

Turismo

Formación Específica del Ciclo Orientado

Perfiles de turistas: calidad en la prestación de servicios

Actividades para estudiantes

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

Este material contiene las actividades para estudiantes presentes en Turismo. *Perfiles de turistas: calidad en la prestación de servicios*. 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.

¿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.

Itinerario de actividades

 **Actividad 1**

Turistas, necesidades y deseos

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.

Itinerario de actividades



Actividad 1

Turistas, necesidades y deseos



Actividad 2

Cocina a la carta



Actividad 3

Dormir, una experiencia

Actividad 4

Buenos Aires, destino cultural



Actividad 5

La mirada del visitante

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

- 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.

- 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? Compáren con años previos.
- ¿Cuál fue la estadía y gasto promedio por nacionalidad o región? Compáren 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](#)

- Compáren 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.

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](#)).

- 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.
- 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.

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

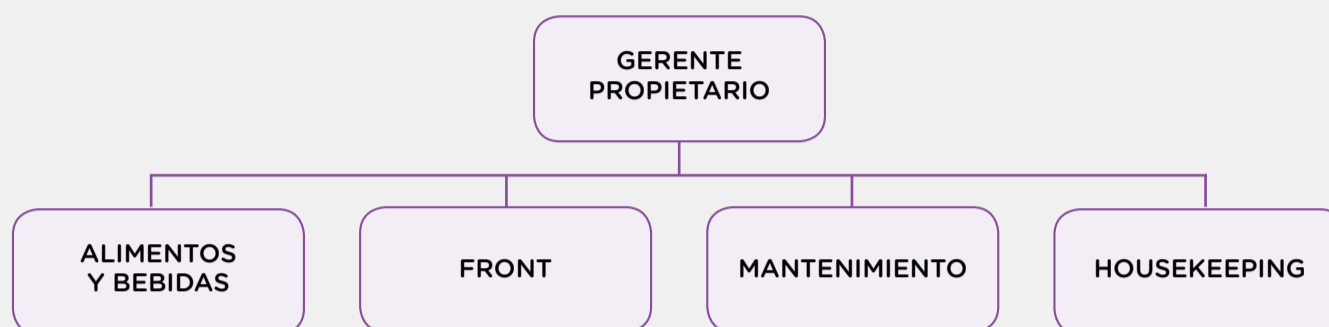
Segunda parte. El servicio de alojamiento desde adentro

- 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 [Tesauro 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 tesauro.

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.

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.

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.

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:	

Para seguir leyendo

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 6. Banco gettyimages: 1063745228
Página 11. Banco gettyimages: 585169065
Página 13. Banco gettyimages: 847741376



Vamos Buenos Aires