

Registrado en Dirección Nacional de Derecho de Autor
Expediente N° 946.157 el 27/7/2011
Todos los Derechos Reservados SECyT-UNLaM



Universidad Nacional de La Matanza
Florencio Varela 1903 - San Justo - Buenos Aires - Argentina

*Comisión Evaluadora y de Seguimiento
de Trabajos de Investigación*

CÓDIGO: **55-C089**

1. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (Programa Incentivos) [Informe Final \(Dic-2009\)](#)

Título: **INFORMÁTICA APLICADA AL TURISMO.**

Unidad Ejecutora: Departamento de Ingeniería e Investigaciones Tecnológicas.
Carrera: **Ingeniería en Informática.**
Grupo de Investigación: **Interdisciplinario.**
Dirección: Florencio Varela 1903, San Justo, Provincia: Buenos Aires,
Código Postal (1754); T.E. 4480-8950.

Investigadores Miembros del Equipo:

Nombre y Apellido: Orthusteguy, Fernando
Nombre y Apellido: Zanga, Amanda Mabel.
Nombre y Apellido: Cantore, María Cristina.
Nombre y Apellido: Croxatto, Iris Raquel.
Nombre y Apellido: Goitea, Alejandro Oscar.
Nombre y Apellido: Méndez Cherey, Delcis.
Nombre y Apellido: Orthusteguy, Fernando.
Nombre y Apellido: Parody, Sergio Augusto.
Nombre y Apellido: Sánchez, Carolina Florencia.
Nombre y Apellido: Trentalance, Silvia Natalia.
Nombre y Apellido: Zanga, Amanda Mabel.
Ayudantes Alumnos: Nisi, Zulema. Araujo, Hernán.

Director / es

Nombre y Apellido: **Mon, Alicia**

Título: Doctorado en Lenguajes y Sistemas Informáticos e Ingeniería de Software

Legajo 1624

Categoría Docente: Adjunto

Dedicación: Exclusiva

Nota: [el informe Final se desarrolla en el Anexo I](#)

Firma de los Directores:

Mgr. Zanga Mabel Amanda

Mgr. Orthusteguy Fernando

1. PALABRAS CLAVES.

Informática y Turismo; Sistema Informático de Turismo; Informática en los Sistemas Turísticos; “Hotel sin Papeles”; Información Turística a través de Redes.

2. RESUMEN.

El turismo se ha constituido en una de las fortalezas económicas de nuestro país, por lo tanto es una de las oportunidades laborales de inexcusable importancia. Dentro de la actividad turística se demandan profesionales de diversas áreas, entre ellas la presencia de Ingenieros en Informática. Hoteles, corredores turísticos, seguridad, sistemas de reservas, organización de paquetes, buques, puertos, aeropuertos, terminales de ómnibus, documentación, guías turísticas, coordinadores turísticos, páginas Web de información y otros, necesitan de Ingenieros preparados para este trabajo.

Investigar sobre la Informática Aplicada a Turismo es ayudar a comprender la amplia y rica fuente laboral que se ofrece a los Ingenieros en la especialidad. El trabajo es descriptivo y busca señalar donde están los requerimientos y como realizarlos. Las fuentes actuales de actividad para el sector de turismo del Ingeniero Informático, señalan además, una visión prospectiva: hay otras áreas laborales sobre el tema que se encuentran en demanda creciente. Es muy significativo que los resultados de esta investigación sean volcados a contenidos dentro de la carrera pertinente, además de procurar publicaciones sobre informática y turismo.

3. PLAN DE INVESTIGACIÓN.

3.1. Objetivos.

- ✓ Relacionar medios informáticos y turismo.
- ✓ Describir las actividades laborales de los Ingenieros Informáticos en el sector turístico, como aporte para incorporar dentro de los contenidos curriculares de la carrera pertinente del DIIT-UNLaM.
- ✓ Analizar las aplicaciones de la informática a turismo, como base de desarrollo sustentable.
- ✓ Describir la actividad informática turística con visión prospectiva.
- ✓ Publicar los resultados de la investigación.

3.2. Hipótesis.

- ✓ El turismo y sus diversas actividades, comprenden áreas de trabajo que se constituyen en fuentes laborales para los Ingenieros Informáticos; esta información está dispersa e incompleta, razón por la cual es de importancia relevar la misma e incorporarla al currículum de la carrera de Ingeniería Informática.

3.3. Metodología.

Es una investigación descriptiva y prospectiva, con búsqueda en publicaciones soporte papel y soporte informático, entrevistas a profesionales que revistan en áreas de actividad turística, descripción de espacios turísticos en medios terrestres, acuáticos y aéreos, descripción de hospedajes, pa-

quetes, documentación, información sobre salud, turismo interno y externo, seguridad, etc. En todos los casos la línea de investigación es el uso de medios informáticos en turismo.

3.4. Justificación y Antecedentes.

El turismo ha sido una aspiración del hombre, varón o mujer, muy lejana en el tiempo y extendida actualmente a la mayoría de los países del mundo. Claro, a medida que la humanidad fue desarrollando nuevos inventos y descubrimientos, esta experiencia particular alcanzó relevancia. Poco a poco se convirtió para algunos países, entre ellos el nuestro, en una fuente económica dentro de las primeras en rendir ingresos. En el área turística trabajan oficios y profesiones de los más variados y, uno de los que comprometen su tarea, son los profesionales informáticos. Nada escapa a la necesidad de su presencia, desde la ordenación de un tránsito marítimo hasta la reserva de pasajes, excursiones y hotelería. También existe la necesidad de seguridad en todos los servicios turísticos, este tema se encuentra en algunos documentos ya operativizados, como el Código PBIP (Protección de buques e instalaciones portuarias) y el Convenio SOLAS (Convenio Internacional para la protección de la vida humana en el mar), y en otros casos esperan del ingenio de profesionales preparados para dar respuestas. Esta razón lleva a pensar que la incorporación de contenidos de esta temática en el currículum de futuros Ingenieros Informáticos, permite mostrarles un campo de ocupación laboral de enorme riqueza y amplitud. Tampoco escapa a la necesidad de realizar publicaciones que expliquen lo investigado.

El tema es relativamente nuevo ya que su presencia digitalizada, socializada y extendida suficientemente, tiene la edad que posee Internet de acceso masivo. Tampoco cuenta con publicaciones soporte papel, acerca de las aplicaciones de las herramientas informáticas en turismo. En ambos casos, virtual y papel, hay temas aislados preferentemente referidos a marketing, temas tarifarios y mostración de espacios turísticos (recorridos, hoteles, etc.). La Secretaría de Turismo de la Nación manifestó a partir del año 2006, que hay en este tema espacios vacíos de información seria.

3.5. Etapas del trabajo.

El trabajo durará dos años e incluirá las siguientes tareas:

- ✓ Organización del equipo de trabajo: división de responsabilidades.
- ✓ Relevamiento de bibliografía, mapas, conclusiones de Congresos, revistas y otros soporte papel.
- ✓ Relevamiento de páginas Web y otros por Internet.
- ✓ Entrevistas con profesionales de turismo de la Secretaría de Turismo de la Nación y otros.
- ✓ Organización de una Jornada sobre Informática y Turismo.
- ✓ Reuniones del equipo de trabajo para ver los avances sobre el tema.
- ✓ Presentación de un informe parcial y de un informe final, como resultados del trabajo.

3.6. Antecedentes científicos del director y de los investigadores.

Fueron adjuntados en la presentación del proyecto.

4. TRANSFERENCIA.

- ✓ No existen preconvenios ni convenios, pero podrían realizarse.
- ✓ Usuarios: Docentes y Alumnos de la carrera de Ingeniería Informática de la UNLaM. Aunque los resultados de la investigación pueden extenderse a otras instituciones y usuarios, comprometidos con el tema informático aplicado al turismo.
- ✓ Usuarios, serán también los servicios turísticos en sus diversos estamentos.
- ✓ Los medios de difusión pueden ser múltiples, comenzando por una publicación soporte digital y soporte papel.

Todas estas acciones se pondrán a disposición de los Organismos Oficiales y Privados, como así también se intercambiará información y documentación relacionada con la presente investigación.

Entre algunas de las actividades programadas para el desarrollo del presente proyecto se encuentran:

- ✓ Formar una estructura de red.
- ✓ Intercambiar información.
- ✓ Generación de espacios de reflexión entre la UNLaM e:
Instituciones Turísticas del Entorno de la Universidad.
Universidades del Conurbano Bonaerense.
- ✓ Formación de alumnos-investigadores a través de becas universitarias.

5. VINCULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LAS ACTIVIDADES DOCENTES. (Cursos de pregrado, posgrado, tesis, etc.).

Se estima asistir con la presentación del proyecto que nos ocupa, a Congresos, Seminarios, Jornadas, Foros de Discusión Científicos, etc. en carácter de disertantes. Además de vincularlo a los siguientes currículos:

- ✓ Cursos de grado, posgrado, doctorado y maestrías en docencia Universitaria. En todos los casos van desde los contenidos curriculares hasta pasantías y temas de tesinas y tesis.
- ✓ Cursos de pregrado.
- ✓ Carreras de especialización docente del Sector Turístico.
- ✓ Además, realizar Publicaciones Universitarias y científicas especializadas en esta temática (nacionales e internacionales).

Entre algunas de las actividades programadas para el desarrollo del presente proyecto se encuentran:

- ✓ Formación de Recursos Humanos a nivel interno y en conjunción con otras Universidades.
- ✓ Formación de Recursos Humanos a nivel superior y en conjunción con Entidades Turísticas.
- ✓ Contactos formales con la comisiones de estudio y discusión de normas del Turismo. Como ser comité del IRAM, que trata la norma: "IRAM 30.400", aplicada a Servicios Turísticos.

Se buscará realizar contactos formales (vía correo electrónico “e-mail”), con otras entidades educativas dentro del marco referenciado, para el presente proyecto.

6. COOPERACIÓN EXTERNA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.

6.1) ¿Con qué instituciones, académicas o no académicas, extranjeras o multilaterales, mantiene vínculos actualmente o (lo ha mantenido) hasta recientemente – en relación al área temática que compete al presente proyecto de investigación? ¿Qué actividades ha desarrollado el grupo de investigación en el marco de tales vínculos?

Nombre de la Institución	Tipo de Institución	País	Actividades desarrolladas
Secretaría de Turismo de la Nación.	Organismo Nacional	Argentina	Escritora de material
IRAM	ONG	Argentina	Participación en el comité de redacción de la norma 30.400, relacionada con los Servicios Turísticos

6.2) ¿Qué tipos de actividades considera posible y ventajoso desarrollar conjuntamente a instituciones académicas externas? Indique la nómina de tales instituciones, si existen actualmente contactos formales e informales con las mismas, y describa el intercambio que podría establecerse en relación a la temática general del presente proyecto.

Pueden desarrollarse entrevistas, Jornadas, recopilación de documentos y otros.

6.3) ¿Qué organismos de cooperación externa podrían ser interesados, a su criterio, en el desarrollo del presente proyecto? ¿Su grupo de Investigación ha realizado algún intento al respecto?

Secretaría de Turismo de la Nación.
Municipio de La Matanza.

6.4) ¿Qué modificaciones deberían ser practicadas al presente proyecto para adecuarse al interés de los organismos externos de cooperación y su financiamiento identificados en la pregunta anterior?

No se necesitan cambios.

7. Referencias Bibliográficas.

Se expresan las referencias básicas iniciales.

a) Normativas:

- ⇒ Ley Nacional de Turismo 25.997/05 Y Decreto Reglamentario 1297/06.
- ⇒ Ley Nacional de Hotelería 18828/70 y Decreto Reglamentario 1818/76.
- ⇒ Ley de Agentes de Viaje 18.829/05 y Resolución ST 858/ 07.
- ⇒ Código PBIP Protección de Buques e Instalaciones Portuarias del año (2000).
- ⇒ Convenio “SOLAS”. (2002). OMI (Organización Marítima Internacional).

- ⇒ Provincia de Buenos Aires. Departamento de Jefatura de Gabinete y Gobierno. Decreto 13, del 4 de enero de 2008. Organización de la Secretaría de Turismo.
- ⇒ Norma IRAM 30.400, aplicada a los servicios turísticos.

b) Bibliografía:

- ⇒ **Ander Egg**, Ezequiel. (1990). “Técnicas de Investigación Social”. Bs. As. Humanitas.
- ⇒ **Benito Roser**, María Teresa; **Cabanillas Mugica**, Santiago **y otros**. (2004). “Turismo y Comercio Electrónico”. Madrid. AGAPEA.
- ⇒ **Casanova Ferro**, Gonzalo. (2006). “Manual de Derecho y Turismo”. “Ediciones Turísticas”. Bs. As.
- ⇒ **Del Busto**, Eugenio. (2007). “Derecho y Legislación Turística y Hotelera”. Ediciones Universidad de Quilmes.
- ⇒ **Ghersi**, Carlos. (2001). “Servicios de hotelería. La tutela del consumidor”. Ediciones Jurídicas-Cuyo.
- ⇒ **Guevara Plaza**, Antonio; **Aguayo Camacho**, Mariano y otros. (2003). “Informática Aplicada a Turismo”. Madrid. Pirámide.
- ⇒ **Leiva**, José; **Guevara**, Antonio. (2002). “La Informática Aplicada a Estudios de Hotelería y Turismo en Ciclos Formativos de Grado Superior”. Departamento de Lenguajes y Cs. De la Computación- Universidad de Málaga- Turic Tec.

c) Cursos:

- ⇒ Curso de Capacitación: “Seguridad y Turismos”. Universidad del Salvador. 26 y 27 de noviembre de 2000.
- ⇒ **Zanga de Ravinale**, Amanda Mabel. (2006). “Curso de Turismo a Distancia”. Secretaría de Turismo de la Nación-Buenos Aires.

d) Sitios Web:

<http://www.turismoaccesible.com.ar/seguridad>
<http://www.patrimonionatural.com/HTML/provincias>
<http://www.bashopexperience.com.ar>
<http://www.ultraguia.com.ar>
<http://www.turismo.gov.ar>
<http://www.atodoturismo.com.ar>

Anexo I

Informe Final (Diciembre 2009)

1. Resumen

a) Introducción.

Como es de amplio conocimiento, en varios países y especialmente en la Argentina, el turismo es uno de los sectores principales de la economía, tanto en el número de empleos que genera como por las divisas que aporta. En nuestro país, un creciente sector de la población ocupada, viven directamente del turismo.

En este contexto, el presente proyecto de investigación intentó acometer desde la óptica de la ingeniería informática las múltiples actividades del turismo relacionadas con esta disciplina. Si bien esta amplitud complejiza en alguna medida el abordaje debido a la multiplicidad de áreas del saber y del hacer que hoy día requieren de la utilización de la informática para resolver aspectos claves del sector. Realizando una pequeña mirada a estos aspectos se advierte áreas tales como: historia, pasajes, seguridad, transportes, hotelería, excursiones, gourmet y otros. Como se indicó en el informe de avance la investigación se orientó básicamente al tema relacionado con la seguridad del turista, tanto nacional como internacional.

A través de la investigación se advirtió que actualmente la mayoría de las empresas dedicadas a algunas de estas áreas tienen implantados sistemas informáticos que gestionan una amplia variedad de procesos. Por tanto, la informática y las nuevas tecnologías son agentes indispensables en entornos como agencias de viajes, alojamiento, comercialización turística, etc.

Podemos afirmar que debido a la importancia del turismo y las NTIC's, el sistema educativo debe responder a las necesidades de formación para favorecer y garantizar la calidad en el sector turístico.

b) Las etapas previstas para el presente proyecto de investigación se resumen en las siguientes actividades:

- Organización del equipo de trabajo: división de responsabilidades.
- Relevamiento de bibliografía, mapas, conclusiones de Congresos, revistas y otros soporte papel.
- Relevamiento de páginas Web y otras estructuras diseminadas por Internet.
- Entrevistas con profesionales de turismo de la Secretaría de Turismo de la Nación y otros.
- Organización de una Jornada sobre Informática y Turismo.
- Reuniones generales (cuatro) para evaluar avances del trabajo, exposición de experiencias y presentación de informes (todas documentadas).
- Presentación de un informe parcial y de un informe final, como resultados del trabajo.

c) Período del Informe

01-02-08 al 31-12-09.

d) Material Producido.

Se completaron, en función de las tareas planificadas, en un 90% de las mismas.

2. Actividades de revisión Bibliográfica en ambos períodos 2008 y 2009.

2.1) Revisión Bibliográfica.

Si bien en la primera etapa, como estaba descrito en el cronograma de tareas, se realizaron múltiples revisiones bibliográficas, básicamente para realizar un relevamiento y resumen de material de referencia: libros, revistas, páginas Web, conclusiones de congresos, documentos y otros, con el objeto de introducirnos en las temáticas relacionadas con el Turismo, y se consideró pertinente realizar una descripción sintética de dichas revisiones que sintetizamos a continuación para referencia del evaluador, se describen los resúmenes más destacados:

2.1.1) La industria del Turismo y su Seguridad.

Viajar y explorar otros horizontes ha sido un impulsor de los movimientos del hombre. Él es emigrante. Él es viandante (vía camino). Siempre, pero más hoy, el turismo es un gran negocio. Paradójicamente negocio viene de nec-otium, o sea, negación del ocio. Negocio y trabajo significan lo mismo. Claro, en él están presentes los dos sentidos de la actividad humana: otiar y nec-otiar. Actividad del no trabajo y actividad del trabajo, según de qué lado de esa actividad se encuentre. Tal vez es bueno recordar aquí una anécdota que se atribuye a Pío Baroja, el célebre escritor español. Dicen que él estaba leyendo en el jardín de su casa y pasó por allí un campesino que le preguntó: ¿Descansando Don Pío? A lo que Baroja respondió: No, trabajando. Al regresar más tarde de sus tareas, el campesino encuentra al escritor arreglando su jardín, y le pregunta: ¿Trabajando Don Pío? A lo que Baroja respondió: No, descansando. Es evidente que la definición de trabajo y la definición de ocio eran distintas para ambos. También cambian en turismo, sobre todo en la evolución de esta industria, van configurándose nuevas actividades profesionales. Hoy se necesitan profesionales de seguridad del turismo, que puedan resolver situaciones problemáticas con creatividad, en uno de los sectores más “móviles”, complejos y cambiantes de la seguridad. La palabra certidumbre (certeza) es difícil en este campo donde huracanes, terremotos, atracos de delincuentes, hundimientos de naves y otros reclaman significativamente la búsqueda de seguridad. Esta industria de utilidad y beneficios para todos, aunque no sea trabajador o usuario de la misma.

La formación del personal y los presupuestos que deben enfrentar los departamentos turísticos, se hace complejo el tema al observar el reclamo de protección sobre tres elementos personales muy diferentes: viajeros, propietarios de la industria del turismo y empleados de la industria del turismo. La agresión contra ellos proviene de muchos sectores, a veces, de los mismos viajeros, de empleados deshonestos o de complot terroristas...

Veamos algunos ejemplos. Muchos robos de billeteras o de “salideras” de bancos o cajeros automáticos, se tornan confusos porque los ladrones se confunden rápidamente con otros turistas y es difícil identificarlos y, por temor, los testigos “no hablan”. Esto es frecuente en todo viajero, pero mucho más si se trata de familias de ejecutivos de empresas grandes, que los acompañan en sus viajes combinando convenciones (congresos, cursos y otros), con turismo para la familia (generalmente parejas). Un empleado fácil de sobornar puede entregar copias de llaves de habitaciones, copia de horarios y de programa de convenciones, itinerarios de paseos de compras y así podríamos seguir. Otro caso, más grave, puede ser el de la presencia en un grupo o no, de personas destacadas en sectores políticos, empresariales, religiosos, gremiales u otros, de distintos sectores y, o, países. La custodia prudente debe establecerse sin “asfixiar” ni invadir al viajero, aunque son muchos los lugares y las oportunidades por donde y en donde se desplaza o permanecen esas personas destacadas: ascensores, automóviles, restaurantes, teatros, playas de mar, tiendas de compras, lugares históricos, bares, calles... sin innumerables.

La presencia muy fuerte de personal de seguridad no agrada al turista. Le produce temor porque piensa que el riesgo es aún mayor del que en realidad existe. Sin embargo, la mejor solución para los delitos es impedirlos y, la mejor forma de impedirlos es con información. Pero, sin lugar a dudas, la protección necesita también de un cuerpo de seguridad muy bien preparado para actuar en cada oportunidad, sea esta de la índole que sea. También las investigaciones realizadas recientemente, afirman que el personal profesional de seguridad, en su mayoría, debe estar uniformado, salvo casos muy específicos que requieran lo contrario. Al verlos, el turista se siente más seguro y puede identificarlos. También sirve como disuasión del delito. Esto es un cambio de paradigma, ya que históricamente no se pensaba así. Sabemos que alrededor del ochenta por ciento de los turistas en nuestro país no tienen dificultades en seguridad. Un diez por ciento tienen dificultades en parte solucionables. Un diez por ciento tienen dificultades muy graves. La prevención es una “protección hacia sí mismo”, pero la presencia física del personal de seguridad es sumamente importante. Tampoco hay que descuidar al resto del personal de la industria turística que, desde sus diferentes roles, debe cumplir funciones mixtas: la propia y la de seguridad. No se necesitan expertos. Ejemplo: simplemente el recato, la capacidad de observación, la habilidad para “leer” lo que se escucha y la comunicación con el personal de seguridad, aseguran muchos logros en este terreno. En muchos lugares se han desarrollado grupos de voluntarios. También se identifican con uniformes, tal vez no completos ni tan formales, pero que los distinguen como tales.

No todos los delitos llevados a cabo contra los turistas son denunciados. Lamentablemente la burocracia que acompaña a estas gestiones hace que la víctima no “se decida a perder más que lo que ya perdió” en el ilícito: su tiempo. La espera no puede ser reintegrada. Para él vale mucho y, además, suele tener vergüenza de exponer que fue engañado (atracos, objetos falsos, servicios pagos no prestados, dinero sin curso legal, etc.). El profesional de seguridad debe manejar y solucionar cualquier problema de la forma más rápida y eficiente posible. Posiblemente un día o una hora después el contingente donde viaja el turista se marcha y, si no se resolvió el conflicto, ya no se resolverá. Esto puede hacer que el imaginario colectivo sea invadido poco a poco con negatividades sobre un sitio o personas en el área turística. Esos rumores son altamente deteriorantes y cuesta mucho revertirlos, a veces tampoco se logra.

La prevención del delito llega hasta campos antes no pensados. Un ejemplo es la arquitectura y otro la ingeniería, esta última sobre todo electrónica, informática e industrial. Los diseños de ambientes, la iluminación, las cerraduras, la información digitalizada, los panópticos (sobre salones, pasillos,

lobby de recepciones, estacionamientos y otros), los jardines, los caminos de escape ante siniestros, los equipos generadores de energía eléctrica ante cortes de luz, el diseño y la estructura de trenes subterráneos, el acceso para discapacitados, la ubicación y filmación de ingreso a cajeros automáticos, la señalización de calles y avenidas y otros.

El trabajo en grupo y el entrenamiento para los desafíos que la industria del turismo presenta, son indispensables para protegerla. La exageración, la omisión (no hacerlo) y la confianza extrema, son nocivas (negativas) tanto de cuestiones ilícitas suaves como duras, siguiendo el vocabulario policíaco. Ejemplos simples, pueden ser los idiomas manejados con dificultad: aunque parezca gracioso una turista perdió un zapato en Hungría, porque no logró que nadie la acompañara para hacerle colocar el taco que se había salido. Como pudo acordó con el zapatero de la tienda de arreglos, que lo haría para dentro de una hora. Cuando regresó... el negocio estaba cerrado y le dijeron que habría al día siguiente, ¡una hora después que el contingente en el cual viajaba, se marchaba! La deducción fue fácil. Ella confundió un día por una hora y el zapatero una hora por un día. Ambos perdieron, ¿a quién podría venderle él un solo zapato?, y, ¿cómo caminaría ella con un zapato sólo? Resumiendo, ¿nadie pudo realmente acompañarla para realizar el arreglo del calzado roto? No será la primera ni la última turista que necesita de esta ayuda. No es un problema especial ni una atención especial que este inconveniente crea, está dentro de la vida cotidiana, la vida de todos los días, que también es la vida de los viajeros.

Dentro de los temas de turismo, encuentra una fuente de trabajo amplia el Ingeniero Informático. Información, seguridad, reservas... páginas Web, blog, redes de agencias turísticas, sitios gubernamentales, orientación, prevención de delitos y otros, son actividades de su incumbencia.

Lic. Cantore, María Cristina; Lic. Croxatto Iris Raquel; Lic. Nisi, Zulema Juana. Revisión: Mgr. Zanga, Amanda Mabel.

2.1.2) Centros Turísticos receptores y formas de implementar la Seguridad.

a) Plan de seguridad

Cuando se realiza un plan de seguridad turística, hay que tener en cuenta cinco factores relacionados entre sí. En ninguno agotamos el tema, pero si ofrecemos una orientación: En todos la presencia de los profesionales de informática, dan soluciones a veces completas sobre los temas.

a.1) Entorno humano e institucional.

Hay riesgos que pueden convertir al visitante en una víctima:

- ✓ Delincuencia común (atracos, robo, estafa etc.).
- ✓ Delincuencia organizada (trata de blancas, extorsión, droga, etc.).
- ✓ Violencia predeterminada o indiscriminada (acoso, violación, burla pública, etc.).
- ✓ Conflictos sociales (disturbios, etc.).
- ✓ Carencia de protección institucional y pública (servicios inexistentes y, o, cesados).
- ✓ Peligros epidemiológicos (aquellos de los que se conoce su presencia...pero no se avisa).

a.2) Viajeros-turista individuales.

Una persona sola tiene mayores riesgos de sufrir problemas, que si viajara en grupo. No siempre el turista es perjudicado, él también puede perjudicar:

- ✓ Enfermedades del turista, anteriores a la realización del viaje, que recrudecen las dolencias en ocasión del mismo.
- ✓ Excesos de los turistas al alimentarse, beber alcohol, conducir automóviles, practicar deportes peligrosos y otros.
- ✓ Comportamientos desubicados de los turistas, en cuanto a la cultura del lugar que visitan (agresión a símbolos patrios, burlas sobre costumbres, irreverencia hacia lo religioso local, etc.).
- ✓ Visitas a zonas de alto riesgo.
- ✓ Pérdida de documentos, dinero y, u, otros bienes indispensables.
- ✓ Extravíos por desconocimiento geográfico, manejo dificultoso del idioma, engaños y otros.
- ✓ Recibir o pasar drogas.
- ✓ Unirse a grupos peligrosos, de dudoso comportamiento.

a.3) Zonas conexas al turismo.

Los sectores conexos al turismo deben estar preparados para recibirlo y para atenderlo, sin que esto signifique riesgos:

- ✓ Fallas arquitectónicas (resistencia de materiales, preparación antisísmica, pisos resbaladizos, falta de protección contra incendios, etc.).
- ✓ Incumplimiento de normas sanitarias y de confort (aseos, calefacción, enfermería, cocina, lavadero, fumigaciones, ventilación, etc.).
- ✓ Fraude contractual comercial (incumplimiento de compromisos de visitas, alojamiento, servicio de comedor, espectáculos, traslados, etc.).
- ✓ Falta de señalamiento en caso de tener que abandonar rápidamente un lugar, por tornarse peligrosa la permanencia en él por causas de fuego, inundación, gases tóxicos u otros (hotel, restaurante, museo, sala de conferencias, etc.).
- ✓ Carencia de protección contra acciones de delincuentes dentro de instalaciones turísticas.

a.4) Riesgos del medio ambiente.

Cada lugar ofrece ventajas y desventajas para un visitante que llega, sobre todo la primera vez a él. Bienvenidas las primeras, pero, hay que evitar las segundas. Es un tema de seguridad:

- ✓ No tomar medidas previas sobre los peligros para la salud, propias de un lugar: vacunas, profilaxis, higiene, uso de sanitarios públicos, beber agua, etc.
- ✓ Desconocer de las características de la naturaleza de un espacio. Animales y plantas pueden resultar nocivos al ignorar la forma de trato con ellos (víboras, plantas venenosas, animales carnívoros, insectos, etc.). En algunos lugares el riesgo es mayor: sol muy intenso, arenas movedizas, desmoronamiento habitual de cerros montañosos, desborde de ríos, arroyos, lagos y lagunas, vientos sofocantes, temperaturas muy bajas durante la noche y otros.
- ✓ Descuidar, sobre todo por exceso, los hábitos alimenticios.
- ✓ Ignorar la posibilidad de catástrofes naturales, según los sitios geográficos, y la prevención acerca de las mismas: volcanes, fuego, inundaciones, avalanchas de nieve, etc.

a.5) Información.

El hombre provisto de información sabe, al menos básicamente, tomar sus decisiones y estar prevenido. Vivir “a ciegas” en todos lados pero, especialmente en turismo, es vivir con mayores riesgos. Veamos solo alguna información que es significativa que el turista posea:

- ✓ Mapas y planos de los lugares donde se encuentra: ciudades, caminos, etc.
- ✓ Datos sobre lugares y objetos de interés turístico: museos, iglesias, sinagogas, templos, mezquitas, vistas panorámicas, oficinas de correo, rentadoras de automóviles, agencias que ofrecen excursiones, cambios de moneda, áreas de compras, terminales de transporte, lugares históricos y otros.
- ✓ Datos sobre lugares de primeros auxilios, servicios de urgencia y teléfonos de Emergencias, especialmente un “call center” (centro de llamadas).
- ✓ Prevención de accidentes: lugares de montaña, centros de esquí, excursiones por agua, desplazamiento en aero-sillas, subidas del mar por las mareas, cabalgatas en terrenos desparejos, caminatas largas y difíciles para personas no acostumbradas a ellas, hogueras y colillas de cigarrillos que no se apagan y pueden producir incendios, pérdida de orientación en lugares de vegetación abundante y cerrada, aludes, etc.

- ✓ Normas locales: conocer las bases legales y aún las costumbres locales, evita malos entendidos y discusiones que lamentablemente suelen llevar a resultados poco agradables.
- ✓ Protección al consumidor: servicio de información para realizar compras (precios, calidad, habilitación de comercios para la venta, etc.) y servicio de reclamos turísticos.
- ✓ Correcta señalización y símbolos de información al público: estos símbolos gráficos para informar al público, entre los que se cuentan los turistas, no requieren generalmente de ninguna formación profesional ni especializada. La mayoría tienen un significado internacional. Así vemos flechas, colores, señales camineras y otros. La Organización Internacional de Normalización (ISO), establece normas a las que deben ajustarse las señales de información: hoteles, centros de salud, establecimientos educativos, caídas de agua, escaleras de incendio, curvas, terreno pantanoso, paradas de ómnibus, paradas de taxímetros, lugares religiosos, zonas de viento fuerte, dirección de las calles (manos), pasos a nivel, túneles para tránsito automotor, estacionamientos, zonas peatonales, prohibiciones para estacionar, semáforos, bici sendas y muchas otras.

Elementos de los sistemas de orientación y señalización, según las normas ISO:

- ✓ Paneles de señalización y planos generales. Contienen datos para orientarse desde una situación particular. Ejemplo: sector de un plano de la ciudad, en una esquina peatonal.
- ✓ Señales orientadoras que indican la dirección a seguir para llegar al destino deseado. Ejemplo, un cartel que dice catedral y una flecha, orientan el camino hacia ese lugar.
- ✓ Señales de objetos. Son puntuales y están en el lugar de un bien o de un servicio. Ejemplo, una oficina de turismo.
- ✓ Señales de instrucción. Informan sobre el comportamiento exigido y esperado. Ejemplo, prohibido fumar.
- ✓ Símbolos.
- ✓ Textos.
- ✓ Iluminación y señales luminosas. Ejemplo los “ojos de gatos” en los caminos.

- ✓ Colores. Ejemplo, el rojo es peligro como en las banderas que colocan los bañeros en las playas de mar.

Comentario final: en todos los casos son muy valiosos e inexcusables la evaluación de riesgos, la planificación anticipada para prevenirlos y los planes y políticas de actuación en caso de que se produzcan hechos ilícitos, accidentes u otros conflictos, que deterioran a los viajeros turistas y a la industria del turismo en sí.

b) Residentes de comunidades receptoras.

El turismo exitoso depende también en gran parte del comportamiento de los vecinos residentes en las localidades receptoras. La buena voluntad y el apoyo de ellos son indispensables.

Los residentes se relacionan con los turistas, nacionales o extranjeros, de diversas formas. Algunos trabajan en la industria turística, como guías, personal de hoteles, conductores de transportes, intérpretes de idiomas, abastecimiento a los turistas y otros. En otros casos los residentes conocen a los turistas por casualidad o por tener intereses comunes, acompañados de facilidad para establecer relaciones interpersonales. En algunas localidades, se preparan vecinos que viven en calles que son “rutas obligadas de los turistas”. Ejemplo, en una ciudad muy visitada por turistas, en Entre Ríos, hicieron un curso para esos vecinos a quienes siempre los viajeros les preguntan. En algunos casos, son zonas donde “se pierden” al ingresar a la ciudad o al ambular por ella. Esos vecinos, gente de buena voluntad, entienden que deben tratar bien a los viajeros, porque es para beneficio de todos. No solo dan indicaciones para orientar, sino que entregan planos simples y ofrecen algunos consejos, además de saludar amablemente y desear a la visitante muy buena estadía en la ciudad.

Volviendo al tema de los residentes, en todos los casos hay que vigilar para evitar prácticas peligrosas en visitantes y residentes, que a nada traen de positivas: prostitución “importada o local”, drogas, alcohol, robo de plantas, robo de animales “para mascotas”, inobservancia de las leyes locales, escándalos callejeros, estafa...

La amabilidad y el buen trato, son las llaves de entrada al buen turismo, igual que las costumbres sociales sanas y la solidaridad permanente.

Lic. Méndez Cherey, Delcis; Lic. Pafundi Federico Ramón; Araujo, Hernan. Revisión: Mgr. Zanga, Amanda Mabel; Mgr. Orthusteguy; Fernando.

2.1.3) Seguridad en Museos, Monumentos y lugares Históricos.

Cuando una persona transita por espacios donde la historia da su testimonio natural o cultural, o sea por museos, monumentos y lugares históricos, pocas veces piensa en la necesidad de seguridad en ellos. Esta seguridad vale en dos sentidos: protección del espacio y, o, sus objetos y protección de las personas que allí concurren. Si extendemos la idea, al proteger a ambos impedimos que las personas asistentes sean estafadas con ofertas de materiales en mal estado por el paso del tiempo o deterioradas por manos autoras de delitos contra patrimonios de la humanidad.

Aquí señalaremos algunas acciones principales que tienden a lograr seguridad en estos lugares:

- a) Señalización básica como rutas de escape en caso de situaciones que necesitan evacuación.
- b) Equipos de detección de incendios y de extintores portátiles para el mismo caso.
- c) Ejercicios de simulacro periódicos para el personal que trabaja en esos lugares, a fin de liderizar y dar respuesta efectiva a accidentes siniestros que pongan en peligro personas, patrimonio e infraestructura.
- d) Contar con registros informatizados (esquemas, fotografías, etc.) que se unirán al inventario y representarán el patrimonio expuesto, para poder restaurarlo en caso de accidentes o agresiones aviesas.
- e) Equipos informáticos de observación, para proteger personas y patrimonios de los hurtos, incluyendo materiales propios de la administración (máquinas, archivos y otros).
- f) Contacto rápido con instituciones que puedan prestar ayuda valiosa: Defensa Civil, Bomberos, Centros Universitarios y otros.
- g) Ambientes agradables, limpios y en buen estado. Está comprobado que estas características disminuyen los problemas de agresión y falta de satisfacción de los visitantes en los lugares museográficos, monumentos y lugares históricos. Todos los concurrentes, incluyendo los turistas, desean que así sea.

La pérdida o destrucción de cualquier material histórico, científico o artístico, representan siempre un perjuicio para toda la humanidad. Estos incluye también las personas, muchas veces turistas, que por allí pasan. Sintetizando a grandes rasgos la seguridad aplicada a centros museográficos, podemos decir que estos son:

- ✓ Protección contra incendios.
- ✓ Protección en la construcción de edificios destinados a fines museográficos.
- ✓ Protección contra vandalismo (aplicado a personas, patrimonio histórico e infraestructura).
- ✓ Sistemas de seguridad y vigilancia.
- ✓ Protección contra robos (aplicado a personas, patrimonio histórico e infraestructura).

✓ **Incendios**

Los incendios se producen por varias razones: manipulación imprudente de líquidos inflamables, instalaciones eléctricas deficientes, instalaciones de aire acondicionado inadecuadas, vandalismo y negligencia humana. El aviso a tiempo del posible incendio, es tarea de ingenieros.

✓ **Construcción de edificios.**

No siempre los museos son construidos con esos fines, a veces un edificio en sí mismo pasa a ser un museo. Pero, en ambos casos el asesoramiento de arquitectos e ingenieros especializados, pueden evitar accidentes con pérdidas lamentables, incluyendo vidas humanas. Además, preparan el lugar para el funcionamiento de la institución museográfica.

✓ **Protección contra robos y vandalismo.**

Es necesario un servicio de vigilancia en las áreas de exposición, que deben hacer recorridas de revisión, cuidando que el público respete las medidas de seguridad. Ejemplo: no sobrepasar barreras o cordones que protegen los objetos. Los vigilantes deben estar atentos con los visitantes cuyo com-

portamiento resulte sospechoso, llamado de inmediato a la policía que corresponda. La informática aquí es una herramienta indispensable.

Cuando hay trabajos de mantenimiento en áreas donde se encuentran objetos o se realice cualquier salida de objetos o colecciones, deberá reforzarse la vigilancia y los visores informatizados. El conveniente que el museo no haga público el valor de sus objetos, para evitar especulaciones peligrosas. El vandalismo es una acción irracional e inesperada, por eso hay que estar preparado para enfrentarla y aún para ayudar en esos casos, protegiendo personas, patrimonio y estructura.

Es importante destacar que el elemento humano es el factor más significativo e insustituible en todo proceso de vigilancia y seguridad.

Lic. Sánchez, Carolina Florencia; Lic Trentalance, Silvia; Ing. Goitea Oscar. Revisión: Mgr. Orthusteguy; Fernando.

2.2) Ampliación Bibliográfica.

Por otra parte se realizó una ampliación del material bibliográfico, que se indicará en el ítem de referencias.

- **García-Mas**, Alexandre; **García-Mas**, Assumpta. (2005). “La mente del viajero. Características psicológicas de viajeros y turistas”.. Thomson. Madrid.
- **Boullón**, R. C. (1983). “Las actividades turísticas y recreacionales: el hombre como protagonista”. Trillas. México.
- **Gherzi**, Carlos. (2001). “Servicios de hotelería. La tutela del consumidor”. Ediciones Jurídicas. Cuyo.
- **San Martín**, J. E. (1997). “Psicología del Ocio y del Turismo”. Aljibe. Málaga, España.

2.3) Actividades de indagación.

En el marco de lo planificado para el segundo período del proyecto (2009), se desarrollaron las siguientes actividades de exploración a través de la herramienta de indagación “la entrevista”.

- a) Entrevista al P.M. Ing. Prof. Mgr Humberto Oscar Reartes de la PNA: Seguridad de puertos y buques. Agosto 2009.
- b) Entrevista Lic. Walter Oscar Castro- Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Área de Seguridad Aeroportuaria: Seguridad turística Setiembre 2009.
- c) Entrevista Dra. Lic. Prof. Olga Villalba- Secretaria Inst. Turismo Ssma. Trinidad. Ex Directora Carrera de Turismo Universidad de Morón: Turismo en Argentina. Agosto 2009.

Cabe señalar que los entrevistados fueron invitados a las jornadas que se desarrollaron en la UN-LaM, destacándose la profesionalidad y predisposición de los mismos. En este sentido nos permitimos realizar un agradecimiento por el aporte realizado por estos destacados profesionales.

3) Descripción de las tareas y resultados del proyecto.

A continuación se detallan las actividades relevantes del proyecto.

a) Organización del equipo de trabajo: división de responsabilidades.

En la primera reunión del equipo de investigación, se definió la distribución básica de tareas¹, que se detalla a continuación:

Nota: todo el equipo trabajará en función de las competencias (rasgos del perfil de egresado), del Ingeniero en Informática, en el tema que se investiga.

b) Relevamiento de bibliografía, mapas, conclusiones de Congresos, revistas y otros soporte papel

Esta actividad la realizó la totalidad del equipo de investigación cuyo resumen se menciona en el ítem 2.2 del presente informe.

c) Relevamiento de páginas Web y otros por Internet.

Esta tarea se desarrolló con los investigadores que poseían experiencia en la búsqueda de datos por Internet, más la colaboración del investigador alumno Araujo Hernán, con el propósito de formarlo en la búsqueda de información.

d) Entrevistas con profesionales de turismo de la Secretaría de Turismo de la Nación y otros.

Se realizaron visitas a distintos centros de turismo con el objeto de establecer contacto con las autoridades de dichos establecimientos y además explorar la posibilidad de realizar convenios marco con estas Instituciones.

Nro	Preguntas	Respuestas		
1	¿Cree que la seguridad informática ha tomado un lugar importante en el turismo?	SI	NO	
2	Tiene conocimiento si el Software implementado en esta área es enlatado o hecho por pedido.	SI	NO	
3	Cree que es necesario que la gente de las carreras de Hotelería y Turismo debiera capacitarse sobre el tema.	SI	NO	
4	Como ve implementado en el País el tema de la seguridad informática concretamente en el turismo. En Seguridad existen medidas en lo que respecta al turista, hoteles y transportes.	Eficientes	Pobres	Escasas
5	Es factible para Ud. que se cree una especialidad en las carreras de Hotelería y turismo orientada a la Seguridad Informática	SI	NO	

¹ Sólo se colocan las tareas básicas, ya que en el transcurso del tiempo asignado para la realización de la investigación, surgirán como dice la experiencia, distintas actividades de extensión, actualización y otras, sobre el tema. Al finalizar el primer semestre se presentará un informe de avance sobre los temas investigados.

6	Conoce sistemas que estén implementados. Si / No. Nombre al menos 2 si la respuesta es afirmativa.	SI	NO	
---	--	----	----	--

Se realizó la presente encuesta para relevar aspectos informáticos de distintas entidades turísticas. Los resultados y su análisis se mostrarán en el informe final del presente proyecto.

d.1) IRAM 30400.

Como esta previsto en las actividades del cronograma se trató de interiorizarse acerca de las normativas cualitativas aplicadas al sector turístico. Dado que el DIIT, posee un interlocutor permanente con el IRAM, se estableció contacto para realizar una visita al comité que está tratando la norma 30400 al que es una guía de interpretación aplicada al turismo de la Norma ISO 9000:2008.

Dicho documento describe como sistema de gestión: “Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”. Un sistema de gestión de una empresa dedicada a la actividad turística podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

El objetivo de esta tarea del equipo de investigación es realizar una pequeña descripción de los aspectos académicos que se deben tener presente, más allá de la informática, una guía que les permita realizar mediciones del nivel de calidad y competitividad de empresas del sector, en función de los modelos estándares internacionales de calidad.

En este sentido el equipo de investigación se descubrió que la IRAM 30400 procura orientar a empresas del sector turístico en la detección de sus fortalezas y aspectos a mejorar para alcanzar niveles de competitividad.

La visión de este aspecto, es integrar la cadena de valor que compone la actividad de este rubro. Por ende, las áreas: agentes de viajes, operadores turísticos, empresas de transporte turístico, hoteles, rentadoras de automóviles así como las diversas actividades organizadas para el viajero, al margen del contenido específico de la prestación, reconocen un denominador común: todos se caracterizan por prestar un servicio.

Por otra parte nos parece pertinente la utilización de la guía en empresas del sector para evaluar la eficacia de las acciones de mejora continua que implemente, convirtiéndose en un instrumento útil para reconocer los logros conquistados como su potencial para el futuro.

[Resumiendo, entendemos que la interacción con el IRAM nos permitió reflexionar acerca del beneficio de conocer estos aspectos e integrados con los saberes informáticos para un mejor desempeño en los profesionales que trabajan en este sector.](#)

Presentación de trabajos de Investigación en eventos relacionados con la temática del presente proyecto.

Se está analizando la posibilidad de presentar una ponencia en el II Congreso Internacional de Turismo Residencial en la Universidad de Alicante. 10 y 11 de septiembre de 2009.

Esta actividad estaba prevista en el informe de avance, en su intento de implementación, si bien se desarrolló un trabajo para ser presentado en dicho evento no fue presentado debido a la imposibilidad de asistir a dicho evento por razones de índole económico.

e) Reuniones para evaluar avances del trabajo.

Se realizaron múltiples e interesantes reuniones de trabajo para realizar reflexiones acerca de establecer tanto fortalezas como debilidades de la marcha del proyecto de investigación. Cabe señalar, lo altamente positivo de dicha actividad. Además de consolidar al grupo como equipo y posibilitar el intercambio multidisciplinario dado la heterogeneidad de los componentes.

f) Presentación del informe parcial, al finalizar el primer año y final al finalizar el segundo año.

Se realizaron, en forma conjunta, con todo el equipo de investigación los distintos informes requeridos, tanto por el programa de incentivos (informe de avance y final) como los requeridos por el Departamento de Ingeniería e Investigaciones Tecnológicas (DIIT) de la UNLaM. Al respecto se Describe una reseña de las presentaciones realizadas en la Reunión de Investigadores realizada por el DIIT en el 2008 y 2009, en el [Anexo II](#), y de la publicación resultante que se indica en el mismo. Cabe señalar que la publicación del año 2009 está en curso de desarrollo en la editorial de la UNLaM.

g) Transferencia.

- ✓ Como se explicitó anteriormente se está analizando establecer pre convenios o convenios con Instituciones del Turismo.
- ✓ La realización de difusión de los resultados a través de distintos canales, como ser por medio de una publicación soporte digital y soporte papel, la radio de la UNLaM, y la presentación planificada del congreso.

Todas estas acciones fueron puestas a disposición tanto de Organismos Oficiales como Privados.

En este ítem, de lo planificado, se llevó a cabo una jornada de informática y Turismo, desarrollada en la UNLaM, que se describe con mayor detalle en el [Anexo III](#). Que como asignatura pendiente quedó realizar convenios con Instituciones del sector turístico.

h) Vinculación de los resultados obtenidos con actividades docentes.

Específicamente, la acción de vinculación estuvo orientada a los siguientes currículos:

- ✓ Alumnos de cursos de grado del DIIT de la UNLaM, como ser la cátedra de “humanidades”; Tecnología Ingeniería y Sociedad, entre otras.
- ✓ Docentes, básicamente del DIIT y de otras carreras de la UNLaM;
- ✓ Docentes del Sector del Turismo de otras entidades educativas.

La distintas vinculaciones realizadas a través de contactos vía correo electrónico “e-mail”, con otras entidades educativas dentro del marco referenciado, para el presente proyecto.

Con la realización de la jornada de Informática y Turismo en la UNLaM, se facilitó la interacción con docentes y alumnos del DIIT.

Específicamente, se formalizaron reuniones y actividades de intercambio con docentes y alumnos de la cátedra de “humanidades”; Tecnología Ingeniería y Sociedad. Ello, generó la perspectiva de incluir en el programa de dicha materia actividades relacionadas con el turismo (dicha tarea quedó a cargo de los titulares de dicha cátedra).

i) Cooperación externa para el desarrollo del proyecto.

Como se indicó en la presentación e informe de avance no se recurrió a la cooperación externa.

Anexo II

Informe de las presentaciones en la Reunión de Investigadores realizada por el DIIT en el primer (2008) y el segundo (2009) período del proyecto.

Título del Proyecto: “Informática Aplicada al Turismo” **Código 55-C089**

Director e integrantes: Araujo; Hernán (Becario); Cantore, María Cristina; Croxatto, Iris Raquel; Goitea, Alejandro Oscar; Nisi, Zulema (Aydante Alumna); Méndez Cherey, Delcis; Orthusteguy, Fernando (Director); Parody, Sergio Augusto; Sánchez, Carolina Florencia; Trentalance, Silvia Natalia; Zanga, Amanda Mabel (Directora).

Resumen:

A los efectos de contribuir al anuario de investigación que publica el DIIT, se eleva al Secretario de Investigación del mismo un resumen del proyecto en el que se describen las actividades realizadas divididas en dos lapsos: 2008 y 2009.

Como ya se describió con más detalle, en el informe de avance, se resumen básicamente las siguientes partes del proyecto (algunas de ellas no varía ya que son de carácter descriptivo):

- ✓ **Introducción:**
- ✓ **Problemática a resolver:**
- ✓ **Objetivos:**
- ✓ **Metodología empleada:**
- ✓ **Etapas de trabajo:**
- ✓ **Resultados alcanzados y, o, esperados:**
- ✓ **Referencias Bibliográficas.**

La publicación realizada en el 2008 por el DIIT posee las siguientes referencias:

Título: “Anuario de Investigaciones, resúmenes extendidos 2008”. 1ª Edición, San Justo, UNLaM 2009. ISBN 978-987-1635-01-6. Resumen del proyecto: página 175.

Dicha publicación se encuentra a disposición de los investigadores en el DIIT de la UNLaM.

+++++

Anexo III

1) Programa.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA E INVESTIGACIONES TECNOLÓGICAS
PRIMERA JORNADA DE INFORMÁTICA APLICADA A NIÑOS HOSPITALIZADOS
Día 26 de Septiembre, de 9,00 a 13,30

Lugar: Aula Magna: Florencio Varela 1903- San Justo- PBA

2) Objetivos:

- ⇒ Observar y analizar la importancia de la tecnología informática aplicada a turismo.
- ⇒ Reflexionar sobre las implicancias técnicas, éticas y psicológicas de la informática aplicada a las actividades del turismo.
- ⇒ Describir la actividad informática turística con visión prospectiva.
- ⇒ Describir el campo laboral de un Ingeniero Informático en el área de turismo, en todos los niveles.
- ⇒ Analizar las aplicaciones de la informática a turismo, como base de desarrollo sustentable.

3) Actividades:

Acreditación: 09:00 a 09:30.

Apertura.

Autoridades DIIT UNLaM
Decano del DIIT: Ing. Vázquez Alfredo.
9,30 a 9,45.

Expositores

09:45 a 10:15	Esp. Lic. Prof. María Cristina Cantore: “ Psicología del turista ”.
10:15 a 10:45	Dr. Prof. Gabriel Noriega: “ Turismo, informática y seguridad ”.
10:45 a 11:15	Mgr. Esp. Lic. Prof. Amanda Mabel Zanga; Lic. Prof. Carolina Florencia Sánchez: “ Lo que espera el turista ”.
11:15 a 11:30	Receso
11:30 a 12:00	Ing. Alejandro Goitea; Lic. Prof. Silvia Trentalance: “ Seguridad de puertos ”.
12:00 a 12:30	Mgr. Lic. Prof. Olga Villalba: “ Hotelería, turismo e informática ”.
12:30 a 13:00	Mgr. Lic. Fernando Orthusteguy; Hernán Araujo; Lic. Federico Pafundi: “ Aeropuertos, informática y turismo ”.

Cierre: 13.15 Hs.

Maestra de Ceremonias: Mgr. Lic. Prof. Iris Raquel Crocatto.

Organización Académica: Lic. Prof. Delcis Méndez Cherey; Lic. Sergio Parody; Sr. Hernán Araujo; Lic. Prof. Silvia Trentalance; Lic. Zulema Nisi (Inscripción, evaluación de presentismo e informe).

4) Aspectos Estadísticos:

- Grupo Organizador: 15 Personas (Investigadores, Docentes, Administrativos).
- Cantidad de exposiciones: 6 ponencias.
- Cantidad de asistentes: 104 (Alumnos de la UNLaM, Alumnos de Escuelas Técnicas, Docentes, Investigadores, etcétera).

5) Resúmenes de Trabajos:

⇒ Ponencia: Lo que espera el turista.

Autor/a: Amanda Mabel Zanga de Ravinale; Carolina Florencia Sánchez

La seguridad turística es uno de los aspectos del marketing buscados por los viajeros. Hay migrantes nacionales y migrantes extranjeros, llegan por aire, agua o tierra, pero todos quieren estar seguros. La seguridad implica muchos aspectos: servicios de hotelería, transporte, excursiones, paseos de compras, espectáculos y otros. Antes, no hace tanto tiempo, se identificaba el turismo con venta de pasajes. Mucho ha cambiado el significado del término. También es altamente significativo el valor que tiene para la economía. En nuestro país el turismo es la cuarta fuente de ingresos de recursos económicos. En ella también se insertan los espacios de trabajo de los profesionales de la Ingeniería Informática: redes, alarmas, visores, sitios de información, blog, reservas de pasajes, extracción de monedas de diversos orígenes, identificación, seguridad de puertos y aeropuertos, radares... son algunos de los lugares que pertenecen al mundo informático.

⇒ Ponencia: Psicología del turista.

Autor/a: Lic. María Cristina Cantore.

En el mismo momento en que la persona toma la decisión de viajar, en su mente se va conformando una idea o imagen mental de acuerdo a las expectativas que cada viajero tiene sobre el viaje que va a realizar. Así como cuando llegamos a un lugar desconocido necesitamos utilizar mapas para manejarnos, de igual manera vamos dibujando en nuestra mente un mapa imaginario del lugar por conocer.

Comenzando por la búsqueda de información (en fuentes externas o internas) y siguiendo por los factores psicológicos que se ponen de manifiesto (conscientes o inconscientes) así como también las patologías más frecuentes, en todo este proceso estudiado, vemos a las tecnologías de la información, acompañando al turista como un soporte ineludible, como un recurso fundamental que le ofrece seguridad y rapidez para resolver los posibles problemas que se le puedan presentar. Habiendo finalizado el recorrido y ya de regreso a su hogar, los recuerdos del viaje se actualizan una vez más gracias al aporte de las tecnologías de la información, y vemos entonces al viajero repasando las fotos que formarán parte de los archivos en su computadora personal, como una imagen vívida del viaje realizado.

⇒ Ponencia: Turismo, informática y seguridad.

Autor/a: Dr. Prof. Gabriel Noriega

¿Qué es la Seguridad Turística?

Seguridad Turística es la capacidad de asegurar, en un espacio físico determinado, las condiciones necesarias (materiales y subjetivas) y suficientes, para que turistas nacionales y extranjeros, así como las comunidades receptoras, puedan desarrollar sus actividades de esparcimiento y ocio enmarcadas dentro de la actividad turística. Ello en un entorno libre de riesgos físicos, materiales y psicológicos, con particular respeto por el entorno ambiental y por el carácter y características de cada una de las personas que participan.

Características de la Seguridad Turística

1. La naturaleza.
2. La subjetividad de los individuos.
3. La ley vigente y el personal a cargo de su cumplimiento.

Factores que condicionan la seguridad del turista:

- ✓ Disponibilidad de la información.
- ✓ Entorno de los lugares que visita o por los que transita.
- ✓ Presencia policial y de seguridad privada uniformada.
- ✓ Confianza, falta de concientización.
- ✓ El turista no denuncia los delitos sufridos.
- ✓ Personal de seguridad con idioma y extrovertido.
- ✓ CPTED (Crime prevention through environmental design).
- ✓ Control de antecedentes de los empleados del turismo.
- ✓ Mantenimiento del orden.

⇒ Ponencia: Seguridad de puertos.

Autor/a: Ing. Alejandro Goitea; Lic. Prof. Silvia Trentalance.

En la visita a las instalaciones portuarias, el personal de Prefectura Naval Argentina nos brindó un panorama general de cuáles son los cambios que se incorporaron a nivel Seguridad en los puertos, tanto en las embarcaciones como en las instalaciones.

Es destacable enumerar la cantidad de tecnología informática que sirve de apoyo para en las distintas medidas de seguridad implementadas, desde sistemas de seguridad con cámaras de video hasta los distintos sistemas que sirven de apoyo para la logística y desarrollo de las actividades diarias.

Vemos como se ha estandarizado a nivel mundial las políticas de seguridad portuaria con organismos que lo regulan (OMI, Organización Marítima Internacional).

Esto nos lleva a imaginar como seguirá avanzando la tecnología sobre temas tan importantes para las naciones como son los ingresos o egresos a través de los mares.

⇒ Ponencia: Hotelería, turismo e informática. El turismo como globalizador de toda actividad que lo involucra.

Autor/a: Mgr. Lic. Prof. Olga Villalba.

Si bien en esta oportunidad el objeto de las disertaciones, es la informática vinculada a la hotelería; no hay que olvidar que sin Turismo no existe el alojamiento, por lo que es de suma importancia destacar algunos aspectos generales del mismo.

Según la definición que emitió la SECTUR (Secretaría de Turismo de la Nación), allá por los años 70, y hasta el momento no encontré, ninguna más completa: “Turismo es el complejo de actividades emergentes del desplazamiento de personas fuera de su residencia habitual, invirtiendo en sus gastos, recursos que no provienen del lugar visitado”.

Surge de inmediato aclarar que definir al turismo como un complejo de actividades es darle la verdadera dimensión que el mismo tiene, pues además de ser un hecho social, tiene consecuencias económicas, psicológicas, geográficas, políticas, culturales y muchas otras más que haría tedioso su simple enumeración.

Ahora bien, veamos la importancia que tiene el Turismo para la comunidad local. Para que tanto los servicios como el equipamiento funcionen es necesario:

Contar con mano de obra capacitada, dado que:

- ✓ Provee nuevas fuentes de trabajo.
- ✓ Mejora el nivel de vida de los habitantes locales.
- ✓ Contribuye al mejoramiento de la Balanza de Pagos.
- ✓ Mejora la accesibilidad de los habitantes locales a servicios y culturas no conocidas o lejanas hasta el momento.
- ✓ Contribuye a la reconsideración y revalorización de la cultura local.
- ✓ Permite un mejoramiento cultural dado el intercambio por la interacción entre locales y viajeros.
- ✓ Otorga un mayor nivel de gastos, y
- ✓ Mayor capacidad de ahorro.
- ✓ Permite la revalorización de los espacios y la planificación de futuras inversiones.
- ✓ Protege las áreas de frontera, por la permanente presencia en el lugar.
- ✓ Protege las áreas naturales para el cuidado de la flora y fauna distintivas del lugar.
- ✓ Determina la posibilidad de estudios superiores para la planificación de políticas de desarrollo.

Muchas veces y si de hotelería es el fundamento de este encuentro, debemos tener en cuenta que más de una vez el atractivo mismo resulta ser el hotel.

Para ello es importante que el edificio esté acondicionado con todas las comodidades y la tecnología que la modernidad hoy exige. Para ello la informática, cumple uno de los roles fundamentales, hoy los sistemas de seguridad, de reservas y comercialización de los servicios hoteleros, casi es imposible sin su presencia.

Pero hay algo muy importante de destacar, para cerrar esta disertación y dejar una inquietud, para incursionar más profundamente en el fenómeno social denominado Turismo; y es uno de los pocos sectores que aún proveen mano de obra, capacitación y cualificación laboral, ya que los servicios que lo caracterizan no pueden ser reemplazados por las máquinas, sino que ellas hacen más cómodo el trabajo y el servicio al turista.

La atención personalizada, una sonrisa, ¿puedo hacer algo por usted?, ¿se siente bien?, ¿le gustó el paseo?, etc., etc., aún la informática no logró superar.

⇒ Ponencia: Aeropuertos, informática y turismo.

Autor/a: Lic. Walter Castro. Jefe de la Torre de Control de Ezeiza, (expositor principal).

Mgr. Lic. Fernando Orthusteguy; Sr. Hernán Araujo; Lic. Federico Pafundi.

Los servicios de tránsito aéreo (ATS) en la República Argentina.

- ✓ Servicio de Información Aeronáutica (AIS).

- ✓ Servicio de Control de Tránsito Aéreo (CTA).
- ✓ Servicio de Telecomunicaciones Aeron. (COM).
- ✓ Servicio de Información Meteorológica (MET).
- ✓ Servicio de Búsqueda y Salvamento (SAR).
- ✓ Cartografía Aeronáutica (MAP).

Dependencias ATS

- ✓ Oficina de Plan de Vuelo (ARO-AIS).
- ✓ Torre de Control (TWR).
- ✓ Centro de Control de Área (ACC).
- ✓ Central de Comunicaciones.
- ✓ Centro Coordinador de Búsqueda y Salvamento (RCC).
- ✓ Estación de Observación Meteorológica.

Oficina Plan de Vuelo (ARO-AIS)

Objetivos.

- ✓ Recopilar, organizar y brindar la información previa al vuelo necesaria, para la planificación de las operaciones aéreas.
- ✓ Recibir y evaluar la información posterior al vuelo, tomando las medidas que correspondan.

Finalidad.

- ✓ Es asegurar que se distribuya la información necesaria para la seguridad, regularidad y eficiencia de la navegación aérea internacional.

Torre de Control (TWR)

Funciones.

- ✓ Transmitir información y expedir permisos de tránsito a las aeronaves bajo su control para conseguir un movimiento de tránsito seguro, ordenado y rápido en el aeródromo y en sus inmediaciones.

Servicios:

- ✓ Servicio de Control de Aeródromo (ATZ).
- ✓ Servicio de Control de Aproximación (CTR).
- ✓ Servicio de Control de Área (TMA).
- ✓ Servicio de Alerta (ALR).

Directores del Proyecto y Presentadores del Informe:

Mabel Amanda Zanga.
Orthusteguy Fernando.

+++++