustración 6.2: Proyección esperada

C – Escenario Optimista (50% de ocupación)

Optimista (50% de ocupacion)						
Año	0	1	2	3	4	5
Inversion inicial	-64631,0					
Ingresos		185500,0	185500,0	185500,0	185500,0	185500,0
C variables		-11368,5	-11368,5	-11368,5	-11368,5	-11368,5
Ut. Bruta		174131,5	174131,5	174131,5	174131,5	174131,5
C. fijos		-55831,6	-55831,6	-55831,6	-55831,6	-55831,6
Ut. Operativas		118299,9	118299,9	118299,9	118299,9	118299,9
Impuestos		-41405,0	-41405,0	-41405,0	-41405,0	-41405,0
UT. Neto	-64631,0	76894,9	76894,9	76894,9	76894,9	76894,9
Acumulado	-64631,0	12263,9	89158,9	166053,8	242948,8	319843,7

Tabla 7: Flujo de fondos – Escenario optimista

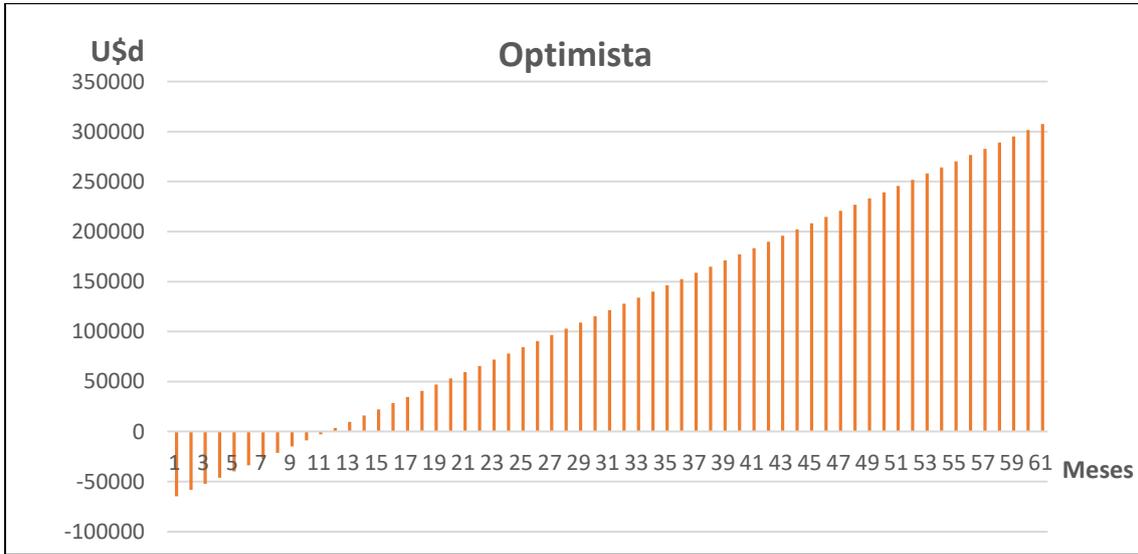


Ilustración 6.3: Proyección mensual para escenario optimista

6.8 – Periodo de retorno de la inversión:

El período de recuperación es el tiempo transcurrido hasta que la inversión es totalmente recuperada a través de los ahorros y utilidades que se producen con el emprendimiento.

Para tener una idea más realista del tiempo en que este hecho se produce no se harán consideraciones sobre el valor tiempo del dinero en el cálculo de este valor.

Analizamos este valor para los tres escenarios con los siguientes resultados:

Para el peor escenario, el pesimista, no tendríamos un retorno de la inversión hasta el mes 30 desde el comienzo del proyecto.

Para el escenario esperado, el retorno de la inversión lo tendríamos en el mes 16.

Para el escenario optimista, el retorno de la inversión lo tendríamos en el mes 11.

6.9 - Valor actual neto (VAN) y tasa interna de retorno del proyecto (TIR)

> Valor actual neto del proyecto

El valor actual neto de la inversión es la diferencia entre el valor actual de los ingresos y el valor actual de los egresos de caja correspondientes al proyecto. Su resultado surge a partir de la siguiente expresión:

$$VAN = \sum_{t=1}^{10} \frac{FFcorr_t}{(1 + trema)^t} - INV = \sum_{t=1}^{10} \frac{(I_t - A_t) \cdot (1 - \alpha) + A_t}{(1 + trema)^t} - INV$$

En donde:

$FFcorr_t$: Flujo de fondos corriente correspondientes al año t

I_t : Ingresos adicionales correspondientes al año t.

A_t : Amortizaciones correspondientes al año t.

α : Tasa de impuesto a las ganancias

INV : Inversión total

Dado que planteamos 3 escenarios, obtenemos los siguientes resultados:

VAN		TASA 15%
Pesimista		-\$ 10.544,91
Esperado		\$ 63.767,07
Optimista		\$ 138.079,06

Tabla 8: Resultados Financieros – VAN

Con estos resultados podemos concluir que el plan de negocios es viable para los escenarios esperados y optimistas.

Para el escenario pesimista, el plan de negocios no es viable.

Otro dato importante es que tenemos un VAN positivo a partir del 30% de ocupación del hospedaje

>Tasa interna de retorno del proyecto (TIR)

La tasa interna de retorno del proyecto (TIR) es el rendimiento promedio anual estimado para el proyecto. Su valor surge de igualar el valor presente de los ingresos del proyecto al valor presente de los egresos del mismo.

$$\sum_{t=1}^{10} \frac{FF\ Corr_t}{(1 + TIR)^t} = INV$$

Reemplazando los valores proyectados en los flujos de fondos para los tres escenarios se obtiene una TIR de:

TIR	
Pesimista	8%
Esperado	52%
Optimista	90%

Tabla 9: Resultados Financieros – TIR

Como puede apreciarse, al ser $TIR > TREMA$, el proyecto es económicamente viable para los escenarios esperados y optimistas, pero no para el escenario pesimista.

6.10 - Conclusión:

Luego de los cálculos realizados y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, podemos concluir que el plan de negocios es económicamente factible para los casos de escenarios esperados y optimistas con tiempos de retorno de la inversión a partir del mes 21 y 13 respectivamente.

7 - Conclusión Final

Cuando comenzamos con la idea de este plan de negocios, apuntamos a la instalación de un lodge de alto nivel para pescadores extranjeros.

Esto nos llevó a hacer un estudio de mercado muy amplio donde nos encontramos con que las instalaciones necesarias, los contactos en el exterior y el renombre necesario hacían que el plan de negocios fuera a muy largo plazo y con muchas incertidumbres. Además, al encontrarnos afectados por una pandemia mundial que condiciona el turismo internacional, los riesgos de depender del ingreso de extranjeros aumenta mucho las posibilidades del fracaso.

Otro aspecto importante es que los lodges que están funcionando y son exitosos tienen muchos años en el rubro y generalmente están ubicados en grandes estancias no disponibles para alquilar y demasiado costosas para comprar.

Por otro lado, luego de las entrevistas que tuvimos con gente muy relacionada al mundo de la pesca con mosca (entrevista a Pablo Saracco, guía profesional y outfitter de importantes lodges y Pablo Dalloia, ex dueño de lodge de pesca en Villa la Angostura) nos encontramos con que las opciones para pescadores argentinos con este tipo de servicios son muy pocas, dado principalmente los altos costos de los servicios ofrecidos en el mercado para este tipo de paquetes de pesca.

En ese momento comenzamos a modificar la idea principal que teníamos y nos enfocamos en un lodge de muy buen nivel, que brinde servicios similares a los planteados en la propuesta original, pero apuntados a un público local o de países limítrofes.

Para poder llevar a cabo esta propuesta y que el negocio sea rentable, se debía reducir los costos y principalmente poder mantener el lodge funcionando durante todo el año.

Las bases para conseguir esto fueron:

A - eliminando el outfitter que significaba un porcentaje importante del precio pagado por los clientes.

B - contratando guías jóvenes en vez de guías de renombre y bilingües los cuales son necesarios en caso de trabajar con extranjeros. Estos guías jóvenes cobran menos y pueden realizar el trabajo perfectamente dado que se trabajará con clientes del país o países limítrofes

C - Optimizando los costos del lodge al tener el mismo abierto y funcionando durante todo el año.

Para este último punto, y el principal, se apuntó a incluir actividades durante todo el año. Además, no solo se pensó en el pescador, sino también en toda la familia.

De esta forma, tenemos un hotel boutique durante todo el año, que durante la temporada de pesca se focaliza en pescadores y el resto del año alterna distintas actividades dependiendo la época del año.

El proyecto es rentable con un porcentaje de ocupación del 35 % anual o mayor. Teniendo en cuenta que durante el año hay dos temporadas altas en el lugar elegido y que los porcentajes de ocupación en los últimos años ronda el 42% para los hospedajes similares al de nuestra propuesta, las posibilidades de alcanzar ese porcentaje de ocupación en nuestro lodge son muy altas.

Concluimos que la propuesta de plan de negocio es factible y rentable.

Bibliografía

- 1 - Página oficial del Ministerio de turismo y deportes
(<https://www.yvera.tur.ar/estadistica/info/turismo-internacional/cuadros-estadisticos>)
(Octubre 2020)
- 2 – Página oficial:
<https://www.flydreamers.com/es/viajes/buscar/hotel/lodge/ranch/argentina> (lodges en Argentina funcionando) Octubre 2020
<https://www.flydreamers.com/es/viajes/buscar/hotel/lodge/ranch/argentina-c5?premiumUserDiscount=0>
https://www.flydreamers.com/es/viajes/lodge-pesca-con-mosca-en-san-martin-de-los-andes/tres-rios-casa-de-campo-fly-fishing-lodge-in-san-martin-de-los-andes-neuquen-argentina-l-194#ref=travel/search_element
- 3 – Pagina web: <https://www.refugio-melingo.com/> (Hospedaje elegido para la instalación del Lodge)
- 4 - Pagina web: <https://www.facebook.com/SanMartinDeLosAndesPropiedades/>
(Inmobiliaria San Martin de los Andes)
- 5 - Pagina web: <https://www.tizado.com/patagonia> (inmobiliarias consultada)
- 6 - <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/diferencias-entre-estado-de-resultado-y-el-flujo-de-caja> (teoría para estudio financiero-económico)
- 7 - MUNICIPALIDAD DE SAN MARTÍN DE LOS ANDES - SECRETARIA DE TURISMO - DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN TURÍSTICA - DEPARTAMENTO OBSERVATORIO TURÍSTICO - EVOLUCIÓN MENSUAL y ANUAL DEL FACTOR DE OCUPACIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS REGISTRADOS (informe enviado por la dirección de turismo de san martin de los andes.
- 8 – Página oficial: <http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/>

Anexos

Anexo 1 - Encuestas a pescadores

Encuesta 1

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones

- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados
- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho

- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.

- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

1. Piracua Lodge
2. Estancia El Dorado

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 2

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada

- Salmónidos y Dorados
- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden

de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

1. Nombre Estancia Lago Strobel
2. Nombre
3. Nombre

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encueta 3

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

3. Nombre El refugio Quillen
4. Nombre Limay Monsters Fly Fishing
5. Nombre Estancia Rio Traful

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Si bien no tengo mucha experiencia en Lodges de pesca, considero como cualidad más importante la predisposición y el profesionalismo de los guías de pesca, de ello dependerá si el viaje es bueno o no, ya que una buena pesca en cuanto a calidad y cantidad es de esperar que sea variable y nunca va a ser o muy buena o muy mala, pero si la atención de los guías es mala, indudablemente la experiencia no será del agrado deseado ya que uno siempre espera que los guías sean profesionales en su trabajo y que tengan buena predisposición.

Encuesta 4

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados
- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

6. Piracua Lodge
7. Estancia El Dorado

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 4

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones

- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados
- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge
- **COMO NOS ALOJAMOS EN LUGARES QUE NO SON TOP, SIEMPRE UNO SE QUEDA CON LA SENSACION QUE PODRIA HABER SIDO MEJOR, PERO A LOS LUGARES QUE VAMOS, NO HAY MEJORES ALTERNATIVAS, VAMOS A LO MEJOR DISPONIBLE.**

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho

- Muy variado, según haya sido el Lodge
- **LLEVAMOS NOSOTROS O VAMOS A RESTAURANTES ASI QUE ESE ASPECTO ES SATISFACTORIO**

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge
- **VAMOS CON VEHICULO PROPIO**

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores
- **Nunca nos sucedió**

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores
- **BUENA EXPERIENCIA CON LOS GUIAS SALVO UNA VEZ EN SAN PEDRO QUE UN GUIA TERMINO MUY TEMPRANO EN PLENA JORNADA DE PESCA, LAS DEMAS OPORTUNIDADES SIN PROBLEMAS**

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

1. Nombre
2. Nombre
3. Nombre

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca
- **CREO QUE LO MAS IMPORTANTE ES LA CALIDAD DE LOS GUIAS,
PERO LO DEMAS NO DEJA DE SER IMPORTANTE**

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 5

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

8. SAN HUBERTO

9. Nombre

10. Nombre

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 6

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

11. Nombre
12. Nombre
13. Nombre

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Si bien no soy un frecuentador en lodges, la mayoría de las veces cuando uno paga un servicio completo quiere ser bien atendido.

Hay quienes dan prioridad a las instalaciones, a la comida a la bebida, lo que busco particularmente en cada salida es pasar un buen momento junto a mis colegas pescadores.

Lo primordial en este tipo de servicios es la calidad, experiencia y cordialidad del guía, ya que es con quien paso mayor parte del día y es con quien compartimos la pasión que nos mueve hasta cualquiera de estos lugares.

Encuesta 7

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

14. Nombre

15. Nombre

16. Nombre

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 8

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados
- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

17. Nombre

18. Nombre

19. Nombre

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 9

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

- 20. Laguna Verde
- 21. Puerto Rzepecki
- 22. Bajada Colorada

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 10

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

- 23. Nombre Alejandro Sanflea (Mexico)
- 24. Nombre Edwinn (Panama)
- 25. Nombre Limay Monster

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 11

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados
- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

- 26. Nombre San Huberto Lodge
- 27. Nombre Piracua Lodge
- 28. Nombre Mata Piojos Anglers

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento 2
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas 3
- Calidad del servicio de Guías de Pesca 1

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 12

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

29. SAN HUBERTO

30. Nombre

31. Nombre

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 13

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados
- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)

- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

1. Nombre Sendero lodge.
2. Nombre Challhuaquen lodge.
3. Nombre Ruca kitai (este ultimo increíble lugar y excelente ubicacion, pero sin buen servicio de guias de pesca)

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas

- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento 1
- Servicio de transfers y facilidades de acceso 2
- Calidad de las Comidas y Bebidas 3
- Calidad del servicio de Guías de Pesca 4

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

En algunos casos que estén más preparados para recibir a familias y no solamente a pescadores,

Encuesta 14

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M x
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años x
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente x
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo x

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario x
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos x

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos x

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

32. Nombre BRISTOL BAY LODGE - ALASKA

33. Nombre POSADA LA CIGALA - LOS ROQUES - VENEZUELA

34. Nombre AURELIA LODGE- TIERRA DEL FUEGO

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 15

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

- 35. PIRA LODGE
- 36. KAUTAPEN
- 37. PARANA RIVER OUTFITTERS

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Siempre dependerá de las necesidades de cada uno y la intención de su viaje de pesca. A mí me gusta pesca, estar en el río. El circo de la comida, las horas de descanso que se dedican a la tarde y eso, mucho no me cierra. Generalmente sigo pescando en algún rinconcito cercano si está permitido. Por esto la disponibilidad inmediata del agua es un factor decisivo en mi caso.

Encuesta 16

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden

de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

4. Nombre Estancia Lago Strobel
5. Nombre
6. Nombre

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Encuesta 17

Estimado amigo pescador,

Su opinión es de vital importancia, dado que esta encuesta está orientada a mejorar la calidad integral de los servicios que en los Lodges de Pesca se brinda

Usted es de sexo

- M
- F

Su franja etaria se encuentra entre:

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 65 años
- Más de 66 años

Es Usted

- Profesional Independiente
- Profesional en Relación de Dependencia
- Empleado Jerárquico
- Comerciante
- Otros

Actualmente se encuentra Usted como

- Jubilado/Pensionado
- Activo

Su nivel de Instrucción es:

- Primario Completo
- Secundario Completo
- Terciario
- Posgrado

Usted habitualmente acude a Lodges en :

- El País
- Extranjero
- Ambos

Cuando Usted usa los servicios de un Lodge de pesca, mayormente acude a pescar:

- Truchas y / o Salmones
- Dorados y otras especies de agua dulce
- Peces de Agua Salada
- Salmónidos y Dorados

- Todos ellos

Cuando acude a un Lodge de pesca, habitualmente lo hace:

- Solo
- Acompañado de un amigo o familiar (dos personas)
- Vamos 4 o más amigos

Por lo general cuando usa los servicios de un Lodge, lo hace por un lapso de tiempo de:

- De 2 a 4 días
- De 5 a 6 días
- Una Semana completa o más tiempo

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a Comodidades del alojamiento

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a comidas y bebidas ofrecidas

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Según sus experiencias anteriores, en los diferentes Lodges donde se alojara, cuál es su grado de satisfacción en lo referido a guías de pesca, embarcaciones y predisposición del guía a ayudar al pescador

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Referido al servicio de Transfers In – Out, ofrecido por los Lodges y haciendo un balance en la relación Costo – Calidad del Servicio, su percepción es:

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Muy Insatisfecho
- Muy variado, según haya sido el Lodge

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad edilicia y comodidades del Alojamiento, esto se debió a:

- Mala calidad de camas y colchones o sábanas
- Mala calidad de la Calefacción / Aire Acondicionado
- Mala calidad del agua caliente para baño
- Mala calidad de sanitarios y grifería o instalaciones en mal estado de funcionamiento.
- Mala calidad edilicia del alojamiento
- Todas las anteriores

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho con un servicio de Lodge, en relación a la Calidad de las Comidas y Bebidas, esto se debió a:

- Comida buena pero escasa
- Comida abundante pero mala calidad
- Comida escasa y de mala calidad
- Bebida buena pero escasa
- Bebida abundante pero de mala calidad
- Tanto bebidas como comidas fueron de mala calidad

Si Usted ha quedado insatisfecho o muy insatisfecho respecto a la calidad del servicio de guías del Lodge, esto se debió a:

- Los guías no tienen cordialidad y respeto en el trato
- Los guías no demostraron un adecuado conocimiento de la zona y técnicas de pesca
- Los guías no demostraron interés en ayudar, auxiliar y enseñar a los pescadores
- Los guías iniciaban la jornada muy tarde y finalizaban la misma muy temprano.
- Todas las anteriores

Si Usted debiera poner los tres mejores Lodges donde se haya alojado y habiendo quedado muy satisfecho, sean éstos en el país o extranjero y poniéndolos en orden de precedencia, siendo el primero el mejor y así sucesivamente, los nombres comerciales de estos Lodges serían:

- 38. Nombre Refugio Lago Tromen (Neuquén)
- 39. Nombre Estancia Güer Aike (Río Gallegos)
- 40. Nombre Estancia Carlota (Río Gallegos)

De esos tres Lodges cuya percepción que Usted tiene es muy buena, lo más destacable de manera positiva sería:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- La calidad de comidas y bebidas
- La calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

De aquellas experiencias que no le hayan resultado positivas y cuya percepción de la calidad del servicio en general le resulte insatisfactoria, los factores que más influyeron en esa percepción negativa fueron:

- Mala calidad edilicia y comodidades en el alojamiento
- Mala calidad de comidas y bebidas
- Mala calidad del servicio de Guías de Pesca
- Todas las anteriores

Si Debiera Usted poner un orden de precedencia a los distintos factores que intervienen en la calidad del servicio de un Lodge, le daría prioridad a:

- La calidad edilicia y comodidades del alojamiento
- Servicio de transfers y facilidades de acceso
- Calidad de las Comidas y Bebidas
- Calidad del servicio de Guías de Pesca

Por favor, exprese libremente cualquier sugerencia que haría para mejorar las condiciones de un Lodge, de manera integral, procurando ser escueto en su respuesta.

Los alojamientos deben ser confortables, sin necesidad de lujos pero sí de un aceptable buen nivel, acorde al nivel socio económico promedio de los clientes de un lodge. Especialmente el extranjero, no busca ni precisa lujos, pero sí necesita descansar adecuadamente y con comodidad.

Las comidas y bebidas no necesariamente deberían ser sofisticadas, sino más bien simples, bien elaboradas y abundantes y las bebidas alcohólicas de buena calidad, siendo que el 90% de los clientes de un lodge, consumen alcohol con mucha moderación y sólo un bajo porcentaje lo hace en cantidad relevante.

La elección del staff de guías de un lodge es fundamental; ellos son quienes más tiempo están con los clientes, ellos deben reunir todas las condiciones de **idoneidad técnica, amabilidad, paciencia y buena predisposición.** **Los guías de pesca de un lodge SON EL LODGE EN EL MOMENTO DE PESCAR.**

Anexo 2 - Evolución mensual y anual del factor de ocupación de alojamientos en San Martín de los Andes

MUNICIPALIDAD DE SAN MARTÍN DE LOS ANDES
SECRETARÍA DE TURISMO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN TURÍSTICA
DEPARTAMENTO OBSERVATORIO TURÍSTICO

EVOLUCIÓN MENSUAL y ANUAL DEL FACTOR DE OCUPACIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS REGISTRADOS (Datos en porcentajes por plazas)

PERIODO ENERO 1977 - FEBRERO de 2020

AÑOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL
1977	86,8	86,8	53,6	52,8	32,2	34,7	79,0	73,9	61,7	38,9	39,8	50,9	56,1
1978	83,4	84,3	65,0	64,3	32,0	27,0	63,4	84,2	42,0	10,2	11,1	25,3	46,9
1979	25,5	48,9	20,4	16,0	4,8	4,9	41,8	32,5	18,2	6,5	5,3	12,8	19,4
1980	33,6	53,0	16,3	13,0	2,8	3,7	33,6	18,6	8,4	4,6	9,0	6,1	17,5
1981	31,3	41,3	12,3	12,5	6,1	2,4	38,9	33,8	24,6	8,4	7,7	15,3	19,3
1982	60,5	61,4	20,5	11,1	5,0	5,1	59,4	50,3	27,3	10,5	14,8	18,9	33,3
1983	54,1	57,1	21,8	46,9	13,2	16,8	61,7	55,8	27,4	9,3	7,2	14,1	35,7
1984	38,2	49,0	19,1	19,1	11,1	12,8	58,6	54,2	18,4	3,8	17,9	8,7	29,0
1985	31,8	39,6	14,2	18,5	4,8	4,2	34,5	17,1	8,0	3,7	7,3	8,9	17,1
1986	34,4	42,2	17,7	5,2	8,0	19,0	54,7	28,8	12,6	5,0	5,8	10,8	22,8
1987	36,6	46,3	16,6	16,8	9,0	6,9	23,3	30,6	10,3	6,3	7,4	12,8	20,1
1988	48,6	61,2	21,4	14,2	8,4	10,7	53,7	53,9	24,7	10,8	9,9	12,7	29,8
1989	55,7	57,3	26,0	18,3	9,9	8,6	50,5	39,0	24,1	12,6	12,1	19,0	30,6
1990	48,9	53,3	13,7	19,5	9,1	8,1	45,0	31,9	22,6	10,5	12,2	12,5	26,1
1991	43,9	45,6	22,3	9,3	s/d	6,4 *	51,7	38,6	28,0	18,9	13,8	13,9	25,7
1992	41,5	39,8	s/d	s/d	17,4	9,5	50,5	33,6	21,5	13,3	14,4	16,1	24,4
1993	53,4	54,3	26,7	23,8	10,0 *	7,5	46,7	35,5	20,1	19,1	18,7	15,4	27,4
1994	60,1	58,2	19,7	18,1	6,9	11,2	59,0	47,0	30,4	15,1	15,9	18,1	31,6
1995	72,1	59,4	19,0	18,7	7,6	10,2	44,5	45,3	31,0	14,5	12,5	16,4	30,7
1996	69,5	57,0	18,6	21,3	12,0	11,2	38,2	28,5	26,9	16,8	17,5	17,1	29,0
1997	48,0	50,0	28,1	17,3	12,0	13,8	53,6	43,5	24,1	16,0	20,2	24,0	30,0
1998	73,4	69,4	28,7	24,7	12,9	12,1	45,9	36,5	32,0	18,7	22,4	25,7	33,8
1999	66,6	55,4	25,1	18,4	11,3	13,7	46,8	38,0	25,6	19,3	18,4	19,0	30,1
2000	52,7	45,3	21,2	21,9	8,8	12,3	43,5	34,9	30,2	16,7	16,1	15,4	27,2
2001	47,8	46,2	21,8	21,6	9,4	12,1	37,0	32,9	24,2	14,0	16,3	15,2	25,3
2002	41,8	51,0	35,3	18,2	12,9	19,3	57,2	48,9	42,1	16,1	19,8	26,0	32,5
2003	74,8	80,1	33,4	22,4	12,4	13,7	52,1	49,0	38,5	15,7	18,4	23,6	32,5
2004	78,0	78,8	30,7	29,9	13,6	17,5	63,8	52,1	41,0	21,2	19,9	23,9	39,5
2005	75,0	76,0	31,1	16,1	10,5	17,1	59,1	45,2	42,3	21,4	21,8	26,4	37,5
2006	76,1	75,6	29,1	25,9	14,1	15,0	53,1	50,8	51,9	20,8	22,4	27,9	39,0
2007	75,3	72,9	34,2	32,0	13,5	13,9	54,4	56,1	57,5	21,0	23,8	28,1	40,8
2008	72,2	70,7	40,1	19,7	10,0	12,2	42,7	51,9	49,0	18,2	16,8	18,4	35,7
2009	61,7	57,8	24,9	21,4	12,3	9,8	42,1	37,4	38,2	17,4	18,7	18,9	30,3
2010	74,8	69,3	27,5	22,0	15,3	12,3	55,2	47,5	47,3	20,3	23,8	13,7	36,3
2011	75,3	71,9	37,3	21,7	10,6	4,3	26,7	36,0	37,7	16,1	15,0	14,0	31,5
2012	46,7	52,1	14,7	26,5	8,7	8,8	57,7	44,5	39,0	19,7	25,6	24,8	31,4
2013	82,5	70,5	40,0	27,6	11,5	19,4	60,2	50,1	36,6	21,8	30,3	29,5	40,9
2014	87,2	83,1	44,5	29,4	16,2	16,4	54,1	52,9	31,2	30,1	33,3	35,5	44,1
2015	85,3	80,1	44,5	30,0	9,9	15,6	59,7	50,0	31,3	27,0	28,8	34,5	43,1
2016	76,9	69,6	35,6	25,5	12,8	17,2	53,5	46,8	32,2	28,9	34,7	35,0	40,1
2017	75,0	66,4	32,6	30,8	16,0	17,6	55,5	48,8	39,8	28,4	34,4	33,8	41,3
2018	74,4	66,3	40,2	33,6	18,0	15,4	59,2	50,9	42,1	29,9	37,5	37,3	43,5
2019	76,8	63,5	39,6	35,7	18,1	18,8	65,64	59,8	45,9	30,0	39,6	42,1	46,1
2020	79,7	77,6											78,7

JUN * Desde Junio '91 a Mayo '93 datos relevados por muestreo estadístico. A partir de Junio '93, las cifras corresponden a relevamiento telefónico de la totalidad de los establecimientos registrados como Alojamientos Turísticos en el Registro Hotelero Municipal.

Años 1991 a 1993 con datos oficiales faltantes. Los valores corresponden a estimaciones propias.

FUENTE: ELABORACION PROPIA