

Turismo

Formación Específica del Ciclo Orientado

Perfiles de turistas: calidad en la prestación de servicios

Serie PROFUNDIZACIÓN · NES



Buenos Aires Ciudad



Vamos Buenos Aires

JEFE DE GOBIERNO

Horacio Rodríguez Larreta

MINISTRA DE EDUCACIÓN E INNOVACIÓN

María Soledad Acuña

SUBSECRETARIO DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Diego Javier Meiriño

DIRECTORA GENERAL DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO

María Constanza Ortiz

GERENTE OPERATIVO DE CURRÍCULUM

Javier Simón

SUBSECRETARIO DE CIUDAD INTELIGENTE Y TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Santiago Andrés

DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN DIGITAL

Mercedes Werner

GERENTE OPERATIVO DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EDUCATIVA

Roberto Tassi

SUBSECRETARIA DE COORDINACIÓN PEDAGÓGICA Y EQUIDAD EDUCATIVA

Andrea Fernanda Bruzos Bouchet

SUBSECRETARIO DE CARRERA DOCENTE Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

Jorge Javier Tarulla

SUBSECRETARIO DE GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

Sebastián Tomaghelli

Subsecretaría de Planeamiento Educativo, Ciencia y Tecnología (SSPECT)

Dirección General de Planeamiento Educativo (DGPLEDU)

Gerencia Operativa de Currículum (GOC)

Javier Simón

Equipo de generalistas de Nivel Secundario: Bettina Bregman (coordinación), Cecilia Bernardi, Ana Campelo, Cecilia García, Julieta Jakubowicz, Marta Libedinsky, Carolina Lifschitz, Julieta Santos

Especialistas: Beatriz Girón (coordinación), Diana Arias, Pablo Reales

Subsecretaría de Ciudad Inteligente y Tecnología Educativa (SSCITE)

Dirección General de Educación Digital (DGED)

Gerencia Operativa de Tecnología e Innovación Educativa (INTEC)

Roberto Tassi

Especialistas de Educación Digital: Julia Campos (coordinación), Josefina Gutiérrez

Equipo Editorial de Materiales Digitales (DGPLEDU)

Coordinación general de materiales digitales: Mariana Rodríguez

Coordinación editorial: Silvia Saucedo

Colaboración y gestión editorial: Manuela Luzzani Ovide

Edición y corrección: Bárbara Gomila

Corrección de estilo: Vanina Barbeito

Diseño gráfico y desarrollo digital: Silvana Carretero

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
Turismo : perfiles de turistas : calidad en la prestación de servicios / 1a edición para el profesor - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Ministerio de Educación e Innovación, 2019.
Libro digital, PDF - (Profundización NES)

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-673-512-4

1. Educación Secundaria. 2. Turismo. I. Título.
CDD 790.18

ISBN 978-987-673-512-4

Se autoriza la reproducción y difusión de este material para fines educativos u otros fines no comerciales, siempre que se especifique claramente la fuente.
Se prohíbe la reproducción de este material para reventa u otros fines comerciales.

Las denominaciones empleadas en este material y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte del Ministerio de Educación e Innovación del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, juicio alguno sobre la condición jurídica o nivel de desarrollo de los países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

Fecha de consulta de imágenes, videos, textos y otros recursos digitales disponibles en Internet: 15 de agosto de 2019.

© Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires / Ministerio de Educación e Innovación / Subsecretaría de Planeamiento Educativo, Ciencia y Tecnología.
Dirección General de Planeamiento Educativo / Gerencia Operativa de Currículum, 2019.
Holmberg 2548/96, 2.º piso-C1430DOV-Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

© Copyright © 2019 Adobe Systems Software. Todos los derechos reservados.
Adobe, el logo de Adobe, Acrobat y el logo de Acrobat son marcas registradas de Adobe Systems Incorporated.

Presentación

La serie Profundización de la NES presenta distintas propuestas de enseñanza que ponen en juego los contenidos (conceptos, habilidades, capacidades, prácticas, valores y actitudes) definidos en el *Diseño Curricular* de la Formación General y la Formación Específica del Ciclo Orientado del Bachillerato de la Nueva Escuela Secundaria de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el marco de la Resolución N.º 321/MEGC/2015. Estos materiales despliegan, además, nuevas formas de organizar los espacios, los tiempos y las modalidades de enseñanza.

Las propuestas de esta serie se corresponden, por otra parte, con las características y las modalidades de trabajo pedagógico señaladas en el documento *Orientaciones para la Organización Pedagógica e Institucional de la Educación Obligatoria*, aprobado por la Resolución CFE N.º 93/09, que establece el propósito de fortalecer la organización y la propuesta educativa de las escuelas de nivel secundario de todo el país. A esta norma, actualmente vigente y retomada a nivel federal por la “Secundaria 2030”, se agrega el documento *MOA - Marco de Organización de los Aprendizajes para la Educación Obligatoria Argentina*, aprobado por la Resolución CFE N.º 330/17, que plantea la necesidad de instalar distintos modos de apropiación de los saberes que den lugar a nuevas formas de enseñanza, de organización del trabajo docente y del uso de los recursos y los ambientes de aprendizaje. Se promueven también diversas modalidades de organización institucional, un uso flexible de los espacios y de los tiempos y nuevas formas de agrupamiento de las y los estudiantes, que se traduzcan en talleres, proyectos, articulación entre materias, experiencias formativas y debates, entre otras actividades, en las que participen estudiantes de diferentes años. En el ámbito de la Ciudad, el *Diseño Curricular de la Nueva Escuela Secundaria* incorpora temáticas emergentes y abre la puerta para que en la escuela se traten problemáticas actuales de significatividad social y personal para la población joven.

Existe acuerdo sobre la magnitud de los cambios que demanda el nivel secundario para lograr incluir al conjunto de estudiantes, y promover los aprendizajes necesarios para el ejercicio de una ciudadanía responsable y la participación activa en ámbitos laborales y de formación. Si bien se ha recorrido un importante camino en este sentido, es indispensable profundizar, extender e incorporar propuestas que hagan de la escuela un lugar convocante y que ofrezcan, además, reales oportunidades de aprendizaje. Por lo tanto, siguen siendo desafíos:

- Planificar y ofrecer experiencias de aprendizaje en formatos diversos.
- Propiciar el trabajo compartido entre docentes de una o diferentes áreas, que promueva la integración de contenidos.
- Elaborar propuestas que incorporen oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de capacidades.

Los materiales desarrollados están destinados a docentes y presentan sugerencias, criterios y aportes para la planificación y el despliegue de las tareas de enseñanza y de evaluación. Se incluyen también ejemplos de actividades y experiencias de aprendizaje para estudiantes. Las secuencias han sido diseñadas para admitir un uso flexible y versátil de acuerdo con las diferentes realidades y situaciones institucionales. Pueden asumir distintas funciones dentro de una propuesta de enseñanza: explicar, narrar, ilustrar, desarrollar, interrogar, ampliar y sistematizar los contenidos; así como ofrecer una primera aproximación a una temática, formular dudas e interrogantes, plantear un esquema conceptual a partir del cual profundizar, proponer actividades de exploración e indagación, facilitar oportunidades de revisión, contribuir a la integración y a la comprensión, habilitar instancias de aplicación en contextos novedosos e invitar a imaginar nuevos escenarios y desafíos. Esto supone que, en algunos casos, se podrá adoptar la secuencia completa, y, en otros, seleccionar las partes que se consideren más convenientes. Asimismo, se podrá plantear un trabajo de mayor articulación o exigencia de acuerdos entre docentes, puesto que serán los equipos de profesores y profesoras quienes elaborarán propuestas didácticas en las que el uso de estos materiales cobre sentido.

En esta ocasión se presentan secuencias didácticas destinadas al Ciclo Orientado de la NES, que comprende la formación general y la formación específica que responde a cada una de las orientaciones adoptadas por la Ciudad. En continuidad con lo iniciado en el Ciclo Básico, la formación general se destina al conjunto de estudiantes, con independencia de cada orientación, y procura consolidar los saberes generales y conocimientos vinculados al ejercicio responsable, crítico e informado de la ciudadanía y al desarrollo integral de las personas. La formación específica, por su parte, comprende unidades diversificadas, como introducción progresiva a un campo de conocimientos y de prácticas específico para cada orientación. El valor de la apropiación de este tipo de conocimientos reside no solo en la aproximación a conceptos y principios propios de un campo del saber, sino también en el desarrollo de hábitos de pensamiento riguroso y formas de indagación y análisis aplicables a diversos contextos y situaciones.

Para cada orientación, la formación específica presenta los contenidos organizados en bloques y ejes. Los bloques constituyen un modo de sistematizar, organizar y agrupar los contenidos, que, a su vez, se recuperan y especifican en cada uno de los ejes. Las propuestas didácticas de esta serie abordan contenidos de uno o más bloques, e indican cuál de las alternativas curriculares propuestas en el diseño curricular vigente y definida institucionalmente resulta más apropiada para su desarrollo.

Los materiales presentados para el Ciclo Orientado dan continuidad a las secuencias didácticas desarrolladas para el Ciclo Básico. El lugar otorgado al abordaje de problemas complejos procura contribuir al desarrollo del pensamiento crítico y de la argumentación desde

perspectivas provenientes de distintas disciplinas. Se trata de propuestas alineadas con la formación de actores sociales conscientes de que las conductas colectivas e individuales tienen efectos en un mundo interdependiente. El énfasis puesto en el aprendizaje de capacidades responde a la necesidad de brindar experiencias y herramientas que permitan comprender, dar sentido y hacer uso de la gran cantidad de información que, a diferencia de otras épocas, está disponible y es fácilmente accesible para todas las personas. Las capacidades constituyen un tipo de contenidos que debe ser objeto de enseñanza sistemática. Para ello, la escuela tiene que ofrecer múltiples y variadas oportunidades, de manera que las y los estudiantes las desarrollen y consoliden.

En esta serie de materiales también se retoman y profundizan estrategias de aprendizaje planteadas para el Ciclo Básico y se avanza en la propuesta de otras nuevas, que respondan a las características del Ciclo Orientado y de cada campo de conocimiento: instancias de investigación y de producción, desarrollo de argumentaciones fundamentadas, trabajo con fuentes diversas, elaboración de producciones de sistematización de lo realizado, lectura de textos de mayor complejidad, entre otras. Su abordaje requiere una mayor autonomía, así como la posibilidad de comprometerse en la toma de decisiones, pensar cursos de acción, diseñar y desarrollar proyectos.

Las secuencias involucran diversos niveles de acompañamiento e instancias de reflexión sobre el propio aprendizaje, a fin de habilitar y favorecer distintas modalidades de acceso a los saberes y los conocimientos y una mayor inclusión.

Continuamos el recorrido iniciado y confiamos en que constituirá un aporte para el trabajo cotidiano. Como toda serie en construcción, seguirá incorporando y poniendo a disposición de las escuelas de la Ciudad nuevas propuestas, que darán lugar a nuevas experiencias y aprendizajes.



María Constanza Ortiz

Directora General de Planeamiento Educativo



Javier Simón

Gerente Operativo de Currículum

¿Cómo se navegan los textos de esta serie?

Los materiales de la serie Profundización de la NES cuentan con elementos interactivos que permiten la lectura hipertextual y optimizan la navegación.



Adobe Reader Copyright © 2019.
Todos los derechos reservados.

Para visualizar correctamente la interactividad se sugiere bajar el programa [Adobe Acrobat Reader](#) que constituye el estándar gratuito para ver e imprimir documentos PDF.

Pie de página

 [Volver a vista anterior](#)

— Al clicar regresa a la última página vista.



— Ícono que permite imprimir.



— Folio, con flechas interactivas que llevan a la página anterior y a la página posterior.

Índice interactivo

 [Introducción](#)

Plaquetas que indican los apartados principales de la propuesta.

Itinerario de actividades

 [Actividad 1](#)

Turistas, necesidades y deseos

Analizar información estadística acerca del sector turístico en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires e investigar acerca de diferentes perfiles de turista y su lugar de procedencia..

Organizador interactivo que presenta la secuencia completa de actividades.

Notas al final

¹ Símbolo que indica una nota. Al clicar se direcciona al listado final de notas.

Notas

¹ Ejemplo de nota al final.

Actividades

[Actividad 1](#) **Turistas, necesidades y deseos**

En esta actividad van a investigar acerca de la oferta turística y el crecimiento del turismo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través del análisis de su sitio web. Finalmente, van a conocer diferentes perfiles de turistas que visitan la ciudad.

Íconos y enlaces

El color azul y el subrayado indican un [vínculo](#) a un sitio/página web o a una actividad o anexo interno del documento.



— Indica apartados con orientaciones para la evaluación.

Índice interactivo



Introducción



Contenidos, objetivos de aprendizaje y capacidades



Itinerario de actividades



Orientaciones didácticas y actividades



Orientaciones para la evaluación



Anexo



Bibliografía

Introducción

El presente material propone un abordaje integral de la actividad turística en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a partir del análisis de los perfiles de sus visitantes, de acuerdo con su procedencia, gustos y necesidades.

La existencia de una infinidad de atractivos convierte la ciudad en un imán para los visitantes, en especial los de motivación cultural, dado que según estadísticas de la Organización Mundial del Turismo (OMT) la modalidad de turismo cultural es la de mayor crecimiento en todo el mundo. Esos atractivos resultan aun más relevantes si se ponen a disposición del visitante a través de la prestación de servicios de calidad en áreas como alojamiento, gastronomía, transporte, y visitas guiadas, entre otras.

La actividad turística contribuye a identificar y valorar el patrimonio local, y en esta tarea cumple un rol fundamental la comunidad en su papel de anfitriona. Enseñar turismo en la escuela secundaria es una oportunidad para que las/los estudiantes se reconozcan como miembros de esa comunidad.

A través de esta secuencia se proponen situaciones que presentan el turismo como una actividad de carácter esencialmente humano, donde las personas, cada una con sus características, necesidades y deseos, crean una relación única e irrepetible de intercambio de culturas. La Orientación en Turismo, y esta secuencia en particular, ofrecen un espacio donde establecer contacto con una actividad socio-productiva de servicios y, a la vez, permiten abordar un campo de estudio novedoso y en pleno crecimiento. La propuesta invita a acceder a información, situaciones y personas involucradas en el sector turístico.

Considerando el turismo como una práctica social colectiva, la secuencia propone a investigar acerca de los recursos turísticos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a relacionarlos con un conjunto de servicios. El trabajo se sitúa en esta ciudad, pero bien podría ampliarse a todo el territorio nacional, dado que Argentina posee diversidad de atractivos naturales y culturales que la posicionan en un destacado lugar de preferencia de los visitantes como destino de sus vacaciones.

Al finalizar la secuencia se espera que los/las estudiantes puedan distinguir distintos perfiles de turistas y reconocer diversos servicios turísticos adecuados para ellos. También persigue que sean capaces de identificar estándares de calidad en la prestación de esos servicios y comprender los principales aspectos del turismo, fundamentalmente como hecho humano. Finalmente propone identificar bienes patrimoniales de la Ciudad y brindar algunos elementos que conforman una visita interpretativa.

Contenidos, objetivos de aprendizaje y capacidades

Objetivos de aprendizaje	
<p>Bloque: Servicios turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los componentes característicos de los subsectores del turismo, reconocer sus procesos y elementos de gestión en el marco del desarrollo local comunitario. Reconocer y evaluar los elementos que conforman la calidad y cómo gestionarla en los diversos subsectores del turismo. 	
Bloques/Ejes/Contenidos	Capacidades
<p>Servicios turísticos</p> <p><i>Introducción al turismo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Las motivaciones de viaje y del turista. <p><i>Servicios de alojamiento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Concepto de servicio, servicios de alojamiento, características y tipologías. Modalidades de turismo y de alojamiento. <p><i>Servicios de gastronomía</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Introducción al servicio de gastronomía. Características y tipología de establecimientos. Servicios de gastronomía en la CABA y en el territorio nacional. <p><i>Guía e interpretación turística</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Aspectos distintivos de la historia, situación actual e identidad de la Ciudad de Buenos Aires, su patrimonio urbano y cultural. 	<p>Producción, interpretación y comunicación de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> Búsqueda, selección y organización de información de diversas fuentes. Relevamiento y análisis de los distintos componentes (oferta, demanda, atractivos) del sistema turístico en un contexto determinado. <p>Aplicación de principios</p> <ul style="list-style-type: none"> Práctica simulada y/o real de los procesos y procedimientos característicos de un servicio turístico (alojamiento, gastronomía, guía turístico).

Los espacios del *Diseño Curricular* Jurisdiccional sugeridos para el abordaje de esta propuesta son:

Alternativa A

Servicios turísticos (4° año, ejes electivos: Servicios de alojamiento, Servicios de gastronomía, Servicios de guía e interpretación turística).

Servicios turísticos (5° año, ejes electivos: Servicios de alojamiento, Servicios de gastronomía, Servicios de guía e interpretación turística).

Alternativa B

Servicios turísticos II (4° año, ejes electivos: Servicios de alojamiento, Servicios de gastronomía, Servicios de guía e interpretación turística).

Servicios turísticos III (5° año, ejes electivos: Servicios de alojamiento, Servicios de gastronomía, Servicios de guía e interpretación turística).

Educación digital

Desde Educación Digital se propone que los/las estudiantes puedan desarrollar las competencias necesarias para un uso crítico, criterioso y significativo de las tecnologías digitales. Para ello —y según lo planteado en el [“Marco para la Educación Digital”](#), del *Diseño Curricular de la NES*— es preciso pensarlas en tanto recursos disponibles para potenciar los procesos de aprendizaje en forma articulada, contextualizada y transversal a los diferentes campos de conocimiento.

En esta propuesta se fomenta el desarrollo de la alfabetización digital, a partir de instancias que promueven la creación de contenidos en diferentes formatos enriquecidos y lenguajes propios de la cultura digital.

Competencias digitales	Alcance
<ul style="list-style-type: none"> Habilidad para buscar y seleccionar información 	<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda, selección, evaluación, organización, producción y apropiación de información de modo crítico y creativo para construir conocimiento.
<ul style="list-style-type: none"> Pensamiento crítico y evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo y evaluación de proyectos e información, para la resolución de problemas y la toma de decisiones de modo crítico, seleccionando y usando herramientas y recursos digitales apropiados.
<ul style="list-style-type: none"> Creatividad 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de prácticas innovadoras asociadas a la cultura digital, integrando prácticas culturales emergentes, produciendo creativamente y construyendo conocimiento mediante la apropiación de las TIC.

Itinerario de actividades

Actividad 1

Turistas, necesidades y deseos

Analizar información estadística acerca del sector turístico en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires e investigar acerca de diferentes perfiles de turista y su lugar de procedencia..

Actividad 2

Cocina a la carta

Identificar la gastronomía local. Armar una experiencia gastronómica basada en el perfil de turista. Visitar un establecimiento gastronómico y elaborar criterios para evaluar su calidad.

Actividad 3

Dormir, una experiencia

Conocer diferentes modalidades de alojamiento. Analizar una estructura simple de hotel y representar las principales áreas operativas. Realizar una entrevista a representantes del rubro y seleccionar propuestas de alojamiento para el perfil de turista asignado.

Actividad 4

Buenos Aires, destino cultural

Reconocer algunos bienes culturales protegidos como patrimonio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y delinear una visita interpretativa considerando los perfiles de turista. Visitar un espacio representativo del patrimonio de la Ciudad a fin de relevar información de primera mano.

Actividad 5

La mirada del visitante

Elaborar y presentar una guía turística personalizada por perfil de turista. Evaluar las propuestas de manera colectiva.

Orientaciones didácticas y actividades

Se presenta en este apartado la secuencia de actividades propuesta, junto con las consignas de trabajo para estudiantes y las orientaciones didácticas para docentes. La secuencia persigue que las/los estudiantes sean capaces de identificar distintos perfiles de turistas y tipos de servicios turísticos —de gastronomía, alojamiento y guía de turismo—, y de establecer relaciones entre ellos. El trabajo final consiste en la integración de los servicios turísticos en una guía destinada a cada perfil de turista.

Actividad 1. Turistas, necesidades y deseos

Esta actividad propone familiarizarse con algunos contenidos del sitio web de turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires e invita a analizar estadísticas elaboradas por el Observatorio Turístico del Ente de Turismo.

A partir de este análisis general se incluyen cinco casos ficticiales que representan posibles perfiles de turistas sobre los cuales los/las estudiantes trabajarán durante las siguientes actividades de la secuencia. Se seleccionaron como ejemplos para el estudio de mercados a los visitantes provenientes de Brasil, Chile, EE.UU., Reino Unido y Alemania. Los primeros fueron elegidos porque son dos de los países latinoamericanos con mayor emisión de turistas hacia Argentina; los últimos, por ser dos de los mercados con mayor nivel de gasto turístico en todo el mundo.

Sobre estos casos, se propone realizar una aproximación a la idiosincrasia de cada uno de los países de origen para reflexionar acerca de algunas de las necesidades e intereses de los turistas en términos de servicios.

La actividad se desarrolla en dos partes y se estima una duración de dos clases.

Actividad 1 Turistas, necesidades y deseos

En esta actividad van a investigar acerca de la oferta turística y el crecimiento del turismo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través del análisis de su sitio web. Finalmente, van a conocer diferentes perfiles de turistas que visitan la ciudad.

A lo largo de la secuencia, diseñarán una propuesta turística completa para uno de estos perfiles, incluyendo opciones de oferta gastronómica, de alojamiento y de actividades,

adaptadas a las características de cada caso. Para ello deberán organizar grupos de trabajo y mantener su conformación durante todas las actividades.

Primera parte. Turismo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

- a. Ingresen al [sitio oficial de turismo de la Ciudad](#) y naveguen las solapas correspondientes a cada sección. Formen cinco grupos para trabajar y seleccionen una solapa para cada grupo. Guiados por las siguientes preguntas discutan y tomen nota: ¿Qué tipo de información encuentran? ¿A quiénes está dirigida? Asuman el lugar de una persona que trabaja en el sector turismo, por ejemplo como agente de viajes, guía de turismo o conserje de un hotel. ¿Creen que esta información les sería útil? ¿Por qué?

En la puesta en común compartan la información entre todos/as.

- b. Contar con información sobre turistas es esencial a la hora de planificar el turismo. Los avances tecnológicos contribuyen a obtener información en cantidad y con alto grado de refinamiento. El [Observatorio Turístico](#) de la Ciudad recaba, analiza y presenta información estadística en distintos formatos. A partir del relevamiento de estos datos es posible tomar decisiones valiosas para la gestión del turismo. Por ejemplo, con el uso de *big data* se pueden reconstruir historias de turistas, sin haber entrado nunca en contacto con ellos.



El uso de dispositivos móviles permite obtener información útil para la planificación del turismo.

Para analizar algunos de los datos disponibles en torno al sector turístico, seleccionen uno de los siguientes temas por grupo y respondan por escrito las preguntas. Encontrarán información en los links proporcionados.

Grupo 1: [Turistas internacionales](#)

- ¿Qué porcentaje de las personas que ingresaron al país durante el último año visitaron la Ciudad de Buenos Aires? Comparen con años previos.
- ¿Cuál fue la estadía y gasto promedio por nacionalidad o región? Comparen los mismos años.
- ¿Qué otras regiones del país visitaron además de la Ciudad? (Nombrar las dos primeras en el ranking).

Grupo 2: [Movilidad turística](#)

- ¿Conocen el término *roamers*? Para conocer el significado del término, pulsen el ícono (triángulo con !) y discutan: ¿A qué creen que obedece la inclusión de este término en la estadística? ¿Qué datos permite conocer?
- ¿Cuál es el lugar de residencia del que proviene la mayor cantidad de *roamers*? ¿Cuáles son los dos siguientes? ¿En qué zonas de la Ciudad hay mayor cantidad de *roamers*?

Grupo 3: [Planificación del viaje](#)

- ¿Cuántas búsquedas de vuelos se hicieron desde Madrid hacia la Ciudad de Buenos Aires en el año 2018? Respecto de la misma búsqueda en el año 2014, ¿aumentó o disminuyó la cantidad?
- ¿Cuántas de esas búsquedas se concretaron en reservas?

Grupo 4: [Competitividad hotelera](#)

- Comparen los precios de habitaciones estándar en hoteles de 4 y 5 estrellas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en distintos meses. Pueden analizar, por ejemplo, la variación entre los meses de mayo, julio, octubre y diciembre de un mismo año, y ver los datos de los mismos meses para otros dos años. Hagan un cuadro comparativo. ¿Reconocen un comportamiento similar los tres años que pueda indicar si hay una temporada alta y otra baja?
- ¿Cuántas habitaciones disponibles y cuántas ocupadas hubo en la ciudad en enero de 2019? ¿A qué conclusión llegan si comparan los resultados con enero de 2018?

Grupo 5: [Conectividad aérea](#)

- En la página 3 de la presentación, “Procedencia de los vuelos con destino a Buenos Aires”, encontrarán un mapa y tablas con la procedencia y cantidad de vuelos arribados a Buenos Aires en un período determinado. Analicen la información para abril de 2019 e identifiquen las cinco ciudades de las cuales provino la mayor cantidad de vuelos. Luego comparen qué sucedió en 2018. Vuelquen los resultados en una tabla.
- c. En la puesta en común compartan los resultados entre todos/as y reflexionen sobre los posibles usos de esta información.

Segunda parte. Turistas, gustos y preferencias

En esta parte de la actividad explorarán el perfil de turistas que visitan la Ciudad de Buenos Aires.

- d. Lean los casos que se encuentran a continuación y repártanse uno por grupo. Serán responsables de conocer y pensar propuestas para ese perfil de turistas a lo largo de toda la secuencia de actividades. En esta primera aproximación, identifiquen los países de residencia habitual de los/las visitantes de cada caso e investiguen sobre ellos.

Pueden guiarse por las siguientes preguntas:

- ¿En qué continente se encuentra?
- ¿Cuál es su población, superficie y capital?
- ¿Cómo es el clima?
- ¿Cuáles son los aspectos geográficos y económicos más relevantes?
- ¿Cuál es su comida tradicional, su música y /o baile típicos?
- ¿Cuáles son sus atractivos turísticos más destacados?

Si realizan búsquedas en internet, será importante definir qué buscadores o filtros de búsqueda utilizarán, y evaluar la fiabilidad de los sitios consultados (ver tutoriales [“¿Cómo hago para validar una página web?”](#) y [“¿Cómo hago para verificar si la información en una página web está actualizada?”](#) en el [Campus Virtual de Educación Digital](#)).

Perfil del turista: cinco casos

Caso 1

Joao, Casius, Helena, Lucy y Gabriela viven en Brasilia y tienen entre 22 y 28 años. A este grupo de amigos y amigas, estudiantes de arquitectura, le gustan los barrios modernos, los locales de ropa de jóvenes diseñadores/as y salir por las noches a conocer bares de moda. Tienen un presupuesto algo acotado.

Caso 2

La familia Gómez Hurtado vienen desde Santiago de Chile. El Sr José Gómez Hurtado trabaja como geólogo en una importante compañía minera de su país. Su esposa, Clara, es docente. Tobías, el hijo de 7 años del matrimonio, es apasionado por los animales y a Estefanía, la hija de 13 años, le encanta leer.

Caso 3

Robert y Megan Downidge son una pareja de jubilados de la ciudad de New York que cuentan con un muy buen pasar económico, viajan por el mundo y son muy afectos a los cruceros. Llegarán en diciembre a bordo del barco Princess. Les gusta mucho la música, especialmente clásica, pero también querrían asistir a un espectáculo de tango de alto nivel.

Caso 4

Louise y Martin Fahy viven en una casa ubicada en la campiña, en las afueras de Londres. Les encanta la naturaleza y en sus vacaciones buscan compartir experiencias en los lugares que visitan, como si fueran locales. Se trasladan en transporte público, buscan lugares sencillos para degustar la gastronomía local, caminan mucho durante su estadía en las ciudades que visitan y prefieren alojarse en pequeños hoteles de diseño.

Caso 5

Hans Meyer es un médico traumatólogo que vive en Berlín y vendrá a Buenos Aires a participar de un congreso de su especialidad. Es una eminencia y, por ese motivo, será uno de los principales disertantes, justo el día de la inauguración del evento. Estará por menos de 24 horas en nuestra ciudad, ya que luego está invitado a otro congreso en Amsterdam dos días después. Su disertación está prevista para las 10 de la mañana y su vuelo parte a la medianoche. Solo estará libre entre las 12 y las 20 horas, cuando debe volver al aeropuerto. La sede del congreso será un importante hotel de Puerto Madero.

- e. En la puesta en común comparen la información relevada y ubiquen cada país en un mapa. Analicen a qué distancia se encuentran esos países de Argentina, las similitudes y diferencias que pueden existir en cuestiones tales como clima, idioma, cultura, índices económicos —PBI e ingreso per cápita— y discutan por qué, a su criterio, estos turistas visitan el país.
- f. Hasta acá cuentan con información general sobre los países seleccionados. Ahora podrán conocer los gustos y preferencias de quienes viajan desde estos países a la Argentina. Para ello, ingresen a la pestaña “Perfiles de Mercados internacionales” y descarguen la ficha del país que analizaron. Identifiquen en cada ficha los motivos por los que viajan turistas de los dos perfiles que se discriminan (turista de vacaciones/ocio turista de negocios):
 - Gasto promedio por estadía
 - Gasto promedio diario
 - Estadía
 - Actividades que realizan
 - Tipo de alojamiento utilizado

Realicen un cuadro comparativo entre ambos tipos de turistas. Imaginen que son planificadores de turismo y extraigan conclusiones.

- g. En la puesta en común, comparen con otros grupos el motivo principal de viaje para cada país y los datos obtenidos.

Al trabajar sobre la consigna **a.** se explicará para qué se creó y qué funciones cumple el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, a fin de que se familiaricen con la información contenida en el sitio. El tiempo dedicado a esta primera parte queda a criterio docente.

Previo a iniciar la actividad **b.** el/la docente podrá explicar que el Ente de Turismo de la Ciudad cuenta con un Sistema de Inteligencia Turística (SIT). Se trata de una herramienta que utiliza técnicas de *big data* para mejorar la toma de decisiones en los sectores

público y privado. El SIT permite visualizar con infografías de fácil comprensión grandes volúmenes de datos que provienen de múltiples fuentes de información, y conocer, por ejemplo, el lugar de arribo de turistas, su estadía, el gasto turístico discriminado en rubros como hotelería, restaurantes y compras, así como cuáles son los barrios más visitados de acuerdo al día y la hora que se quiera analizar. A través del análisis de estos datos se puede por ejemplo, reconstruir historias. Para orientar al trabajo de los grupos, es conveniente que el/la docente se familiarice con la organización de los datos, de modo de poder asistir en la búsqueda. Asimismo, es recomendable retomar conceptos tales como gasto turístico, ocupación, lugar de residencia, a fin de asegurar que las/los estudiantes conozcan su significado.

En la segunda parte es conveniente reflexionar junto a las/los estudiantes acerca de la importancia de conocer los gustos y preferencias de los/las turistas, a fin de poder satisfacer adecuadamente sus necesidades y deseos al visitar un lugar. Con ese objetivo, hará referencia a la relevancia de contar con análisis de mercados de acuerdo a la preferencia de cada país. Para la búsqueda de información y el armado de la propuesta de actividades para turistas, se espera que los/las estudiantes utilicen diferentes fuentes de información. El/la docente podrá orientar una búsqueda criteriosa en internet a partir de la evaluación y validación de los sitios web consultados.

Actividad 2. Cocina a la carta

La actividad propone una aproximación a los servicios de gastronomía en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de diversos modos. Invita a explorar la oferta, conocer opiniones de clientes y localizar establecimientos gastronómicos en un mapa. Ofrece la oportunidad de diseñar una experiencia gastronómica para el perfil de turista trabajado en la actividad 1. Asimismo incluye la visita a un establecimiento gastronómico a fin de conocer por dentro su servicio y evaluar su calidad.

La actividad se desarrolla en dos partes y se estima una duración de dos a tres clases.

Actividad 2 Cocina a la carta

En la primera parte de esta actividad van a diseñar una experiencia gastronómica para el perfil de turista que seleccionaron en la [actividad 1](#), para lo cual deberán explorar la diversidad de la oferta porteña.

En la segunda parte, visitarán un establecimiento gastronómico y construirán colectivamente criterios para evaluar su calidad.

Primera parte. Buenos Aires, destino gastronómico

- a. Para conocer sobre la oferta gastronómica dirigida al turismo pueden ingresar al sitio de turismo de la Ciudad [“Gastronomía y noche porteña”](#). También pueden consultar otros sitios que resulten relevantes para el tema.
- b. El auge del turismo gastronómico lleva a que, más allá de la existencia de restaurantes de comida internacional o local, los destinos dediquen esfuerzos a diseñar propuestas novedosas y atractivas, en muchos casos con la participación activa de turistas. En los mismos grupos, investiguen acerca de distintos lugares y eventos gastronómicos que se llevan a cabo en la ciudad, y que se listan a continuación, pensados para el disfrute de turistas y locales. Investiguen cuál es la experiencia que proponen y si tiene elementos que la diferencie de otras opciones. También pueden analizar cómo están calificados en [TripAdvisor](#), [Guía Oleo](#), [Restorando](#), entre otras plataformas, y si aparecen en redes como Instagram, Facebook y Twitter.
 - Cooking Classes
 - Buenos Aires Market
 - Feria Masticar
 - Mercado del Progreso y Mercado de San Telmo.
 - Restaurantes y bares a puertas cerradas.
 - [Piso Nueve, cocina argentina](#), del Centro Cultural Kirchner.



Cooking classes, una experiencia cada vez más demandada por los visitantes.

Si realizan búsquedas en internet, recuerden prestar atención a la fiabilidad de los sitios consultados ([ver actividad 1](#)).

- c. En un mapa interactivo, como por ejemplo [Google Maps](#) o [mapa interactivo de la Ciudad de Buenos Aires](#), identifiquen distintos lugares de CABA con oferta gastronómica y analicen cómo se distribuyen en el plano (pueden consultar el tutorial de [Google Maps](#) y el tutorial [Mapa Interactivo de Buenos Aires](#) en el Campus Virtual de Educación Digital). Analicen si existe concentración y variedad en la oferta gastronómica de la ciudad y hagan hipótesis que les permitan establecer algunos motivos para ello.
- d. Sobre la base de la investigación realizada, retomen los casos de la actividad 1. Armen una propuesta gastronómica para cada perfil de turista que contenga tres opciones, considerando la estadía planteada en cada caso. Tengan en cuenta los siguientes aspectos: tipos de comida, experiencias que se ofrecen, horarios de los locales, nivel de precios y otros criterios que consideren relevantes. También pueden analizar las calificaciones y opiniones de viajeros y clientes en las distintas plataformas consultadas (como Google Maps, TripAdvisor, redes sociales), y si poseen algún tipo de distinción o sello de calidad que los diferencie. Tomen nota de lo que encontraron. Identifiquen de qué manera cada sitio organiza la información. Registren el uso de infografías, criterios y escalas de calificación.

Segunda parte. La gastronomía desde adentro

- e. En esta parte de la actividad relevarán información sobre algún establecimiento gastronómico que sea accesible para ustedes, puede ser cercano a la escuela o sus casas. Retomen los hallazgos realizados en la primera parte de la actividad para comparar la oferta. Antes de empezar el relevamiento, discutan qué aspectos deben considerarse a la hora de recomendar un establecimiento gastronómico para un/a potencial turista, y realicen entre todos una planilla. Para armarla pueden ingresar a distintos sitios de opiniones de clientes y tener en cuenta cuestiones como el servicio y la carta en cuanto a variedad, platos típicos y precio promedio; la ubicación del establecimiento; el estado de la construcción; la ventilación, iluminación, disposición de los espacios; el equipamiento y la ambientación. Para sistematizar la información, pueden crear una planilla de cálculo en Drive u Open Office Calc (ver el [tutorial de Google Drive Hoja de Cálculo](#) y el tutorial [Open Office Calc](#) en el [Campus Virtual de Educación Digital](#)) y consignar una columna para cada uno de los aspectos analizados.
- f. Una vez que tengan la grilla armada, realicen una visita al establecimiento elegido. Observen todos los detalles y tomen registro escrito de ellos. Para eso, lleven un block de notas. Será conveniente contactarse con anticipación con el personal y los/las responsables de la

organización, enmarcando la visita en una tarea escolar, a fin de poder profundizar el relevamiento y tomar fotos. A partir de la información obtenida, identifiquen aquellos detalles que puedan diferenciar ese lugar de otros.

- g. En la puesta en común compartan la información con el resto de la clase y discutan criterios posibles para evaluar la calidad de un establecimiento gastronómico. Para ello, revisen las planillas elaboradas en el punto e.

En esta actividad se recomienda retomar el concepto de gastronomía como servicio valorado por turistas a la hora de decidirse por uno u otro destino y particularmente en una ciudad como Buenos Aires, que posee una interesante tradición culinaria como resultado de las diversas comunidades de inmigrantes. Es por eso que, más allá de la existencia de restaurantes de comida internacional o local, los destinos se preocupan por diseñar propuestas atractivas —y en muchos casos con la participación activa de los/las turistas— relacionadas con este servicio.

En la primera parte, la actividad apunta a explorar distintos sitios que contienen información sobre la gastronomía porteña, y busca conocer las distintas propuestas que ofrece la ciudad en su sitio dirigido a turistas, asumiendo que dicha oferta se basa en las preferencias o demandas de los/las visitantes. La actividad también propone localizar las propuestas gastronómicas que se promueven, así como cuestionar su localización e identificar la concentración geográfica de la oferta, con el objeto de introducir al concepto de *polo gastronómico* (podrán consultar el artículo "[Gastronomía y turismo en Argentina. Polo gastronómico Tomás Jofre](#)". de Schlüter, 2008). Asimismo, invita a conocer opiniones de viajeros y clientes acerca de los distintos lugares. Finalmente, propone que con toda la información recabada, los/las estudiantes armen una propuesta personalizada para un perfil de turista determinado.

En la segunda parte se ofrecen situaciones para poner en contacto a los/las estudiantes con establecimientos gastronómicos reales desde la mirada de un potencial cliente o turista. Los anima a pensar en criterios de calidad.

Actividad 3. Dormir, una experiencia

En esta actividad se ofrecen oportunidades para aproximarse a los servicios de alojamiento, identificar diferentes modalidades, analizar sus características y conocer su distribución y ubicación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como relacionar modalidades de alojamiento con determinados perfiles de turistas.

También se proponen situaciones para analizar una estructura típica de servicio de alojamiento, reconocer distintas áreas operativas y acercarse al concepto de calidad en el servicio.

La actividad se desarrolla en dos partes y se estima una duración de dos a tres clases.

Actividad 3 Dormir, una experiencia

En esta actividad deberán resolver las opciones de alojamiento a ofrecer al perfil de turista asignado a cada grupo. Para ello, conocerán las distintas modalidades de alojamiento, las áreas en que se organiza un establecimiento, y realizarán una entrevista al personal encargado de un alojamiento.

Primera parte. ¿Dónde dormir?

A continuación, se presenta un listado de diversas modalidades de alojamiento turístico existentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el país.

Modalidades de alojamiento:

- Hotel
- Hostel
- Apart hotel
- Casa / departamento de familia
- Crucero
- Hotel boutique
- Bed & breakfast



Hostels, una modalidad de alojamiento en crecimiento.

- a. Entre todos identifiquen sus características, semejanzas y diferencias, y analicen distintos ejemplos a partir de una búsqueda en internet. Recuerden definir dónde van a buscar, qué palabras clave y/o filtros de búsqueda van a utilizar y prestar atención a la fiabilidad de los sitios consultados.

Identifiquen las modalidades contempladas dentro de la [Ley 4631/13](#) de Regulación de Alojamientos Turísticos de CABA. Tomen nota de las definiciones de cada modalidad (Art. 11) y reflexionen guiados por las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las modalidades que no se encuentran representadas en el marco legal? ¿Por qué creen que es así?

Con la información recabada y la orientación docente realicen un cuadro para comparar las modalidades de alojamiento en cuanto a las instalaciones y servicios brindados.

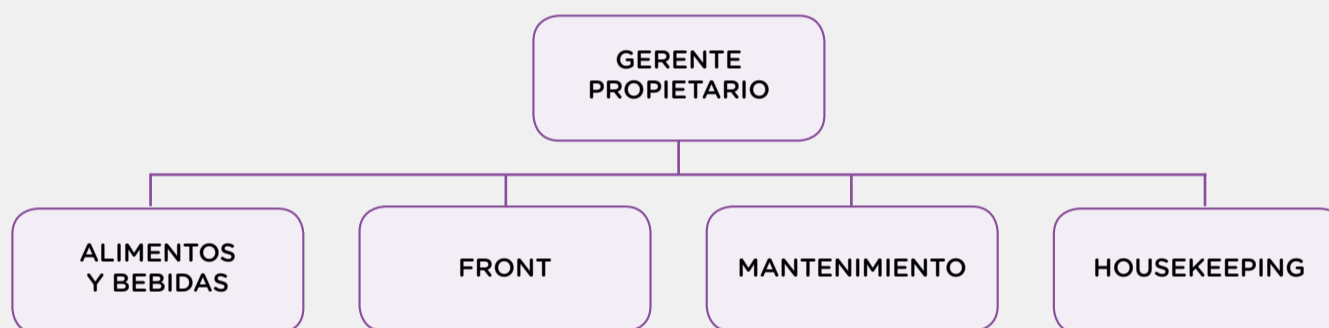
- b. Junto con el grupo con el que vienen trabajando, retomen el perfil de turista de las actividades 1 y 2, y seleccionen tres establecimientos de alojamiento que consideren apropiados para cada perfil. Pueden consultar en plataformas como TripAdvisor, Booking, Despegar. Tomen registro de la ubicación exacta (domicilio) e identifiquen imágenes del establecimiento. Ingresen al sitio web del alojamiento o busquen en otros sitios que tengan información disponible. Tomen registro de lo recabado y realicen una ficha que contenga como mínimo los siguientes aspectos:
- Nombre del establecimiento
 - Ubicación
 - Modalidad
 - Descripción
 - Características de la habitación
 - Servicios
 - Idiomas
 - Toda otra información relevante

Segunda parte. El servicio de alojamiento desde adentro

- c. Entre todos/as, y sobre la base del trabajo realizado en la primera parte de esta actividad, piensen qué les interesaría conocer sobre un servicio de alojamiento, desde su lugar de estudiantes de la Orientación en Turismo. Realicen un listado de temas importantes para indagar.
- d. Vuelvan a formar los grupos y elaboren preguntas para realizar a un representante de algún servicio de alojamiento. Recuperen aquí lo que plantearon en el punto a. Pueden considerar las siguientes preguntas como guía: ¿Cuándo fue inaugurado el alojamiento? ¿Cuál es el lugar de residencia más frecuente de los visitantes? ¿Cómo comercializa su establecimiento? ¿Utiliza alguna plataforma? ¿Cuál/es? ¿Realiza alguna evaluación del servicio? ¿Cómo? ¿Cuáles son los mayores desafíos de la actividad?

Pueden utilizar un formato digital como, por ejemplo, los Formularios de Google (pueden consultar el [tutorial Formularios de Google](#) en el [Campus Virtual de Educación Digital](#)), un procesador de texto o realizar las preguntas y registrar las respuestas a mano.

- e. Establezcan contacto con algún representante de un establecimiento de alojamiento para realizar la entrevista o bien para invitarlo a la escuela.
- f. Para que un establecimiento de alojamiento pueda prestar sus servicios, no solo son necesarias las instalaciones, como habitaciones, baños, la recepción, los espacios comunes, entre otras, sino que es imprescindible que un conjunto de personas realice una serie de tareas organizadas, dirigidas específicamente a brindar el servicio. Si bien cada establecimiento tiene su propia forma de organización, el siguiente cuadro representa una estructura simple de servicio de alojamiento. Analicen el organigrama que contiene los distintos departamentos que habitualmente — y como mínimo — existen en un hotel.



Organigrama simple de hotel.

Tanto en el organigrama como en la siguiente actividad verán que aparecen palabras en inglés. En la actividad turística con frecuencia se utilizan estos términos, en particular en los servicios de alojamiento. Para conocer el significado de estas palabras, pueden consultar en internet, con su docente de inglés o con otras fuentes.

En la bibliografía general encontrarán el link [Tesoro Turístico Argentino](#) que contiene una lista de los términos válidos desde el punto de vista de la Secretaría de Turismo de la Nación.

- g. En grupos, lean el siguiente caso, busquen el significado de las palabras que se expresan en otra lengua, y armen un acto de una pequeña obra de teatro. Cada grupo será responsable de representar lo que ocurriría en uno de los departamentos del alojamiento desde el momento del arribo del huésped hasta su partida. Al representar la obra, procuren incluir al menos dos términos en inglés tomados del tesoro.

Después de un vuelo muy cansador, de casi 20 horas, la familia Matayoshi -conformada por el señor Katomi, su esposa Ikami, y sus hijos Keiko, de 10 años, y Akiro, de 6 años- llega desde Tokyo para pasar unas vacaciones de 20 días visitando distintos lugares de Argentina. Al llegar al Aeropuerto de Ezeiza a las 8 de la mañana, contratan un transfer que los lleva hasta su hotel, categorizado como 4 estrellas, ubicado en los alrededores de la Plaza de Mayo.

Grupo 1: Primer Acto

En la puerta del hotel hay un *doorman* que los ve llegar. Se aproximan al *front desk* para proceder al *check-in*, con el deseo de descansar lo antes posible. Cuando el recepcionista advierte la presencia de la familia, pregunta el apellido, busca la reserva durante un tiempo prolongado en la computadora y finalmente dice que no tiene ninguna con ese nombre. El señor Matayoshi le entrega el *voucher* y esta vez, con el número de *file*, el recepcionista la encuentra, y advierte que tienen un *early check in* con el *breakfast* incluido. Les asigna dos habitaciones ubicadas en distintos pisos y les entrega las llaves. El huésped le dice que él había reservado *joint rooms*, dada la corta edad de sus hijos, una con cama *king size* y la otra con *twin bed*.

Grupo 2: Segundo Acto

La familia Matayoshi contrata un *city tour*. Les informan que el *pick up* será a las 14 horas. Están fascinados con la ciudad, sacaron muchas fotos en la calle Caminito y en el Cementerio de Recoleta. Al regresar al hotel a las 18 h., deciden cenar en el restaurante, pero la *hostess* les informa que el servicio de cena es solo a partir de las 20 h. Como es el día de llegada, están muy cansados como para salir a cenar fuera del hotel y solicitan hablar con el *maitre* del área de Alimentos & Bebidas.

Grupo 3: Tercer Acto

En el segundo día de su estadía deciden realizar una excursión *full day* a una estancia ubicada en los alrededores de la ciudad, donde degustan un asado, participan de actividades tales como *horseriding*, y asisten a una exhibición de polo. Regresan al hotel a las 19 y al ingresar a sus habitaciones notan que aún no las han limpiado. Hacen el reclamo y el recepcionista les dice que enviará a alguien del departamento de *housekeeping*.

Grupo 4: Cuarto Acto

El tercer día por la mañana deciden realizar una excursión *half day* al Tigre y al volver e ingresar a su habitación el señor Matayoshi encuentra su baño inundado y solicita que vengan a solucionarlo. A los pocos minutos se presenta en el cuarto una persona de mantenimiento pero igualmente, desde la recepción les ofrecen un *upgrade* a una *junior suite* y un *late check out* para el día de salida, como compensación por todos los inconvenientes sufridos.

Grupo 5: Quinto Acto

Con relación a todo lo sucedido durante su estadía, antes del *transfer out*, solicitan hablar con el *general manager* del establecimiento, quien les ofrece dos noches *complimentary* para una futura estadía.

- h.** En la puesta en común cada grupo debe representar el acto que le fue asignado. Al finalizar cada representación discutan entre todos qué vieron en la situación presentada, cómo se resolvió, qué otras alternativas de resolución podrían darse, cómo se hubieran sentido si fueran los huéspedes, qué podría mejorarse.

Antes de empezar la actividad, es conveniente que la/el docente se interiorice acerca de las diferentes modalidades de alojamiento y tenga a mano la Ley N° 4631/13 que regula alojamientos turísticos y no turísticos en la Ciudad de Buenos Aires.

Para realizar el punto **b.** de la actividad, deberán considerarse los perfiles de turista trabajados en la actividad 1. Es recomendable orientar a las/los estudiantes en la elección de alojamientos, por ejemplo seleccionando por barrio turístico (Recoleta, San Telmo, Retiro, San Nicolás, Palermo), por modalidad (tipo de alojamiento), categoría, cadena hotelera, servicios y zonas populares, cerca de lugares de interés, estaciones de tren, aeropuertos, universidades, etcétera.

La consigna **c.** puede gestionarse de manera articulada con el espacio curricular Segunda Lengua Adicional.

Previo a las consignas **d.** y **e.** es conveniente retomar o introducir el concepto de *calidad* en el servicio turístico.

Para el desarrollo de la actividad cada grupo será responsable de representar una situación en el ámbito de un establecimiento, desde el momento del arribo del huésped hasta su partida. Con la representación de todos los grupos, se habrá pasado por todos los departamentos del organigrama. Otra variante posible es que los grupos se dividan en anfitriones y huéspedes. Teniendo en cuenta que los huéspedes desconocen el guion de los anfitriones, reaccionarán de manera natural ante las situaciones dadas. Al finalizar será interesante analizar qué sintieron los huéspedes al ser tratados como plantean las situaciones, y de esta manera pueden discutir el concepto de *calidad percibida*.

Actividad 4. Buenos Aires, destino cultural

La actividad presenta situaciones para identificar el patrimonio cultural de la Ciudad de Buenos Aires y armar una propuesta de visita acorde a un perfil de turista determinado. Se desarrolla en dos partes. En la primera se ofrecen situaciones para que los/las estudiantes identifiquen el concepto de *patrimonio vivo o cultural*, y reconozcan y seleccionen algunos bienes patrimoniales de la ciudad. Luego se invita a relacionar dichos bienes con un perfil determinado de turista. Se propone que visiten algún elemento representativo del patrimonio de la Ciudad de Buenos Aires, completando una ficha de relevamiento. Se estima una duración de dos a tres clases.

Actividad 4 Buenos Aires, destino cultural

En esta actividad elaborarán una propuesta de visita a espacios representativos del patrimonio cultural de la Ciudad acordes al perfil de turista asignado. Para conocer más, visitarán un espacio patrimonial y relevarán información de primera mano.

Primera parte. Patrimonio cultural de la Ciudad de Buenos Aires

- a. Lean la definición de *patrimonio vivo o cultural* de las Naciones Unidas en sección de "cultura" de la página de [Unesco](#) e identifiquen con toda la clase ejemplos de patrimonio cultural de Buenos Aires. Para conocer los bienes culturales declarados patrimonio de la Ciudad (Ley N° 1227/03) pueden ingresar a ["Bienes Culturales Declarados Patrimonio de la Ciudad"](#), en la página del Gobierno de CABA. Pueden explorar también las páginas de la Comisión Nacional de Monumentos, Lugares y Bienes Históricos, de la Secretaría de Cultura de la Nación, y localizar e interiorizarse sobre aquellos ubicados en la Ciudad de Buenos Aires ingresando a ["Localización de Bienes Declarados"](#). Analicen cómo está organizada la información y cómo se clasifica el patrimonio.
- b. En los mismos grupos, y retomando los casos asignados en las actividades anteriores, seleccionen tres bienes culturales que consideren adecuados para el perfil de turista de cada grupo. Tengan en cuenta la edad, ocupación, formación, gustos, y otras características del grupo o de los individuos, así como las opciones que seleccionaron en las actividades anteriores de alojamiento y gastronomía. Realicen una búsqueda en diversas fuentes para relevar información sobre los bienes, y en un documento presenten una breve descripción sobre cada uno.

Segunda parte. El patrimonio desde adentro

- c. Sobre la base de la búsqueda realizada en la primera parte, seleccionen un bien patrimonial para conocer y visitar, así como para establecer contacto con algún/a representante o guía, y realizar una entrevista o invitarlo/a a la escuela.

En un plano de la Ciudad de Buenos Aires, identifiquen el lugar donde se encuentra el bien patrimonial elegido. Pueden utilizar [Google Maps](#) (ver [tutorial de Google Maps y Street View](#) en el Campus Virtual de Educación Digital). Ingresen su ubicación, la distancia entre el lugar a visitar y el lugar donde ustedes se encuentran, así como los medios para llegar. Busquen información sobre el sitio a visitar y planifiquen la visita, considerando horarios, la existencia de visitas guiadas, el costo, el tiempo y las formas de llegar. Pueden recabar parte de esta información haciendo click en los sitios de interés en [Google Maps](#). Se abrirá un desplegable que puede incluir reseñas, imágenes, horarios y/o enlaces. De no encontrar toda la información que necesitan, pueden recurrir a buscadores en internet. Preparen los elementos para realizar la visita (anotador, cámara o celular para registrar fotos), establezcan contacto con la/el representante del sitio a visitar y elaboren las preguntas a realizar. Para orientar las preguntas piensen en el perfil de visitante sobre el cual están trabajando y sus eventuales intereses.

- d. Siguiendo lo planificado en el punto anterior, realicen la visita al sitio seleccionado. Adopten la mirada del turista, reconozcan las normas, identifiquen si está permitido tomar fotografías y cuál es la duración de la visita. Tomen nota del contenido, de sus aspectos relevantes o llamativos, y registren información mediante fotos, videos y/o audio. Durante la visita, o al terminarla, pueden completar la [“Ficha de relevamiento de atractivos”](#) que se encuentra en el anexo. Tengan en cuenta algunos elementos importantes a registrar, como el año de realización, el estado de conservación y la historia del bien. Realicen la entrevista con algún representante o guía del sitio. Pueden indagar en aspectos vinculados al perfil del turista tales como los siguientes: ¿Cuál es el perfil de turista tipo que visita el sitio? ¿Qué intereses tiene? ¿Qué tipo de preguntas realiza? ¿Cómo orienta la visita al tipo de turista que recibe? ¿Cuáles son los aspectos importantes que los/las visitantes deben tener en cuenta?
- e. En la puesta en común compartan la información con sus compañeros/as.

Al iniciar la actividad es recomendable retomar el concepto de *patrimonio cultural*, de los espacios curriculares Turismo y territorio y Turismo y sociedad. Para profundizar la información sobre los bienes patrimoniales de la Ciudad se puede consultar el área de Educación de la Gestión patrimonial y arqueológica de la Secretaría de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires en la pestaña [Patrimonio y Educación](#). Es conveniente realizar el contacto con anticipación al inicio de la secuencia, a fin de coordinar actividades. A través del Observatorio del patrimonio histórico cultural, el área trabaja con las juntas de estudios históricos y las

bibliotecas de los barrios para relevar, investigar, promover y difundir los valores patrimoniales. Realizan una serie de actividades entre las que se cuentan visitas guiadas para las escuelas. Será importante acercar esta información a los/las estudiantes a fin de enriquecer la selección que puedan realizar.

Además de los sitios específicos, es posible consultar la [Biblioteca del Archivo Histórico](#) para profundizar en el contenido del lugar a visitar.

Para orientar a los/las estudiantes en el armado de la entrevista pueden consultar la secuencia [“La entrevista”](#), de la colección *Hacer para aprender*, correspondiente a la Serie Profundización de la NES, en la que se ofrecen actividades y orientaciones para el trabajo con esta herramienta de recolección de información.

De acuerdo a los contactos entablados por los/las estudiantes con los referentes de los sitios que visiten, puede promoverse una invitación para que visiten la escuela y conversen con el grupo, brinden una charla o realicen una presentación.

Actividad 5. La mirada del visitante

En esta actividad se sistematizan las opciones gastronómicas, de alojamiento y de actividades elaboradas para cada perfil de turista en una única propuesta integrada. Luego, se evalúan las experiencias turísticas diseñadas, desde el rol del turista. Se estima una duración de dos a tres clases.

Actividad 5 La mirada del visitante

En esta actividad van a profundizar la investigación sobre la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sistematizar y presentar las propuestas realizadas a lo largo de la secuencia a través de una guía turística personalizada para cada perfil de turista. Para eso, analizarán distintos formatos de guías, elaborarán una propia y evaluarán la propuesta integral de manera colectiva.

Primera parte. Guía turística personalizada

- a. En grupo, busquen en internet distintas guías turísticas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Pueden retomar, entre otras, la página de turismo de la ciudad analizada en la [actividad 1](#), descargar aplicaciones y mirar guías en formato pdf. Exploren la información contenida en los distintos formatos. Analicen a quién está dirigida, qué información incluye,

cómo está organizada y cómo se presenta. Encuentren los denominadores comunes entre ellas. Reflexionen acerca de las diferencias encontradas en los distintos formatos de guías, como por ejemplo las guías interactivas, las aplicaciones móviles y los formatos pdf, descargables o impresos. Discutan ventajas y desventajas. Comparen con guías de otros lugares. ¿Qué cosas les llamaron la atención de todo lo investigado? ¿Por qué? ¿Sobre qué aspectos les gustaría profundizar? ¿Cuáles les resultan particularmente desafiantes o motivantes?

- b.** Seleccionen una de las guías de la Ciudad e identifiquen los siguientes contenidos:
 - Datos generales de Buenos Aires: clima, transporte público, moneda, horarios comerciales de bancos y negocios.
 - Ubicación en el plano de las terminales ferroviarias de Retiro, Once y Constitución, Aeroparque, Terminal de Ómnibus, Terminal de Cruceros, red de subtes.
 - Ubicación en el plano y dirección de los Centros de Información Turística, la Defensoría del Turista y la Comisaría del Turista.

- c.** Sobre la base de la información analizada y retomando las propuestas armadas por cada grupo en las actividades anteriores, construyan su propia guía personalizada para los perfiles de turista. La guía deberá incluir:
 - información general como la detallada en el punto **b.**;
 - descripción de las propuestas de alojamiento, gastronomía y visita a un atractivo cultural;
 - localización de las referencias generales y de las propuestas personalizadas en un mapa de la Ciudad de Buenos Aires.

Pueden realizar la guía en un procesador de texto (ver el [tutorial de Google Docs Documentos](#) y el [tutorial de OpenOffice Writer](#) en el [Campus Virtual de Educación Digital](#)) y luego exportar el documento en formato pdf. Se recomienda crear un índice con enlaces a las distintas secciones para facilitar la navegación del documento. Si deciden incorporar imágenes de archivo, presten atención a los derechos de uso. Pueden consultar bancos de imágenes como [Pixabay](#) o [Wikimedia Commons](#) o buscar imágenes con derecho a reutilización (pueden leer “[¿Cómo hago para buscar imágenes que se puedan usar, compartir o modificar con Google?](#)” y “[¿Cómo hago para buscar contenidos con licencia Creative Commons usando CCSearch?](#)” en el [Campus Virtual de Educación Digital](#)). También pueden utilizar herramientas digitales para realizar infografías, diseñar la portada o editar las imágenes, como por ejemplo [Gimp](#) (ver el [tutorial de Easel.ly](#) y el [tutorial de Gimp](#) en el [Campus Virtual de Educación Digital](#)), y luego incorporarlas en el documento de texto.

- d.** Presenten al resto de la clase la guía personalizada con el detalle de las propuestas por perfil de turista

Segunda parte. Evaluando las propuestas

- e.** En esta parte de la actividad deben construir criterios para evaluar las propuestas integradas de todos los grupos, como si fueran turistas que comparten sus opiniones y valoraciones con otras personas. Para ello, recuperen los criterios utilizados a lo largo de la secuencia para diseñar las distintas alternativas de alojamiento, gastronomía y visitas a atractivos culturales, y elaboren una grilla común para valorar las propuestas diseñadas para cada perfil de turista. Pueden mirar nuevamente las plataformas de información turística consultadas en las actividades anteriores e identificar las categorías que utilizan para la evaluación de ofertas.

La grilla debe incluir los siguientes aspectos:

- Información general: consideren la inclusión de toda la información requerida y la forma de presentación.
- Propuesta por perfil de turista: deben ofrecerse tres opciones por grupo para cada servicio (tres propuestas de alojamiento, tres de gastronomía, y tres visitas a un atractivo cultural).
- Propuesta por tipo de servicio: en el detalle debe ser posible reconocer que las alternativas ofrecidas son acordes al perfil de turista (a sus intereses, gustos, días de estadía, presupuesto disponible).

Para los servicios de alojamiento deberá considerarse la ubicación, la modalidad, sus características y servicios.

Para las opciones de gastronomía, la ubicación, las instalaciones y la carta.

Para las visitas a un atractivo, el valor patrimonial del bien, la información sobre el año de realización, el estado de conservación y la historia.

- Debe ser factible localizar en el mapa las distintas propuestas y los datos generales de la ciudad.

- f.** Con toda la clase, utilicen la grilla para evaluar y puntuar las propuestas presentadas.

En relación con la elaboración de la guía para cada perfil de turista, en el punto **c.** se con-
signa, a modo de orientación, la información a incluir. Se puede brindar a los/las estudiantes la posibilidad de sugerir nuevos ítems para incorporar a la guía, e invitar a pensar por qué consideran necesarios esos agregados, cada cuánto tiempo creen que sería recomendable actualizar sus contenidos y cuáles podrían ser los canales adecuados para su distribución.

Se considerará, además, el aporte que puedan realizar los/las docentes a cargo de otros espacios curriculares, especialmente los de Segunda Lengua Adicional, para trabajar junto a los/las estudiantes en traducciones de fragmentos del material original.

Previo a iniciar el armado de los criterios para realizar la coevaluación es recomendable reflexionar con la clase acerca de las características que debe tener una guía turística de calidad, y seleccionar alguna que resulte colectivamente satisfactoria para tomarla como parámetro.

Se sugiere reflexionar acerca de los elementos a evaluar, como por ejemplo los contenidos y la forma de presentación. Será útil realizar un listado de los contenidos y visualizar distintas formas posibles de presentación, discriminar entre los formatos gráficos y audiovisuales, así como entre la presentación escrita y oral. Es aconsejable acordar el momento en el cual tendrá lugar la evaluación y la forma en que se realizará. Asimismo, deberán determinarse las partes del proceso de producción que serán incluidas en la evaluación. Será necesario también establecer reglas para asegurar que la evaluación sea constructiva y positiva, y que evite las referencias personales. En ese sentido, la consigna de ponerse en el lugar de turistas, que dan a conocer su opinión y emiten valoraciones, puede contribuir a asumir un rol de crítica fundada. Será importante promover la actitud de escucha, invitar a que se formulen preguntas y se mantenga el foco, así como ofrecer retroalimentaciones al grupo con flexibilidad.

Se recomienda retomar las actividades realizadas para cada uno de los servicios. Para evaluar, los/las estudiantes deberán tener en claro las características diferenciales de cada uno de los perfiles. Para ello es aconsejable que cada grupo relate su caso previo a realizar la presentación, de manera de poder enmarcar la evaluación en el contexto adecuado. Para la presentación general de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es esperable que se encuentre en la guía el contenido mínimo requerido y que las referencias sean localizables en un mapa.

Para profundizar la secuencia, se sugiere recuperar de otros espacios curriculares el concepto de *turismo sustentable* y reflexionar acerca de los efectos del turismo en el medio ambiente natural, cultural y socioeconómico.

Para eso también les serán útiles los siguientes materiales:

- [Turismo, patrimonio y escuela](#), del Ministerio de Turismo de la Nación.

Se trata de un material destinado a los últimos años del nivel primario, en el que se recomienda consultar las consideraciones del apartado sobre el concepto de *turismo sustentable* y sus impactos.

- La publicación *Reflexión académica* N° X, Año 2008, de la Facultad de Diseño y Comunicación de la Universidad de Palermo.
En este texto se plantea la relevancia de la actividad turística y la necesaria profesionalización del personal del sector.

Para ampliar y enriquecer esta secuencia podría invitarse a la clase a funcionarios del Ente de Turismo de la Ciudad, ya sea responsables de la Dirección General de Comunicación y Promoción Turística, de la Dirección General de Desarrollo Turístico o de la Dirección General de Inteligencia de Mercado y Observatorio Turístico, de modo que los/las estudiantes conozcan las acciones que se realizan desde la gestión en pos del desarrollo de la actividad en el sector.

Orientaciones para la evaluación

A lo largo de la secuencia, las/los estudiantes habrán realizado diferentes producciones que serán insumos para evaluar los aprendizajes de los contenidos abordados. Se trata del armado en pequeños grupos de propuestas de servicios de alojamiento, gastronomía y actividades o visitas interpretativas, adecuadas a un perfil de turista típico, construido a partir de casos ficticios. El producto final será la elaboración de una guía por grupo que integre el conjunto de propuestas para cada perfil.



En relación con el proceso de elaboración de propuestas turísticas integrales para cada perfil de turista, se considerará:

- La búsqueda de información relevante en fuentes variadas (como medios digitales y referentes del sector de servicios de alojamiento, gastronomía y visitas guiadas); su organización y sistematización de manera pertinente.
- La interpretación y procesamiento de gráficos e información estadística.
- El contacto respetuoso con personas de la comunidad.
- El reconocimiento de la calidad en el servicio y el componente esencialmente humano comprendido en ella.
- El ajuste y coherencia entre las propuestas de servicios turísticos diseñadas y cada perfil de turista.
- La utilización pertinente de recursos para el armado de la visita interpretativa, en tanto contribuyen a la comprensión y apreciación del producto
- La consistencia de la propuesta presentada con los fundamentos conceptuales trabajados a lo largo de la secuencia: calidad, turismo cultural, perfiles turísticos.
- La justificación de las decisiones tomadas para el diseño de la propuesta de servicios turísticos y la explicitación de los criterios considerados.
- La presentación de un producto final que integre los distintos servicios turísticos abordados en la secuencia.
- La identificación y construcción de criterios para la evaluación de la producción.
- El trabajo cooperativo para la elaboración de una producción final de carácter integral.

Anexo

Ficha de relevamiento de atractivos

ATRACTIVO:			
Ubicación			
Dirección:			
Barrio:			
Comuna:			
Datos técnicos			
Función actual:			
Función original:			
Propietario:			
Arquitecto, escultor, constructor, proyectista:			
Año proyecto:		Año inauguración:	
Modificaciones:			
Estado de conservación externo	Bueno	Regular	Bueno
Observaciones:			
Estado de conservación interno	Bueno	Regular	Bueno
Observaciones:			
Breve reseña histórica:			
Fichaje realizado por:		Fecha:	

Bibliografía

Bibliografía consultada

Organización Mundial del Turismo (2018), [Panorama OMT del turismo internacional, Edición 2018](#), Madrid: UNWTO.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) Estadísticas de turismo internacional, Informes Técnicos. Turismo. Vol. 3, n° 9, Marzo y primer trimestre de 2019.

Bibliografía recomendada

Arias, D. (2015). Calidad en la atención al cliente. *Curso Virtual del Campus Mintur*. Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Turismo de la Nación.

Este material, que fue solicitado por el Ministerio de Turismo de la Nación (Hoy Secretaría de Turismo) a la autora, aborda de forma integral el concepto de servicio asociado a la calidad y a la atención personalizada, para todo aquella persona que esté en contacto directo con los visitantes, pero sobre todo en lo que atañe a la labor profesional de los guías turísticos. El mismo se enfoca en los cambios que ha sufrido la actividad en los últimos años, lo que da por resultado un nuevo perfil de visitante al que es preciso conocer en profundidad para poder satisfacer correctamente sus necesidades de ocio turístico. En ese sentido, desarrolla la importancia de conocer y aplicar distintas técnicas de comunicación para desempeñarse de forma profesional y dentro de un marco de valores éticos hacia quien nos honró con la elección de nuestro país como destino para sus vacaciones.

Facultad de Diseño y Comunicación, Universidad de Palermo (2008). *Reflexión Académica en Diseño y Comunicación*, Sumario XVI, Jornadas de Reflexión Académica en Diseño y Comunicación 2008. Año IX. Vol. 10, Buenos Aires, Argentina.

De este material, analizamos el artículo de la autora Silvia Álvarez, en el que hace referencia a los hoteles como recursos turísticos en sí mismos, que brindan una variedad de servicios que incluso van más allá del establecimiento en sí, con el objetivo de hacer sentir a los huéspedes tan a gusto como en su propio hogar o aún más y mejor. Así, muchos de ellos se relacionan con diversas temáticas, por ejemplo, los insertos en medio de viñedos, los que exhiben muestras de artistas plásticos locales o los que ofrecen lo mejor de la gastronomía local, para que no se trate simplemente de "un lugar donde dormir", sino de una concepción integral del servicio, basada en buenas prácticas y en el asesoramiento continuo del personal de cada una de las áreas.

Laprovitta, F. (2015). *El guiado interpretativo: Reflexiones sobre la teoría y la práctica*. Corrientes: Edición del autor.

Este material nos permite reflexionar acerca de la importancia de aplicar técnicas interpretativas en

la transmisión de mensajes en relación al patrimonio natural y cultural, para lograr que los visitantes se apropien del mismo, se sientan protagonistas y no meros espectadores de sus experiencias turísticas. Para que este objetivo se cumpla, Laprovitta propone identificar las cualidades que deben poseer los guías de turismo, en su rol de líderes, invitándolos a formarse en el correcto uso de una serie de herramientas y recursos que provoquen no solo el interés circunstancial por el área visitada, sino que sean disparadores para la adquisición de nuevos hábitos de conducta en relación al cuidado y difusión del patrimonio.

Schlüter, R. (2008). Gastronomía y turismo en Argentina: Polo gastronómico Tomás Jofré. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 249-268.

Del mismo modo que la hotelería se reconoce como uno de los pilares de la actividad turística, la gastronomía a nivel mundial, regional y local se ha convertido para muchos visitantes a un destino, en la motivación principal de su viaje. El artículo aborda el caso particular de un pequeño pueblo de la provincia de Buenos Aires que vivió - como tantos otros - su época de esplendor de la mano de la expansión del ferrocarril y que, al desaparecer varios ramales de este medio de transporte, quedó como muchos otros prácticamente abandonado. Sin embargo, pudo resignificarse a través de su consolidación como polo gastronómico, ejemplo que fue seguido por muchas otras localidades. A la vez que se revaloriza la producción local y el talento de los pobladores, este otro pilar de la actividad viene creciendo en el gusto y la demanda de los turistas.

Urry, J. (2018). La mirada del turista. *Turismo y Patrimonio*, (3), 51-66.

Este estudio sociológico, desde la aguda concepción del autor, permite identificar al turismo como un fenómeno de la modernidad. A través de este ensayo, Urry nos presenta dos miradas de quien ejerce lo que él da en llamar "la movilidad turística" (el turista). Una romántica, personal, intimista en la que los lugares parecieran haber sido concebidos solo para el disfrute y goce de cada persona, que a su vez reniega de tener que compartirlos con otros. Y otra mirada más amplia, colectiva, que le da sentido a los lugares "donde uno no debería dejar de estar" justamente por el hecho de que son sitios elegidos por muchos y, por ende, indispensables. En el primer caso, Urry demuestra cómo el turismo es siempre el resultado de las variaciones de una sociedad determinada y se manifiesta de acuerdo a las posibilidades vigentes en el núcleo de esa sociedad, en un tiempo y espacio dados.

Bibliografía para estudiantes

Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires (2013). Ley N° 4631/13 de regulación de alojamientos turísticos y no turísticos, *Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* N° 4214.

Secretaría de Turismo, Presidencia de la Nación. [Tesauro Turístico Argentino](#). Buenos Aires, Argentina: Secretaría de Turismo, Presidencia de la Nación.

Imágenes

- Página 14. Banco gettyimages: 1063745228
El uso de dispositivos móviles permite obtener información útil para la planificación del turismo.
- Página 20. Banco gettyimages: 585169065
Cooking classes, una experiencia cada vez más demandada por los visitantes.
- Página 23. Banco gettyimages: 847741376
Hostels, una modalidad de alojamiento en crecimiento.



Vamos Buenos Aires