



Materiales Curriculares

Servicio Turístico



Ciclo Orientado de la Educación Secundaria
Versión Preliminar **2013**



NÓMINA DE AUTORIDADES

Gobernador de la Provincia de La Pampa

Cdor. Oscar Mario JORGE

Vicegobernadora

Prof. Norma Haydeé DURANGO

Ministro de Cultura y Educación

Lic. Jacqueline Mohair EVANGELISTA

Subsecretaria de Educación

Prof. Mónica DELL'ACQUA

Subsecretario de Coordinación

Prof. Hernán Carlos OCHOA

Subsecretaria de Cultura

Prof. Analía CAVALLERO

Subsecretario de Educación Técnico Profesional

Lic. Marcelo Daniel OTERO

Directora General de Educación Inicial y Primaria

Prof. Elizabet ALBA

Directora General de Educación Secundaria y Superior

Prof. Marcela Claudia FEUERSCHVENGER

Directora General de Planeamiento, Evaluación y Control de Gestión

Lic. Patricia Inés BRUNO

Director General de Administración Escolar

Sr. Rogelio Ceferino SCHANTON

Directora General de Personal Docente

Sra. Silvia Beatriz MORENO

Directora de Educación Inicial

Lic. María del Rosario ASCASO

Directora de Educación Especial

Prof. María Lis FERNANDEZ

Director de Educación de Gestión Privada

Prof. Lisandro David HORMAECHE

Director de Educación Permanente de Jóvenes y Adultos

Prof. Natalia LARA



EQUIPO DE TRABAJO

Coordinación:

Barón, Griselda
Haberhorn, Marcela

Espacios Curriculares:

Lengua y Literatura

Barón, Griselda
Bertón, Sonia
Ceja, Luciana

Matemática

Carola, María Eugenia
Citzenmaier, Fany
Flores Ferreira, Adriana
Zanín, Pablo

Física

Ferri, Gustavo

Química

Andreoli, Nora
Sauré, Agustina

Biología

Galotti, Lucía
Iuliano, Carmen

Educación Física

Rousseu Salet, Néstor
Boidi, Gabriela

Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Vaquero, Jorge

Educación Artística: Artes Visuales

Gaiara, María Cristina
Dal Santo, Araceli

Lenguaje de la Danza

Morán, Gabriela
Villalba, Gladys

Lenguaje Teatral

Rodríguez, Gustavo

Agro - Ecosistemas

Lluch, Marta

Patrimonio Cultural Turístico

Dal Santo, Araceli

Introducción a la Comunicación

Pagnutti, Lautaro

Tecnología de los Sistemas Informáticos

Vaquero, Jorge

Recreación y Tiempo Libre

Rousseu Salet, Néstor

Antropología

Porcel, Alejandra

Sociología

Alainez, Carlos

Física II

Ferri, Gustavo



Gobierno de La Pampa

Ministerio de Cultura y Educación

Educación Artística: Música

Baraybar, María Alejandra
Ré, Laura

Educación Artística: Danza

Morán, Gabriela
Villalba, Gladys

Educación Artística: Teatro

Rodríguez, Gustavo

Lengua Extranjera: Inglés

Braun, Estela
Cabral, Vanesa
Cheme Arriaga, Romina

Geografía

Leduc, Stella Maris
Perez, Gustavo Gastón

Historia

Homaeché, Lisandro
Feuerschvenger, Marcela
Raiburn, Valeria Lorena
Vermeulen, Silvia
Molini, Judith

Economía

Much, Marta

Psicología

Etchart, Laura

Cultura y Ciudadanía

Feuerschvenger, Marcela
Raiburn, Valeria Lorena

Ciencias de la Tierra

Galotti, Lucía
Iuliano, Carmen

Teoría y Gestión de las Organizaciones

Much, Marta

Química II

Andreoli, Nora
Sauré, Agustina

Historia del Conocimiento en Ciencias Naturales

Galotti, Lucía
Ferri, Gustavo
Andreoli, Nora
Sauré, Agustina
Iuliano, Carmen
Álvarez, Ivana

Derecho Económico

Much, Marta

Sistema de información contable

Much, Marta

Estudios Interculturales

Braun, Estela

Arte y Contexto

Dal Santo, Araceli
Jaume, Karina
Quiroga, Gladys

Arreglos Musicales

Baraybar, Alejandra
Ré, Laura

Improvisación y Producción Coreográfica

Villalba, Gladys

Comunicación y Medios

Pagnutti, Lautaro

Aplicaciones Informáticas

Vaquero, Jorge

Tecnología de la Conectividad

Vaquero, Jorge



Gobierno de La Pampa

Ministerio de Cultura y Educación

Derecho

Much, Marta

Lengua y Cultura Extranjera: Portugués

Braun, Estela
Cabral, Vanesa
Cheme Arriaga, Romina
Bezerra, Heloísa
Fernández, Flavia

Lenguaje Visual

Gaiara, María Cristina
Dal Santo, Araceli

Producción Musical

Baraybar, Alejandra
Ré, Laura

Prácticas Deportivas y Atléticas

Rousseu Salet, Néstor
Boidi, Gabriela

Prácticas Gimnásticas y Expresivas

Rousseu Salet, Néstor
Boidi, Gabriela

Producción y Dramaturgia

Rodriguez, Gustavo

Agro-biotecnología

Lluch, Marta

Servicio Turístico

Vasquez Martín, Aixa

Historia Del Arte y Del Patrimonio Cultural

Sape, Andrea

Comunicación, Arte y Cultura

Pagnutti, Lautaro

Diseño de portada:

Mazzaferro, Marina

Documentos Portables, Publicación Web:

Bagatto, Dante Ezequiel
Chaves, Nadia Geraldine
Fernández, Roberto Ángel
Llomet, Silvina Andrea
Mielgo, Valeria Liz
Ortiz, Luciano Marcos Germán
Sanchez, Christian Javier
Vicens de León, Emiliano Darío
Wilberger, Cesar Carlos
Wiedenhöfer, Patricia



**MATERIALES CURRICULARES PARA EL CICLO ORIENTADO
DE LA EDUCACIÓN SECUNDARIA**

SERVICIO TURÍSTICO



ÍNDICE	Página
Nómina de Autoridades	i
Equipo de Trabajo	ii
Materiales Curriculares	
Fundamentación	3
Objetivos para el Ciclo Orientado	5
Ejes que estructuran el espacio curricular	6
Fundamentación de los Ejes	7
Saberes seleccionados	
Quinto año	9
Orientaciones didácticas	12
Bibliografía	19
Mesas de Validación	iv

FUNDAMENTACIÓN

Este espacio curricular dentro de la Orientación Turismo en la Escuela Secundaria es esencial dado que incentiva el conocimiento en profundidad de todos los aspectos que involucran el desarrollo del fenómeno turístico.

El turismo se reconoce como la consecuencia de un fenómeno social cuyo punto de partida es la existencia del tiempo libre (Boullón, 2004: 31) y cuyo efecto multiplicador dentro de las regiones receptoras favorece al desarrollo local, no sólo desde el punto de vista económico, sino también social y ambiental, siempre y cuando se gestione de manera adecuada con la coordinación de una superestructura¹ del sector.

“El sostenido crecimiento, tanto a nivel nacional como internacional, que se ha registrado especialmente en los últimos años demuestra la gran importancia del turismo como actividad económica generadora de riqueza, hasta el punto de ser considerado por algunos autores (Altés, 1993) como la segunda actividad mundial más importante tras la industria del petróleo y sus sectores derivados (OMT, 1998: 16)².”

Esta importancia de la actividad turística se ve reflejada en la Ley Nacional de Turismo, sancionada en el año 2004, donde se declara de interés nacional al turismo como actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país; y resulta prioritaria dentro de las políticas de Estado.³

Es importante retomar el concepto de territorio, entendido como una totalidad que forma parte de la realidad e involucra una multidimensionalidad ya que se producen relaciones sociales, económicas, políticas, ambientales y culturales, construidas por acciones e intencionalidades (Mançano Fernandes, s/d).

En el marco del concepto de territorio es que se considera a la actividad turística como el resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que comprender globalmente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados que evolucionan dinámicamente (OMT, 1998: 47).

Se propone así, abordar este espacio desde una perspectiva socio - económica, considerando la prestación de los servicios turísticos como actividad del sector terciario

¹ El concepto de Superestructura se incorpora dentro del Sistema Turístico como el subsistema superior que regula el funcionamiento del sistema y comprende los organismos especializados, tanto públicos como privados, encargados de optimizar el correcto funcionamiento del sistema hacia cada una de sus partes y sus interrelaciones. (Boullón, 2004)

² OMT – Organización Mundial del Turismo (World Tourism Organization)

³ Artículo 1, Ley Nacional de Turismo N° 25997.

que contribuye e impacta en el crecimiento de las economías regionales, y entiende al turismo como sistema social abierto. Esto implica reconocer que el turismo está conformado por un conjunto de componentes que se interrelacionan para lograr como resultado la experiencia turística, siendo las personas un factor clave en su funcionamiento como sistema. El sistema turístico es abierto ya que interactúa con el contexto de manera recíproca y constante.

Es fundamental, entonces, analizar el funcionamiento del sistema turístico, en el que la estructura de producción del sector, conformada por el producto turístico y la infraestructura, se presenta como oferta concentrada alrededor de los atractivos turísticos. Los servicios turísticos forman parte de la oferta y son elaborados por un subsistema denominado planta turística que posibilita y acompaña la experiencia de la actividad del turista. Cada uno de los servicios turísticos (alojamiento, agencias de viajes, transportes, gastronomía, recreación y otros servicios complementarios) contiene características particulares en cuanto a la prestación y su forma de organización. Sin embargo, todos ellos funcionan de manera interrelacionada e interdependiente, complementándose entre sí.

Se debe entender que la producción de servicios turísticos es simultánea al momento de la prestación ya que sólo es posible cuando el turista se traslada al destino seleccionado y se pone en contacto con la planta turística. El turista es, entonces, productor y consumidor a la vez, y así forma parte del proceso de producción de los servicios.

Desde esta perspectiva, es de vital importancia el conocimiento de las características particulares de la demanda turística, como así también la relevancia del rol del factor humano y su incidencia en la calidad de la prestación en los servicios turísticos. Por esto, para que la prestación del servicio satisfaga las necesidades del turista y cumpla con sus expectativas, se deben desarrollar con calidad todos los procesos involucrados, generando así una percepción global positiva de la experiencia. Otro factor a considerar en este punto es que el desarrollo de la actividad turística también debe atender las necesidades de la comunidad local, para lograr así el equilibrio que pretende el desarrollo sustentable del turismo.

El reconocimiento de que en turismo la participación humana es fundamental para su adecuado funcionamiento, implica que la implementación de este espacio contribuya a la formación integral de los estudiantes en un marco de aptitud de servicio, valoración del patrimonio, aporte al desarrollo sustentable y optimización de la calidad.



Este espacio curricular aborda así la complejidad del funcionamiento del sistema turístico y considera cada uno de los servicios que conforman la planta turística como subsistemas interrelacionados y, a su vez, dependientes de la demanda y de los atractivos existentes.

OBJETIVOS

- ✓ Interpretar el funcionamiento del sistema turístico, sus características y la interdependencia de sus componentes.
- ✓ Comprender la interrelación de la actividad turística con el entorno, tanto a nivel local como global.
- ✓ Conocer la demanda turística, sus necesidades y características.
- ✓ Considerar al programa turístico como una herramienta para la coordinación de las interrelaciones de los diferentes componentes del sistema.
- ✓ Reconocer al servicio turístico como una prestación compleja, con alta intervención del factor humano y cuya valoración por parte del turista es global.
- ✓ Reflexionar sobre la importancia de la gestión de la calidad en la prestación de los servicios turísticos y en la atención al turista para lograr su satisfacción y el bienestar de la población local.
- ✓ Valorar los aportes de la actividad turística al desarrollo de las economías en el contexto mundial, nacional y local.
- ✓ Adquirir un correcto manejo del vocabulario técnico que compete a la actividad turística y a cada uno de los servicios turísticos.
- ✓ Desarrollar habilidades orientadas a la actitud de servicio, capacidades creativas y positivas para colaborar con el sector de servicios de la comunidad.
- ✓ Valorar el aspecto ético en el desarrollo de las actividades turísticas.

EJES QUE ESTRUCTURAN EL ESPACIO CURRICULAR

Con el propósito de presentar los saberes a enseñar y aprender en este ciclo, se han establecido ejes que permiten agrupar, organizar y secuenciar anualmente esos saberes⁴, atendiendo a un proceso de diferenciación e integración progresivas y a la necesaria flexibilidad dentro del ciclo.

Además, se tomaron en cuenta, en la instancia de enunciación de los saberes, los criterios de progresividad, coherencia y articulación al interior del ciclo, y con los de ciclos anteriores.

“Proponer una secuencia anual no implica perder de vista la importancia de observar con atención, y ayudar a construir los niveles de profundización crecientes que articularán los aprendizajes de año a año en el ciclo” (CFCE-MECyTN, 2006: 13).

En este marco, reconociendo la heterogeneidad de nuestras realidades como un elemento enriquecedor, el Estado provincial se propone la concreción de una política educativa orientada a desarrollar acciones específicas con el objeto de asegurar la calidad, equidad e igualdad de aprendizajes, y en consecuencia, garantiza que todos los alumnos alcancen saberes equivalentes, con independencia de su ubicación social y territorial. De este modo, la jurisdicción aporta a la concreción de la unidad del Sistema Educativo Nacional.

Desde esta perspectiva, los Marcos de Referencia para el Ciclo Orientado de la Educación Secundaria (2012) actúan como referentes y estructurantes de la elaboración de los primeros borradores de los Materiales Curriculares del Ciclo Orientado de la Educación Secundaria de la provincia de La Pampa.

En el espacio curricular Servicio Turístico para el 5° año del Ciclo Orientado de la Educación Secundaria, se definen los siguientes ejes:

- ✓ Eje: El sistema turístico
- ✓ Eje: Los características y componentes de los servicios turísticos
- ✓ Eje: Calidad turística

⁴Saberes: conjunto de procedimientos y conceptos que mediados por intervenciones didácticas en el ámbito escolar, permiten al sujeto, individual o colectivo, relacionarse, comprender y transformar el mundo natural y sociocultural.

En una situación de enseñanza y aprendizaje, los saberes enunciados al interior de cada uno de los ejes pueden ser abordados solos o articulados con saberes del mismo eje o de otros ejes.

FUNDAMENTACIÓN DE LOS EJES

Eje: El sistema turístico

En el contexto actual, el desarrollo de la actividad turística ha facilitado el crecimiento de las economías regionales en nuestro país como así también en el resto del mundo. La importancia, entonces, del turismo radica no sólo en la valoración del patrimonio de cada región, sino también en la adecuada prestación de los servicios, de manera coordinada e integrada. Comprender la actividad turística como un sistema en constante interacción con el entorno es de vital importancia para su adecuado desarrollo.

Eje: Las características y componentes de los servicios turísticos

Los servicios conforman la estructura del sector terciario de la economía de una región, y se diferencian claramente de otros sectores productivos por poseer características particulares que hacen a sus procesos. La prestación del servicio turístico posee como base de su producción la interacción directa entre prestador y consumidor (turista) lo que determina su alta complejidad a la hora de organizar y coordinar la prestación.

Los servicios turísticos (hotelería, gastronomía, transporte, agencias de viajes, recreación, entre otros) forman parte de la oferta turística y presentan una interdependencia en su funcionamiento dentro del sistema turístico. En este sentido, es importante el abordaje del concepto de “programa turístico” como una herramienta para nuclear y coordinar, en el tiempo y en el espacio, la relación entre atractivos y servicios, permite comprender la complejidad de la experiencia turística.

Eje: Calidad turística

En el contexto actual la simple actividad productiva no basta para tener parte en el mercado y desarrollar ventajas competitivas; es necesario, en todos los sectores,

incorporar un valor agregado en servicios que favorezca el desarrollo de una prestación de calidad.

El concepto de servucción, recientemente introducido para diferenciar el proceso de elaboración o producción de los servicios al de la producción de los bienes, permite analizar la complejidad en la prestación de servicios y la relación de los elementos que lo componen (Eiglier y Langeard, 1999)⁵.

De allí, que determinar y analizar la calidad en los servicios turísticos es una tarea compleja y se encuentra definida por la marcada influencia del consumidor y la red del sistema turístico en relación también con su entorno.

Es fundamental entonces reconocer que la calidad se construye y se constituye en una experiencia global que el turista evaluará de manera integrada, teniendo en cuenta múltiples factores y valorando la atención recibida en complemento con las estructuras físicas necesarias para la prestación del servicio. De allí la relación directa satisfacción-calidad.

⁵ Servucción es “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados”.

SABERES SELECCIONADOS PARA EL QUINTO AÑO DEL CICLO ORIENTADO DE LA EDUCACIÓN SECUNDARIA

Eje: El sistema turístico

El conocimiento de los componentes del turismo como un sistema social - abierto para comprender su importancia y la complejidad de su funcionamiento.

Esto supone:

- ✓ Analizar las formas de presencia del turismo y su incidencia en la realidad mundial y regional, a través de casos, de la lectura de artículos de actualidad, de observación de imágenes, videos o películas, entre otras.
- ✓ Reflexionar acerca de la relación existente entre la actividad turística y otros sectores reconociendo sus impactos, tanto positivos como negativos en las diferentes esferas del contexto actual, mediante el análisis de casos, observación de imágenes, comparación de destinos, y otros.
- ✓ Relevar y clasificar los componentes del sistema turístico local mediante el uso de las TIC, visitas a centros de informes turísticos, visitas a lugares y otras fuentes de información.
- ✓ Identificar la red de interacciones existentes entre los componentes del sistema turístico en paneles o mapas conceptuales, a través del uso de las TIC, u otra herramienta apropiada.

Eje: Las características y componentes de los servicios turísticos

La interpretación de la prestación de servicios, sus características y el proceso de producción de servicios turísticos.



Esto supone:

- ✓ identificar los procesos de prestación del servicio y reconocer en ellos la particular importancia de la interacción humana como factor crítico a través de observaciones con la orientación del docente en establecimientos turísticos.
- ✓ Reconocer las características de cada uno de los servicios turísticos que se prestan actualmente por medio de la narración de experiencias propias u observaciones de la realidad turística.
- ✓ Interactuar con expertos para reflexionar sobre la importancia del rol que cumple cada servicio a nivel local y su interacción con otros servicios y sectores.
- ✓ Analizar en manuales de circuitos turísticos o impresos de rutas turísticas, con el apoyo del uso de TIC, las estructuras de coordinación de los diferentes servicios turísticos y su relación con los atractivos.

Eje: Calidad turística

La comprensión de los factores que inciden en la calidad en la prestación de los servicios turísticos y la atención al turista.

Esto supone:

- ✓ reconocer la complejidad en la aplicación de la calidad en los servicios turísticos, a través de la lectura de las Normas ISO 9000, Normas IRAM - SECTUR, Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT), el Plan de Calidad Turística Argentina, manuales de gestión de calidad de diferentes prestadores e informes de requisitos de certificación de calidad.
- ✓ Analizar los múltiples factores que influyen en la gestión de la calidad (interacción humana, contexto interno y externo, la comunicación, las necesidades y expectativas de los clientes, la percepción, el precio) aplicando la matriz de análisis FODA, la definición del producto según Levitt, la técnica de observación estructurada sobre los elementos y procesos de la servucción de los diferentes servicios turísticos, entre otras.



- ✓ Reflexionar de manera grupal sobre la importancia de la calidad en la prestación del servicio turístico a través de la lectura de guías o manuales de buenas prácticas y expresar a través de juego de roles o dramatizaciones que permitan comparar situaciones en relación con la calidad (ejemplos y contraejemplos).
- ✓ Elaborar y aplicar instrumentos de evaluación de calidad, tales como la lista de control, cuestionarios, observaciones estructuradas, método SERVQUAL, entre otros, en diferentes servicios turísticos de la zona con la intención de fomentar la creatividad en la realización de propuestas de mejora de los servicios.

ORIENTACIONES DIDÁCTICAS

Abordar el espacio de Servicio Turístico para la orientación Turismo, supone en primera instancia tener en cuenta los conocimientos previos adquiridos en el espacio Patrimonio Cultural Turístico. Al reconocer que el fenómeno turístico es medianamente reciente en la historia de la humanidad, se debe considerar su evolución en comparación con la historia del hombre y el uso de su tiempo libre en los diferentes contextos históricos y geográficos, para luego abordar su situación actual.

Actualmente, el turismo es una actividad de gran significación para la mayoría de los países del mundo, dado el importante impacto positivo que genera en las economías regionales con su aporte a la generación de empleos, ampliación de inversiones, etc. Es necesario, entonces, abordarlo desde el punto de vista crítico reflexivo con el apoyo de la lectura de información actualizada en artículos, imágenes, videos, etc.

Dentro del marco del programa Conectar Igualdad, la utilización de las TIC es fundamental como apoyo didáctico para este espacio. De esta manera, las visitas a páginas web, blogs, e incluso a redes sociales especializadas, el uso de GPS, Google Earth, entre otros, permiten acceder a información de diferentes lugares del mundo y diversas visiones de la actividad del turismo en países con realidades sociales, económicas, políticas y culturales diferentes.

El turismo es un fenómeno que se aborda desde la complejidad que implica la interdisciplinariedad. Por lo tanto, comprender la trama de las relaciones que se activan en todos los aspectos del contexto, pone de relieve la necesidad de fomentar en los alumnos el pensamiento sistémico. Esto supone, por un lado, comprender en profundidad las situaciones problemáticas; por otro lado, analizar las diferentes alternativas u opciones posibles en una situación identificada; y, finalmente, poder concluir en una decisión acertada. Asimismo, implica ampliar la capacidad de análisis y síntesis, y la habilidad de reflexión sobre las causas y consecuencias.

El uso de mapas conceptuales, cuadros de síntesis, diagramas, entre otros, será de gran apoyo para comprender de manera rápida y visual esas interrelaciones al momento de abordar las variadas temáticas de los ejes e incluso con temas de otros espacios curriculares.

Además, las observaciones de la realidad turística, se deberían abordar en espacios prácticos reales, tales como establecimientos de servicios turísticos, lugares de actividades

de práctica turística, etc. Las visitas a hoteles, restaurantes, agencias de viajes, empresas de transportes, se deben realizar siempre con la guía del docente que permitirá efectuar una observación más bien estructurada, donde los alumnos puedan identificar con facilidad ciertos elementos de las diferentes temáticas abordadas en los ejes. De manera previa a las visitas programadas, será fundamental que exista una instancia donde se aborden los conceptos a abordar en las mismas.

También se valorará el contacto con personal idóneo. Mediante entrevistas a personas representativas de cada actividad turística, los alumnos comprenderán las especificidades de cada servicio o proceso, para luego efectuar las conclusiones pertinentes.

Es esencial que las instancias de discusión y reflexión tengan como eje la problematización de la realidad. De esta manera resultará posible que se puedan compartir apreciaciones, percepciones y experiencias que luego permitirán concluir en la estructuración de una visión crítica del fenómeno turístico y de la calidad en las prestaciones de los servicios turísticos. También, en este sentido, se pretende que el alumno desarrolle su capacidad creativa y la actitud participativa al definir espacios de propuestas que puedan ser aplicables a las realidades observadas.

Si bien este espacio presenta de manera diferenciada ejes temáticos para abordar los saberes propuestos, no implica necesariamente un ordenamiento lineal ni secuencial para el desarrollo de los contenidos. La misma complejidad del fenómeno turístico y la trama interdisciplinaria que lo comprende, hace que los contenidos se desarrollen de manera dinámica, flexible y espiralada.

Eje: El sistema turístico

El reconocimiento del turismo como sistema social y abierto implica comprender que la participación humana es uno de sus principales componentes y que necesariamente el turismo se desarrolla dentro de un determinado contexto que puede analizarse desde el contexto local al mundial.

Se debe tener en cuenta que las relaciones entre turismo y contexto son recíprocas, como así también los vínculos entre prestadores de servicios y turistas, y la relación de la actividad turística como sector terciario con el mismo sector y los demás sectores de la economía. Abordar entonces un análisis del contexto y de estas interrelaciones es una tarea compleja que debe sustentarse en múltiples herramientas que permitan acercar el

conocimiento del alumno al fenómeno del turismo desde un análisis crítico y reflexivo sobre los impactos, tanto positivos como negativos, vinculados al desarrollo de la actividad. La lectura de casos, la observación de imágenes, videos o películas, la exploración en páginas web, las visitas a establecimientos y entrevistas en centros de informes turísticos, entre otros, y el posterior debate sobre la información recabada, permitirán, a partir del análisis, lograr una conclusión, a modo de síntesis sobre la realidad que atraviesa el turismo a nivel local y mundial.

El sistema turístico desde el punto de vista económico se compone de diversos elementos que deben conocerse en profundidad mediante un relevamiento que puede realizarse de manera desagregada para luego unificar en una red o mapa conceptual cada uno de ellos y sus interrelaciones. Esta técnica favorecerá la conciencia del trabajo en equipo y colaborativo.

Trabajar a través del planteo de situaciones problemáticas es de vital importancia para abordar los diversos temas de los saberes seleccionados. El siguiente planteo se muestra a modo de ejemplo para este eje.

Situación problemática: El reconocimiento de la influencia del contexto geográfico, social, cultural y político en el desarrollo de la actividad turística para una región como destino.

En esta situación se pretende, mediante la lectura de un texto, desarrollar la comparación de destinos turísticos a nivel mundial con el fin de identificar las diferencias del desarrollo del turismo en función del contexto. Para abordar la problemática se sugiere tomar un texto representativo del tema, que podría ser extraído del libro *Introducción al Turismo* (OMT, 1998) y acompañarlo con un mapa de los flujos turísticos a nivel mundial y un cuadro estadístico mundial de movimientos de turistas.

El texto sugerido se encuentra en las páginas 22 a 23 y la imagen es la figura 1.9 y los cuadros estadísticos son las figuras 1.10 y 1.11.

Para un abordaje más profundo de esta problemática, se recomienda realizar un trabajo transversal tomando conceptos y conocimientos del espacio de Geografía y de Historia.

Luego de leer el texto, será conveniente interpretar el mapa y la información estadística de manera grupal con la orientación del docente.

Se deberá realizar una actividad que permita comprender la importancia económica del turismo y diferenciar su incidencia en las distintas regiones mundiales. Luego, con el apoyo

de los conocimientos de espacios como Geografía e Historia, los alumnos deberán identificar las características de cada una de las regiones propuestas por la OMT y buscar ejemplos de destinos para cada una de ellas. Plasmar esta información en un cuadro será una de las alternativas prácticas para que sea de fácil lectura e interpretación.

Posteriormente será necesario realizar una actividad que permita al alumno diferenciar el concepto de destino emergente y destino consolidado, también teniendo en cuenta la ejemplificación.

Por último el alumno deberá caracterizar a la Argentina dentro de los conceptos propuestos por el texto, justificando su postura.

Eje: Los servicios turísticos

La oferta turística es heterogénea y está concentrada alrededor de los atractivos turísticos. La estructura de producción del sistema turístico, conformada por el producto turístico y la infraestructura, incluyen a los servicios turísticos como principales componentes para atender a las necesidades de la demanda y satisfacerlas a través de una experiencia global.

Se sugiere aplicar un análisis comparativo de las formas de producción de los bienes industriales con la producción de los servicios de tal manera que se puedan identificar claramente aquellas características que los distinguen y les son propias a cada uno. Como parte del sector terciario de la economía, el turismo comparte las características de la elaboración de los servicios, y especialmente se destaca por la alta participación del turista en el proceso, siendo él mismo consumidor y productor a la vez. Visitar establecimientos, narrar experiencias propias y observar situaciones reales permitirá un acercamiento para descubrir la importancia de la interacción entre el turista y el prestador del servicio, como así también analizar en el proceso de servucción los diferentes elementos y sus interacciones.

Cada servicio (hoteles, restaurantes, transportes, etc.) tiene características que lo diferencian y hacen a su funcionamiento. Los espacios de diálogo y reflexión con el apoyo de expertos o personal idóneo de dichos servicios, permitirá reconocer esas características, identificar el lenguaje propio de cada espacio y valorar la importancia que tiene cada uno en el correcto funcionamiento del sistema turístico.

Para comprender la complejidad en la prestación de los servicios de manera conjunta, como sistema, se sugiere trabajar con manuales de paquetes turísticos, tanto impresos como digitales, para identificar la coordinación de todos los servicios en tiempo y espacio, en relación con las actividades vinculadas al disfrute de los atractivos. Entender la lógica en la prestación conjunta de los servicios, permitirá que luego el alumno desarrolle su capacidad creativa generando una propuesta de un circuito turístico local donde pueda aplicar los conocimientos y transmitir la valoración del patrimonio turístico de la región.

De la misma manera que en el eje anterior el siguiente planteo se muestra a modo de ejemplo.

Situación problemática: El análisis de las estructuras de coordinación de los servicios turísticos y su relación con los atractivos.

Para resolver esta situación, será necesario contar con un circuito turístico presentado como paquete para su venta (que incluya tarifas y condiciones), donde se pueda reconocer la forma en que se coordina la prestación de los diferentes servicios en tiempo y espacio considerando su relación con los atractivos turísticos. El paquete seleccionado podrá ser extraído de páginas web de operadores turísticos o mayoristas de turismo, como así también sería conveniente leerlos de manera directa de manuales de venta turísticos.

El docente deberá orientar el análisis de este paquete solicitando que los alumnos identifiquen las diferentes partes de un paquete turístico (título, duración, itinerario, características específicas, tarifas, condiciones). Luego el alumno deberá tomar el itinerario e identificar dentro de éste zonas de tránsito, sitios de alojamiento, excursiones (incluidas y opcionales), atractivos principales, atractivos secundarios, etc.

Será necesario luego analizar los servicios turísticos incluidos dentro del paquete en función de las tarifas e identificar diferenciaciones en función de la demanda, la temporada, el tipo de servicio seleccionado, etc.

Una vez interpretado el paquete en su totalidad, con el apoyo del espacio de Geografía, podrá plasmar en un mapa el recorrido completo del circuito, señalando y diferenciando rutas de tránsito, rutas de excursión, centros de pernoctes, atractivos, etc.

Para tener continuidad con este trabajo, el docente podrá solicitar en una actividad posterior, que los alumnos planteen de manera creativa un itinerario a realizarse dentro de la Provincia de La Pampa.

Eje: La calidad turística

El sistema turístico es complejo, como así también la prestación de los servicios y las relaciones humanas que se establecen. Por esto, evaluar la calidad en este sector no es una tarea sencilla. A pesar de ello, las normas ISO 9000, las normas IRAM-SECTUR, el SACT, el Plan de Calidad Turística Argentina y los manuales de gestión de calidad y de buenas prácticas en servicios turísticos, hacen posible el acercamiento del alumno a los múltiples factores que se deben considerar al momento de definir la calidad en los servicios turísticos.

La satisfacción de las necesidades del turista es el eje central en el que se sostiene la calidad, y es desde allí que los alumnos deberán realizar observaciones estructuradas y crear y aplicar instrumentos de evaluación de calidad que permitan distinguir en los servicios turísticos momentos de la verdad⁶, donde se aprecie la calidad o la no calidad en los mismos.

Expresar mediante dramatizaciones o juegos de roles lo observado sobre la base de una postura comparativa para diferenciar la calidad de la no calidad será de ayuda para desarrollar una actitud de servicio en base a cualidades tales como la autoestima, la empatía, la actitud positiva, la flexibilidad, el dinamismo, la proactividad, la habilidad para la resolución de conflictos, la capacidad de escucha, etc.

Además de valorar la prestación de los servicios bajo el concepto de calidad, es importante aquí que se trate la incorporación de las prácticas éticas en la prestación turística. Por esto sería necesario problematizar situaciones o casos sobre los cuales se puede leer en artículos, ver una película o documental, imágenes, entre otros, que puedan ser disparadores para tratar la aplicación de la ética en el desarrollo del turismo. La lectura del Código Ético Mundial del Turismo se puede utilizar como base y luego se puede trabajar de manera previa desde otros espacios curriculares el concepto de ética, como así también puede ser abordado en forma transversal en el marco del Programa Educación Sexual Integral (ESI).

De la misma manera que en el eje anterior el siguiente planteo se muestra a modo de ejemplo.

⁶ La idea de “momento de verdad” es propuesta por Jan Carlzon, y hace referencia a cada instante en que un cliente tiene contacto con algún aspecto del servicio de una empresa y por consiguiente tiene una percepción del mismo, generando una impresión sobre la calidad de su gestión.

Situación problemática: Evaluación de la calidad en la prestación de un servicio gastronómico.

Para lograr la resolución de esta situación problemática se sugiere realizar una observación estructurada para la prestación de un servicio gastronómico y luego expresar mediante dramatizaciones lo observado.

El docente dividirá la clase en grupos pequeños y asignará a cada uno un rubro gastronómico específico (podrán ser un bar/confitería, un restaurante, una pizzería, una parrilla, entre otros). Cada grupo seleccionará dentro de ese rubro un establecimiento. Luego, el docente orientará a los alumnos para elaborar una lista de control que considere los cuatro elementos que componen la servucción y también contemple espacios para observaciones menos estructuradas que se consideren pertinentes. Posteriormente, como salida de campo, cada grupo realizará una visita al establecimiento seleccionado, allí realizarán una observación no participante y estructurada con el apoyo de la lista de control elaborada anteriormente. Se recomienda que las visitas tengan una duración de al menos una hora y que se realicen 3 visitas en diferentes horarios o días de trabajo (por ejemplo un día de semana al mediodía, un día de semana por la noche, y un día de fin de semana por la noche).

Luego de haber realizado las observaciones, y con las listas de control completas, los alumnos deberán concluir y justificar si el servicio en estudio es o no de calidad; para plantear momentos de la verdad y posibles soluciones.

Para finalizar la actividad y realizar un cierre grupal, cada grupo deberá expresar a través de una dramatización una situación donde se detectó un error y luego proponer la situación ideal.

BIBLIOGRAFÍA

Boullón, Roberto C. *Las actividades turísticas y recreacionales. El hombre como protagonista*. México: Editorial Trillas, 1998.

----- *Calidad Turística en la pequeña y mediana empresa*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas, 2003.

----- *Marketing Turístico, una perspectiva desde la planificación*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas, 2004.

----- *Planificación del espacio turístico*. México: Editorial Trillas, 2004: cap.2

Carlzon, Jan. *El momento de la verdad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A., 1991.

Chan, Néilda. *Circuitos Turísticos, programación y cotización*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas, 2005.

Código Ético Mundial del Turismo - OMT - Asamblea General de las Naciones Unidas
Santiago de Chile, 1999 -
http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Codigo_Etico_Espl.pdf

Eiglier, Pierre y Eric Langeard. *Servucción, el marketing de servicios*. Madrid: Mc.Graw Gill/Interamericana de España SA, 1999.

Etapas históricas de la educación argentina - www.argentinahistorica.com.ar/libros_inphp?=87

Gonzalez Cobreros, M. Ángeles. *Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes*. Madrid: Editorial Síntesis, 2002.

Ley Nacional de Turismo N° 25997 - Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, 2004 <http://www.turismo.gov.ar/esp/institucional/ley/fsleys.htm>

Mançano Fernandes, Bernardo. *Sobre la tipología de los territorios*. Versión digital. Traducción: María Franci Alvarez - Universidad Nacional de Córdoba, s/d.

OMT. *Introducción al Turismo*. Madrid: OMT, 1998. <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>



Pantano, Eduardo. *Turismo, un enfoque económico y otras cuestiones*. Buenos Aires: Ladevi Ediciones, 2007.

Schluter, Regina G. y Gabriel Winter. *La Agencia de Viajes y Turismo*. S/d: Editorial Docencia, 1994.

Toyos, Mónica. *El ABC del Marketing de Servicios Turísticos*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas, 2005.



MESA DE VALIDACIÓN

Docentes participantes en las mesas de validación curricular para el Ciclo Orientado de la Educación Secundaria, realizadas en la ciudad de Santa Rosa en los meses de marzo y agosto 2013.

Acosta, Melina Ivana
Agradi, Bruno
Aguerrido, Adriana
Alainez, Carlos
Alcala, María Belén
Alfageme, Lucas
Altava, Melina
Alvarez, Emilce
Alvarez, Ivana
Alvarez, Miriam
Alvarez, Natalia
Amrein, María Laura
Andrada, Aldo
Andreoli, Nora
Arbe, María José
Arrieta, Analía
Arroyo, Anabel
Assel, Sergio Daniel
Asunción, Ana
Abarca, Atilio
Baiardi, Eliana
Baigorria, Marina Luz
Ballester, María Angélica
Baraybar, María Verónica
Barrozo, Gabriela
Bassa, Daniela
Baumann, Luciana
Bazan, Paola Edit
Bejar, Marcela Lis
Bellendir, Sergio
Berrueta, María Angélica
Bertón, Gustavo
Berton, Pablo
Berutto, Norma Verónica
Bessoni, Verónica
Blanco, Natalia
Boeris, María Rosa
Boidi, Gabriela
Bongiovani, Viviana
Bonilla, Verónica

Botta Gioda, Rosana
Braconi, Nerina
Briske, Romina
Bruni, María de los Ángeles
Buldorini, José María
Cajigal Canepa, Ivana
Cantera, Carmen
Cantera, Silvia
Carral, María
Carreira, Silvana
Carreño, Rosana
Carripi, Carmen Elisa
Caso, Ricardo Luis
Castell, Marcela
Casuccio, Héctor Mario
Cerda, Yanina
Cervera, Nora
Chaves, María Daniela
Chiesa, Graciela Susana
Colaneri, Fabiana
Colombo, Cintia
Comerci, María Eugenia
Contreras, Cristian
Cornejo, Mariana
Creevy, María Soledad
Crivelli, Marta
Cuello, Hilda
D'ATRI, Andrea
D'ambrosio, Darío
Dal Santo, María Araceli
De La Cruz Borthiry, Betina
Desch, Mercedes
Di Salvi, Nora
Díaz, Diego Emanuel
Díaz, Ivana Daniela
Díaz, Laura
Dietrich, Paula
Doprado Alvarenga, Roseli
Echeverría, Luis
Erro, María Belén
Escudero, Patricia



Esterlich, Héctor Daniel	Kathrein, Stella Maris
Estigarriá, Carina	Kin, María Aurelia
Fantini, Miguel	Knudtser, Eric
Fernández, Flavia Lorena	Kohler, Marine
Fernandez, Graciela	Kolman, Leonardo
Fernández, Néstor Leonardo	Kornisiuk, María Luján
Ferrari, Gabriela Fabiana	Kriuzov, Fabio
Ferraris, Andrea	Lafi, Mariela Daiana
Ferrero, Marcela	Laguarda, Paula Inés
Ferreyra, Nora	Lamare, Viviana
Ferri, Gustavo	Larrañaga, María Claudia
Folmer, Oscar Daniel	Lavin, Cecilia María
Fontana, Silvia	Leinecker, Mirtha
Fornerón, Lorena	Lezaeta, Betania
Forneron, Lucrecia Belén	López Gregorio, Fernando
Fuentes, Ana Lía	Lopez Gregorio, María Cecilia
Fuentes, Silvana	Lopez, Verónica
Gaiara, Susana	Loyola, Luis
Galletti, Nicolás	Lozza, Anabella
Gallini, Gabriel	Lubormirsky, Pablo
Gamba, Héctor Omar	Lucchetti, Vanesa
Gandrup, Beatríz	Lucero, Mariano
García Boreste, Carina	Lupardo, Patricia
García Casatti, María Silvana	Maidana, Ana María
García, Leticia	Maier, Leonardo
García, María Silvia	Maldonado, Daniel
Gatica Feito, María Cristina	Maldonado, Rosa
Gelitti, Laura Raquel	Manavella, Andrea
Giardina, Carina	Mansilla, María Verónica
Gomez, María Laura	Marinangeli, María Daniela
Gomila, Néstor Ariel	Martínez, Diego
Gonzalez, Javier Andrés	Martocci, Federico
Gonzalez, Marcela	Mayor, Romina
Graglia, Patricia	Medina, María Teresa
Guarido, Martín	Micone, Juan José
Guido, Leandra	Miguel, Natalia Analía
Guzman, Marcela	Mina, Fernando
Hauser, Vanina	Molina, Victor
Herner, María Teresa	Molinelli, Lilian
Herrera, Ana	Molini, Judith
Hierro, María Silvina	Monasterolo, Gustavo
Holzman, María	Monserrat, Liliana Inés
Holzman, María Luján	Montani, Marcelo
Hormaeche, Lisandro	Moreno, Marianela
Iuliano, Carmen	Morquin, Silvia
Jacob, Celia	Moyano, Valeria
Jaume, Karina	Muller, Victor
Jorge, María Estela	Muñoz, María Laura



Muñoz, María Andrea	Rodríguez, Carolina
Naveiras, Pablo	Romero, Elvira Rosa
Nicoletti, Marina	Rosero, Mariana
Nin, María Cristina	Rosso, Cecilia Celeste
Nofri, María Clarisa	Rozengardt, Rodolfo
Norverto, Lía	Rueda, Roxana
Noveiras, Pablo	Ruggieri, Pablo
Nuñez, Gabriela	Sales, Mónica
Oliva, Diana	Salvadori, Laura Griselda
Olivero, Mariela	San Miguel, Diego
Ortellado, María Luján	San Pedro, Mirian
Ortelli, Martín	Sanchez, Norberto
Ortiz Echagüe, Carmen	Sanchez, Pablo
Oxalde, Daniel	Sape, Andrea
Pascualetto, Graciela	Sape, Carina
Pelayo, Verónica	Sape, Walter
Pereyra, María de los Ángeles	Sapegno, Natalia
Perez Castro, María José	Saravia, María Virginia
Perez, Alejandra	Sardi, María Gabriela
Perez, Julieta Anahí	Sarria, Liliana Iris
Peruilh, Silvana	Sauré, Agustina
Pezzola, Laura	Scarimbolo, Daniela
Pinardi Legaz, Vanesa	Schiavi- Gon Guillermo
Pineda, Marcelo Gerardo	Schnan, Gustavo
Pizarro, Rubén	Secco, Gabriela
Pochettino, Gilda	Silleta, Marta
Policastro, Betsabé	Sombra, Mariela
Ponteprimo, Sonia	Sombra, Sandra
Portela, Carina	Stefanazzi, Florencia
Pose, Noelia Soledad	Steinbach, Daniela
Pozniak, Ana María	Steinbauer, Marcelo
Quintero, Lucas	Suarez, Marina
Quiroga, Gladys	Talmon, Alina
Quiroz, Cristian	Tamagnone, Carina
Raiburn, Valeria Lorena	Torres, Verónica
Ramburger, Gisela	Urban, Javier
Rath, Natalia	Vasquez Martín Aixa Lorena
Recio, María Lorena	Vicente, Ana Lía
Reyes, Juliana	Vigari, Melina
Reyes, Patricia	Vilois, José Luis
Ricchi, Agustina	Vota, María del Carmen
Rivas, Mabel	Zaninovich, Vanesa
Roca, José Ignacio	Ziaurriz, Gimena



Ministerio de Cultura y Educación

Subsecretaría de Coordinación

Dirección General de Planeamiento, Evaluación y Control de Gestión

Área Desarrollo Curricular

C.I.C.E. (Documentos portables, Publicación Web)

Diseño Gráfico (Diseño de portada)

Subsecretaría de Educación

Dirección General de Educación Polimodal y Superior

Equipo Técnico

Santa Rosa - La Pampa

Noviembre de 2013

www.lapampa.edu.ar - www.lapampa.gov.ar