



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR**  
**DEPARTAMENTO DE GEOGRAFIA Y TURISMO**  
**TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

**COMPORTAMIENTO DEL FLUJO TURISTICO BRASILEÑO**  
**EN LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES**

**Aristimuño, Mariano**

**Directora de Tesina**

**Geraldi, Alejandra M.**

**Co Directora**

**Fittipaldi, Rosa A.**

**BAHÍA BLANCA**

**2015**

Agradecimientos:

Principalmente, quiero agradecer a mi directora Alejandra Geraldi por su profesionalismo y dedicación constante, aún en los momentos difíciles. Su permanente motivación y el trabajando en equipo fueron fundamentales para llevar adelante la investigación.

Dedicado a mi familia, pilar fundamental todos estos años de estudiante. Mi novia, aguantando la distancia. Amigos acá y allá, pero siempre cerca. Compañeros. Profesores. Gracias a todos y a cada uno de los que hacen día a día de la Universidad Nacional del Sur un lugar fantástico para crecer y formarnos no sólo como profesionales, sino también como seres humanos.



## INDICE

Introducción	4
Presentación del tema	4
1. Plan de trabajo	7
1.2 Hipótesis de trabajo	7
1.3 Objetivo general	7
1.4 Objetivos específicos	7
2. Metodología	7
2.1. Estructura de la encuesta	9
2.2. Trabajo de gabinete	9
2.3 Mapa flujos	10
3. Área de estudio	10
4. MARCO CONCEPTUAL	18
4.1 Modelos teóricos para el análisis del fenómeno turístico	20
4.1.1 Modelo de Leiper	20
4.1.2 Modelo de Marriot	21
4.1.3 Modelo de Palhares	21
4.3 Modalidades de turismo	22
4.4 El sistema turístico	24
5. ANÁLISIS DEL FLUJO TURÍSTICO	26
6. ANÁLISIS DE LA OFERTA	29
7. ANÁLISIS DE LA DEMANDA	45
7.1 Información sociodemográfica	46
8. LA POBLACIÓN LOCAL SEGÚN LOS TURISTAS	57
9. DIAGNÓSTICO	63
CONCLUSIONES FINALES	66
BIBLIOGRAFÍA	67

## **INTRODUCCIÓN**

La práctica turística consiste en un conjunto de actividades económicas vinculadas a la prestación de servicios necesarios para que ella se lleve a cabo, tales como transporte, agencias de viajes, restaurantes, hoteles y servicios recreativos, entre otros. Implica por lo tanto, la intervención de “un conjunto de agentes económicos que, como tales, orientan sus acciones en pos de la obtención de un beneficio económico” (Figuerola, 1990).

El fenómeno turístico tiene una incidencia esencial en la vida económica de las sociedades, dado que, la actividad permite equilibrar las economías de los países en vías de desarrollo y en crecimiento, al tiempo que permite a los industrializados consolidar su posición (Montejano, 1999).

El turismo influye también, en las relaciones sociales entre los ciudadanos de los países emisores y los de los países receptores, al producirse intercambios de hábitos y pautas mutuos, así como un mejor conocimiento entre los pueblos, convirtiéndose en un elemento fundamental de paz y concordia entre ellos. En el campo de la cultura, el turismo aporta el crecimiento de los pueblos. Los viajes con sus correspondientes visitas, favorecen un enriquecimiento de la formación y conocimiento de los turistas en relación a los lugares visitados (Montejano, 1999).

De acuerdo a lo expresado anteriormente, el turismo se convierte en una disciplina técnico-científica íntimamente relacionada con otras ciencias, por lo que podemos decir que es tanto inter como multidisciplinar. Así, y teniendo en cuenta los elevados niveles de desarrollo alcanzados a nivel mundial, el turismo se constituye en un sector sumamente complejo pero de importante interés mundial, nacional y local.

En el año 2010, la Organización Mundial de Turismo (OMT) realizó una investigación acerca de las previsiones turísticas a nivel internacional, esperando que el crecimiento de llegadas de viajeros fuera entre 3% y 4%. Dicha organización sostiene que para el año 2020 las llegadas internacionales alcanzarán los 1600 millones (OMT, 2011).

El turismo es uno de los principales sectores socio-económicos del mundo. En 2001 generó

ingresos cercanos a los US\$ 560 mil millones, incluyendo los ingresos percibidos por transporte internacional, que rondaron los 697 millones de pasajeros a nivel mundial. Se estima que el turismo se sitúa, para el 83% de los países, dentro de una de las 5 categorías más importantes en la generación de ingresos y, al menos para el 38% de los países, es la fuente principal de divisas (Morocho Ruiz, 2009). El turismo genera y sostiene, directa e indirectamente, 195 millones de empleos en todo el mundo. Esto equivale a un 7,6 % de la mano de obra mundial, y los pronósticos indican que en 2010 esta cifra subirá hasta los 250 millones (Consejo Mundial de Viajes y Turismo, CMVT, 2003). Las Américas -como segmento- tuvieron un crecimiento en el turismo debido a la recuperación de las economías de los EEUU y de los países sudamericanos, pero principalmente por la unión latinoamericana y el aumento del turismo interno en las subregiones de América Central y América del Sur (CMVT, 2003). Debido a esto, Uruguay, Colombia y Ecuador, también tuvieron resultados positivos gracias al crecimiento del turismo intrarregional. Argentina tuvo excelentes resultados en el año 2010, influyendo positivamente la afluencia de turistas de Brasil, especialmente a Buenos Aires (OMT, 2011).

La gran variedad de recursos que posee el país, así como el gran número de ellos que aún no han sido explotados, lo convierten en un destino con enorme potencial turístico, pudiéndose realizar actividades de carácter místico, ecológico, cultural y de aventura, entre otros. En el año 2010, el ingreso de turistas extranjeros en la Argentina se incrementó un 42,3% respecto de 2009. En 2010 el gasto aumentó un 25,9% respecto del año anterior y se registró un gasto total de U\$S 3.371,8 millones de dólares (INDEC, 2010). Estos datos evidencian la importancia del turismo a nivel nacional.

La ciudad de Buenos Aires, el principal centro turístico del país, recibió en 2011 cerca de 10 millones de turistas, siendo 3 millones de estos provenientes del exterior. Se observó aquí un crecimiento del 28,3% en las llegadas, y del 27,7% en el gasto total. El flujo turístico brasileño ha representado el segmento más destacado del turismo receptivo en 2010, ya que en los primeros once meses del año, el 35% del total de turistas internacionales fue de origen brasileño y el 26 % del gasto total también correspondió al país sudamericano. Además el

crecimiento interanual acumulado del mercado brasileño en el periodo enero – noviembre de 2010 fue del 92% para el arribo de turistas y del 112% para el gasto (Ciudad Buenos Aires, 2011).

En ese sentido, el “Flujo Turístico brasileño hacia la ciudad de Buenos Aires.” se convierte en un estudio clave para entender, explicar y comprender, cómo es y cómo se comporta dicho flujo y así conocer qué se debe potenciar, desde la investigación para proponer políticas públicas más acertadas para la promoción turística. Esta investigación, por lo tanto, no solo será un referente para el propio Estado sino también para la toma de decisiones del empresariado público y privado, y para un mejor análisis desde el conocimiento académico. Se espera que esta investigación sirva para comprender y conocer mejor el flujo turístico brasileño hacia Buenos Aires y así, trabajar el mismo de manera más planificada, estratégica y sostenible. Esto es la base para el objetivo general del trabajo.

## **1. Plan de trabajo**

### **1.2. Hipótesis de trabajo**

- El flujo turístico brasileño se ha incrementado en los últimos años producto de la mayor oferta turística de C.A.B.A.
- El desplazamiento de turistas brasileños a nuestro país tiene como principal destino CABA por su tipo de cambio favorable, amplia oferta turística y alojamiento de calidad siendo los más utilizados los hoteles de 4 y 5 estrellas.

### **1.3. Objetivo General**

Analizar el comportamiento del flujo turístico brasileño a CABA, sus características, expectativas y percepciones frente a la población local con el fin de elaborar un diagnóstico que permita mejorar su planificación.

### **1.4. Objetivos específicos**

- Investigar cómo se compone el flujo turístico brasileño que visita CABA.
- Analizar la oferta de los recursos turísticos tanto culturales como naturales que posee la ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Examinar la planta turística haciendo énfasis en el equipamiento, instalaciones e infraestructura.
- Estudiar la demanda turística a través de indicadores clave.
- Analizar la percepción de los turistas brasileños concerniente a su experiencia en CABA.

## **2. Metodología**

La investigación se define como un estudio de tipo exploratorio. El mismo tiene como fin relacionarse con un tema desconocido, se realiza cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado anteriormente.

Para la recolección in situ de datos, se aplicarán encuestas a dos sectores diferenciados de la población, los turistas y los empresarios turísticos. A través de las primeras se buscará conocer las características de la oferta y la demanda, así como la preferencia por determinados recursos turísticos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Por el otro lado,

se pretende conocer el perfil del sector empresarial y el grado de preparación del mismo.

La presente investigación se centrará en varios aspectos. En primer lugar proceder a la recopilación de información directamente de los turistas, a partir de encuestas y de una serie de entrevistas con profesionales del sector que permitan acercar una serie de datos y tendencias de este flujo turístico. Éstas se van a aplicar en puntos específicos de la Capital Federal: hoteles, terminales, aeropuertos, agencias de viaje y destinos turísticos dentro de la ciudad, como por ejemplo museos o paseos urbanos. De ahí, se extraerán aquellos conceptos inherentes al trabajo en cuestión.

Se realizarán además, en la salida de campo, entrevistas a informantes clave, se tomarán fotografías y se registrará la información en una ficha de inventario de recursos turísticos. Se llevarán a cabo entrevistas con funcionarios de la Secretaría de Turismo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La estrategia de recolección de datos se basará en una toma de muestra no probabilística. Los instrumentos de recolección de datos empleados son la encuesta y la entrevista. A su vez, los datos se obtendrán mediante fuentes primarias y secundarias.

Fuentes primarias:

- Entrevistas a organismos públicos y privados
- Entrevistas a informantes clave
- Encuestas

Fuentes secundarias:

- Libros
- Revistas
- Documentos académicos
- Datos estadísticos de organizaciones nacionales e internacionales

A fin de realizar la investigación empírica es necesario llevar a un nivel concreto los conceptos teóricos para permitir el acceso a la realidad que se pretende conocer. Para ello es necesario definir el proceso de medición a efectos de elaborar el instrumento de

recolección de datos. Es decir, que se requiere especificar las variables, dando una definición nominal que permita precisar cómo debe ser entendido el mismo en el contexto de estudio.

En este proceso de operacionalización, se especifican no sólo las variables, sino también, las dimensiones y sub-dimensiones, entendiéndose por las mismas, los aspectos de la variable a medir (Anexo I). Por último, se desglosan todos los indicadores necesarios para cada dimensión y sub-dimensión, entendiéndose como tal a las manifestaciones observables del concepto a medir en una situación concreta.

### **2.1. Estructura de la encuesta**

La presente investigación, centrará la recolección de información mediante dos encuestas diferenciadas que tienen por objeto cumplir con los objetivos planteados anteriormente. Se aplicará una primera encuesta dirigida a los turistas brasileños en CABA, que se llevará a cabo en puntos estratégicos de la ciudad como lo son terminales de aeropuertos, de autobuses, hoteles y atractivos turísticos relevantes. La misma estará estructurada con preguntas cerradas, pero también, se agregaron preguntas abiertas para poder recolectar mayor cantidad de información. Esta encuesta se estructura en dos partes. Una parte dirigida a la demanda, diseñada para conocer el perfil del turista y las características específicas de su visita a CABA. Por otro lado, la encuesta se dirige a la oferta. Aquí se pretende analizar a CABA turísticamente, según la visión del flujo turístico brasileño (Anexo II).

La segunda encuesta está dirigida a los empresarios del sector turístico, precisamente agencias de viaje y hoteles. Al igual que la encuesta al flujo turístico brasileño, cuenta con preguntas abiertas y cerradas. Está destinada a recolectar información que no se logre entrevistando directamente a los turistas, centrando las preguntas hacia la detección de oportunidades y debilidades en el sector (Anexo III).

### **2.2. Trabajo de gabinete**

El trabajo de gabinete consistió en analizar la información recolectada en campo y realizar el análisis de los datos a fin de diagnosticar la composición y comportamiento del flujo turístico. Se confeccionó una base de datos y se la integro en un Sistema de Información Geográfica (SIG). Posteriormente se diseñó cartografía temática y mapas de flujos.

### **2.3 Mapa flujos**

Los mapas de flujos pueden ser cualitativos o cuantitativos. En los primeros el nivel de medida de los datos es nominal, las líneas son de un mismo grosor y el sentido de la flecha indica el sentido del movimiento. Los segundos la conexión entre dos puntos del mapa se realiza mediante líneas de ancho proporcional a la cantidad correspondiente. La representación de movimientos puede complicarse con la escala.

Es importante destacar que los mapas de flujos son realizados siempre teniendo en cuenta una misma escala. En este sentido en la presente investigación se trabajó con dos escalas diferentes representadas por CABA por un lado y Brasil por el otro.

### **3. Área de estudio**

#### **Localización**

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en adelante CABA, se localiza en el Sur del continente americano, a los 34° 36' de latitud Sur y 58° 26' de longitud Oeste. La misma se encuentra en el noreste de la provincia de Buenos Aires sobre la costa del Río de la Plata. Es la capital de la República Argentina y una de las ciudades más importantes de América Latina.

Figura 1

**Localización de Buenos Aires en America**

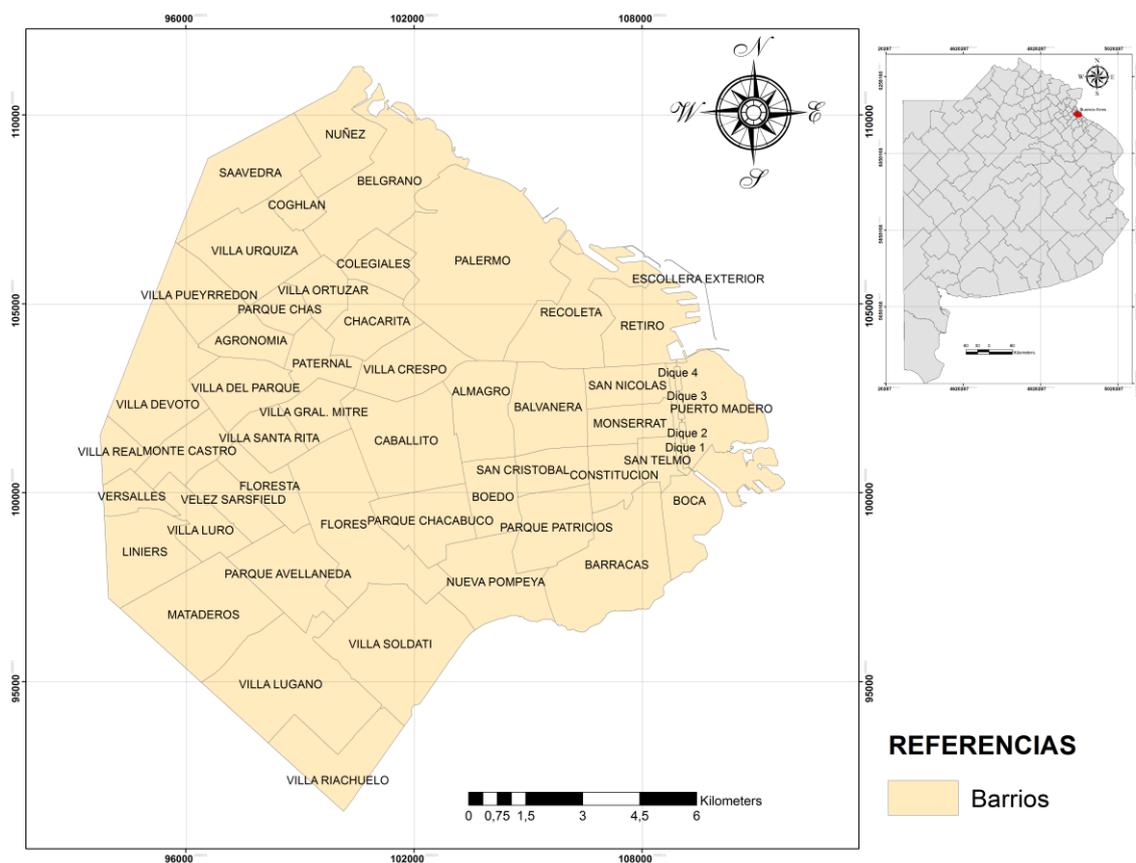


Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de Google Earth.

La localidad forma parte de una región metropolitana importante dada su extensión, la cual tiene una superficie de 13.943 km<sup>2</sup>. Está compuesta por la ciudad de Buenos Aires y 40 municipios (Fig. 2). Dicha región comprende cuatro áreas o sectores: el núcleo de la Región que corresponde al área central de la Ciudad de Buenos Aires; el área que se extiende desde el borde del área central hasta el borde en el que comienza lo que denominamos como área suburbana; el área suburbana que comprende a la primera y segunda corona de urbanización de la Región, también denominada como “Gran Buenos Aires”; y finalmente a la periferia, que incluye a las áreas urbanizadas de los partidos de la tercera corona que se encuentran vinculadas y/o sostienen vínculos con el área suburbana y la ciudad central formando parte de la Región (Di Virgilio y Vio, 2009).

Figura 2

### Ciudad Autónoma de Buenos Aires y sus barrios



Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de Google Earth

La ciudad tiene una superficie de 202 km<sup>2</sup> y tiene como límites naturales, al Norte y al Este, el Río de la Plata con una costa de 16.6 km de extensión y el Riachuelo al Sur con 15.9 km de costa. Por su parte, la Av. General Paz delimita la ciudad por el Oeste con una longitud de 25 km. Es el sector de mayor antigüedad y consolidación de la aglomeración, sede de las autoridades nacionales y de los principales centros de equipamiento público y privado.

CABA está dividida en 15 comunas, que aglomeran los diferentes barrios porteños. A su vez, esta división permite desmembrarla en distintas unidades administrativas, con autogestión política. Como funciones principales, se destacan las de planificar, ejecutar y controlar en forma exclusiva o concurrente con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, respecto a las materias determinadas. Las superficies de las comunas resultantes oscilan entre un mínimo de 5,9 km<sup>2</sup> (Comuna 2: Recoleta) y un máximo de 21,7 km<sup>2</sup> (Comuna 8: Villa Lugano, Villa Soldati y Villa Riachuelo), siendo la superficie

promedio de 13 km<sup>2</sup> (Atlas Ambiental de la ciudad de Buenos Aires).

Según los datos censales del 2010 la región registra una población total de 13.158.226 habitantes es decir una densidad de población de 54 hab/ ha. Según estos datos el 33 % de la población total del país se concentra en menos del 4 % del territorio nacional (Di Virgilio y Vio, 2009). La población de la ciudad Autónoma de Buenos Aires es entonces de 2776138 hab; 4300881 habitantes para la primera corona, 4384122 la segunda corona y 1713215 la tercer corona (Di Virgilio y Vio, 2009). Estos datos permiten situar a la ciudad en uno de los 10 centros urbanos más habitados del mundo.

### **El Puerto de Buenos Aires:**

Construido a finales del siglo XIX, es el principal puerto de la República Argentina.

El puerto originalmente estaba localizado en la zona sur de la ciudad (actual Puerto Madero y Dock Sud), hasta que luego de una serie de obras llevadas a cabo por Eduardo Madero en la década de 1870, se logró cambiar radicalmente su fisonomía (Fig. 3).

Figura 3

### **Puerto Madero. El antes y el después.**



Fuente: nuevopuertomadero.com

Con los años, se incrementó la actividad portuaria considerablemente, por lo cual fueron necesarias nuevas reformas para atender a las necesidades de la época. En consecuencia, para 1910, el puerto exportaba 30.000 toneladas de cereales, en pleno auge del país inmerso en el modelo Agroexportador. Este, situaba a la Argentina como proveedor mundial de materias primas (cereales, granos, y carnes), principalmente a los países industrializados.

Tal es así, que el mismo presidente Carlos Pellegrini, afirmaba que "de todas las obras públicas que puede haber realizado o realizará el esfuerzo nacional, ninguna más grande y más trascendente que ésta.." C. Pellegrini, Discursos y Escritos, p. 51 (Buenos Aires: Martín García, 1910)

Hoy en día concentra el 70% del movimiento de contenedores del país, influyendo en gran parte sobre el comercio exterior Argentino. Un reflejo de ello, son las compañías navieras de todo el mundo que operan en la actualidad, estimadas en más de 60.

### **Características físicas**

La ciudad está situada en la Llanura Pampeana, región caracterizada por sus tierras bajas. Sin embargo antes de la urbanización el área poseía barrancas y zonas con ondulaciones producto de los valles de inundación de los ríos y arroyos. Por ejemplo el valle de inundación del Riachuelo era una zona pantanosa que formaban bañados y se desecaron durante el siglo XX. Un ejemplo de estas zonas bajas lo constituye el barrio de la Boca, que durante los periodos de sudestada se ve fuertemente afectado por las mismas.

Geológicamente la ciudad está casi totalmente ubicada en la región pampeana. El sector oriental de la ciudad presenta una característica diferente dado que son terrenos emergidos producto del relleno artificial. Dichas zonas incluyen Puerto Madero, la Reserva Ecológica de Buenos Aires, el Aeroparque, la Ciudad Deportiva de Boca Juniors, entre otras.

En cuanto a unidades geomórficas la región de Buenos Aires presenta tres unidades diferenciadas:

- a. Paisaje fluvial labrado sobre los Sedimentos Pampeanos depositados por agentes eólicos en el ambiente de la Pampa Ondulada. Esta unidad es modelada por los ríos Luján, el río Reconquista y el río Matanza-Riachuelo. Es también importante la presencia de arroyos, como Medrano, Vega y Maldonado entre otros, que cruzan la ciudad los cuales han sido entubados.

Figura 4

**El Riachuelo**



Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de Google Earth.

- b. Planicie Estuárica, que se desarrolla como una franja en la región costera y cuyas formas construccionales se relacionan con ambientes de acumulación litorales. Conocida informalmente como “terrazza baja”, que tiene alturas menores a 5 o 6 m y, en promedio, se localiza 2 m sobre el nivel del estuario (Marcomini y Lopez, 2004).

Figura 5

**Planicie en la región costera**



Fuente: Atlas de Buenos Aires

- c. Delta del río Paraná compuesto por acumulaciones fluviales. Tiene una extensión de 2700 km<sup>2</sup> constituyendo un humedal extenso con características particulares. Esto lo convierte en un sector de gran potencialidad turística recreativa.

Figura 6

Delta del río Paraná



Fuente: Buenosaires.com

La urbanización sobre dichas características geomórficas y geológicas hacen que la ciudad presente zonas de alta vulnerabilidad ambiental, sobre todo en lo que se refiere a inundaciones. Los cursos fluviales que atraviesan los barrios de CABA, tienen fondos planos y baja inclinación en sus perfiles longitudinales (Atlas Ambiental de Buenos Aires), razón por la cual al producirse precipitaciones extremas, sus planicies de inundación, ahora urbanizadas se inundan.

Así, las inundaciones son un problema recurrente en CABA. Según el plan urbano ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2001, las causas principales de estas últimas son:

- La paulatina ocupación de las cuencas sin la necesaria contrapartida en obras de infraestructura.
- La pavimentación (o repavimentación) propia de las vías rápidas, agilizando el movimiento de las aguas hacia las zonas más bajas de las cuencas, disminuyendo la capacidad de retención y elevando los niveles de calzada, limitando el papel de conducción de las cunetas, agravando así las situaciones de anegamiento.

CABA se caracteriza por tener un clima templado húmedo. Está influido por diversos factores como son la edificación alta, el gran número de medios de transporte, el asfalto de

las calles, el entubamiento de los arroyos y la cercanía del río de La Plata.

La ciudad está afectada por el centro anticiclónico semipermanente del Atlántico Sur que provoca que los vientos más frecuentes sean los provenientes del cuadrante N-E. Durante el invierno, se producen irrupciones de sistemas frontales responsables de la precipitación en la región durante esa época del año. Entre el otoño y primavera se producen ciclogénesis generalmente al norte de Buenos Aires, pero que pueden afectar el Río de la Plata causando vientos intensos del sector S-SE y que ocasionan crecidas e inundaciones en la zona ribereña (Camilloni y Vera, 2006).

La temperatura media anual es de 17,6 °C y la precipitación anual es de 1146 mm. Los veranos tienen radiación intensa y tiempo caluroso durante el día. Dado que el calor suele estar asociado a humedades elevadas debido a la proximidad del Río de la Plata, esta asociación suele dar lugar a “tiempo pesado”, lo cual genera una sensación de incomodidad en sus habitantes (SMN, 2012). La temperatura máxima suele alcanzar los 43 °C.

En la extensa zona que abarca la CABA y el Gran Buenos Aires, esta estación del año se caracteriza por tiempo frío moderado durante el día y noches, en general, muy frías en el conurbano (SMN, 2012). La temperatura mínima media es de 7.9 °C, siendo la temperatura mínima más baja de -5.4 °C (SMN, 2012).

La primavera es la estación más suave con tiempo muy agradable durante el día y noches frescas. La temperatura media es de 17 °C. Esta estación del año se caracteriza por ser una estación muy lluviosa en Buenos Aires.

El Otoño el comienzo de esta estación se caracteriza por tiempo algo caluroso al mediodía y en las primeras horas de la tarde, con mañanas y noches agradables o frescas; luego los días se tornan frescos con mañanas y noches frías (SMN, 2012). La temperatura media es de 17 °C.

Una característica importante del clima de CABA es la alta humedad relativa durante todo el año. Durante el invierno la humedad alcanza los niveles más altos. En todas las estaciones la humedad se mantiene en niveles altos durante todo el año alcanzando los mayores valores durante el invierno como consecuencia de las bajas temperaturas y los mínimos en los meses estivales.

### **Conformación histórica del territorio**

Dos fundaciones marcaron los comienzos de CABA. Inicialmente, en el año 1536, el

español Don Pedro de Mendoza estableció el primer asentamiento, al que denominó “Nuestra Señora del Buen Ayre”. Según los historiadores, en la zona del actual Parque Lezama. El área era habitada por tribus de querandíes, cazadoras y recolectoras. Estos grupos nómades, que inicialmente colaboraron con la provisión de alimentos a los españoles, luego entrarían en conflicto por el maltrato y el hostigamiento recibido por parte de los europeos.

La segunda y definitiva, se llevó a cabo en 1580 por Juan de Garay con el nombre de “Ciudad de la Santísima Trinidad y Puerto de Santa María del Buen Ayre”. Conforme llegaban las órdenes de la Corona Española, se fundaron nuevos poblados en el interior del país, como Córdoba, Tucumán, Santiago del Estero, y Santa Fe. La ciudad cobraba un rol muy importante, ya que representaba la salida más protegida hacia el Atlántico Sur.

La ciudad se mostró próspera y pujante, especialmente durante el desarrollo de su puerto. Este le permitió estar conectada con el mundo en materia comercial, como así también recibir grandes oleadas migratorias, muchas de ellas inducidas, hasta convertirse en la gran ciudad cosmopolita de la actualidad.

#### **4. MARCO CONCEPTUAL**

##### **Antecedentes y Marco Teórico**

El Turismo ha sido definido desde varios puntos de vista, es un *servicio* desde lo económico; desde lo legal es el ejercicio del derecho a la libertad individual de tránsito que tienen las personas; es una oportunidad para colmar las necesidades que suelen dejarse de lado, cuando el individuo se encuentre entregado a su vida de trabajo, es decir, se relaciona con la calidad de vida de la sociedad, desde lo sociológico (Acerenza, 1995). Sin embargo el objetivo general de la investigación se acerca a la definición desde el punto de vista de las *ciencias geográficas*, el cual considera que el turismo está constituido por los desplazamientos de personas de un punto a otro de la superficie de la tierra o como el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencias no estén motivados por una actividad lucrativa principal, permanente o temporal (Hunziker y Krapf, 1942).

Desde esta perspectiva el desplazamiento es una variable importante en el sistema

turístico y nos referimos a él para explicar un componente fundamental en la industria turística: los *flujos turísticos*. Estos se definen como “aquellas corrientes (movimiento de personas) que se desplazan de un punto geográfico a otro por desplazamientos que pueden ser indistintamente por tierra, mar y aire.” (Boullon, 1985)

El flujo turístico lo constituye un grupo numeroso de personas que en forma transitoria se desplaza de un sitio a otro, por razones de ocio, y que por tanto excluye el afán de lucro o el motivo de ocupación económica habitual y cuya circulación llega a constituir una corriente de viajeros continua y estable (actual), o que está en posibilidad de formarla (potencial) (Ramirez, 2003).

Muchas veces, suele confundirse la definición de flujo turístico con la de migración. Si bien todos estos conceptos aluden a movimientos poblacionales, y el turismo es uno de los grandes componentes de la movilidad, no es migración en sentido estricto. Mientras que en las migraciones priman los móviles económicos o políticos, en el flujo turístico predominan los móviles culturales, entre los que prevalecen los culturales recreativos (Matute Peña y Aguilar Macías, 2002).

Pero las interrelaciones entre flujos turísticos y flujos migratorios se refuerzan y estimulan recíprocamente, de tal modo que “los turistas se implican más en los lugares turísticos, al tiempo que los inmigrantes también eligen esos lugares en su lógica de desplazamiento hacia regiones más desarrolladas”. Los destinos turísticos son “lugares de contacto y de paso privilegiados en un contexto de cierre de fronteras, y constituyen plataformas que reciben variados flujos de turistas y de trabajadores emigrantes, flujos a partir de los cuales se establecen nuevas trayectorias migratorias. Estos lugares permiten también subrayar la dificultad de controlar la movilidad geográfica de los seres humanos” (Lanquar, 2007).

Matute Peña y Aguilar Macías (2002), argumentan que “el flujo turístico considerado como movimiento poblacional reviste diferencias con el flujo poblacional, denominado migración [...]” ya que “mientras que en las migraciones priman los móviles económicos o políticos, en el flujo turístico predominan los móviles culturales, entre los que prevalecen los culturales recreativos”.

La forma de representar estos flujos es a través de mapas que durante el desarrollo de la investigación mostrarán los movimientos lineales. Los datos que se representan pueden ser de tipo nominal, ordinal y de intervalo y pueden ser relativos o absolutos. Con datos nominales las flechas serán del mismo grosor y las flechas solo indicaran la dirección de

los movimientos.

#### 4.1 Modelos teóricos para el análisis del fenómeno turístico.

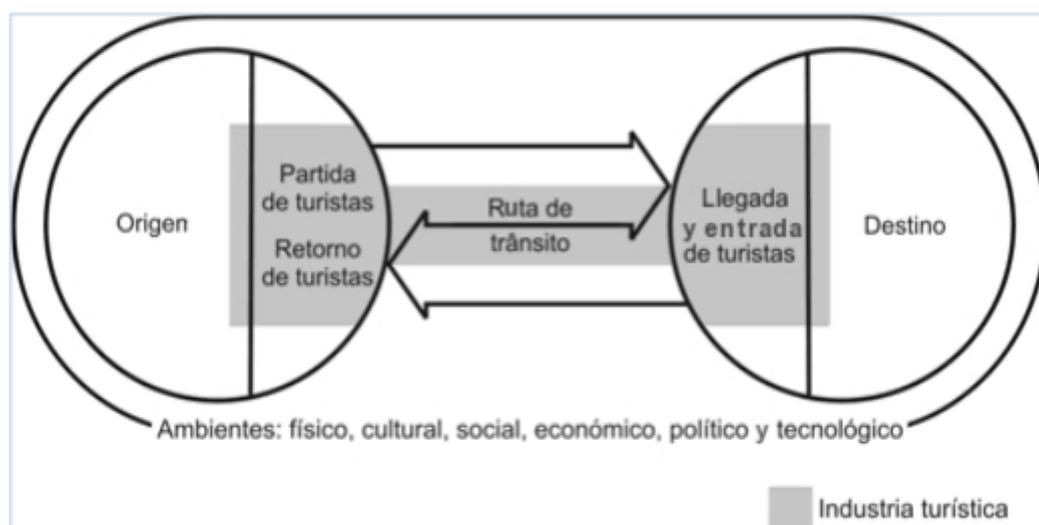
Como fenómeno, el turismo es complejo, dado que incluye variables sociales, económicas, culturales políticas, en el que intervienen una cantidad importante de relaciones. Es además un fenómeno íntimamente ligado al concepto de espacio (Leiper, 1979; Fernandez Fuster, 1985; Palhares, 2002; Santos, 2007). Desde este punto de vista tanto su entendimiento, como su abordaje requiere de una estructura metodológica que pueda explicar y simplificar la realidad. Los modelos constituyen una buena herramienta para poder analizar fenómenos espaciales complejos.

##### 4.1.1 Modelo de Leiper

Leiper (1979) plantea un modelo teórico espacial del fenómeno del turismo, el cual incluye una visión amplia, planteando que tiene la capacidad de incorporar visiones interdisciplinarias porque no está enraizado en cualquier tema o disciplina en particular, sino que provee una estructura dentro de la cual se pueden situar los puntos de vistas de las distintas disciplinas (Oliveira Santos, 2007). El modelo de Leiper, plantea el turismo como un sistema abierto en el que interactúan elementos, por un lado el turista por otro la industria turística y agrega tres elementos geográficos, la región de origen, las vías de tránsito y las regiones de destino, todo esto situado en un medioambiente determinado.

Figura 7

#### Modelo teórico de enfoque espacial de Leiper



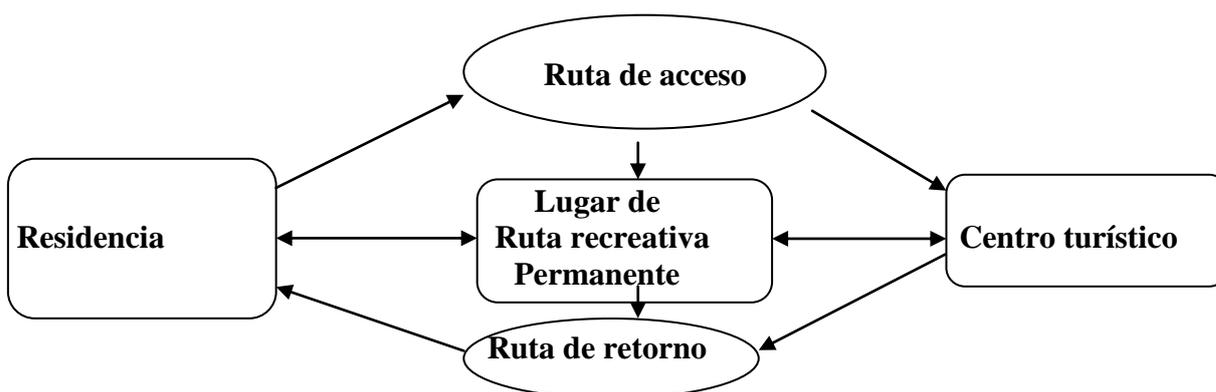
Fuente: Leiper, 1979

#### 4.1.2 Modelo de Marriot

Una forma simple de representación del fenómeno turístico consiste en considerar la interrelación entre el origen y el destino, colocando a los flujos de ida y vuelta entre estos elementos (Fernandez Fuster, 1985). Una modificación de este modelo lo presenta Marriot (en Pearce 2003:30) quien agrega entre el origen y el destino las rutas que pueden utilizar los turistas para desplazarse (Fig. 8). En este modelo se incorporan tres rutas, la de acceso, la recreativa y la de retorno.

Figura 8

#### Modelo de relación origen - destino



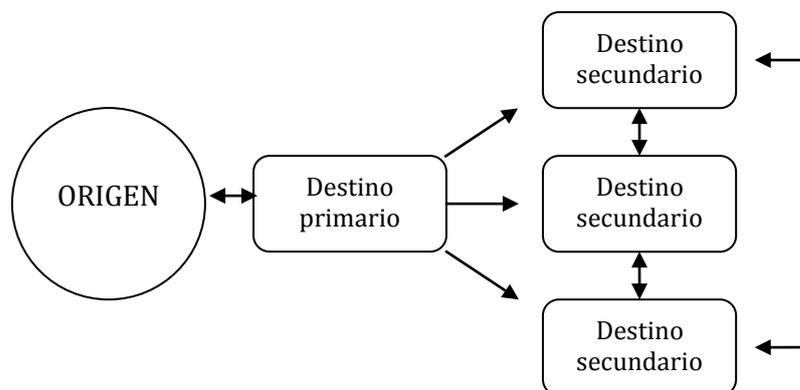
Fuente: Marriot Pearce, 2003

#### 4.1.3 Modelo de Palhares

Palhares (2002) plantea en su modelo que el turista además de visitar el destino previsto tiene la posibilidad de destinos secundarios. Así representa los flujos entre el origen y el destino primarios y los secundarios, considerando la cantidad de desplazamientos que pueden realizar los turistas (Fig. 9).

Figura 9

**Modelo teórico del enfoque espacial de Palhares**



Fuente: Palhares, 2002.

Otro enfoque es considerar que los puntos turísticos pueden emitir y recibir turistas y analizar y estudiar al mismo tiempo el volumen de turistas en cada sentido. Este punto de vista lo plantea Lundgren (Pearce, 2003), quien además considera la centralidad geográfica y jerarquiza los puntos turísticos según el papel que desempeñan en el contexto regional, teniendo en cuenta además los atributos del lugar.

### 4.3 Modalidades de turismo

Cuando se habla de turismo respecto a un país concreto, se pueden distinguir las siguientes modalidades definidas por Lickorish y Jenkins (1997):

- Doméstico: Referido a los residentes de ese país que viajan solo dentro de sus fronteras.
- Receptor: Referido a no residentes que viajan a ese país.
- Emisor: Referido a residentes de dicho país que viajan a otro país.

En concordancia con lo dispuesto por la OMT (1999), el viaje supone un desplazamiento que depende del itinerario a recorrer (dimensión espacial), la estadía y momento del año en que se concreta (dimensión temporal).

La OMT distingue entre sus estadísticas sobre turistas a tres grupos principales, dependiendo el motivo de viaje:

- Turismo de ocio, recreo y vacaciones: Corresponde al turismo clásico, es decir a viajes de placer, sin un fin específico. Está determinado por el deseo de descansar y el interés por visitar localidades relativamente más conocidas. Su demanda depende del ingreso de los turistas, del conocimiento del lugar y del tiempo disponible para dedicar a esta actividad. Una de sus características es su marcada estacionalidad, que aumenta durante los meses de primavera-verano y disminuye notoriamente en otoño-invierno (de los respectivos hemisferios norte y sur).
- Negocios y profesionales: Esta actividad se deriva de los pasajeros que se movilizan por motivos de trabajo. Mantienen una demanda relativamente estable, la cual depende básicamente de la evolución de la economía interna y de las posibilidades de negocios que represente el país.
- Otros: Incluye: visitas a amigos y parientes, tratamiento de salud y motivos religiosos, entre otros. Este tipo de turismo está muy relacionado con las inmigraciones entre los países. Estas visitas son de importancia debido a que se repiten en el tiempo, sin embargo los gastos que se efectúan son menores.

Subdivisiones del turismo de ocio, recreo y vacaciones según la OMT (1966):

- *Turismo urbano*

Consiste en visitas realizadas a centros urbanos de distintas dimensiones (grandes ciudades hasta pequeños pueblos) con el fin de conocer sus lugares de interés, entre los cuales se pueden incluir parques, museos, edificios de valor arquitectónico y / o históricos, comercios, restaurantes, etc.

- *Turismo cultural*

El turismo cultural tiene como principal motivación conocer aspectos de la cultura de los antiguos y/o actuales habitantes del lugar visitado: costumbres, arquitectura, manifestaciones artísticas, gastronomía, etc.

- *Turismo de resort o complejo turístico*

Destino turístico relativamente autosuficiente, que ofrece una amplia gama de servicios e instalaciones, especialmente las dedicadas al descanso y esparcimiento, experiencias docentes y salud. Estos complejos se localizan habitualmente en lugares de gran belleza escénica a orillas del mar o en la montaña próximos a ríos o lagos que permitan prácticas deportivas y/o recreativas acuáticas.

#### **4.4 El sistema turístico**

Boullon (1999) sostiene que alrededor de la actividad turística se ha ido formando una trama de relaciones que caracterizan su funcionamiento y que estas son las que forman el Sistema Turístico. Los componentes de este sistema son:

1. Demanda Turística: El autor hace referencia a las formas de medición de este componente, que son cuantitativamente y cualitativamente clasificables.
2. Oferta Turística: Entendida como la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un período dado.
3. Producto Turístico: Son los bienes y servicios que forman parte de la oferta.
4. Planta Turística: Integrada por los equipamientos (establecimientos administrados por actividad pública o privada que van a prestar los servicios básicos) y las instalaciones (construcciones especiales que facilitan la práctica de actividades netamente turísticas).
5. Atractivos turísticos: Entendidos como la materia prima que requiere la Planta Turística para poder operar y atraer a los turistas.
6. Infraestructura: Es el conjunto de bienes y servicios que tiene un país para sostener sus estructuras sociales y productivas (educación, vivienda, salud, transporte, comunicación, etc).

Además Boullón (1991) define el concepto de patrimonio turístico como la relación entre atractivos turísticos (materia prima), la planta turística (aparato productivo), la infraestructura (dotación de apoyo al aparato productivo), y la superestructura (subsistema organizacional y recursos humanos disponibles para operar el sistema).

Según la OMT (1998), la oferta turística es el conjunto de bienes y servicios (que son los que conforman el producto) que se le ofrecen al usuario turístico, en un lugar determinados para ser consumidos. Esta organización destaca la importancia que tiene el alojamiento y la restauración en la actividad turística, ya que al considerarse turista a toda persona que pasa al menos una noche en el destino visitado, éste debe satisfacer sus necesidades básicas de descanso y alimentación.

Ramirez Blanco (1997) define a la oferta como el conjunto de servicios que se le ofrecen al turista en el lugar visitado. A su vez define los servicios como aquellas actividades realizadas por una persona física o moral, pública o privada, tendiente a

satisfacer necesidades específicas directamente planteadas por el desplazamiento turístico. Además este autor hace mención a la estructura de servicios turísticos, definiéndola como una estructura operacional de servicios, altamente especializada, permanentemente, cuya misión específica es la de proporcionar los satisfactores de la corriente turística en forma eficazmente adecuada, para que el turista alcance el objetivo de su viaje.

Es insoslayable aclarar que los países o destinos son atractivos o no, de acuerdo a las atracciones con que cuenten, ya que éstas “son un componente integral -e importante- del producto turístico. El poder de convocatoria de algunas es tan grande que éstas pueden constituir por sí solas la motivación para visitar un destino” (Cooper, 2007). Y aquí se puede hacer mención a los diferentes tipos de Patrimonio que posee un destino. Según Gómez (1990) la Organización Mundial del Turismo (OMT) distingue entre Patrimonio y Recursos Turísticos.

Entiende por Patrimonio (de un país, región o zona), el conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales a disposición del hombre y que pueden utilizarse mediante un proceso de transformación para satisfacer sus necesidades turísticas. Por Recursos Turísticos se entiende: todos los bienes y servicios que por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con los que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda.

Por su parte, Leno Cerro (1993) considera que un recurso solo es tal cuando contribuye a satisfacer una necesidad humana. En el contexto turístico el recurso puede considerarse como tal si está vinculado a la motivación de un potencial consumidor, actuando como un incentivo de desplazamiento turístico. Es por esto, que este autor considera a los recursos y a las motivaciones como dos pilares fundamentales del fenómeno turístico.

Más allá de las ventajas económicas del turismo, vale aclarar que “el contacto entre los visitantes y los residentes locales puede resultar beneficioso o perjudicial para la población receptora dependiendo de la diferencia que exista entre las culturas y del tipo de relación que se establezca” (Cooper, 2007).

## **5. ANÁLISIS DEL FLUJO TURÍSTICO**

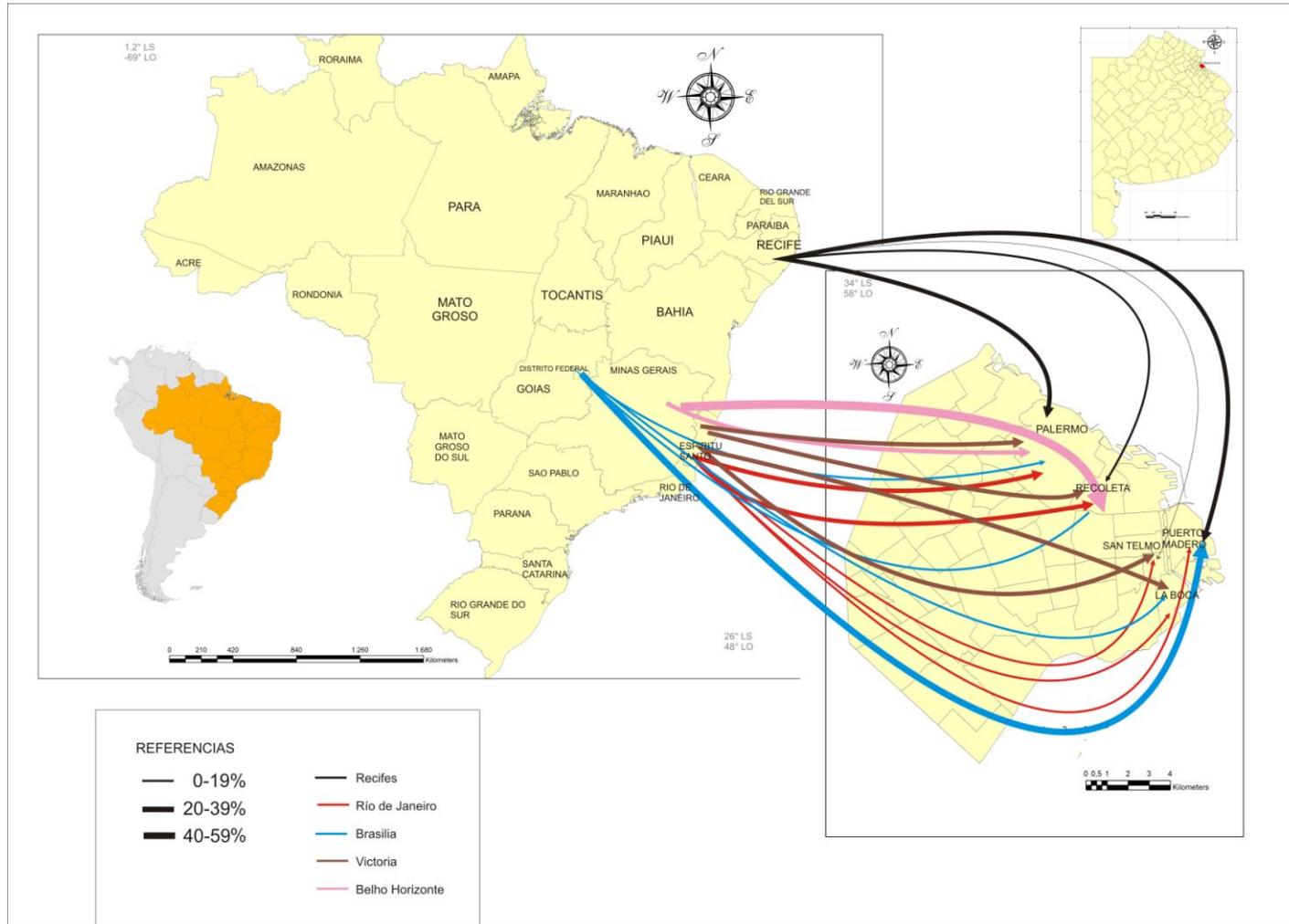
Una característica importante para la implementación de políticas turísticas adecuadas es conocer la procedencia y cantidad del flujo turístico. La figura 10 expone de manera tal que se deduce que entre el 40 y 59 % del flujo corresponde a turistas provenientes de Belo Horizonte y Rio de Janeiro. Los mismos acuden mayoritariamente a barrios más tradicionales como Palermo o Recoleta, pudiendo ser su oferta gastronómica y comercial el motivo principal. De Goias (Distrito Federal) llega un flujo importante (Fig. 10) el cual tiene como barrio predilecto al moderno y novedoso Puerto Madero con su aspecto renovado y diferente del resto de la ciudad. Si se analizan los porcentajes de visitantes según barrio (Fig. 13) también da claras muestras de esta tendencia.

En tanto que el flujo de Brasilia, Victoria y el norte de Brasil –Recife- (con porcentajes entre el 19 y 39 %, (Fig. 10) frecuenta de forma pareja todos los barrios atractivos de CABA siendo quienes hicieron uso de forma completa de las distintas ofertas que brinda de la ciudad.

Sin embargo, el flujo más importante proviene de San Pablo y de Squarema (80 y 100%) (Fig. 11). Estos visitan fundamentalmente los barrios relacionados con la historia fundacional de la ciudad, como La Boca, San Telmo y Barracas donde las calles adoquinada y sus edificios de estilo colonial remontan a los inicios de CABA.

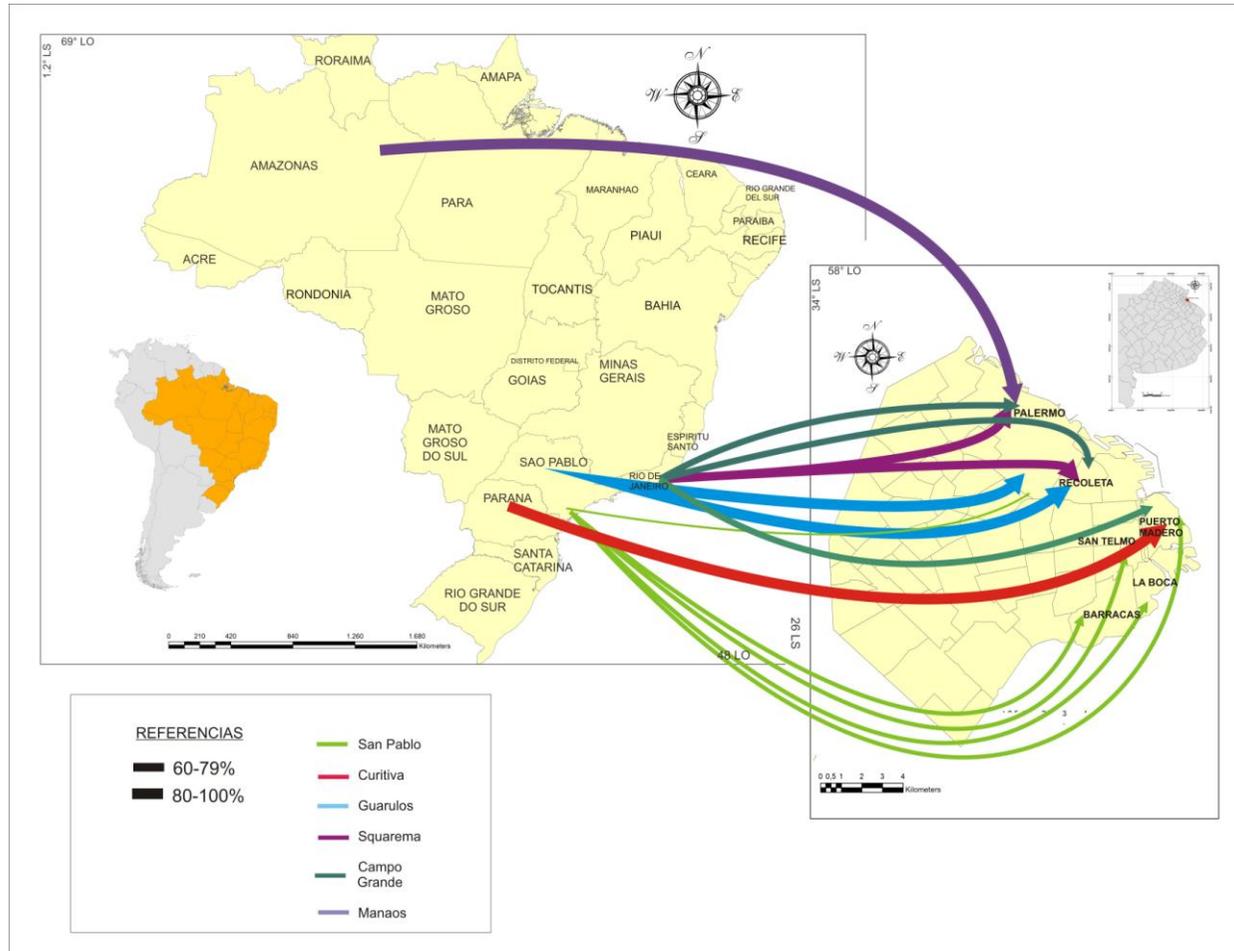
Los barrios de Recoleta, Palermo y Puerto Madero son los dominantes a la hora de atraer turistas del sur y centro de Brasil, como los casos de los grandes polos emisores Curitiba, Campo Grande, Guarulhos y Manaos.

Figura 10  
**Áreas emisoras y receptoras del flujo turístico Brasil – Argentina I**



Fuente: elaboración propia en base a encuestas 2012

Figura 11  
Áreas emisoras y receptoras del flujo turístico Brasil – Argentina II



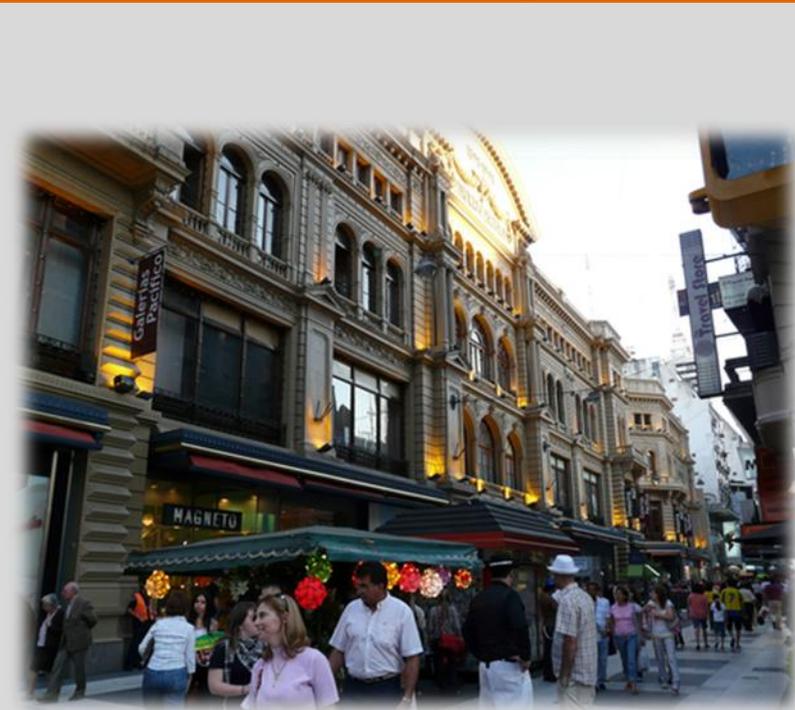
Fuente: elaboración propia en base a encuestas 2012

## **6. ANALISIS DE LA OFERTA**

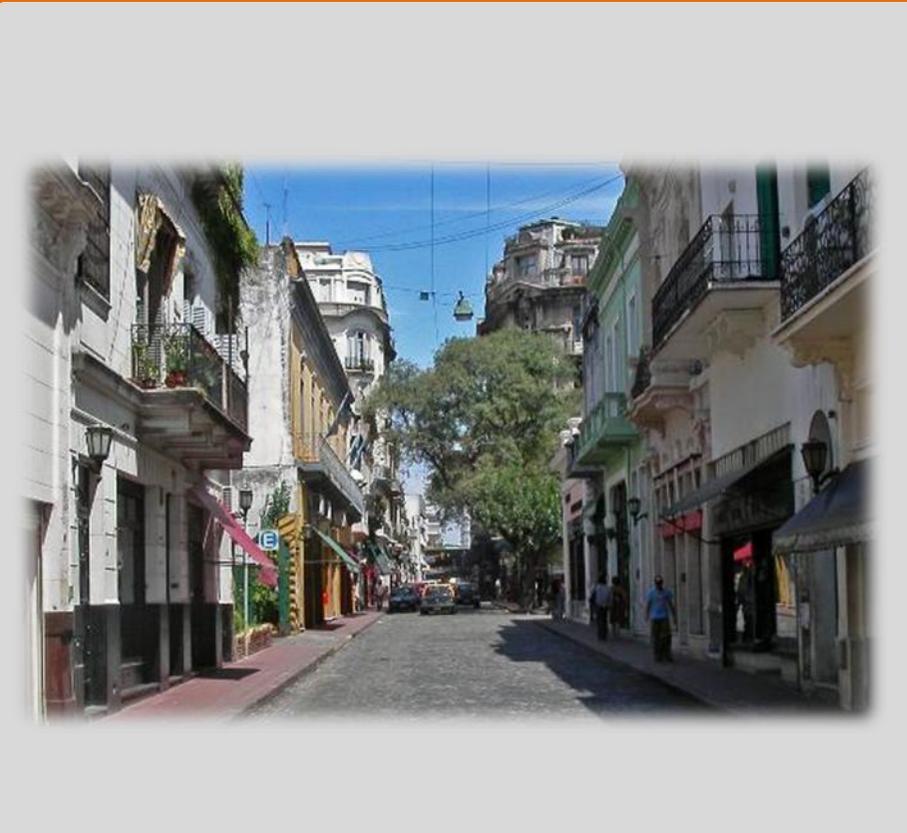
La ciudad Autónoma de Buenos Aires, denominada *ciudad cultural*, posee innumerables recursos turísticos, producto de su rica historia, de su conformación y de su importancia como centro financiero, económico y cultural de la Argentina. Por consiguiente, no posee muchos del tipo natural en su abanico de opciones, con la salvedad de algunas plazas y parques recreativos. En este apartado se presentan las fichas de elaboración propia, que representan las principales características de los recursos seleccionados sobre la base de las preferencias de los turistas brasileños.

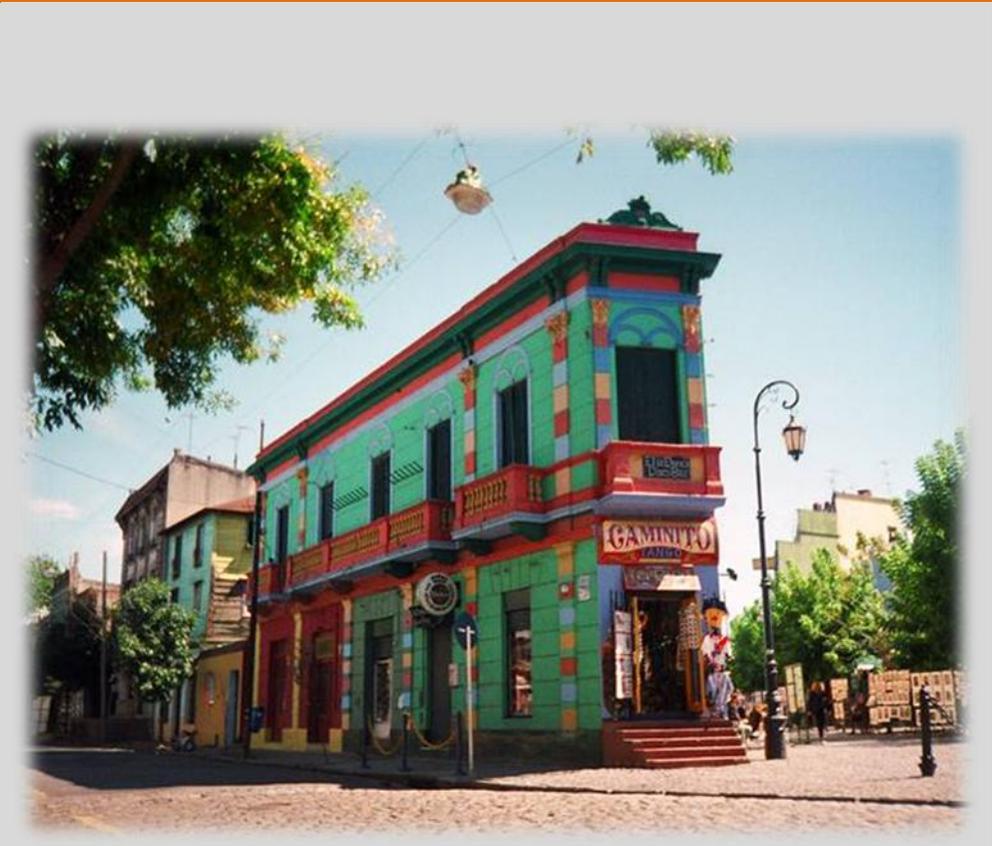
OBELISCO	
Tipo de Recurso: Cultural	Relevamiento Fotográfico
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Ubicado en la intersección de las calles 9 de Julio y Corrientes	
<b>Descripción:</b> Construído en 1936, es el Símbolo de la ciudad de Buenos Aires. Se halla ubicado en la Plaza de la República, en la intersección de las calles Corrientes y 9 de Julio. Declarado Monumento Histórico Nacional	
<b>Accesibilidad:</b> Excelente, a pie ó mediante múltiples líneas de colectivo, subtes y el flamante metrobus	
<b>Época propicia visita:</b> Todo el año	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b> Microcentro, Puerto Madero y San Telmo	
<b>Propiedad explotación:</b> Público	
<b>Servicios de información:</b> Regular	
<b>Visitante:</b> Turistas nacionales, internacionales y regionales	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Baja	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Muy buena	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Excelente	

PLAZA DE MAYO	
<b>Tipo de Recurso:</b> Cultural	<b>Relevamiento Fotográfico</b> 
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Integrado, ubicada en pleno Microcentro porteño, en el barrio de Monserrat	
<b>Descripción:</b> Es el sitio fundacional de la ciudad de Buenos Aires, rodeada de edificios públicos relevantes como el Cabildo, la Casa Rosada, el Banco Nación, Casa de Gobierno de la Ciudad, la Catedral Metropolitana, entre otros. Es el punto de encuentro ante manifestaciones populares	
<b>Accesibilidad:</b> Excelente	
<b>Época propicia visita:</b> Todo el año	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b> Puerto Madero, Microcentro, San Telmo	
<b>Propiedad explotación:</b> Pública	
<b>Servicios de información:</b> Bueno	
<b>Visitante:</b> Local, regional e internacional	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Baja	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Muy buena	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Muy buena	

PEATONAL FLORIDA	
<b>Tipo de Recurso:</b> Cultural	<b>Relevamiento Fotográfico</b>
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Integrado a diversos circuitos turísticos. Se emplaza en el centro porteño, desde la Av Rivadavia hasta la plaza San Martín, en sentido Norte-sur	
<b>Descripción:</b> Concentra gran cantidad de comercios, paseos de compras, bares y restaurantes en toda su extensión	
<b>Accesibilidad:</b> Muy buena	
<b>Época propicia visita:</b> Todo el año	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b>	
<b>Propiedad explotación:</b> Público	
<b>Servicios de información:</b> Muy bueno	
<b>Visitante:</b> Local, regional e internacional	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Baja	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Regular	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Muy buena	

<b>PUERTO MADERO</b>	
<b>Tipo de Recurso:</b> Cultural	<b>Relevamiento Fotográfico</b>
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Situado en una zona céntrica, está comprendido por las calles Brasil, Madero y Huergo, limitando con el riachuelo (sur) y el río de La Plata (este)	
<b>Descripción:</b> Es el barrio más exclusivo de la ciudad, donde sus modernas torres, el Puente de La Mujer, el puerto y la cercanía al río le dan un estilo único	
<b>Accesibilidad:</b> Buena	
<b>Época propicia visita:</b> Todo el año	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b> Tigre, Microcentro, Plaza de Mayo	
<b>Propiedad explotación:</b> Público/Privado	
<b>Servicios de información:</b> Muy buena	
<b>Visitante:</b> Local, regional e internacional	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Baja	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Muy buena	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Excelente	

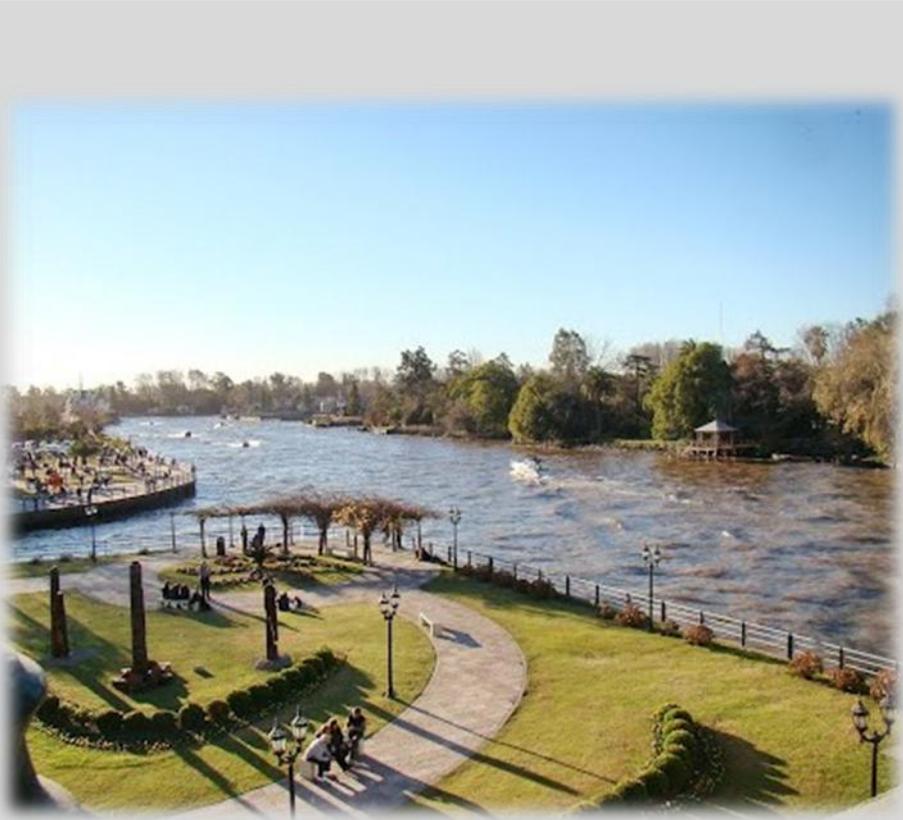
SAN TELMO	
Tipo de Recurso: Cultural	Relevamiento Fotográfico
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Integrado. Limita con los barrios de Monserrat al norte, Puerto Madero al este, Boca al sureste, Barracas al suroeste y Constitución al oeste	
<b>Descripción:</b> Es el barrio más pequeño de la ciudad de Bs As y alberga la famosa feria de artesanal de San Telmo. Tiene mucha actividad nocturna en su diversidad de restaurants y bares sobre calles de estilo colonial	
<b>Accesibilidad:</b> Regular	
<b>Época propicia visita:</b> Todo el año	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b>	
<b>Propiedad explotación:</b> Público	
<b>Servicios de información:</b> Regular	
<b>Visitante:</b> Local, regional e internacional	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Media	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Regular	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Muy buena	

LA BOCA	
<b>Tipo de Recurso:</b> Cultural	<b>Relevamiento Fotográfico</b>
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Integrado. Limita con los barrios de Barracas al oeste, San Telmo al noroeste y Puerto Madero al noreste, y con el Riachuelo al sur	
<b>Descripción:</b> Es famoso por albergar al club Boca Juniors y a un referente del arte como Benito Quinquela Martín. En el se desarrolla el paseo peatonal de Caminito	
<b>Accesibilidad:</b> Buena	
<b>Época propicia visita:</b> Todo el año	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b> San Telmo	
<b>Propiedad explotación:</b> Público	
<b>Servicios de información:</b> Bueno	
<b>Visitante:</b> Local, regional e internacional	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Media	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Regular	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Regular	

<b>PALERMO</b>	
<b>Tipo de Recurso:</b> Cultural- Espacio verde-	<b>Relevamiento Fotográfico</b>
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Limita con los barrios de Recoleta al sudeste, Almagro al sur, Villa Crespo al sudoeste, Chacarita y Colegiales al oeste y Belgrano al noroeste, y con el Río de la Plata al noreste	
<b>Descripción:</b> Es un barrio residencial que se destaca por su fisonomía pintoresca y agradable. Alberga gran actividad nocturna, comercial y de restauración	
<b>Accesibilidad:</b> Excelente	
<b>Época propicia visita:</b> Todo el año	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b>	
<b>Propiedad explotación:</b> Público	
<b>Servicios de información:</b> Muy bueno	
<b>Visitante:</b> Local, regional e internacional	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Media	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Buena	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Excelente	

<b>RECOLETA</b>	
<b>Tipo de Recurso:</b> Cultural	<b>Relevamiento Fotográfico</b>
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Integrado. Limita con los barrios de Retiro al sudeste, San Nicolás, Balvanera y Almagro al sur, y Palermo al noroeste, y con el Río de la Plata al noreste	
<b>Descripción:</b> Es un barrio residencial céntrico, de gran valor histórico y arquitectónico. Alberga la Plaza Francia y el Cementerio de Recoleta	
<b>Accesibilidad:</b> Excelente	
<b>Época propicia visita:</b> Todo el año	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b> -	
<b>Propiedad explotación:</b> Público	
<b>Servicios de información:</b> Muy bueno	
<b>Visitante:</b> Local, regional e internacional	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Media	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Muy buena	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Excelente	

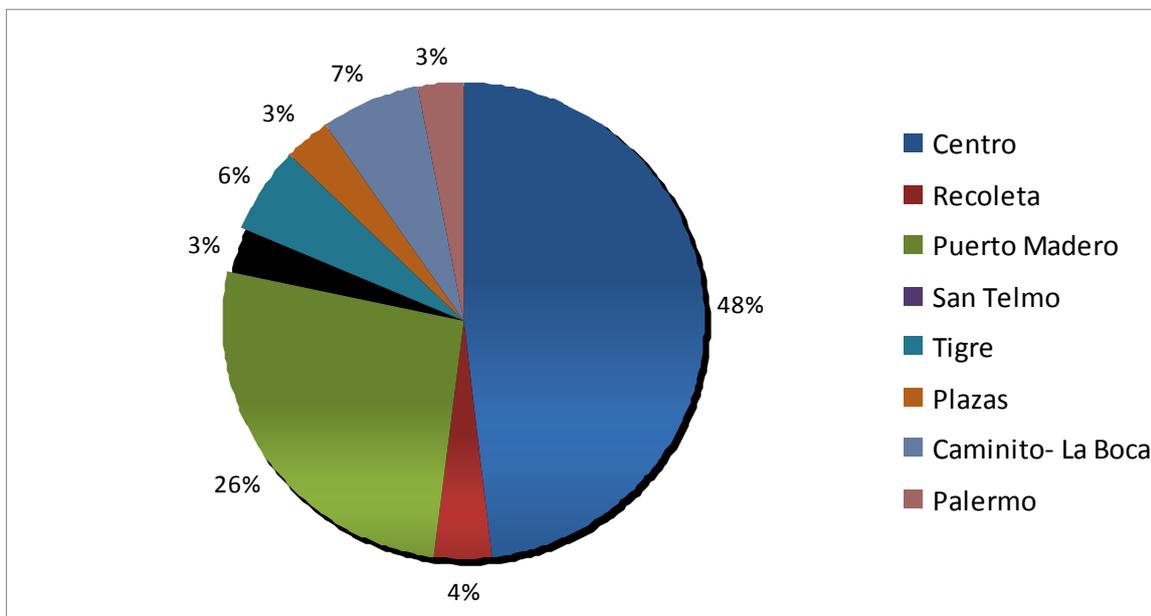
MICROCENRO	
<b>Tipo de Recurso:</b> Cultural	<b>Relevamiento Fotográfico</b>
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Se halla entre las avenidas Córdoba y Av de Mayo, en sentido norte-sur, y las calles Leandro N. Alem y Av de la Rábida en sentido este-oeste	
<b>Descripción:</b> Numeroso rubros económicos, destacándose las oficinas, edificios públicos, teatros, cine, e incluye atractivos como edificios históricos, plazas y museos	
<b>Accesibilidad:</b> Excelente	
<b>Época propicia visita:</b> Todo el año	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b> Obelisco, Puerto Madero.	
<b>Propiedad explotación:</b> Público/Privado	
<b>Servicios de información:</b> Regular	
<b>Visitante:</b> Regional e internacional	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Baja	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Regular	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Muy buena	

<b>TIGRE</b>	
<b>Tipo de Recurso:</b> Natural	<b>Relevamiento Fotográfico</b>
<b>Ubicación e integración a un circuito:</b> Zona norte del Gran Buenos Aires. El partido limita al norte con el Río Paraná de las Palmas, al este con el Río de la Plata, al sudeste con los partidos de San Fernando, San Isidro y San Martín, al suroeste con los partidos de San Miguel y Malvinas Argentinas y al noroeste con el Partido de Escobar	
<b>Descripción:</b> Es uno de los 135 partidos de la provincia de Buenos Aires, con su ciudad principal del mismo nombre. Además alberga gran parte de la sección del Delta del Paraná y sus numerosas islas	
<b>Accesibilidad:</b> Regular	
<b>Época propicia visita:</b> Fines de semana	
<b>Relación con otro recurso Turístico:</b> Puerto Madero	
<b>Propiedad explotación:</b> Público/Privado	
<b>Servicios de información:</b> Bueno	
<b>Visitante:</b> Local, regional e internacional	
<b>Atractividad:</b> Alta	
<b>Fragilidad:</b> Alta	
<b>Importancia actual:</b> Atractivo a nivel internacional	
<b>Señalización:</b> Buena	
<b>Equipamientos y servicios:</b> Buena	

A continuación, se grafican los puntos preferidos del turista brasileño. Cabe aclarar que la respuesta debía indicar además un sitio o punto característico de la CABA.

Figura 12

**Puntos preferidos de los turistas brasileños según encuesta 2012**



Fuente: Mariano Aristimuño en base a encuestas.

**Recursos turísticos culturales.**

Las encuestas realizadas muestran una tendencia esperada de los lugares más visitados. Así, con el 48% del total prefirieron el “Centro” de la ciudad que agrupa gran cantidad de atractivos turísticos; como son la Plaza y Avenida de Mayo, Cabildo, Catedral Metropolitana, Peatonal Florida, Obelisco, entre otros.

En segundo lugar, con un 26%, Puerto Madero es el barrio preferido para este flujo turístico. Se trata de la zona más nueva, pujante, segura y pintoresca de CABA. Posteriormente con un 7 % sigue “Caminito” en el barrio de La Boca, al sur de la ciudad. Es una zona característica de la CABA, con su paseo peatonal, representaciones del artista plástico Quinquela Martín y el estadio de fútbol de Boca Juniors como testigo de fondo.

El barrio de “Recoleta” (4%), cobra importancia por ser muy vistoso y además albergar a un gran atractivo, como el histórico Cementerio de la Recoleta donde, a través de visitas guiadas, es posible recorrer los diferentes nichos y capillas construidas con estilo arquitectónico refinado para las familias más reconocidas porteñas.

Próximo a La Boca, se localiza otro punto destacado “*San Telmo*” (3%) con su Plaza Dorrego, punto de reunión de cientos de artistas y artesanos ofreciendo sus productos. Además, los días domingo, el recorrido se amplía más allá de los límites de la plaza hasta 6 cuadras a la redonda, peatonalizando las arterias rebalsadas de artistas y músicos locales. Con el mismo porcentaje, 3%, el barrio de “*Palermo*” alberga la mayor parte de la oferta gastronómica, comercial y de recreación nocturna.



Figura 14

**Planta turística de CABA**

<b>Alojamiento</b>	Hoteles, hostales, albergues, departamentos particulares, pensiones.	
<b>Alimentación</b>	Restaurantes, kioscos, multikioscos, puestos callejeros, ferias al aire libre.	
<b>Esparcimiento</b>	Boliches, casino, bares, cines, teatros, clubes deportivos, museos, parques temáticos.	
<b>Otros servicios</b>	Bancos, agencias de cambio, agencias de viaje, centros de información, comercios, Shopping.	

Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de relevamiento

Tabla 1

**La planta turística en cifras**

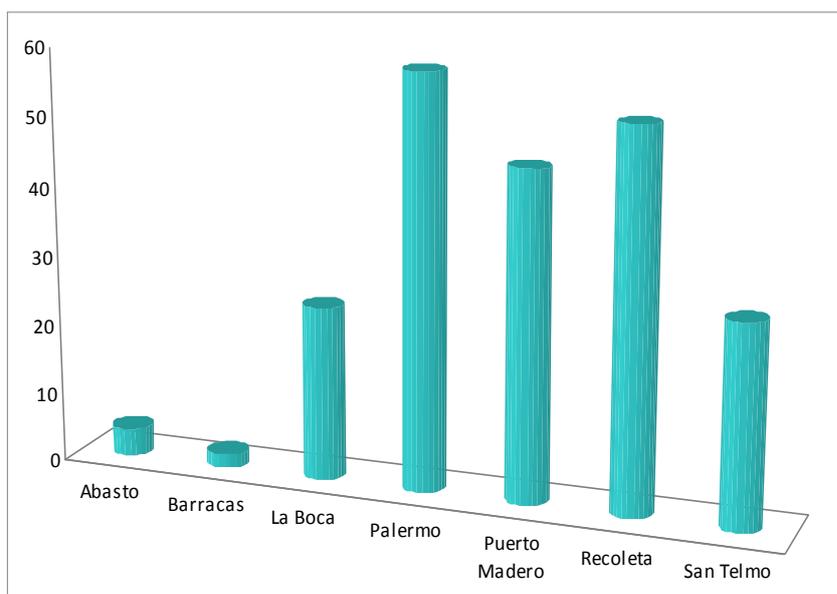
	<b>Abasto</b>	<b>Barracas</b>	<b>La Boca</b>	<b>Palermo</b>	<b>Puerto Madero</b>	<b>Recoleta</b>	<b>San Telmo</b>
<b>Alojamiento</b>	3	1		16	2	32	4
<b>Alimentación</b>	49	10	59	649	136	430	305
<b>Esparcimiento</b>	4	6	10	14	10	10	12

Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de relevamiento.

## 7. ANALISIS DE LA DEMANDA

En las figuras 13 y 15 se observan los barrios más visitados por el flujo brasileño. Palermo, Recoleta y Puerto Madero son los que recibieron las mayores visitas. Un segundo grupo está conformado por los barrios de San Telmo y La Boca. Por último tenemos el barrio del Abasto y Barracas.

Figura 15  
**Barrios más visitados por los turistas brasileños**

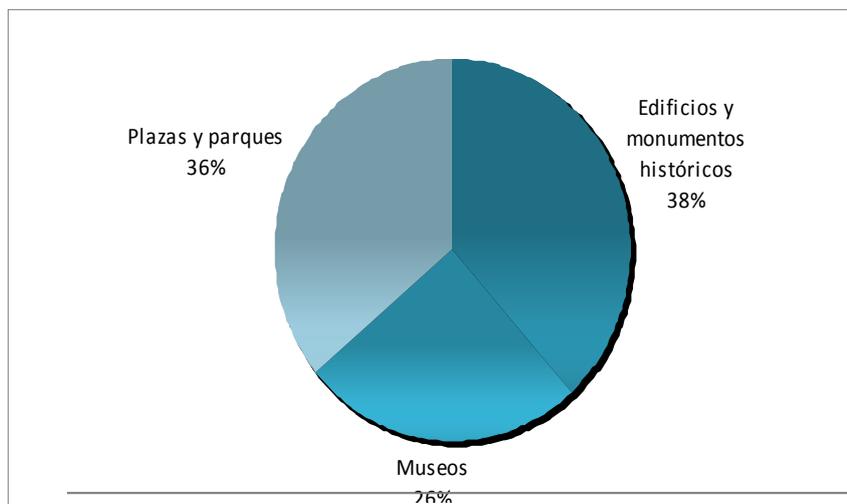


Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base a encuestas 2012

Específicamente los turistas brasileños arriban a CABA para visitar recursos turísticos de tipo cultural principalmente. En orden de preferencia, se observan los *Edificios y Monumentos Históricos* (38%) (Fig. 16), compuesto por sitios con un marcado perfil arquitectónico histórico y arraigado a la sociedad local en la cual está inmersa. El grupo de atractivos que le sigue, son las *Plazas y Parques* (36%), (Fig. 16) que corresponde a un conglomerado de espacios clave, diseminados en distintos puntos de la ciudad. Muchas de estas áreas cuentan con espacios verdes para disfrutar al aire libre. Y por último, se encuentra el grupo de “*Museos*” (26%) (Fig. 16), variados en su tipo y composición.

Figura 16

**Atractivos visitados por los turistas brasileños**



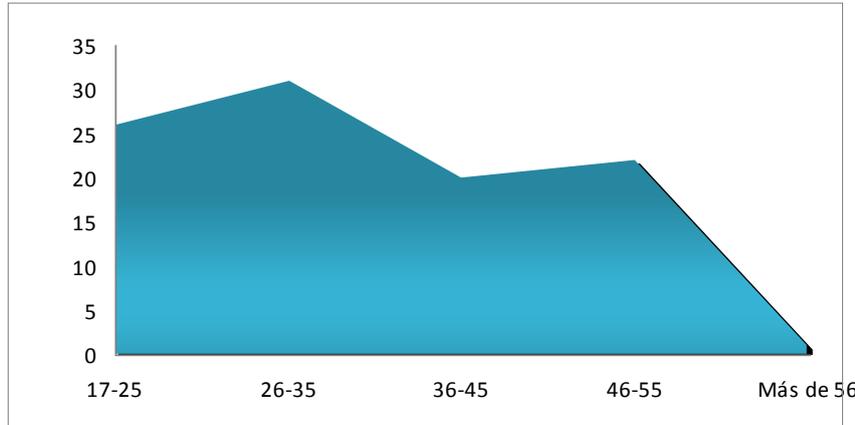
Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

**6.1 Información sociodemográfica.**

Las características demográficas son de vital importancia para el análisis de la demanda dado que determina las preferencias en cuanto a destinos, duración del viaje, modo de transporte, alojamiento utilizado, entre otros. El consumo de productos turísticos requiere de la disponibilidad de tiempo libre y un cierto nivel de ingreso, variables que se relacionan con la edad de la población (Cooper, *et. al*, 2001). En la figura 17 se presenta el rango etéreo predominante. En el mismo se observa que el mayor flujo corresponde a los 26-35 años, seguido por las personas entre 17-25 y 46-55 años. La edad predominante entonces es mediana, de ello se desprende que el turista brasileño tiene mayormente poca disponibilidad de tiempo, por obligaciones laborales y familiares, pero con una renta mayor a otro rango etéreo.

Figura 17

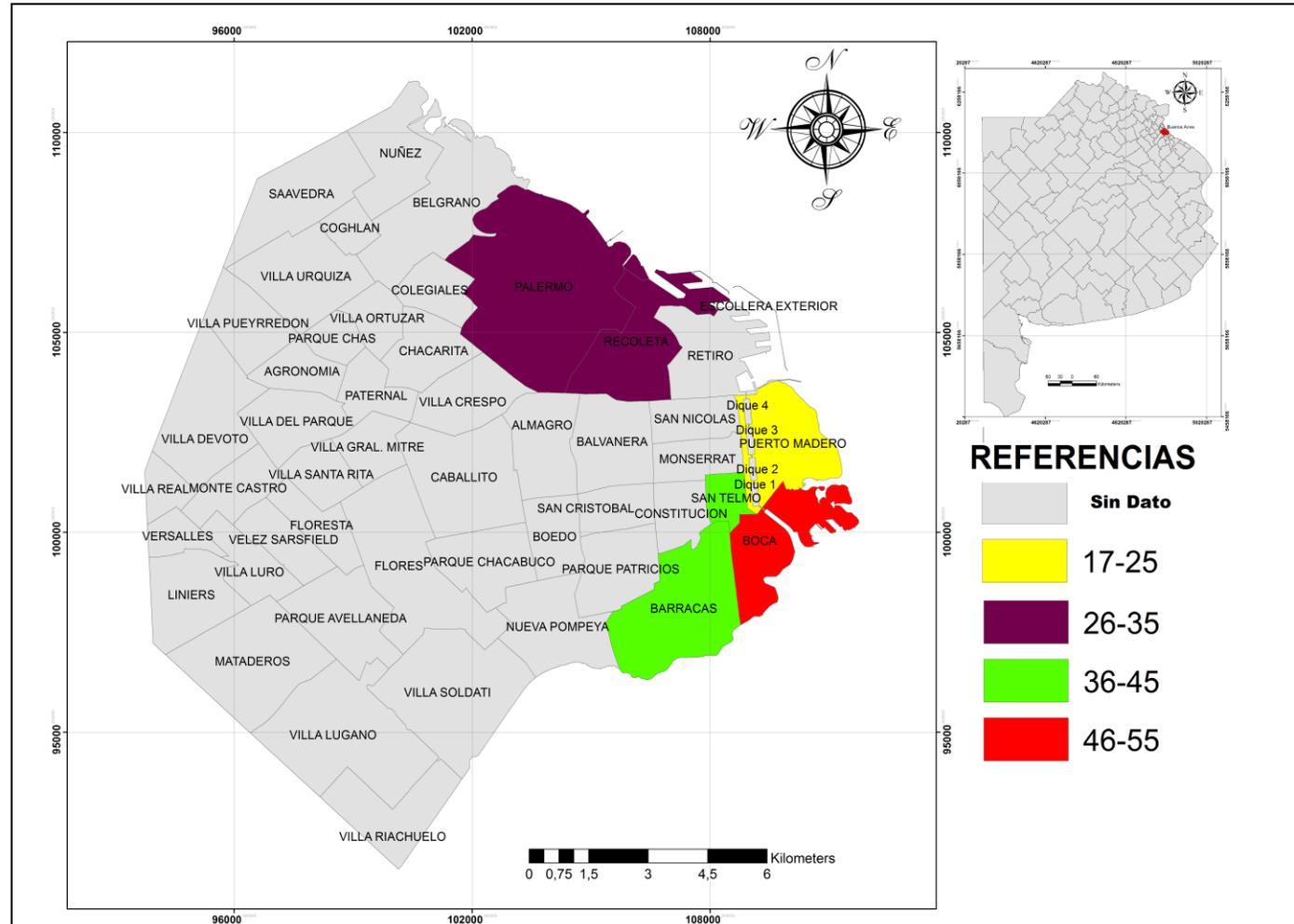
**Rango etáreo del flujo turístico brasileño**



Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

Si se analiza la edad por barrio visitado (Fig. 18) se aprecia que Palermo y Recoleta son los que tienen visitantes de edad mediana y Puerto madero el flujo más joven. Por otro lado el barrio de la Boca es el que recibe los visitantes de mayor edad. Estos visitantes son los que mayor tiempo libre poseen, aunque con un ingreso un poco menor a los anteriores. Estos datos son de importancia para la programación de actividades turísticas orientadas hacia las edades predominantes en cada barrio y lograr una mejor planificación de los espacios.

Figura 18  
Edad de los turistas brasileños según barrio

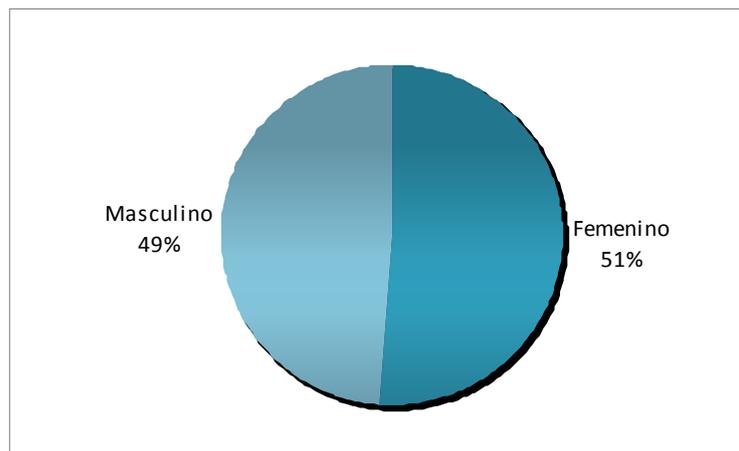


Fuente: elaboración propia en base a encuestas 2012

La estructura por sexo tiene una marcada paridad siendo un 51% mujeres y 49% hombres (Fig. 19). De acuerdo a esto las actividades turísticas destinadas al flujo brasilero tendrían que ser a público de ambos sexos.

Figura 19

**Composición por sexo del flujo turístico brasileño**

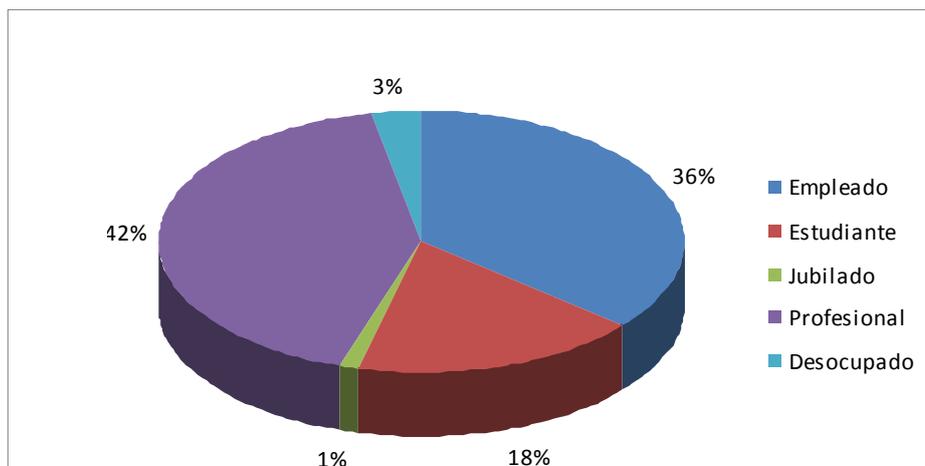


Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

En la figura 20 se observan tres divisiones importantes acerca de la ocupación de los turistas que visitan CABA. Por un lado, el principal grupo está conformado por los “Profesionales” (42%), quienes desarrollan actividades como empresarios, abogados, médicos, ingenieros, entre otros. Con un 36 % sigue el grupo de “Empleados” que desarrollan tareas bajo la órbita oficial del Estado brasileño. El grupo conformado por los estudiantes ocupó el tercer lugar, compuesto por personas que se encuentran cursando estudios universitarios.

Figura 20

**Ocupación del flujo turístico brasileño**



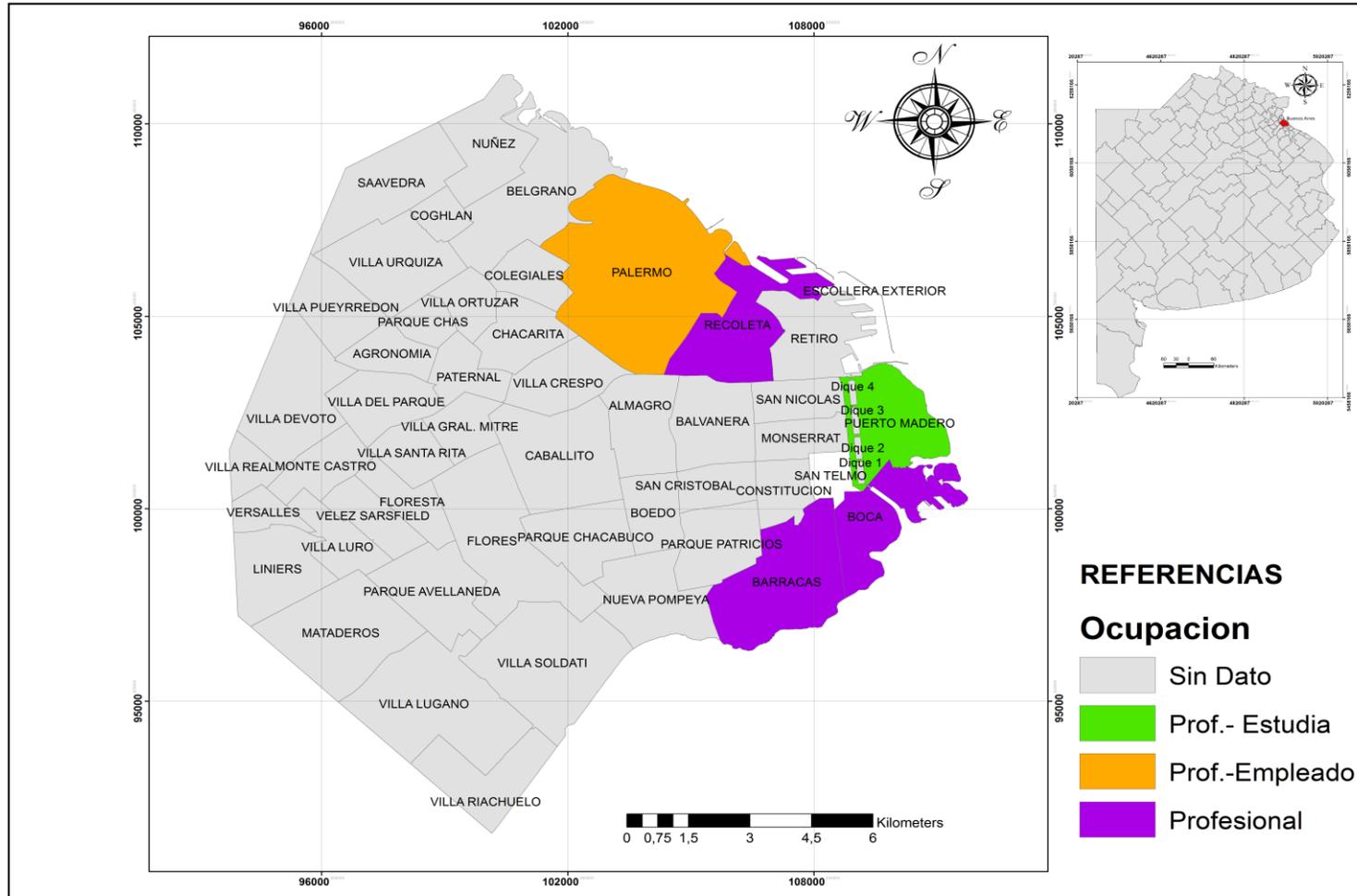
Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

En la figura 21 se observa que los barrios de Recoleta, Barracas y La Boca son los lugares visitados por turistas profesionales. Se destaca que los profesionales que visitaron el barrio de Barracas son médicos y los que visitan La Boca son principalmente agentes inmobiliarios y Funcionarios. Palermo, es visitado por turistas que son empleados.

El Barrio de Puerto Madero recibe turistas que son principalmente estudiantes y profesionales. Estos últimos son entre otros periodistas, ingenieros y abogados. Con respecto a los estudiantes que visitan este barrio se podría inferir que esta proporción importante se debe a que vienen con sus familias.

Desde este aspecto las profesiones son un dato importante no solo para la programación de actividades, sino principalmente para aquellos que desean hacer algún tipo de emprendimiento, por ejemplo comercio.

Figura 21  
Barrios visitados según ocupación



Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

Uno de los objetivos de la investigación radica en determinar las características o motivaciones del flujo turístico brasileño que visita CABA. Al analizar los resultados de las encuestas (Fig. 22), se observa que la principal motivación responde a “Vacaciones y ocio” con un 73% del total. Esto significa que el turista brasileño es un turista tradicional, que utiliza su tiempo libre para vacacionar, fuera de su lugar de residencia habitual.

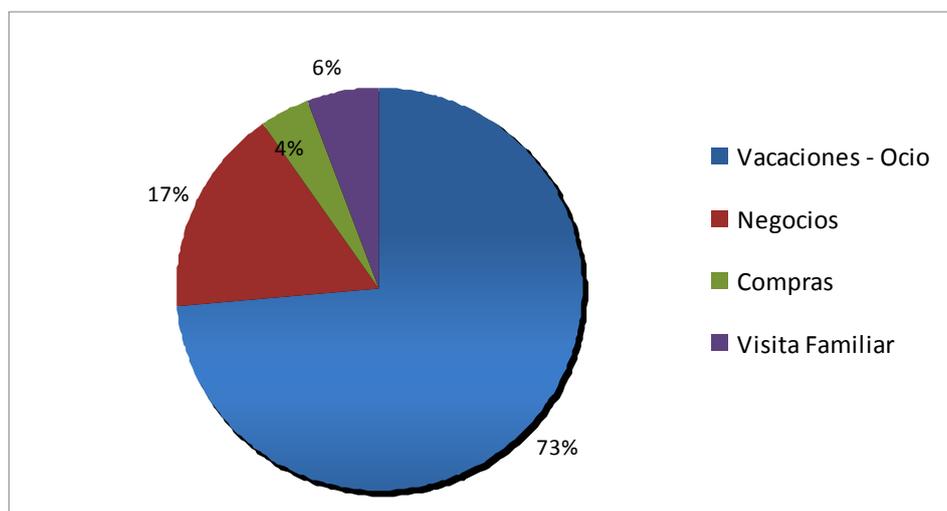
Se destaca, la aparición de un nuevo grupo motivado por los “Negocios”. Representa el 17% del total y está compuesto por empresarios ejerciendo relaciones comerciales con sus pares argentinos. Esto cobra más valor, basado en los crecientes acuerdos bilaterales entre Argentina y Brasil, y sobretodo al gran crecimiento económico de este último.

En último lugar, encontramos las motivaciones “Visitas familiares” (6%) y “Compras” (4%). La cercanía entre los países juega a favor para visitar familiares y amigos radicados en CABA y por ello surge como una definida motivación de desplazamiento turístico.

A su vez, las “compras” se presentó como una motivación, marcada por los turistas que arriban al país, los que solo tienen el propósito de ir de Shopping, lo cual se explica por el cambio favorable.

Figura 22

### Motivación de viaje de los turistas brasileños



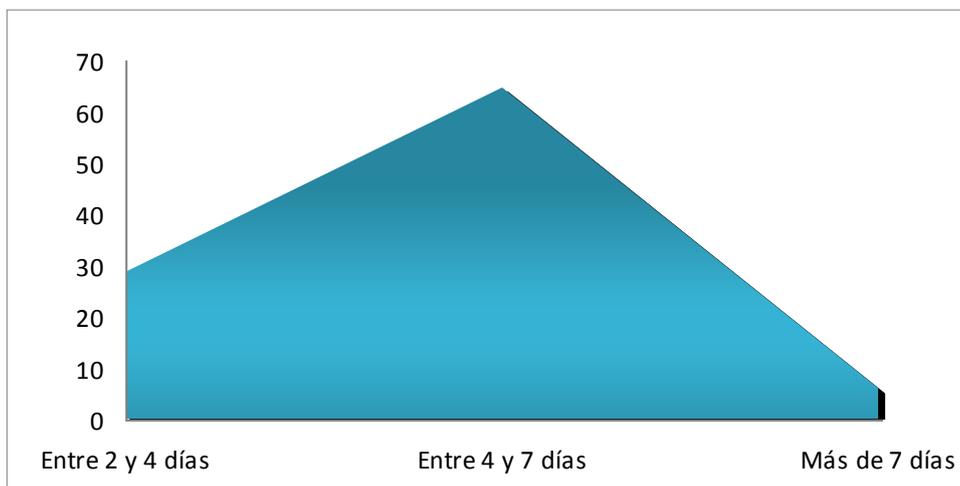
Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

El periodo de viaje de los turistas brasileños corresponde mayormente a un período entre 4 y 7 días (Fig. 23). Es importante destacar que el 33% de los turistas visitarán otra ciudad de Argentina, siendo Salta, Bariloche e Iguazú las predilectas. En segundo lugar, la duración

del viaje es entre 2 y 4 días, compuesta mayormente por los brasileños que arriban a CABA por cuestiones de negocios. Esto explica la duración acotada del viaje.

Figura 23

**Duración de la estadía de los turistas brasileños en CABA**

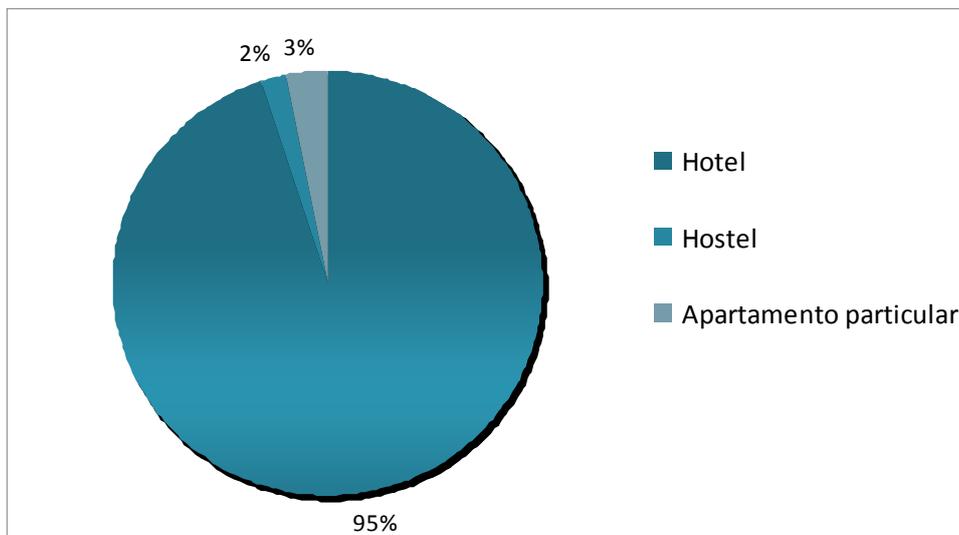


Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

En cuanto al tipo de alojamiento elegido mayormente es el hotel (Fig. 24) de categoría 4 y 5 estrellas (Fig. 25). Esto está estrechamente relacionado con el perfil de los turistas, que son profesionales mayoritariamente y además una gran parte de empresarios en viajes de negocios. En menor medida, se encuentran los alojamientos en departamentos particulares (visitas a familiares) y los hostels, que requieren un presupuesto de viaje mucho menor.

Figura 24

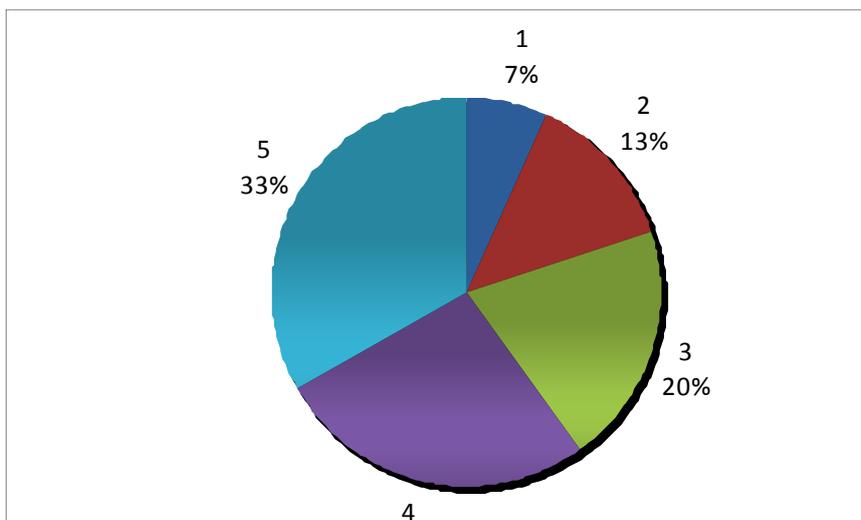
Tipo de alojamiento elegido por turistas brasileños



Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

Figura 25

Categoría de Alojamiento en Estrellas

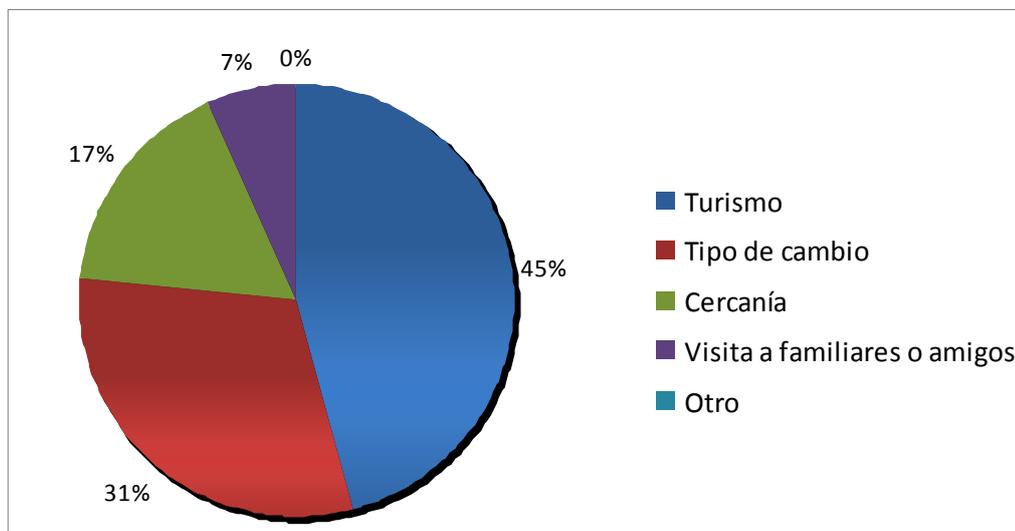


Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

El resultado de las encuestas muestra un marcado perfil *turístico* por parte de CABA, consolidado como un destino con una amplia gama de recursos turísticos culturales a disposición de quienes la visitan. En la figura 26 se aprecia que, con un 45% supera a *tipo de cambio* (31%) y *cercanía* (17%) como aspectos determinantes para seleccionarla como destino para sus viajes.

Figura 26

**Elección de la CABA como destino turístico**



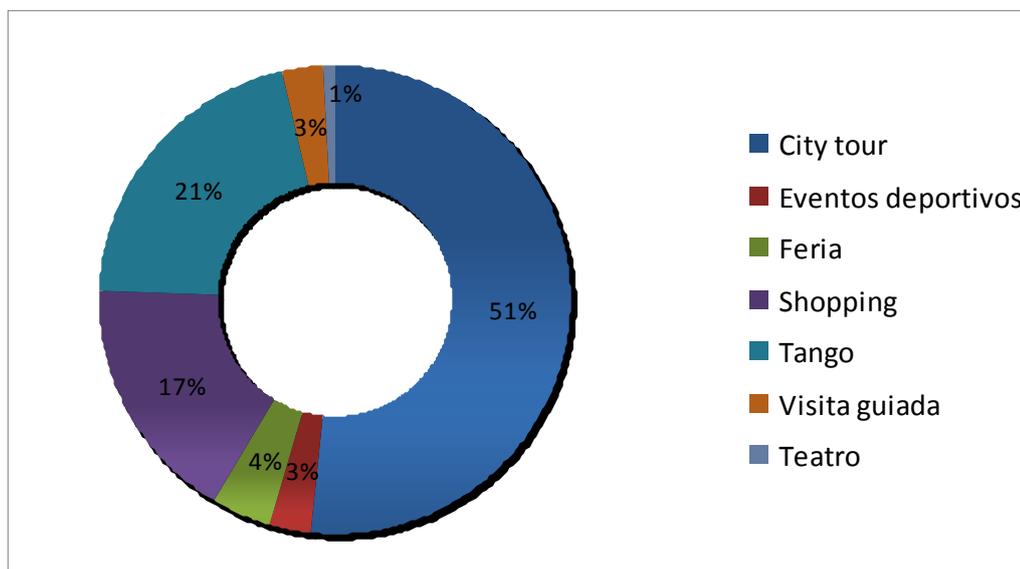
Fuente: Mariano Aristimuño sobre la base de encuestas 2012.

Analizando las actividades realizadas por el flujo turístico brasileño en CABA (Fig. 27), se aprecia que el 50% realiza un *City Tour* por los distintos barrios de la ciudad, lo que refuerza aún más su perfil de destino netamente cultural. No obstante ello, en segundo lugar dentro de las actividades, aparece el “*Tango*” (21%) como un atractivo cultural clásico porteño.

En seguida, en tercer lugar se ubica el “*Shopping*” (17%), aprovechado por el tipo de cambio favorable teniendo en cuenta la relación entre pesos argentinos y reales brasileños. Más relegadas quedan actividades como “*Ferías*” (4%) – en todas sus expresiones –, “*Visitas guiadas*” (3%), pero aparece un nuevo fenómeno en escena, que corresponde a los “*Eventos deportivos*” (3%). Si bien aún el porcentaje es bajo, son cada vez más los turistas que llegan a la ciudad para ver un *Boca – River* por ejemplo, al mismo tiempo que hacen paseos por la ciudad.

Figura 27

**Actividades realizadas por el flujo turística brasileño en CABA**



Fuente: elaboración propia en base a encuestas 2012

**Actividades de los turistas.**

Como se dijo anteriormente, CABA es un destino mayoritariamente cultural. Tal es así, que sus espacios verdes se reducen a parques, plazas y una reserva ecológica que no representan atractivos significativos como para motivar un desplazamiento turístico.

Son importantes como apoyo secundario dentro de otros recorridos turísticos, por ejemplo los City Tours.

**Servicios contratados.**

En este punto, se observó que los servicios mayormente contratados corresponden a Hotelería, Gastronomía y Transporte. En menor medida, visitas guiadas, asistencia a eventos deportivos, entre otros.

En cuanto al gasto que realizan los turistas brasileños se estima que el gasto diario promedio es de USD 150, este dato fue a partir de las encuestas realizadas y los datos de la página Web de la CABA,.

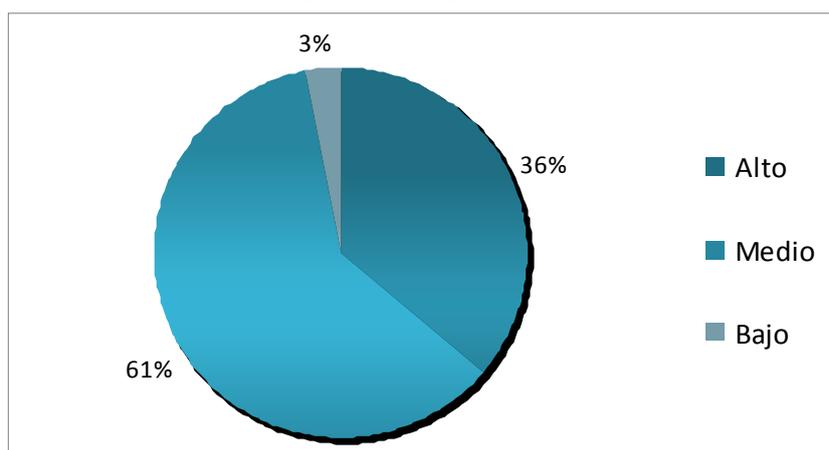
## 8. LA POBLACIÓN LOCAL SEGÚN LOS TURISTAS

### Grado de satisfacción con los servicios turísticos.

La satisfacción del turista está en el centro del proceso de establecimiento de relaciones a largo plazo (Lambin, 2000). Los clientes insatisfechos presentan un alto poder destructivo pues transmiten su insatisfacción a otros clientes potenciales (Vavra, 1992). Analizando el grado de servicio prestado por la población de CABA que presta servicios relacionados al turista, se aprecia que en su mayoría es “Medio” con un 61% del total. Seguido por grado de servicio “Alto”, con un 36% y finalmente “Bajo” con un 3% (Fig. 28). Puede afirmarse entonces, que el grado de servicio es Medio – Alto y cumple con las expectativas de los turistas brasileños.

Figura 28

### Grado de servicio percibido por los turistas brasileños

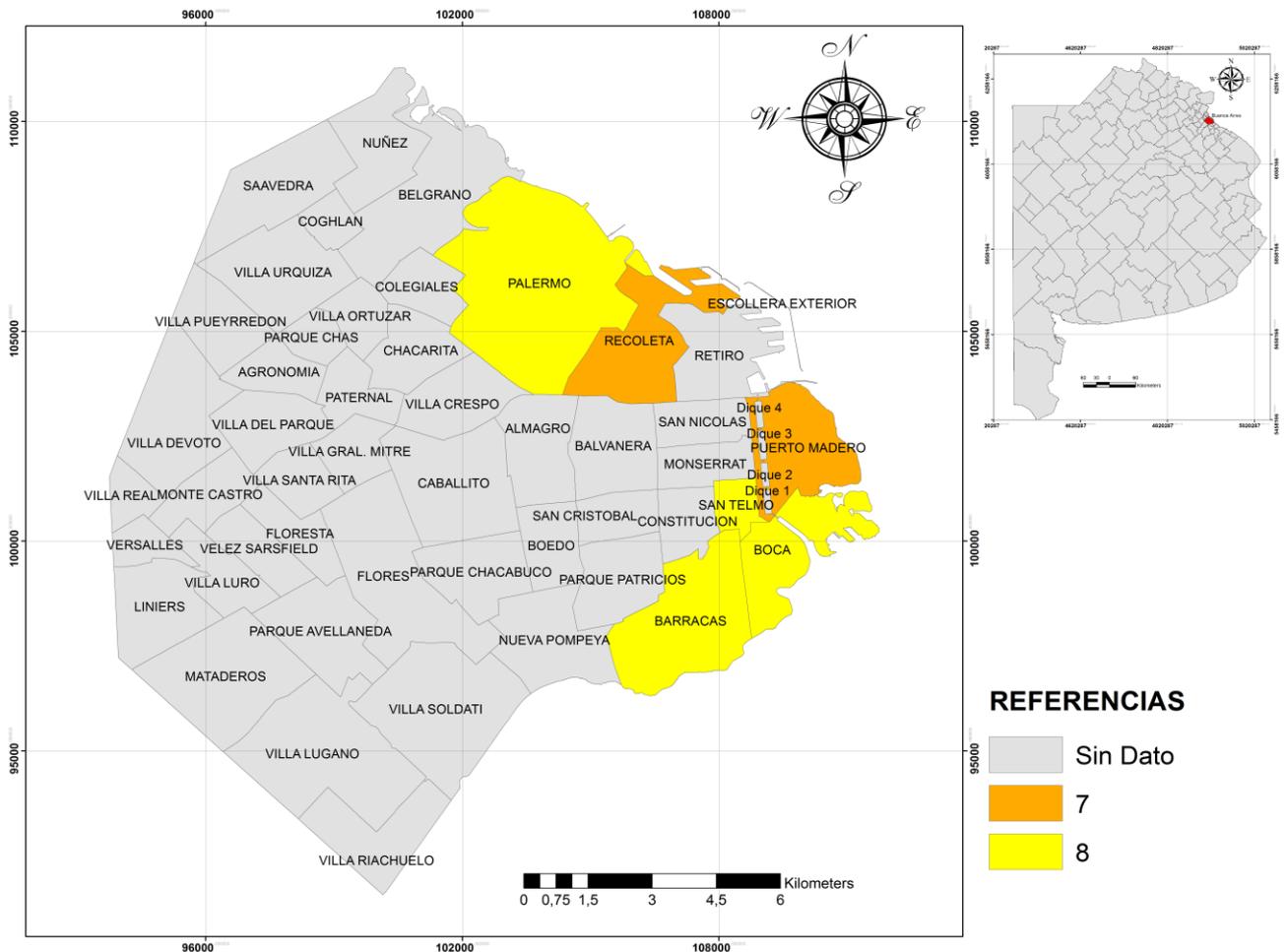


Fuente: elaboración propia en base a encuestas 2012

Si se analiza el grado de satisfacción según los barrios visitados (Fig. 29) se observa una pequeña diferencia en una escala del 0 al 10. Así los barrios de Recoleta y Puerto Madero presentan un grado de satisfacción del turista de 7 siendo este un tanto menor a los barrios de la Boca, Barracas y Palermo. Considerando que la satisfacción es el sentimiento resultante de la comparación de un desempeño obtenido con relaciona las expectativas de una persona (Kotler y Keller, 2006), se podría inferir que estos barrios al ser más conocidos internacionalmente el turista tenía una expectativa mayor.

Figura 29

### Grado de satisfacción según barrio visitado



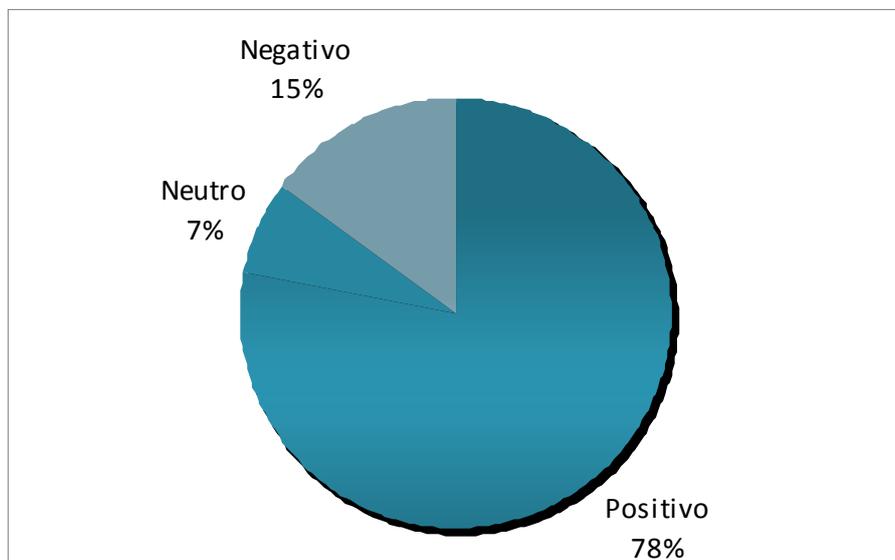
Fuente: elaboración propia en base a encuestas 2012

#### Nivel de hospitalidad percibido.

Una de las variables que intervienen en el grado de satisfacción es la hospitalidad. Desde este punto de vista se pidió a los turistas brasileños que definan a los “porteños” en general, bajo un adjetivo calificativo. Luego se agruparon los adjetivos en tres categorías; positivo – neutro – negativo. Positivo implica amables, atentos, buenos, comunicativos, simpático, gentil, bello, amigables, agradable; neutro implica indiferente, más o menos, respetuoso y negativos implica fríos, mal humor, malo, mal educado, cerrado. El 78% del flujo turístico opinó positivamente en cuanto a la hospitalidad (Fig. 30). Sin embargo es interesante que el 15 % tuvo una visión negativa.

Figura 30

**Calificación del trato recibido**



Fuente: elaboración propia en base a encuestas 2012

**Nivel de capacitación.**

El nivel de capacitación es el conjunto de acciones de preparación dirigidas a mejorar las competencias, habilidades y aptitudes del personal y alcanzar los máximos resultados organizacionales. Desde este punto de vista cumple un papel fundamental en la satisfacción de los turistas. En este punto se analizó detalladamente cada servicio utilizado ó contratado por el flujo de turistas. Se basó en diferentes unidades de análisis: Transporte – Alojamiento – Gastronomía – Excursiones – Informes – Trato ó Trato recibido. Se clasificó como Malo, Regular, Bueno y Muy bueno (Tabla II).

Tabla II  
**Satisfacción según servicio**

<b>Unidad</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
TRANSPORTE	5	10	64	20
ALOJAMIENTO	5	9	53	33
GASTRONOMÍA	7	5	46	42
EXCURSIONES	0	8	53	31
INFORMES	3	25	51	18
TRATO	7	16	44	33

Fuente: elaboración propia en base a encuestas 2012

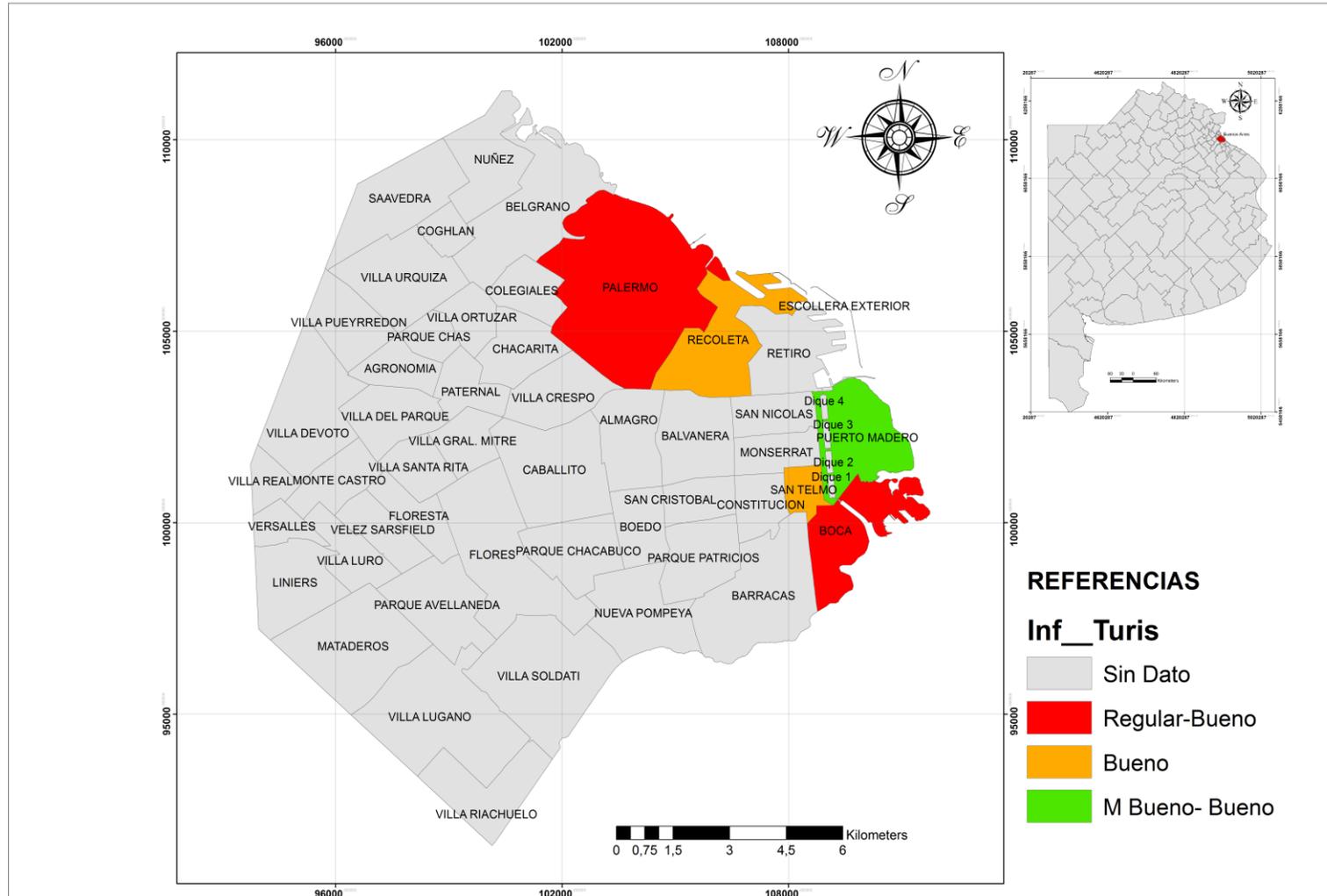
En cuanto al alojamiento se hace mención al alojamiento hotelero, de categorías 3, 4 y 5 estrellas y también el alojamiento en Hostels. En este punto también la opinión es positiva y considera que el servicio es bueno. En el rubro alimenticio, se puede afirmar que un punto fuerte no sólo de CABA sino de Argentina, es su oferta gastronómica. De los resultados se desprende una gran paridad entre quienes calificaron como *bueno* y *muy bueno*. La misma calificación tiene el trato.

Las excursiones incluyen actividades como los paseos guiados, visitas a puntos históricos de la ciudad, tour de compras, entre otros. La calificación que predomina también denota que el servicio es *bueno*.

El transporte y los informes turísticos son dos variables claves para el turismo. En el primero la apreciación general es que se presta un servicio bueno. En este rubro, se tiene en cuenta el transporte en todas sus formas; Subterráneo, buses, taxis y ferrocarril urbano. Si se analizan las encuestas según los Barrios se aprecia que el Barrio Palermo (Fig. 31) tuvo una calificación de regular. Probablemente esto está relacionado a la mayor concentración de actividades en ese barrio.



Figura 32  
El nivel de los servicios de información turística en CABA



Fuente: elaboración propia en base a encuestas 2012

## **9. DIAGNÓSTICO**

LA MATRIZ FODA O DOFA se utiliza para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Es una herramienta que permite conocer la situación real en que se encuentra una actividad, un proyecto una empresa o institución. Permite además planificar una estrategia a futuro. Es posible con esta herramienta obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas. Permite, además, apreciar de manera correcta el estado de la situación turística local, por ello es que se debe potenciar las fortalezas, y trabajar sobre las debilidades para corregirlas.

Sobre la base de los puntos desarrollados anteriormente en esta tesis se ha elaborado una Matriz Foda (Fig. 33). En la misma, se han identificados importantes oportunidades, pero también numerosas debilidades. Se debe entonces, desde esta perspectiva, analizar sus oportunidades para compensar los puntos débiles. También, se necesita definir propuestas que le permita aprovechar la gran cantidad de factores positivos del ambiente interno. Teniendo en cuenta el análisis externo, es posible afirmar que CABA tiene más oportunidades de crecer en lo que respecta a la actividad turística.

Figura 34

**Matriz FODA**

	<b>ASPECTOS FAVORABLES</b>	<b>ASPECTOS DESFAVORABLES</b>
<b>ANALISIS INTERNO</b> (DEBILIDADES Y FORTALEZAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudad consolidada desde el punto de vista social, económico, financiero, salud</li> <li>• Reconocida como sede de eventos culturales, deportivos, religiosos.</li> <li>• Excelente conexión interna y externa por tierra, agua o aire.</li> <li>• Patrimonio histórico y cultural reconocido mundialmente</li> <li>• Fuerte actividad turística con buena inversión</li> <li>• Gran variedad de recursos y calidad de atractivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo masificado.</li> <li>• Dificultades en el tránsito por la gran cantidad de habitantes y turistas.</li> <li>• Falta de mayor cantidad de espacios verdes.</li> <li>• Turistas vulnerables a la delincuencia o visión de la ciudad como destino “inseguro”.</li> <li>• Contaminación acústica.</li> <li>• Ausencia de una política Turística integral</li> <li>• Pobreza - Inseguridad – delincuencia.</li> </ul>
<b>ANALISIS EXTERNO</b> (OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencia del mercado turístico a las prácticas de salud, bienestar, belleza, deportes y gastronomía.</li> <li>• Creciente integración entre ámbitos públicos y privados en pos de planificaciones conjuntas.</li> <li>• Rutas o circuitos turísticos potenciales con otros centros urbanos de</li> <li>• Turismo latinoamericano en alza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cercanía a grandes ciudades como Montevideo, Santiago de Chile y Rio de Janeiro.</li> <li>• Medidas económicas implementadas que complican el normal desarrollo de la actividad turística.</li> </ul>

Fuente: Mariano Aristimuño 2015

## **Propuestas**

-Mejorar calidad de transporte en Palermo: Al tratarse del barrio más frecuentado, también sucede que es uno de los que más quejas recibió en este aspecto. Una mejor estructuración en la red de transportes (subte, metrobús, tren, etc.) lo haría un foco turístico de primer nivel.

-Desarrollo de cartelera informativa en Palermo/La Boca: Relacionado al punto anterior, es un punto de mejora vital ya que el turista está en busca de vivir una experiencia autoguiada mediante las estructuras informativas del barrio. Podría aplicarse tanto a la cartelera e indicaciones físicas, como a las aplicaciones móviles para teléfonos inteligentes de los turistas para que puedan portarlos online.

- Diseños de circuitos diferenciados según la ocupación y rango etario.

- Diseño de una guía de información básica específicamente dirigida, según el análisis del flujo turístico, sobre lugares turísticos destinados al visitante brasileño.

-Trabajos de concientización turística a vecinos de Puerto Madero: Se trata de uno de los barrios más nuevos y pujantes de la ciudad, lo que trae aparejado un “boom” de turistas. Paradójicamente, el trato recibido fue el de menor puntaje respecto a otras zonas de la ciudad, con lo cual un programa integral de sensibilización con los vecinos sería muy provechoso para explotar el recurso más eficientemente.

## **CONCLUSIONES FINALES**

De la investigación se desprende que hay una clara relación con las hipótesis, ya que el mayor porcentaje de turistas brasileños que arriban a CABA son profesionales de edad media (entre 27 -36 años) que gozan de cierto nivel de vida y comodidades tales, como para vacacionar y hacer uso de los recursos turísticos netamente culturales de la ciudad. Dentro de estos recursos se destacan aquellos con agregado valor histórico, como son la Plaza y Av. de Mayo, Obelisco, y los barrios San Telmo o La Boca. Estos barrios son los más antiguos de la ciudad y atesoran los principales. Corresponden geográficamente a donde se instalaron los primeros habitantes y desde donde se fue forjando y expandiendo la ciudad en sus comienzos.

La estadía promedio ronda los 4-7 días, teniendo tiempo suficiente además para visitar barrios más nuevos como Puerto Madero o Palermo Soho, muy atractivos por los paseos de compras. Cabe destacar que el gasto diario promedio es de USD150-200 por persona, sin contar alojamiento. Lo que da claras muestras que cuentan con un buen poder adquisitivo.

No hay que dejar de mencionar un segundo segmento de turistas, son los motivados por viajes y negocios. Son personas que visitan el país por motivaciones comerciales y aprovechan para realizar un paseo por la ciudad.

Por su parte, la CABA se presenta como un destino equipado de manera eficiente para que la experiencia de los turistas se desarrolle de manera satisfactoria. Sus principales atractivos cuentan con una excelente red de medios de transporte; tal es el caso de los ómnibus regulares, subtes, metrobús, bicisendas, etc. Y tanto las señalizaciones como la conexión de atractivos entre sí, están diseñadas con claridad para que las personas se puedan autoguiar en los casos que no se opta por un servicio privado y se realiza a pie.

El personal abocado a tareas de prestación de servicios turísticos (población local), muestra un nivel de capacitación adecuado para sus labores, llegando incluso a manejar 3 idiomas. Y según se desprende de las encuestas, el trato recibido es bueno o muy bueno, lo que hace aún más gratificante la percepción de los turistas.

El análisis del flujo turístico da la posibilidad de implementar políticas turísticas adecuadas y la planificación de actividades, espacios y lugares según las características de los mismos. La CABA se presenta indefectiblemente como una ciudad de cabecera para el flujo de turistas brasileños a la hora de elegir un destino vacacional o bien de negocios. Y ésta, los recibe de la manera que esperan para que su experiencia sea sobresaliente en la mayoría de los casos, posicionándola por encima de otras capitales de América y el mundo.

## BIBLIOGRAFIA

- ACERENZA, Miguel Angel. *Administración del turismo. Vol. 1: Conceptualización y organización*. 4ª Edición. México: Trillas. 1991.
- ATLAS AMBIENTAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES. [En línea]  
<http://www.atlasdebuenosaires.gov.ar/> [Marzo 2013]
- BOULLON, Roberto. *Planificación del espacio turístico*. Segunda edición. México: Trillas, 1991.
- BOULLON, Roberto. *Planificación del espacio turístico*. México: Trillas, 1985.
- BOULLON, Roberto. *Las Actividades turísticas y recreacionales. El hombre como protagonista*. México: Trillas, 1990.
- CIUDAD DE BUENOS AIRES. “El turismo en la ciudad de Buenos Aires” [En línea]. Buenos Aires, Ente de Turismo Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2011, Anuario 2011  
<http://www.turismo.buenosaires.gob.ar/sites/turismo/files/Turismo%20en%20la%20ciudad%20anuario%202011.pdf> [Diciembre 2011]
- COOPER, Chris, FLETCHER, John et al. “*El turismo. Teoría y práctica*”. Madrid: Síntesis, 2007.
- DI VIGLIO, María Mercedes, VIO, Marcela. “La geografía del proceso de formación de la Región Metropolitana de Buenos Aires”. [En línea]. Buenos Aires, julio 2009, versión preliminar,  
<http://www.lahn.utexas.org/Case%20Study%20Cities/Innerburb/BA/UrbanizacionAMBA.pdf> [Marzo 2013]
- FERNANDEZ FUSTER, Luis. *Introducción a la teoría y técnica del turismo*. Madrid: Alianza, 1985.
- FIGUEROLA PALOMO, Manuel. *Teoría económica del turismo*. Madrid: Alianza, 1990.
- BOTE GOMEZ, Venancio. “*Planificación económica del turismo*”. México: Trillas, 1990.
- HUNZIKER, Walter ,KRAPF, Kurt. *Grundriss der Allgemeine Fremderverkehrslehre*, Zurich, Plygraphischer Verlag, 1942.
- INDEC. “Turismo Internacional”. [En línea]. Buenos Aires. Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, Subsecretaría de Desarrollo Turístico, Dirección de Estudios de Mercado y Estadística,  
<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/Turismo%20Internacional%20-Todas%20las%20v%C3%ADas-%20III%20Trim%202010.pdf> [10 Enero 2012]
- MATUTE PEÑA, Miguel, AGUILAR MACIAS, Silvia. “El turismo como movimiento

poblacional” [En línea] Santiago de Cuba, Universidad de Oriente  
<http://es.scribd.com/doc/224394236/Turismo-como-movimiento-poblacional-pdf> [Mayo 2012]

MONTEJANO, Montaner Jordi. *Estructura del mercado turístico*. Madrid: Síntesis, 1999.

MONTEJANO, Montaner Jordi. *Psicosociología del Turismo*. Madrid: Síntesis, 1996.

LANQUAR, Robert. “Turismo, migraciones y codesarrollo”. *Revista Internacional de Sociología*. Madrid, 2007, Vol. LXV, N° 48, 221-24.

LICKORISH, Leonard, JENKINS, Carson. *Una introducción al turismo*. Madrid: Síntesis, 1997.

LEIPER, Neil *The framework of tourism: Towards a definition of tourism, tourist and the tourism industry*. Annals of Tourism Research, vol. 4, n°6. 1979.

LENO CERRO, Francisco. “Técnicas de evaluación del potencial turístico”. Madrid: Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 1993.

OMT. “Panorama OMT del turismo internacional”. [En línea]. Madrid. Organización Mundial del Turismo, 2011, edición 2011,  
[http://mkt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/unwtohighlights11sphr\\_1.pdf](http://mkt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/unwtohighlights11sphr_1.pdf) [Febrero 2013]

Silke Schulte. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social-ILPES Dirección de Proyectos y Programación de Inversiones S E R I E manuales 25 Santiago de Chile, julio de 2003. Pag 19.

OMT. “Introduction to Tedqual: A methodology for quality in tourism education and training”. Madrid: OMT, 1997.

OLIVEIRA SANTOS, Glauber Eduardo. “Modelos teóricos aplicados al turismo. Estudios y Perspectivas en Turismo” [En línea]. Universidad Autónoma del Estado de México: 2007. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180713890005> [Marzo 2014]

Plan urbano ambiental de la Ciudad de Buenos Aires. “Plan Urbano Ambiental 2001” [En línea] Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, 2001. <http://planesbuenosaires.blogspot.com.ar/2011/03/plan-urbano-ambiental.html> [Julio 2014]

PEARCE, Douglas. *Geografía del turismo: flujos y regiones en el mercado de viajes*. San Pablo: Aleph, 2003

PALHARES LOHMANN, Guilherme. *Transportes Turísticos*. San Pablo: Aleph, 2002.

PELLEGRINI, Carlos. *Discursos y Escritos*. Buenos Aires: Martín García, 1910.

RAMIREZ BLANCO, Manuel. *Teoría General del Turismo*. México: Diana, 1997

MOROCHO RUIZ, Daniel. “Análisis de las dinámicas regionales en el nororiente del Perú a partir del enfoque 2004-2012”. [En línea]. Trujillo: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, 2009. <http://www.upao.edu.pe/fondoeditorial/pdf/ECI2014.pdf> [Diciembre 2013]

Servicio Meteorológico Nacional: [www.smn.gov.ar/](http://www.smn.gov.ar/)

MARCOMINI, Silvia y LÓPEZ, Rubén, 2004 . Impactos ambientales generados por la explotación de arena de playa en la provincia de Buenos Aires. Cuarto Congreso Uruguayo de Geología y II reunión de Geología Ambiental y Ordenamiento Territorial. 9 p. Actas CD

WTTC . “Progress and priorities”. [En línea] Bruselas. World Travel And Tourism Council, 2002, <http://www.wttc.org/aboutWttc/pdf/Progress%20%20Priorities%202003.pdf>, [Marzo 2013]

**Anexo I**

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	ITEM
<i>Perfil Demográfico</i>	Sexo	Femenino	Sexo y edad del turista
		Masculino	
	Edad	Entre 17-25 años	
		Entre 26-35 años	
		Entre 36-45 años	
		Entre 46-55 años	
		Más de 56 años	
<i>Programación del viaje</i>	Programación del viaje	Cuenta propia	Su viaje es....
		Agencia de viajes	
<i>Característica de la oferta</i>	Medios de transporte	Avión	¿Cómo llegó al país?
		Colectivo	
		Crucero	
		Automóvil propio	
		Otro	
	Tipo de destino	Cultural	¿Qué tipo de destino es CABA?
		Negocios	
		Gastronómicos	
		Compras	
	Preferencia de viaje	Destino turístico consolidado	¿Por qué eligió BS AS?
		Patrimonio Cultural	
		Tipo de cambio favorable	
		Cercanía geográfica	
		Visitas familiares	
Atractivo	Museos	¿Qué atractivos visitó/rá	

		Barrios	durante su estadía en CABA?	
		Edificios y monumentos históricos		
		Otro		
	Actividades	Visitas guiadas	¿Qué actividades realizó/rá?	
		Shopping		
		Eventos deportivos		
		Comidas típicas		
		Citytour		
	Calidad e infraestructura y servicios	Excelente	¿Cómo percibe/percibió la calidad de la infraestructura y servicios?	
		Muy buena		
		Buena		
		Regular		
		Mala		
	<i>Características de la demanda</i>	Antecedentes	Si	¿Conoce / conocía Buenos Aires?
			No	
Alojamiento		Hoteles (Categoría en estrellas)	¿Dónde se aloja/rá?	
		Hosteles		
		Departamentos Particulares		
		Otros		
Estadía		Entre 2 y 4 días	¿Cuántos días visitará la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?	
		Entre 4 y 7 días		
		Mas de 7 días		
Motivación		Negocios	¿Cuál es su principal motivación para visitar CABA?	
	Vacaciones/Ocio			

		Compras		
		Visita a familiares y/ó amigos		
		Otra		
	Otros destinos	Si		¿Visita/rá otra ciudad de Argentina?
		No		
		Cuál		
<i>Población Local</i>	Idioma	Portugués	Seleccione el idioma en que se comunica con los prestadores de servicios turísticos	
		Inglés		
		Español		
	Capacitación del personal	Alto	¿Cuál es el grado de profesionalización del personal del sector turístico?	
		Medio		
		Bajo		
	Interacción	Muy bueno	¿Cómo califica la hospitalidad?	
		Bueno		
		Regular		
		Malo		
	Nivel de satisfacción	Escala del 1 al 10	Según su experiencia, ¿cuál es su nivel de satisfacción durante su estadía en Buenos Aires?	

ANEXO II



ENCUESTA PARA EL TURISTA  
(Marcar con una “X”)

**Perfil demográfico**

Sexo: Femenino\_\_ Masculino\_\_

Edad: 17-25\_\_ 26-35\_\_ 36-45\_\_ 46-55\_\_ mas 56\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

País y ciudad de residencia: \_\_\_\_\_

**Análisis de la Demanda**

1. ¿Conocía Buenos Aires?

Si\_\_ No\_\_

2. ¿Qué factores motivaron su viaje?

Vacaciones/ocio\_\_ Visita familiar\_\_ Compras\_\_ Negocios\_\_ Otro\_\_

3. ¿Cuántos días visitará la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?

Entre 2 y 4\_\_ entre 4 y 7\_\_ más de 7 días\_\_

4. ¿Visita otra localidad de Argentina?

Si\_\_ cual\_\_ No\_\_

5. ¿Con cuántas personas viaja? \_\_

6. ¿Dónde se aloja?

Hotel: 1\_\_ 2\_\_ 3\_\_ 4\_\_ 5\_\_ estrellas

Apartamento particular\_\_

Hostel\_\_ Otro\_\_ cual\_\_.

**Análisis de la oferta**

7. ¿Cómo llegó al país?

Avión\_\_ Colectivo\_\_ Crucero\_\_ Automóvil propio\_\_ otro\_\_

8. Su viaje es:

Por cuenta propia\_\_ a Través de una agencia de viajes\_\_

9. ¿Por qué eligió Buenos Aires?:

Tipo de cambio\_\_ cercanía\_\_ visita a familiares o amigos\_\_  
Turismo\_\_ otro\_\_

10. ¿Que atractivos visitó durante su estadía en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires?

Barrios: Palermo\_\_/Recoleta\_\_/La Boca\_\_/Barracas\_\_

Abasto\_\_/Puerto Madero\_\_/San Telmo/Otro\_\_

Museos\_\_ Edificios y monumentos históricos\_\_ Plazas y parques\_\_

11. ¿Qué actividades realizó en la ciudad?:

Visitas guiadas\_\_ City tour\_\_ Eventos deportivos\_\_ Ferias\_\_

Shopping\_\_ Teatro\_\_ Tango\_\_

12. ¿Cómo calificaría la calidad de los siguientes servicios?

Servicio /activ	Muy bueno	bueno	Regular	malo
Transporte				
Alojamiento				
Gastronomía				
Excursiones				
Oficinas informe				

13. ¿Cuál es su punto preferido en la ciudad?\_\_\_\_\_

14. ¿Cómo es el trato recibido?:

Muy bueno\_\_ Bueno\_\_ Regular\_\_ Malo\_\_

15. Idioma en el que se comunica con los prestadores de servicios (restaurant, hoteles, comercios)

Español\_\_ Ingles\_\_ Portugués\_\_ otro\_\_

16. El grado de profesionalización del personal de servicios turísticos es :

Alto\_\_ Medio\_\_ Bajo\_\_

17. Algún adjetivo que defina el carácter de los porteños:

\_\_\_\_\_.

18. Según sus expectativas del 1 al 10 Cual es el nivel de satisfacción alcanzado durante su estadía en Buenos Aires?

\_\_\_\_\_

ANEXO III



Encuesta a los empresarios:

Del turismo brasileiro en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

1-Indique el rubro de la empresa y el cargo que ocupa en la misma:

\_\_\_\_\_

2-De los turistas extranjeros que recibe su empresa, qué porcentaje aproximadamente es de turistas brasileiros?

25%\_\_

50%\_\_

75%\_\_

3-¿Que servicios-actividades ofrece la empresa a los turistas brasileiros?

Excursiones\_\_ City Tour\_\_ Paseos de Compras\_\_ Eventos Deportivos\_\_

4- De los servicios-actividades ofrecidos por la empresa ¿Cuál es el más requerido por los turistas brasileiros?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5-¿Hay algún servicio-actividad requerido por el turista brasileiro, que no haya podido brindar?

Si\_\_ No\_\_

En caso afirmativo, cual:\_\_\_\_\_

6-Se incorporó algún servicio-actividad a partir del crecimiento de turistas brasileiros?

Si\_\_ No\_\_

En caso afirmativo, cual:\_\_\_\_\_

7-¿La empresa cuenta con personal que hable portugués?

*“Comportamiento del flujo turístico brasileño en CABA”*

Si\_\_ No\_\_

8-Usted estima que el gasto promedio (sin incluir alojamiento) por día, por persona, es de:

USD 50\_\_      USD 100\_\_      USD 150\_\_      USD 200\_\_      USD 300\_\_

9-¿Cuál es el atractivo más relevante de CABA para el turista brasileño?  
(Marcar las opciones necesarias)

Barrios: Palermo\_\_    Recoleta\_\_    La Boca\_\_    Barracas\_\_  
Abasto\_\_    Puerto Madero\_\_    San Telmo\_\_    Otro\_\_

Museos\_\_      Edificios y monumentos históricos\_\_      Plazas y parques\_\_

Visitas guiadas\_\_    City tour\_\_    Eventos deportivos\_\_    Ferias\_\_  
Shopping\_\_    Teatro\_\_    Tango\_\_

OTRO\_\_\_\_\_