



**UdeMM**  
Universidad Privada

## **Universidad de la Marina Mercante**

- Sede: Casa Central (Av. Rivadavia)
- Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Comunicación - CsyJSC -
- Carrera: Licenciatura en Turismo
- Materia: Organización y Gestión IV – Código J1241
- 1er PARCIAL - Alumno: Leis, Magali Cristina Legajo: 19973
- Turno Noche
- Docentes: Lic. Claudia Vita y Lic. María Emilia Battaglia Gómez
- Fecha Del Parcial: 07/10/2020

# TRABAJO PRÁCTICO

## INFORME N° 1

# TENDENCIAS, CLIENTES DEL SIGLO XXI

ALUMNA: Magali Leis

E MAIL: [magali.leis@alumnos.udemm.edu.ar](mailto:magali.leis@alumnos.udemm.edu.ar)

ASUGNATURA: Organización y gestión IV

PROFESORAS: Lic. María Emilia Bataglia

Lic. Claudia Vita

COMISION: T. Noche

AÑO: 2020

**Artículos Seleccionados:**

Para este informe trabajare sobre los siguientes dos artículos por separado, dando un breve resumen de cada uno de ellos y luego un análisis con la visión de una profesional de turismo en formación.

Los artículos que seleccione para realizar este informe son:

- *“La agencia de viajes que es todo un éxito sin vender ni un solo billete de avión por internet”*

Autor: BBC News Mundo.

- *“ Robots y pulseras inteligentes, nuevos compañeros del viaje en el hotel 4.0”*

Autora: Vivi Espinosa para Hosteltur.

***La agencia de viajes que es todo un éxito sin vender ni un solo billete de avión por internet***

Este artículo cuenta la historia de una agencia de viajes que, en 2009 en medio de una crisis económica mundial, se vio peligrada a cerrar sus puertas. Entre la aparición de agencias online, con opciones más baratas y viajeros que no querían gastar tanto, sumado a la tendencia de acortar la cantidad de días de vacaciones, se vieron envueltos en una crisis en el turismo que genero una situación que los dirigía directo a la quiebra inminentemente. Se encontraron con un paradigma: cambiar y adoptar nuevas maneras de operar, pasarse a la era digital o conservar su encanto buscándole una re significación.

De esta manera, Su entonces manager de marketing ideo un plan para contrarrestar la situación, pensó en cual nicho de mercado les habría rendido mejores resultados y apuntó a especializarse directamente allí: clientes con alto poder adquisitivo, en busca de un servicio especializado que quieran exclusividad y que preferían volcar sus dudas a un profesional de carne y hueso para obtener los mejores consejos

Estas medidas les permitieron recuperarse por completo, hoy en día haber duplicado su nómina y facturar millones de dólares anuales, sin siquiera haber realizado una transacción en línea.

**Análisis**

Supieron leer su fuerte: apuntar a un nicho en el mercado en el que habían tenido éxito anteriormente. Clave fue haber contado con clientes que ya era asiduo de esa agencia y

que además eran importantes figuras de la música, la política, del cine etc, que buscan intimidad en sus viajes y que justamente eran lo que les podían ofrecer.

Evolucionaron reinventándose, explorando en lo que conocían y llevándolo a la excelencia

Uno se puede preguntar por qué no cambiaron, no se actualizaron, u optaron por lo que todos las demás agencias hacían, y es justamente no hacer eso lo que los destacó y les dio reputación entre un público que no buscaba exposición sino todo lo contrario, completa intimidad y reserva en sus vacaciones. Su enfoque a la exclusividad fue lo que los hizo sobresalir.

En la era de la low cost y la autogestión optaron por brindar un servicio a la vieja usanza, apuntar a un público que quiere todo hecho y terminado para poder usarlo. Además de la capacitación exhaustiva a su personal para conocer los detalles que hacen la diferencia en esos destinos, y que son capaces de transmitirlo a modo de recomendación a sus clientes para que tengan la experiencia perfecta

Se sabe que las modas son cíclicas, en la era de la tecnología, volver a la vieja usanza es estar ad vanguarda.

Usaron una estrategia de marketing no convencional para estos tiempos de conexión 4.0

### ***Robots y pulseras inteligentes, nuevos compañeros del viaje en el hotel 4.0”***

Este artículo trata sobre las nuevas tecnologías que se están aplicando en la plaza hotelera, desde pulseras que abren puertas, mayordomos robot, aplicaciones que te muestra el camino a tu habitación y hasta la posibilidad de personalizar el espacio eligiendo las fotos en los cuadros o el color de las luces.

### Análisis

La implementación de nuevas tecnologías como estrategia de venta, estar en el mercado y ser competitivo conlleva en este caso en la inversión en nuevas tecnologías. Quien tenga lo más nuevo llamará la atención y atraerá más clientes

Los adeptos de la tecnología, y aquellos que quieran probar algo nuevo van a querer visitar esos hoteles totalmente digitalizados, si intención es terminar con el huésped analógico para convertirlo en el huésped digital. De esta manera el hotel ahorra en recursos humanos para la atención, implementando mayordomos robot o chatbots para la atención al cliente, en costos por ejemplo, con la pérdida de llaves implementando las pulseras, las que también sirven como billetera virtual, dando al huésped la libertad de no tener que cargar dinero metálico del destino, lo que también beneficia al hotel porque al no ver el gasto, se consume más.

Gana tiempo y atrae al turista esporádico tras digitalizar sus reservas en una app, que da la sensación de autogestión y autosuficiencia que tanto busca la generación actual, además que da la sensación de ahorro porque no se le tuvo que pagar a alguien para reservar una habitación de hotel.

### Conclusión

Entre ambos artículos analizados encuentro evidente que son su propia antítesis, uno abarca sostiene y evoca un sistema de venta completamente humanizado y el otro por su parte promulga la transición de lo análogo a lo digital, y hasta predice el futuro del turismo digitalizado. En la característica de ser completamente contrarios, son así mismo necesarios, por ello creo que se forma un equilibrio entre quien busque lo humano y quien busque lo virtual

# Trabajo práctico 2

## INDAGANDO SOBRE APLICACIONES MOVILES

# ACCESAPP

Organización y gestión IV

Alumna: Magali Leis [magali.leis@alumnos.udemmm.edu.ar](mailto:magali.leis@alumnos.udemmm.edu.ar)

Prof: Claudia Vita , María Emilia Bataglia

Turno noche . Año 2020



Inicio

Empresas

Interés

Embajadores

Pasajes

FAQ

# BIENVENIDO A LA EVOLUCIÓN.

Ahora, todos podemos disfrutar del turismo.

OBTENÉ LA APP >



← 🔍 ☰

# Accesapp

Accesapp

**Instalar**

**Valora esta aplicación**  
Da tu opinión a los demás

★ ★ ★ ★ ★

[Escribir una reseña](#)

**Contacto del desarrollador** ▾

4,4 ★  
31 reseñas

**E**  
Para todos ⓘ

Más de 1 mil  
Descargas

← **Accesapp**  
Permisos de la aplicación

La versión 1.4 puede solicitar acceso a

- Cámara**
  - realizar fotografías y videos
- Ubicación**
  - ubicación precisa (basada en redes y GPS)
- Teléfono**
  - llamar directamente a números de teléfono
- Almacenamiento**
  - Modificar o eliminar contenido de la tarjeta SD
  - consultar el contenido de la tarjeta SD
- Otros**
  - acceso completo a la red
  - controlar la vibración
  - ver conexiones de red

Puedes inhabilitar el acceso a estos permisos en Ajustes. Al instalar actualizaciones de Accesapp, es posible que se añadan automáticamente funciones adicionales en cada grupo.

[Más información](#)

← **Accesapp**  
Detalles

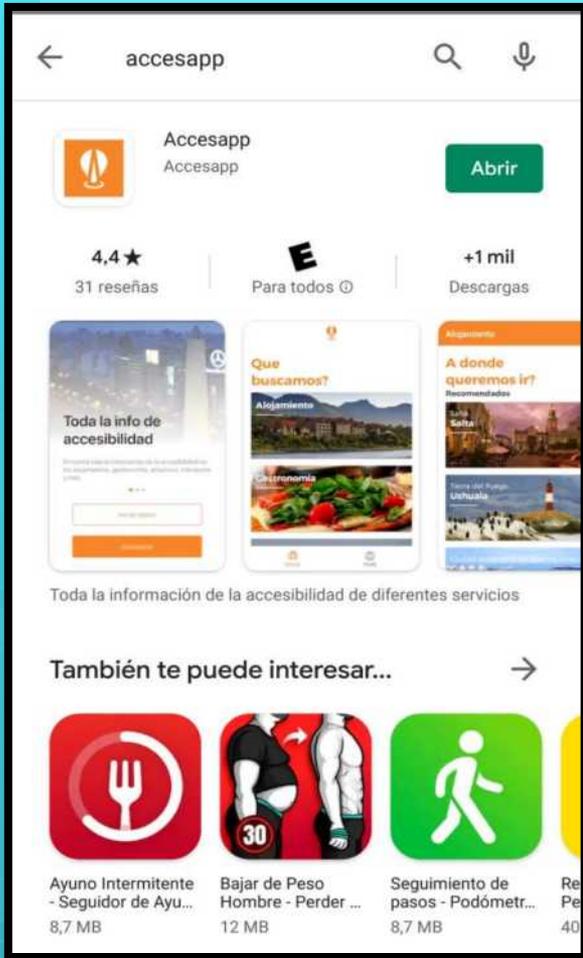
Comentá y puntuá establecimientos y servicios según su nivel de accesibilidad para que otros usuarios puedan ver tu experiencia.

**Más información**

**E** Para todos  
[Más información](#)

**Datos de la app**

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| Versión                   | 1.4                     |
| Fecha de actualización    | 11 sept. 2019           |
| Descargas                 | Más de 1.000 descargas  |
| Ofrecida por              | Accesapp                |
| Fecha de publicación      | 24 oct. 2018            |
| Permisos de la aplicación | <a href="#">Ver más</a> |





ACCESAPP



## Toda la info de accesibilidad

Encontrá toda la información de la accesibilidad de los alojamientos, gastronomía, atractivos, transporte y más.



Iniciar sesión

Registrarse



## Única en su tipo

La primer y única app que reúne toda la información de accesibilidad turística para hacer de tu viaje una experiencia única.



Iniciar sesión

Registrarse



## Compartí tu experiencia

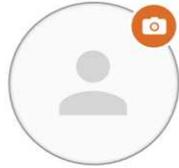
Compartí e intercambia tu experiencia en los lugares visitados y servicios utilizados con otros usuarios.



Iniciar sesión

Registrarse

## Regístrate para comenzar



Completa tu perfil

Nombre

---

Apellido

---

Email

---

Contraseña

---

Confirmar contraseña

---

**Registrarse**

## Accesibilidad

### Que Accesibilidad?

 Visual

 Motriz

 Auditiva

 Celiaquía

 TEA

Accesibilidad

## Que Accesibilidad?

 Visual

 **Motriz**

 Auditiva

 Celiaquía

 TEA

**Guardad →**

Inicio 

## A donde queremos ir?

Recomendados

Buenos Aires  
**Mar Del Plata**

Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
**Caba**

Santa Fe  
**Rosario**

 Inicio  Perfil

## Categorías

### Actividades culturales



### Actividades recreativas



### Alojamiento



### Gastronomía



## Categorías

### Gastronomía



### Organismos públicos



### Cajeros Automáticos



### ¡Sorteos!



## Categorías



## Actividades culturales



Teatro Auditorium

0.0 ★★★★★ (0 reviews)



El Galpón de las Artes

0.0 ★★★★★ (0 reviews)



## Museo de Arte Contemporáneo



Av. Camet y López de Gomara  
Mar Del Plata - Buenos Aires

4.5 ★★★★★ (2 reviews)



Sitio Verificado

Días de semana de 9 a 17h; sábados, domingos y feriados de 12 a 20h; miércoles cerrado.  
ENTRADA LIBRE Y GRATUITA

Accesibilidades:

Motriz:

- Estacionamiento accesible
- Ingreso accesible
- Circuito interior accesible
- Ascensor accesible
- Baño adaptado en zona común

Visual:

Visual:

- Permiten perros de asistencia

Distinguido por el Programa de Directrices de Accesibilidad de la Secretaría de Turismo de la Nación en 2017.

### Accesibilidad



Motriz



Visual



<http://www.gba.gob.ar/museomar>

### Comentarios



Haz tu calificación..



**Julián Virasoro**

★★★★★ 12 jul. 2019

Super moderno y muy bonito

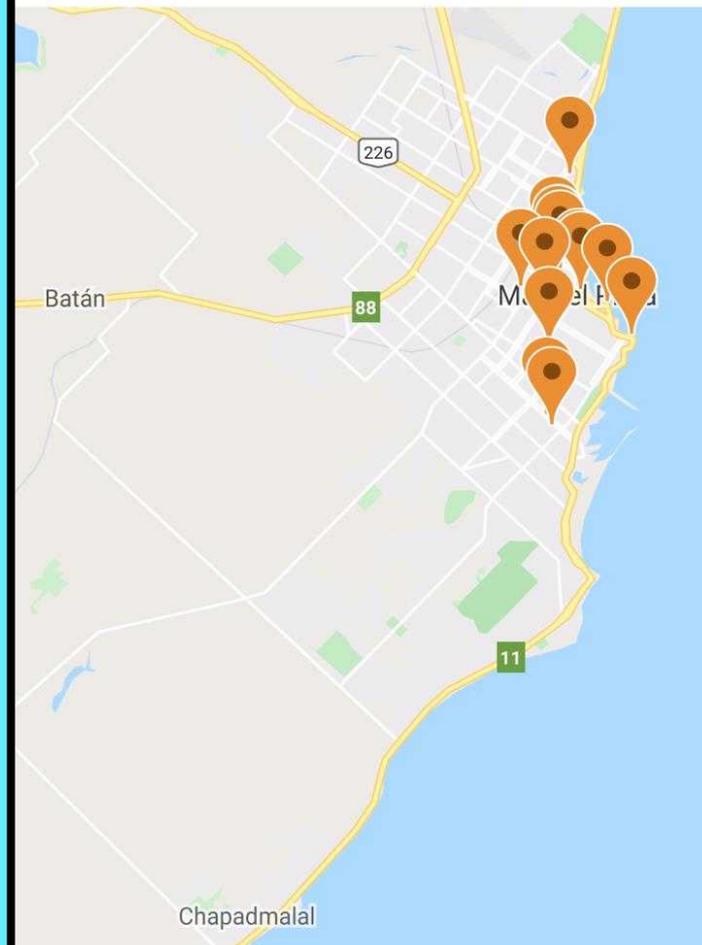


**Juan Carlos Benedetti**

★★★★★ 18 feb. 2019

excelente museo y excelente la accesibilidad!

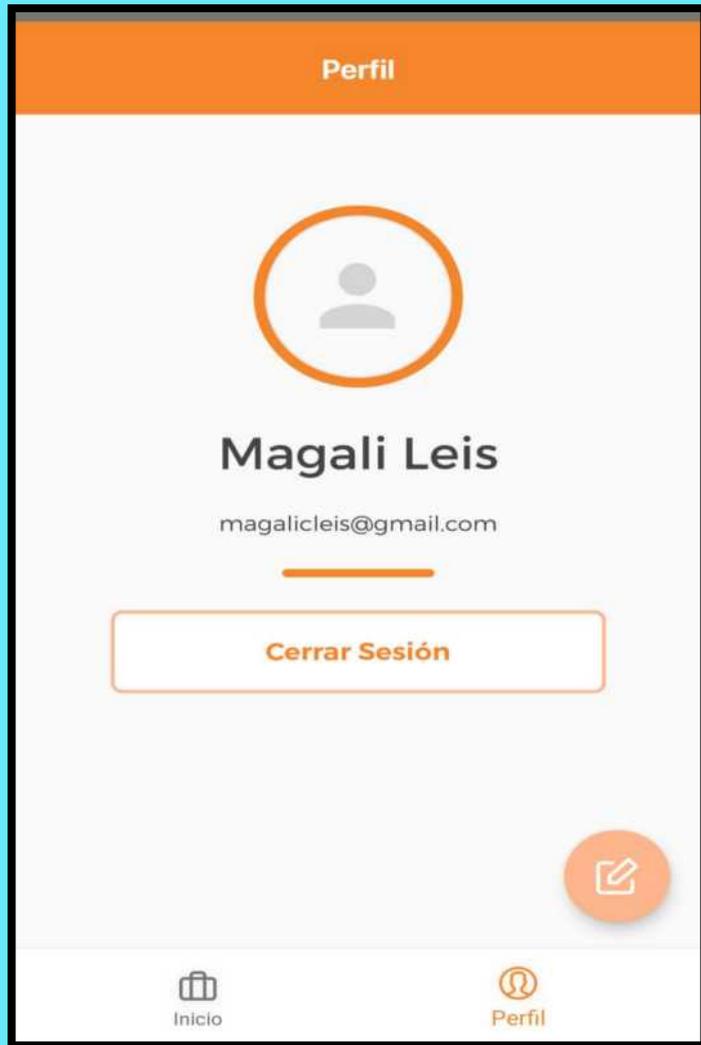
### Actividades culturales



Lista



Mapa



## Accesibilidad

### Que Accesibilidad?

 Visual

 Motriz

 Auditiva

 Celiaquía

 TEA

**Guardad →**

## Modificar Perfil

Nombre

Magali

Apellido

Leis

Email

magalicleis@gmail.com

Accesibilidad



### Modificar Contraseña

Contraseña actual

Nueva Contraseña

Confrimar Contraseña

Actualizar perfil

## Categorías



## Agencias de viajes



Viaja Sin Barreras | Las bellas Ballenas

0.0 ★★★★★ (0 reviews)

Logo for "Viaja SIN BARRERAS" with a stylized sun icon.

Viaja Sin Barreras | Las bellas Ballenas

Puerto Madryn y alrededores  
Puerto Madryn - Chubut

0.0 ★★★★★

✓ Sitio Verificado

-4 días y 3 noches

La propuesta principal para este destino es que los visitantes tengan el mayor contacto posible con la amplia fauna marina que habita la zona. Puerto Madryn es muy accesible. El desplazarse por la ciudad resulta fácil, hay acceso adaptado a las playas, restaurantes y hoteles. Preparamos un viaje para cubrir todos los detalles de servicios a personas con discapacidad motriz: traslados, excursiones, abordaje a las naves para el avistamiento, alojamiento, restaurantes, y demás.

PROGRAMA  
Día 1

-Al día siguiente, se hace el viaje a Punta Tombo, 200 km y 3 horas de viaje para visitar la península de 3,5 km de largo donde anidan los pingüinos. Con la silla se puede recorrer un sector del camino. Al terminar el recorrido hay lugar para el almuerzo.  
-Traslado al aeropuerto de Trelew para embarcar en el vuelo que lo llevará de regreso.

### Accesibilidad



Visual



Motriz



Auditiva

📞 549 114799353

✉ info@viajasinbarreras.com

🌐 <https://www.viajasinbarreras.com/>

### Comentarios

💬 Haz tu calificación..

## Categorías

### Cajeros Automáticos



### ¡Sorteos!



### Pasajes



### Agencias de viajes



¡Sorteos!



Parece que no hemos encontrado ningún lugar recomendado para ti. Intenta seleccionando otros filtros.

¡Sorteos!



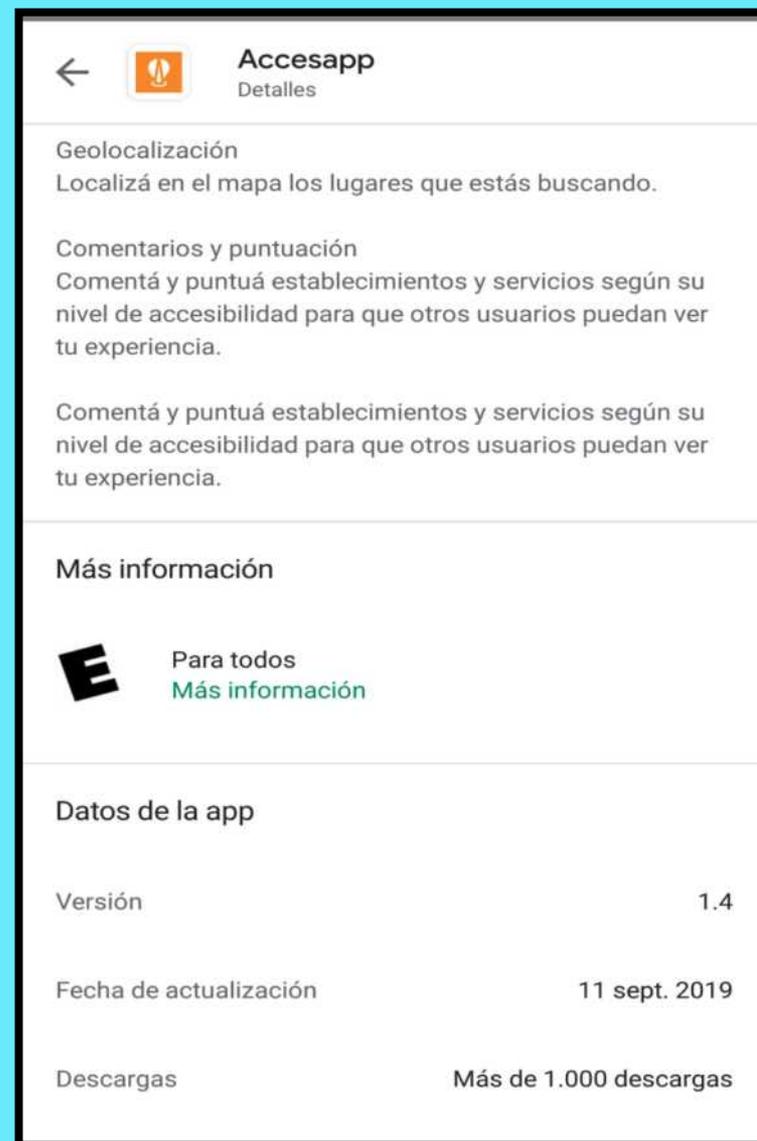
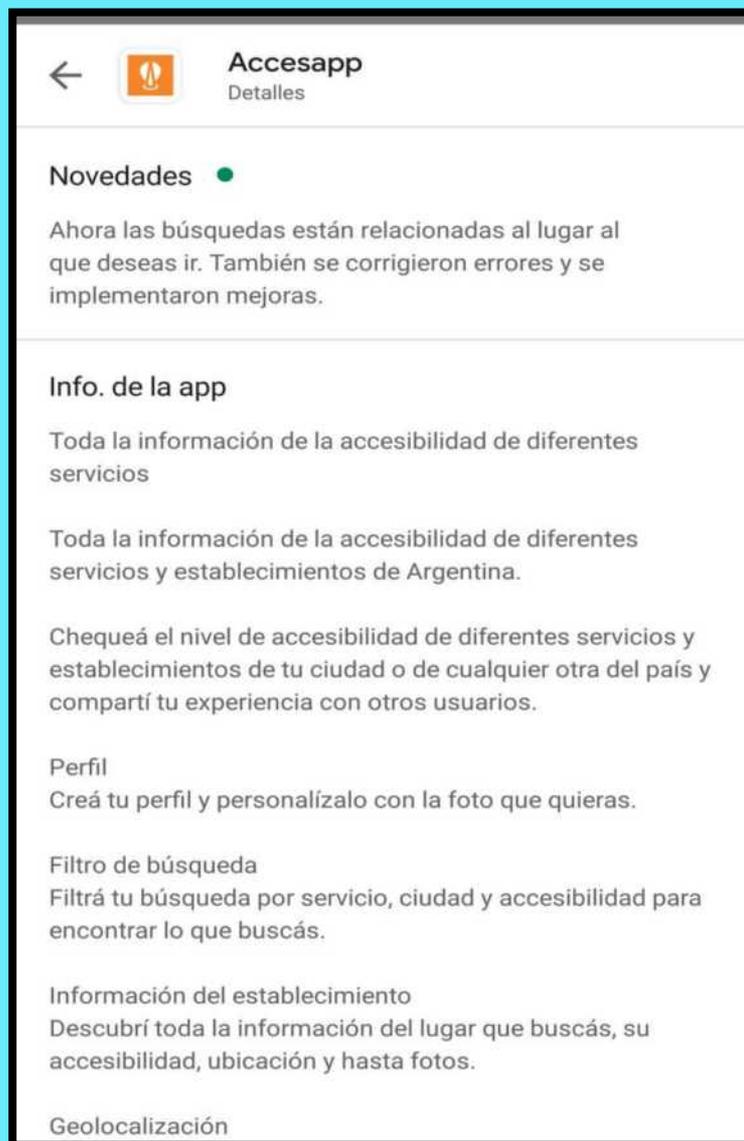
SORTEO TEATRO CIEGO

5.0 ★★★★★ (14 reviews)



Lista

Mapa





ACCESAPP



DESCUBRÍ LA ACCESIBILIDAD DE  
TU DESTINO.



#### TODA LA INFO DE ACCESIBILIDAD

Encontrá toda la información de la accesibilidad de los alojamientos, gastronomía, atractivos, transporte y más.



#### ÚNICA EN SU TIPO

La primer y única app que reúne toda la información de accesibilidad turística para hacer de tu viaje una experiencia única.



#### COMPARTÍ TU EXPERIENCIA

Compartí e intercambia tu experiencia en los lugares visitados y servicios utilizados con otros usuarios.



#### SIMPLE INTERFAZ

Disfrutá de la app sin problemas gracias a su diseño simple, adecuado a las necesidades de cada uno de los usuarios.

DESCARGALA EN  
CUALQUIER  
DISPOSITIVO.

Aplicación móvil disponible para todos tus dispositivos Android y Apple.



iiii Gracias por su  
atención!!!

