

CARRERA DE LICENCIATURA EN HOTELERÍA

MÉTODO CIENTÍFICO COMO MÉTODO DE LA INTELIGENCIA.

Mg. José Luis Feijoo

Director de la licenciatura en hotelería:

jose Luis.feijoo@ub.edu.ar

Universidad de Belgrano

Lic. Esp Mariana C. Fabbroni

Docente e Investigador -Coordinadora académica de la carrera Lic. en turismo UB

FEDEV

marianafabbroni@comunidad.ub.edu.ar

Universidad de Belgrano

Resumen:

La Universidad de Belgrano pone en marcha desde 2014 la Semana de la Investigación como práctica habitual de su ciclo lectivo, en dicha semana se presentan los trabajos de investigación que durante un cuatrimestre realizan los alumnos de todas las carreras de la Universidad. La dinámica de dicha semana promueve aprendizajes significativos en los alumnos y buscan, siendo una práctica educativa guiada, constituirse en Buena práctica educativa siendo este el objetivo principal del presente trabajo. Se fundamenta detalladamente la propuesta desglosando los elementos y criterios necesarios para consolidar dicho supuesto.

El desarrollo Metodológico del presente trabajo se despliega como un proyecto de intervención pedagógica.

Como principales conclusiones podemos inferir que en el proceso de enseñanza y aprendizaje se le debe brindar al alumno la posibilidad de comprensión del entramado disciplinar atento a la construcción del saber que le dio origen y que la presente práctica pedagógica cumple con los requisitos para constituirse en una Buena Práctica Educativa y por lo tanto se la postula como tal.

Palabras claves: educación, metodología de la investigación, hotelería, Buenas Practicas.

Introducción:

Enseñar una disciplina requiere no solo respetar las concepciones y lógicas internas de la misma sino posibilitar mejores formas de enseñar que posibiliten al alumno la comprensión de la misma sin mayores dificultades. Las experiencias educativas significativas se logran estableciendo lo que el alumno puede aprender por si solo y aquello que puede hacer y aprender con la colaboración de otras personas: observándolas, imitándolas o recibiendo instrucciones de ellas, esto es lo que en pedagogía se conoce como Zona de Desarrollo Próximo porque se sitúa entre el nivel de desarrollo efectivo y el nivel de desarrollo potencial (Vygotsky, 1977; 1979 en Coll, 1992) para favorecer dichos aprendizajes significativos se estructuran trabajos de investigación en el aula durante el ciclo lectivo ya que los mismos, establecidos metodológicamente cumplen con dichos supuestos.

Objetivos: El presente trabajo plantea exponer metodología de la investigación como potenciadora de un lugar bidimensional de análisis: metodología de la investigación y un campo de conocimiento específico la Hotelería. Dicho análisis bidimensional trata también de internalizar conocimientos de la pedagogía hacia un campo específico de conocimiento: la hotelería y el turismo tratando de posicionar las actividades de la semana de la Investigación en Hotelería de la Universidad de Belgrano como una Buena Práctica Educativa.

Metodología: El trabajo se despliega como un proyecto de intervención pedagógica que integra los contenidos de metodología de la Investigación transversalmente a varias materias de la carrera y en relación a campos disciplinares específicos: turismo y la hotelería. Se establece como un trabajo de teoría que aplica los conocimientos sobre metodología de la investigación más aquellos específicos del sector turismo, desencadenar una acción a partir de varias fuentes y campos disciplinares tratando de instalar la discusión de base epistemológica sobre el turismo en su práctica pedagógica que se constituya en Buena Práctica Educativa. La base epistemológica de esta teoría que la fundamenta como propuesta científica es no apegarse a la base teórica de un autor o a determinada teoría sino estudiar aquellas teorías y autores relacionados con sus temas y objetos de estudios para extraer lo esencial con lo que construir nuevas coherencias como síntesis que supera los alcances y potencia sus posibilidades. Bien puede abocarse la lectura del presente trabajo entendiéndolo como un dispositivo de diferenciación pedagógica o campo activo de recontextualización

pedagógico¹ (Bernstein, 1990) para postularse y constituirse en Buena Práctica Educativa.

Desarrollo: la Universidad de Belgrano atendiendo a que la Educación Superior tiene por finalidad: Formar científicos, profesionales y técnicos, que se caractericen por la solidez de su formación y por su compromiso con la sociedad de la que forman parte; en la semana de la investigación se presentan trabajos de investigación científica realizados por los alumnos bajo el lema: “los alumnos de hotelería presentan sus trabajos de investigación”. En consideración a lo establecido para educación superior tratando de posibilitar excelencia académica y en vista al interrogante que plantea Camilloni (2001):

“Es necesario preguntarse si es imprescindible cambiar el currículo establecido porque a veces lo que hay que cambiar es la organización académica, la forma de implementarlo, las relaciones internas dentro de la institución o la distribución de recursos” entendiéndose que buenas prácticas educativas potencian mejoras en la enseñanza y posibilitan atender a los requerimientos de la educación superior”

Buscando siempre aquellas prácticas que estimulen el “aprender haciendo”, la “práctica Guiada” e intentan “crear climas sociales que faciliten el aprendizaje cooperativo” (Resnick y Klopfer, 1989) ya que lo que se trata de consolidar en la institución son Buenas Prácticas educativas, entendiéndose a estas como *una práctica que esté orientada, al mejoramiento de la formación y los aprendizajes de los estudiantes de forma directa o indirecta, es decir que se asocie a factores claves en las dimensiones pedagógica, de convivencia, de liderazgo y de recursos* (Cardona Serrano s /f).

La UNESCO, en el marco de su programa MOST² ha especificado cuáles son los atributos del concepto, los rasgos que lo caracterizan en términos generales, una buena práctica debe ser: innovadora, desarrolla soluciones nuevas o creativas, efectiva, demuestra un impacto positivo y tangible sobre la mejora, sostenible por sus exigencias sociales, económicas y medioambientales, pueden mantenerse en el tiempo y producir efectos duraderos y replicable, sirve como modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares.

¹ Campo de recontextualización pedagógica: espacio que genera los encuadramientos, las posibilidades y los propios espacios de la teoría pedagógica, de la investigación sobre educación y las prácticas educativas. (Stoer, Magalhaes y Rodrigues. 2004)

² Programa Gestión de las Transformaciones Sociales (MOST), el objetivo principal es transferir resultados y datos de investigación social a los tomadores de decisiones y responsables políticos. MOST se centra en la construcción de puentes eficientes entre la investigación, la política y la práctica. El programa promueve la cultura de la formulación de políticas basadas en la evidencia - a nivel nacional, regional e internacional.

En consonancia con lo expuesto la Semana de la Investigación que se lleva adelante todos los años en la Universidad de Belgrano posiciona el Método científico como método de la inteligencia como una buena práctica educativa. Fundamentando que las propuestas de Investigación coadyuvan en primera instancia a lograr los objetivos planteados por el estado en formar científicos, profesionales y técnicos para lo cual se debe insertar metodologías válidas y pertinentes que cumplan no solo con ese objetivo sino también con un proceso de recuperación del sujeto que hace ciencia. Considerando al alumno sujeto científico cuando a través de la investigación desarrolla el pensamiento crítico y concibe a la ciencia como proceso y resultado que en su continuo devenir genera nuevos disparadores e inquietudes. La metodología de la investigación brinda herramientas para que el alumno así como los docentes se inserte en las problemáticas locales y generen conocimientos para su resolución bajo el postulado de que el conocimiento debe ser construido activamente por los alumnos y dándole la posibilidad de usar activamente esta información por sí mismos y experimentar sus efectos sobre su propio desempeño en detrimento de conocimiento inerte.

El trabajo está diagramado desde su encuadre teórico metodológico en las diferentes materias de la carrera buscando que el alumno se profile investigador y productos de su propio conocimiento y haga aportes sustanciales a la sociedad que forma parte con lo cual también lo perfila como ciudadano comprometido con su entorno, logrando desde el ámbito educativo devenir ciudadano comprometido a través de Buenas Prácticas Educativas.

Del mismo modo permite comprometerse con el turismo desde un lugar de transformación, provocando mejoras en un contexto global. Resignificando la condición del ser humano: dadas las características de las diferentes tipologías de investigación que ponen al hombre como constructor de su historia. Considerando la ética y la moral como contenidos transversales, contenidos que generalmente se ignoran, con este tipo de prácticas pedagógicas el sujeto también devendrá moral, atendiendo a como la persona se fabrica en el interior de ciertos aparatos de Subjetivación.

Se busca definir "un modelo", en este caso educativo de buenas prácticas, orientado a los futuros prestadores de servicios hoteleros y turísticos que implica establecer un punto de vista que determina una forma de entender la realidad.

La realidad actual en el campo profesional, altamente competitivo, requiere la mejor calidad en la prestación de los servicios a la comunidad - población residente y visitantes- en el medio cultural -urbana y rural- en el cual la actividad se desenvuelve

para lo cual es imprescindible capacitar desde la Universidad profesionales que logren un desempeño exitoso no solo personal sino también para la comunidad.

Se trata de identificar necesidades educativas básicas para desarrollar, a partir de ellas, acciones o respuestas educativas. Producir conocimiento que le permita no solo individual sino colectivamente, entender, analizar y transformar las situaciones vividas, sus condiciones de existencia y la sociedad en la cual se ubica. Para ello es necesario desarrollar la capacidad de analizar críticamente las raíces de los problemas los conocimientos históricos que expliquen su situación a través de conocimiento científico.

¿Qué es una buena práctica?³

Una buena práctica se caracteriza como una experiencia: que solucionó un problema o atendió a una demanda social, a través de métodos o mecanismos novedosos, con la participación de diversos actores, que tiene resultados demostrables, superiores a los de otras organizaciones similares, que ha perdurado en el tiempo y que puede ser replicada por otras organizaciones.

Una buena práctica educativa involucra a todos los actores de la institución, en el caso Universidad de Belgrano que presentamos están involucrado desde el Rector, directores, profesores, alumnos y todo el personal de la Universidad ya que los trabajos se exponen en diferentes ámbitos y además se documentan gráfica y televisivamente. O sea que participan todos los actores de la Universidad involucrados en la toma de decisiones y puesta en marcha de un conjunto de acciones tendientes a transformar una realidad problemática que afecta a un sector amplio de la institución, mediante prácticas novedosas y resultados verificables que pueden servir de modelo a otras instituciones. Cumplen además con los requisitos que debe tener una buena práctica para consolidarse o postularse a Buena Práctica Educativa:

1. Son sistemáticas, en dos sentidos; están organizadas, con objetivos explícitos y actividades secuenciadas; y son regulares, en tanto su periodicidad se acerca a lo definido como deseable o necesario para lograr sus objetivos: Desde 2014 la Universidad tiene programado en sus ciclos lectivos la semana de la investigación donde se establecen los lineamientos para su desarrollo y se secuencian actividades, dichos lineamientos son directivas claras impresas impartidas en el siguiente orden: Rector a Decanos, Decanos a Directores de carreras, Directores a Profesores. Los Profesores postulantes presentan sus propuestas a trabajar con los alumnos.

³ Buenas practicas gobierno de chile disponible en <http://www.agenciaeducacion.cl/visitas-evaluativas/buenas-practicas/>

2. Están institucionalizadas, es decir, no son actividades aisladas, sino compartidas y articuladas a otras y al proyecto educativo; son asumidas por las autoridades y la comunidad educativa y, además, sostenibles en el tiempo: Las actividades se realizan entre alumnos, docentes y directivos de diferentes cursos y cátedras oficiando de expositores y espectadores simultáneamente, además también participan de las actividades de las diferentes carreras de la Universidad de Belgrano que culmina la semana con la presentación de los trabajos en exposición con acto de cierre del Rector.

3. Están sujetas a permanente revisión y ajuste, o en otros términos, a monitoreo, seguimiento y evaluación, por lo que tienen evidencias que dan cuenta de los avances o efectividad en el logro de sus propósitos: Cada actividad de documenta en un abstracto para conformar un registro de actividades y documentar las investigaciones hechas en el caso de la Licenciatura en Hotelería para conformar un dossier que luego oficie de banco de datos y está disponible al público en el página web de la Facultad

4. Son efectivas por que logran los objetivos para los que fueron creadas y presentan otros efectos positivos de acuerdo a los actores de esa institución: Se imprime una gacetilla sobre las actividades detallando día, hora, actividad y lugar de su realización. Los docentes se comprometen a llevar adelante no solo las actividades de investigación con los alumnos sino que a participar desde las cátedras en las diferentes actividades de la semana asistiendo a cada evento programado para ese curso. Se rota entre ser expositores y espectadores generando aprendizajes entre alumnos de diferentes cursos de la carrera y pudiendo de este modo alumnos de primeros años observar experiencias de años avanzados para consolidar los saberes que se le irán impartiendo y requiriendo en el futuro.

5. Pueden tener un carácter innovador en cuanto abordan, de manera pertinente y creativa, problemáticas de esa comunidad educativa: Para graficar este punto se nombran los trabajos presentados ya que son un claro ejemplo de abordajes creativos e innovadores de temas cruciales para un desempeño exitoso de un licenciado en hotelería si bien en este ítems se puntúan algunos datos se dará resumen detallado de algunos trabajos ya que a los fines del presente trabajo excede la extensión del mismo.

Trabajos Realizados con detalles de cátedras

- ✓ Cátedra: Gestión de Calidad en Servicios Hoteleros (alumnos segundo año).

Presentación: Taller: El Mystery Shopper como herramienta de medición de calidad

Coordinadoras: Prof. Mariela Wagner / Prof. Mariana Fabbroni

- ✓ Cátedra: Metodología de la Investigación Social (alumnos Primer año).

Presentación: Las categorías hoteleras basadas en evidencias

Coordinador: Prof. Osvaldo Castillo

- ✓ Cátedra: Práctica Profesional II (alumnos segundo año).

Presentación: La asistencia de la tecnología informática en la práctica del turismo

Coordinadora: Prof. Laura Greiner

- ✓ Cátedra: Instituciones del derecho (alumnos Primer año).

Presentación: Recopilación y análisis de las normativas en Residuos sólidos (recolección, separación y tratamiento) en la gestión Hotelera para la Ciudad de Buenos Aires

Coordinadores: Prof. Eduardo Varela / Prof. Virginia Urdangarin

- ✓ Cátedra: Planificación y organización de eventos (alumnos Tercer año).

Presentación: La importancia ¿creciente o decreciente? de la realización de Eventos Internacionales en Argentina

Coordinador: Prof. Carlos Carrara

- ✓ Cátedra: Habilitación Profesional II (alumnos Cuarto año).

Presentación: El joven profesional en la empresa hotelera

Coordinadora: Prof. Julieta Pantarotto

- ✓ Cátedra: Habilitación profesional I (alumnos Tercer año).

Presentación: El tablero de comando como herramienta de gestión en hotelería.

Coordinadora: Prof. Silvina Rodríguez Carballo

- ✓ Cátedra: Desarrollo Turístico Responsable (alumnos Cuarto año).

Presentación: El impacto del cambio climático sobre las actividades turísticas

Coordinadora: Prof. Jimena Jobe

6. Son experiencias con potencial movilizador al ser un ejemplo contextualizado de cambio. Otras comunidades educativas pueden identificarse y considerarla un ejemplo válido y orientador de su propio proceso de mejoramiento, porque se explicitan las condiciones para superar las dificultades encontradas: Para lograr el presente objetivo se realiza el presente trabajo de documentación y presentación en congresos del área que fomenten la temática turismo, hotelería y educación, además se presentan detalles de cómo se realizaron las investigaciones citadas para que se

puedan replicar en otras instituciones educativas y cumplir los requisitos de una Buena Práctica en Educación.

Si bien se considera que la propuesta cumple con los requisitos de Buenas Prácticas también es importante destacar la contribución de la experiencia en función de los siguientes criterios y tópicos que considera necesario el Ministerio de Turismo de la Nación para la elaboración de la *Guía de Buenas Prácticas* que toma como antecedente el documento Lineamientos para la Mejora de la Formación de los Recursos Humanos en Turismo:

A.- Criterios referidos a los alumnos: Generar un impacto positivo y medible en los alumnos (incremento de niveles de logro). Promover competencias inherentes al perfil de egresado en los alumnos implicados. Incorporar estrategias de aprendizaje colaborativo, cooperativo, mediado por TIC, etc. Representar un impacto social positivo desde alguna de las siguientes perspectivas: Inclusión, sustentabilidad, ética, accesibilidad, calidad, innovación o emprendedorismo.

B.-Criterios referidos a la comunidad educativa y de la sociedad en general: Contar con una amplia base de participación (diferentes actores de la sociedad civil, educativa, etc.) durante su desarrollo e implementación. Fortalecer la comunidad (crear vínculos entre sus miembros, trabajo en red de los docentes, directores de carrera, sector empresario y ámbito público, etc.) Favorecer la participación de voluntarios.

C.- Criterios metodológicos: Dar lugar al cuestionamiento de enfoques tradicionales de intervención en la enseñanza del turismo. Demostrar un sentido de creatividad en el enfoque de un problema, así como un empleo eficaz de los recursos. Plantear un enfoque multidimensional y/o interdisciplinar. Ser innovadoras. Ser sostenibles desde el punto de vista económico y temporal. Poder ser replicada en otros centros educativos. Identificar objetivos cualitativos o cuantitativos y presentar indicadores para su medición. Proponer métodos y herramientas de evaluación de la intervención sobre los alumnos al finalizar la experiencia.

A continuación se brinda información con detalle de algunos de los trabajos realizados ya que como ya se expuso precedentemente la exposición total excede los límites del trabajo⁴.

1. Título: **El Mystery Shopper como herramienta de medición de calidad**

Cátedra: Gestión de Calidad en Servicios Hoteleros, Licenciatura en Hotelería.

⁴ Están disponible en la Universidad la totalidad de los trabajos de investigación expuestos y pueden ser solicitarlos a las direcciones de los autores de la presente ponencia.

Participantes: alumnos de segundo año

Coordinadoras: Prof. Mariela Wagner / Prof. Mariana Fabbroni

Resumen: Aplicación de una herramienta de medición de calidad de servicios, “Mystery Shopper” sobre una organización relacionada con la actividad turística. En esta práctica se deberá identificar y cuantificar las brechas de las evaluaciones individuales alcanzadas, y la resultante a través del método de consenso. El objetivo es que los alumnos experimenten el valor del trabajo de investigación en equipo a través del consenso y su aplicación en la calidad de servicios. En el proceso se constituyeron en cuatro grupos seleccionando dos establecimientos gastronómicos y dos museos de la ciudad de Buenos Aires. A los cuatro equipos se les brindó asistencia durante varias clases sobre las herramientas a utilizar y como se debía llevar adelante el trabajo en equipo. El día de la presentación a través de exposiciones grupales, los alumnos desarrollaron las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas.

El Mystery Shopper o Cliente Misterioso es una técnica que consiste en la simulación de la compra, la contratación o uso bienes o servicios. Quien realiza la actividad de “cliente misterioso”, solicita y hace uso de una serie de productos, servicios o informaciones con la finalidad de evaluar variables definidas previamente.

Objetivos y Metodología: Permite medir cuantitativamente y de forma minuciosa la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La metodología está basada en técnicas de observación del participante. Se establecen una serie de puntos de actuación para obtener información detallada de los aspectos físicos tangibles y de la calidad del servicio. Establecimientos que fueron investigados: Restaurantes Fukuro y Subway. Museo Larreta, Museo de Arte Latinoamericano de Buenos Aires (MALBA), el cual se presenta como caso para el presente trabajo

Palabras clave: Investigación - mystery Shopper – medición - calidad –

2. Título: **La categorización subjetiva en hotelería**

Cátedra: Metodología de la Investigación, Licenciatura en Hotelería.

Participantes: alumnos de Primer año

Coordinador: Prof. Osvaldo Jorge Castillo

Resumen: Encontrar una respuesta a la pregunta ¿Por qué un hotel tiene determinada categorización hotelera? resulta algo bastante difícil y subjetivo. Habida cuenta que a la hora de viajar y elegir un hotel, cada uno piensa en una categoría y construye una imagen mental de lo que espera encontrará. Pensar en una categoría

implica pensar en precio y una calidad asociada. Pero, ¿Eso es igual para todas las personas?, ¿Es lo mismo para hombres que para mujeres?, ¿Para viajeros frecuentes que para viajeros eventuales?, ¿Para alguien que vive en Argentina que para alguien que vive en Madrid?, Evidentemente podemos imaginar que la respuesta es no. No es lo mismo, pero lo que sí es igual es la categoría y el precio. Independientemente de quien se trate, el viajero llega con su valija cargada de ilusiones y expectativas. Del otro lado, una infraestructura con sus recursos humanos, son los encargados de convertir en realidad o no, esa idea mental, íntima y subjetiva, de lo que se entiende por “categoría hotelera”.

El presente estudio intenta encontrar patrones de conducta, gustos, preferencias, entre otros que nos permitan conocer más de la subjetividad del huésped. Este estudio pretende ser útil a gerentes y directivos a definir prioridades, reforzar conductas, y hacer foco en aquellas cuestiones de peso que comprobadamente influyen a la hora de la categorización del hotel por parte del cliente. Este estudio pretende que se conozca al cliente de manera que un tres estrellas sea percibido como lo que es o más, algo deseable para cualquier empresa. Algo que se puede lograr, si se conocen los patrones de evaluación subjetiva.

Palabras clave: Investigación – categorización subjetiva

3. Título: **La asistencia en la tecnología informática en la práctica del turismo.**

Cátedra: Sistemas de Información y Tecnologías aplicadas a Hotelería, Licenciatura en Hotelería.

Participantes: alumnos de segundo año

Coordinadora: Prof. Laura Greiner

Resumen: Investigación exploratoria sobre las tecnologías digitales de información y comunicación vigentes, su alcance e impacto en la industria de la hospitalidad. En esta práctica se deberá identificar y cuantificar el alcance de las herramientas vigentes a través del uso en el mercado de hotelería y turismo. Y sus modificaciones en el canal de distribución. A través de evaluaciones individuales alcanzadas, y la resultante a través del método de consenso. El objetivo es que los alumnos experimenten el valor del trabajo de investigación en equipo a través del consenso y su aplicación en el uso de técnicas digitales. En el proceso se constituyeron en cuatro grupos seleccionando un grupo el sistema informático GDS Amadeus (reservas), un grupo el sistema informático GDS Amadeus (entornos operativos), un grupo sitios WEB redes informáticas y base de datos, un grupo el sistema informático PMS Ópera, a los cuatro equipos se les brindó asistencia durante varias clases sobre las herramientas a utilizar

y como se debía llevar adelante el trabajo en equipo, habiendo invitado a Directivos para completar la guía. El día de la presentación a través de exposiciones grupales los alumnos desarrollaron las investigaciones realizadas y conclusiones obtenidas.

El desarrollo de la tecnología ha sido a través de la historia el elemento modernizador de la sociedad no solo en el ámbito organizacional y no escapa a ello el ámbito hotelero. La hotelería se ha apoyado de los medios técnicos y tecnológicos disponibles para llevarse a cabo con eficacia, eficiencia y calidad. La forma de involucrar la informática en la hotelería y turismo por medio de los “software”, hacen que se agilicen los procesos de recopilación y registros de información del pasajero. Establecimientos que fueron investigados: Amadeus,

Palabras clave: Investigación - Web – sistemas informáticos – tecnologías digitales

4. Título: **Separación de Residuos en Hoteles para su Futuro Tratamiento**

Cátedra: Instituciones del Derecho, Licenciatura en Hotelería.

Participantes: alumnos de primer año

Coordinadores: Prof. Eduardo Varela / Prof. Virginia Urdangarin

Resumen: Aplicación de dos normas a la hotelería. Estas son la ley 1854⁵ del año 2005 llamada basura cero de la C.A.B.A y la ley 4859⁶ de 2013. Fue fuente de investigación también artículos que resaltan la importancia del tema ambiental y que impactan sobre los hoteles. Así se tomó un artículo del diario La Nación “Hoteles y Shoppings deberán pagar por enterrar su basura”⁷ y un artículo de la revista Mensajero Turístico “Un problema sucio, una imposición que preocupa”⁸, además de un fallo judicial del TSJCABA⁹, vinculado a la temática de la generación de residuos sólidos urbanos húmedos no reciclables. El trabajo de investigación busca poner en evidencia la importancia de los hoteles como organizaciones, que lejos de gozar del concepto erróneo de industria limpia, son generadoras de contaminación como otras empresas. El trabajo con cuatro documentos de trabajo, busca en su primer paso captar la atención del objeto de estudio y por el otro impulsar una investigación a corto plazo profunda que merezca un trabajo posterior por estudiantes de cursos más avanzados y con otras disciplinas de la misma licenciatura en hotelería que permitan un estudio sistémico e transdisciplinario del tema propuesto bajo estudio. Complementa

⁵ Ley n° 1854, llamada basura cero, de la CABA, sancionada el 24/11/2005, Promulgada el 04/01/2006, publicada el 12/01/2006 B.O n° 2357.

⁶ Ley n° 4859 de la CABA, sancionada el 5712/2013, Publicada en el B.O 15/01/2014, modificación a la ley 1854.

⁷ Diario La Nación, miércoles 9 de abril de 2014, Página 26.

⁸ Revista Mensajero, Edición 414, 21 de Julio de 2014, sección Política, páginas 13 y 14.

⁹ Fallo judicial, Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, TSJCABA, Expte N° 7907/2010 “Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires s/acción declarativa de inconstitucionalidad.” Buenos Aires, 11 de mayo de 2011.

el trabajo, en particular para su exposición el análisis del video institucional¹⁰ del GCBA llamado Basura Cero, que brinda una visión institucional del porque la norma de referencia que se cita y se trabaja en esta investigación, modificada por la ley 4859, que da motivo para esta investigación.

Este trabajo de investigación toma como punto de partida la problemática del sector hotelero, y a partir de ese fenómeno el análisis del mismo, la búsqueda de información directa y relacionada, desde distintas fuentes, como las de artículos periodísticos masivos como el caso del Diario La Nación, el de un artículo específico como la Revista Mensajero Turístico, así como un caso judicial relacionado, y las dos leyes de basura cero y su modificación que involucra al sector turístico hotelero.

Objetivos y Metodología: permite medir el grado de adecuación que deberán tener las empresas hoteleras categorizadas como 4 y 5 estrellas. En cuanto a la metodología aplicada se basó en el estudio de las normas, en el análisis de la norma de origen, es decir de la denominada popularmente como basura cero, y de la política de estado planteada por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tomando en cuenta que la cuestión ambiental se impone como un paradigma que vino a ser planteado como una necesidad a resolver entre los distintos actores, donde el rol de la Universidad juega un papel singular como generador de conocimiento.

Es importante tomar en cuenta que este trabajo de investigación surge no como un trabajo estrictamente teórico, sino como un trabajo de aplicación de conocimiento y de búsqueda de conocimiento a partir de una necesidad, la de resolver el tema de la basura, y por el otro el del impacto que desde el punto de vista económico genera el tema de la basura, generación, separación, transporte y disposición, tomando en cuenta que el sector hotelero manifiesta preocupación por la situación económica que atraviesa el país y en particular el sector turístico.

En esta instancia de la investigación se pretende abordar un tema de interés para el sector, con el fin de que la academia tenga una participación directa en el abordaje de temas actuales y que merezcan un tratamiento adecuado y, por otro lado, para el estudiante un acercamiento con la realidad con el fin de que los conceptos vistos en la materia tengan una visualización en ese aprendizaje.

En cuanto a la metodología, tomando en cuenta el camino marcado por las distintas versiones y actualizaciones de los distintos Planes Federales Estratégicos de Turismo Sustentable, el motivo de este trabajo es que los alumnos sean autores del conocimiento, de manera tal que a partir de un tema a investigar puedan construir

¹⁰ <http://www.youtube.com/watch?v=wEBVMPOvXDc>

conocimiento, lo compartan con sus compañeros, y luego lo expongan en público, con el fin de a través de un “Proyecto”, desarrollar la creatividad y la episteme.

El trabajo fue realizado en soporte papel, en ppt, y con el soporte de un video, que está disponible en consulta en la biblioteca de la Licenciatura en Hotelería, como un aporte del curso a los alumnos que vendrán, en una aplicación del concepto de ambiente, pensando en las generaciones futuras, del art. 41 de la Constitución de la Nación Argentina.

Finalmente se pretende que esta incipiente investigación se vea complementada con el trabajo posterior de alumnos de los niveles superiores, que permitan arribar a resultados científicos esperados y que puedan ser expuestos, publicados como trabajos de consulta.

Palabras Clave: Investigación - Residuos – Normativa- Casos- Artículos periodísticos- Separación- Hoteles – Conclusiones-

5. Título: **Argentina, sede de eventos internacionales**

Cátedra: Planificación y Organización de Eventos

Participantes: alumnos de tercer año - Licenciatura en Hotelería

Coordinador: Prof. Carlos R. Carrara

Resumen: Investigación en el mercado real de organización de eventos magnos, con gran influencia en el Turismo de Reuniones y sus segmentos relacionados. La realización del trabajo fue confiada a un equipo que debía recibir las contribuciones de todos los alumnos del curso, unificar conceptos y preparar un informe bajo las normas de una tesina. Luego, el mismo equipo elaborador o las personas que pudieran participar en la exposición, debieron preparar un PowerPoint para la exteriorización gráfica. Bajo este estudio se analizan las estadísticas privadas así como las estatales, observando las divergencias que pudieran existir en la disminución de la realización de eventos internacionales en el país. Se revisa el apoyo oficial con intervención de entidades privadas. Se incluyeron Congresos, Convenciones, Ferias y Exposiciones, y Viajes de Incentivo, con la definición diferenciada de cada concepto.

Las conclusiones obtenidas de las estadísticas existentes demuestran una disminución en el volumen de eventos internacionales aunque se observa un incremento en el volumen de ingresos en moneda nacional. Hasta el año 2012, el crecimiento fue exponencial, alcanzándose un máximo de 202 eventos en ese último año, luego del cual no se cuenta con estadísticas oficiales. En un contexto de crisis mundial, Argentina logra mantenerse entre los 20 países del mundo con mayor cantidad de

eventos internacionales. En el ámbito latinoamericano, la Argentina se coloca en el segundo puesto luego del Brasil.

A partir de 2008, es de destacar el Plan de Marketing Estratégico del Turismo de Reuniones de INPROTUR (Instituto Nacional de Promoción Turística), luego del cual se logra un incremento significativo en la cantidad de eventos.

Principales ciudades sede de la Argentina resultan: Buenos Aires y Gran Buenos Aires, Córdoba, Mar del Plata, La Plata, Rosario, Santa Fe, Mendoza y Salta, entre otras.

Modalidad de investigación: Se armó un grupo de trabajo totalizador con búsquedas dirigidas específicas por parte de grupos de alumnos. Un alumno coordinador general tuvo que motivar y exigir la entrega de datos y trabajos previos. Estos trabajos previos fueron incorporados parcialmente al trabajo final, según la mirada orientativa del grupo totalizador. La búsqueda se hizo, principalmente, con base en datos estadísticos tanto oficiales como privados y se analizó su divergencia o interpretación dirigida por las conveniencias de cada estamento.

La exposición estuvo a cargo del coordinador general y alumnos del grupo general, quienes volcaron en un ppt y analizaron diapositiva por diapositiva con la extensión adecuada. Igualmente se procedió con las consultas de los asistentes, regresando a la diapositiva que ratificaba lo expuesto y realizando un análisis más profundo.

Palabras clave: investigación - estadísticas – congresos – convenciones – exposiciones - ferias – viajes de incentivo – Plan de Marketing Estratégico – ciudades sede – crisis – contexto económico - inflación

6. Título: **El tablero de comando como herramienta de gestión en hotelería**

Cátedra: Habilitación profesional I, Licenciatura en Hotelería.

Participantes: alumnos de tercer año

Coordinadora: Prof. Silvina Rodríguez Carballo

Resumen: Las nuevas tendencias en la administración y control de las organizaciones y el impacto que tiene en la gestión de la empresa hotelera el uso de los tableros de comando son una motivación para realizar este trabajo de investigación.

El Tablero de Comando es una nueva herramienta de Gestión Estratégica que dispone la gerencia de una empresa para medir y orientar a la organización.

El desafío de la Industria de la Hospitalidad es crear un sistema de información integrado con su estrategia empresarial, en vez de las herramientas que hasta ahora han estado utilizando en gran parte para registrar los datos del pasado.

Comprender la herramienta, que se basa en el uso de indicadores de gestión y ser capaz de identificar esos indicadores para la eficiente gestión de la empresa, es una competencia que puede hacer la diferencia en un profesional de la industria.

En este trabajo se busca analizar los problemas más frecuentes que se presentan en su uso, agrupados en cuatro etapas: Decisión de la adopción de la herramienta, Pasos para su elaboración, Implementación del tablero, Revisión, desviaciones y decisiones correctivas.

Luego de investigar sobre estos temas se llegó a la conclusión que los principales problemas a la hora de elegir y desarrollar el Tablero de Comando se refieren a un conocimiento básico sobre la herramienta y poca aplicación en el ámbito hotelero, el volumen de información crítica es alto lo cual genera demasiadas tablas con relaciones particulares del negocio que dificulta la comprensión global, por esto es muy importante la etapa de diseño. En ella se detectan problemas de falta de compromiso por parte de toda la organización en la detección de los factores críticos e indicadores de desempeño, falta de selección de información relevante, estudio insuficiente de los antecedentes técnicos, la subestimación de los costos y plazos para ponerlo en práctica. En la etapa de implementación se detectaron como obstáculos la falta de compromiso en el cumplimiento de las acciones necesarias para asegurar resultados confiables, escaso feedback, y fracaso en la vinculación de programas de acción, asignación de recursos y prioridades estratégicos a largo plazo. Por último, el control falla principalmente cuando no facilita la corrección durante el proceso.

Palabras clave: tablero de comando – gestión – control –

7. Título: **El Joven profesional en la industria de la hospitalidad**

Cátedra: Habilitación Profesional II, Licenciatura en Hotelería.

Participantes: alumnos de cuarto año

Coordinadora: Julieta Pantarotto

Resumen: Se realizó una investigación sobre los aspectos fundamentales a tener en cuenta para la inserción laboral del joven profesional en la industria de la hospitalidad. Los distintos puntos de vista desde los que se analizó el tema surgieron del trabajo de clase con el método de “lluvia de ideas”. Los mismos fueron agrupados en tres grandes áreas, cada grupo investigó y desarrolló un tema teniendo en cuenta el

objetivo final planteado: -“Brindar información relevante a los jóvenes profesionales en búsqueda de trabajo”. Las áreas desarrolladas en el trabajo de investigación fueron 3: 1- CLIENTE: Dar a conocer la importancia de la vocación de servicio. El trato al cliente y el servicio como aspecto fundamental para el éxito del negocio. Estar preparado para las situaciones difíciles. 2-INSERCIÓN LABORAL: Cómo estar preparados para el proceso de entrevistas. Desarrollar la visión estratégica para guiar la carrera, conocerse a sí mismo a través de auto análisis, realizar un FODA personal. Cómo preparar los curriculums. Evitar errores al hacer un CV. Dar a conocer los medios por los que el joven profesional puede insertarse laboralmente: las empresas especializadas, prensa, Internet, boca a boca, universidad, bolsas de empleos. Durante la entrevista: la importancia de la presentación personal, la forma de expresarse. Conocer a las empresas antes de ir a la entrevista. Conocimientos específicos con los que hay que contar: idiomas, competencias técnicas, estudio, experiencia anterior. 3-QUE BUSCAN LAS EMPRESAS? Se investigó qué perfil de personas busca un Hotel de Cadena. Cuáles son las competencias fundamentales requeridas. Se relacionó con la investigación de la consultora internacional Deloitte. Como resultado de la investigación se llegó a la conclusión que: Es importante conocerse a sí mismo y al mercado para insertarse profesionalmente. Las empresas buscan actitud positiva, están dispuestas a capacitar a las personas. Las competencias fundamentales que buscan son: interés, iniciativa, honestidad, compromiso, vocación de servicio, trabajo en equipo. Creatividad: para resolver situaciones. Cercanía al lugar de trabajo: genera menor rotación, valorado por empresas y empleados.

Palabras clave: Joven Profesional–Inserción laboral-Hospitalidad.

8. Título: **El Impacto del Cambio Climático sobre las Actividades Turísticas.**

Cátedra: Desarrollo Turístico Responsable, Licenciatura en Hotelería.

Participantes: Alumnos de Cuarto Año.

Coordinadora: Prof. Mg. María Jimena Jobe.

Resumen:

El cambio climático es una manifestación global producida tanto por causas naturales como antropógenas. De hecho, el efecto invernadero -fenómeno que forma parte de éste y con el cual suele confundirse- es quien permite la existencia de la vida en la Tierra. Dicho fenómeno se origina debido a la presencia atmosférica de ciertos gases (llamados “de invernadero”), que absorben parte de la radiación calórica emitida por la superficie terrestre luego del calentamiento originado por la llegada de los rayos

solares a la misma. Sin la presencia de tales gases, de los cuales el más importante es el dióxido de carbono (CO₂), la temperatura media del planeta sería de -18° C, en contraste con los 15° C registrados actualmente.

Sobre todo después de la segunda mitad del siglo XIX, se ha detectado un aumento significativo en la concentración atmosférica de los gases de invernadero, hecho vinculado al incremento en la quema combustibles fósiles como resultado de las actividades industriales, de generación de energía y transporte, por un lado, y la deforestación, por otro.

La situación antes mencionada acarrea consecuencias directas e indirectas sobre el sistema ambiental, tales como el aumento en los valores promedio de temperatura, de precipitaciones y del nivel del mar; el corrimiento de cinturones agrícolas; la pérdida de biodiversidad y la afectación de infraestructuras, por citar algunos ejemplos.

El turismo no queda al margen de los efectos del cambio climático, sobre todo donde dicha actividad económica representa la fuente principal de ingresos. Tal es el caso de los Pequeños Estados Insulares ubicados en el Mar Caribe, el Mar Mediterráneo, los Océanos Pacífico e Índico.

Objetivos y Metodología se planteó la realización de una investigación en forma grupal, trabajando uno de los siguientes tópicos:

- Impactos del cambio climático sobre las playas del Caribe.
- Impactos del cambio climático sobre el turismo de montaña.
- Impactos del cambio climático sobre los monumentos históricos.

De esta forma, los alumnos efectuaron una recopilación de información sobre el aspecto elegido, recurriendo a papers científicos y publicaciones de organismos especializados, todos ellos obtenidos de Internet.

Palabras clave: Cambio Climático - Impactos - Turismo de Playa - Turismo de Montaña - Monumentos Históricos.

Principales conclusiones Finales del Trabajo:

Los contextos de aprendizaje en la enseñanza del turismo requieren que sus docentes esclarezcan la opción epistemológica sobre la cual se estructura dicha carrera, en ese esclarecimiento durante el proceso de enseñanza y aprendizaje se le brinda al alumno la posibilidad de comprensión del entramado disciplinar atento a la construcción del saber que le dio origen.

La pedagogía brinda herramientas conceptuales para la elaboración de instancias de aprendizaje que posibilitan la comprensión del turismo como fenómeno social complejo

y que requiere no solo internalizar conocimientos disciplinares sino formas de pensar que integren todas las variables de análisis de dicho fenómeno por lo que se entiende como necesario habituar al alumno a la obtención de conocimiento científico con las metodologías correspondientes.

Se entiende que la presente práctica pedagógica cumple con los requisitos para constituirse en una Buena Práctica Educativa y por lo tanto se la postula como tal.

Guía de Buenas Prácticas para la Enseñanza del Turismo en el Nivel Superior Universitario. - aporte de la Universidad de Belgrano Carrera Licenciatura en Hotelería.

Cargadas en EDUCATUR:

Formulario de experiencias educativas para la Guía de Buenas Prácticas

.

Bibliografía.

1. Berntein, Basil "Class, Codes and control", (1974) Vol. 1 Towards a Theory of Educational Transmissions. London: Routledge and Kegan Paul.
2. Camilloni, A. y otras. (1998). "La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo. Buenos Aires. Paidós, -
3. Cardona Serrano, Aurora, (2010). "Buenas Prácticas Educativas en el mundo". disponible en <http://www.educacion.rionegro.gov.ar/ampliaciondejornada/wp-content/uploads/2014/03/Buenas-pr%C3%A1cticas-educativas-en-el-mundo.pdf>
4. Chaiklin S. Y Lave, J. (2001). "Estudiar las prácticas". Buenos Aires: Amorrortu.
5. Coll, C. (1992). Psicología y currículum. Paidós.
6. Eisner E. (1998). "Currículum y Cognición". Buenos Aires: Amorrortu.
7. Guyot, Violeta. (2004). Apuntes del Seminario "Áreas curriculares y cursos que las integran" UNMDQ.
8. Ministerio de Turismo de la Nación, (2013). "Lineamientos de Mejora para la Formación de Recursos Humanos en Turismo"
9. Larrosa, Jorge (ED.) (1995). "Escuela, poder y subjetivación". Tecnologías del yo y educación. Madrid. Las ediciones de La Piqueta.. -
10. Lipman, Matthew, (1998) .Pensamiento complejo y educación". Ediciones de la Torre.
11. PREAL (2006) "Base de datos de Buenas Prácticas en Educación del Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe " disponible en: <http://www.preal.org/Practica.asp..>

12. Resnick y Klopfer, (comp.) (1989) "Curriculum y cognición". Buenos Aires. Grupo Aique editor.
13. Stoer, Magalhaes y Rodriguez Corte z. (2004) "Os Lugares de exclusão social: Un dispositivo de diferenciação pedagógica". Editores. Brasil.