



“Ciudad Autónoma de Buenos Aires como Destino Turístico Inteligente: códigos QR en espacios públicos”

Crosignani, Camila

camilacrosignani@gmail.com

Tutora: Mercedes González Bracco

CIDETUR-EEYN-UNSAM

mgonzalezbracco@unsam.edu.ar

Seminario de Investigación Aplicada al Turismo- EEYN, UNSAM

Docentes de la cátedra: Cortés, Ricardo; Abraham, Yazmín; González Bracco, Mercedes; Hruby, Roxana; Rodríguez Buscia, Martín; Sánchez Attanasio, Triana.

1. INTRODUCCIÓN

La revolución de la tecnología y su incorporación cada vez mayor en los distintos aspectos de la vida cotidiana, han derivado en el modelo de gestión y planificación conocido como Smart Cities, dentro del cual esta herramienta se convierte en una parte fundamental. Presenta beneficios y facilidades al momento de recopilar datos, en la gestión de la información y en la adopción de medidas que faciliten un uso más eficiente de los recursos así como de una mejor calidad de vida (Martinez Iglesias y Sánchez Bergara,s/f). Estos cambios en la vida diaria y en las personas, se ha ido trasladando hacia el ámbito del turismo, con visitantes más exigentes, por lo que, en los últimos años, surge el concepto de Destino Turístico Inteligente (DTI), el cual utiliza la tecnología para mejorar la relación del turista con el entorno y recolectar datos estadísticos que permitan desarrollar el destino turístico ofreciendo mejores servicios. Las ciudades pueden encontrar diferentes herramientas y tendencias que resultan útiles para los turistas, entre los que se encuentran ofrecer WiFi gratuito, aplicaciones para Smartphones, pagos a través del celular, tecnología NFC (tecnología de comunicación de corto alcance similar al código QR), códigos QR, wearable technologies o tecnologías portable como relojes inteligentes, realidad aumentada, Big Data, monedas virtuales como Bitcoin, webs y redes sociales (Generalitat Valenciana et al, 2015).

Con la pandemia que comenzó en el 2020 y las distintas medidas de seguridad adoptadas como la distancia social, la utilización e implementación de la tecnología se intensificó tanto en actividades de la vida diaria como en el esfuerzo por reactivar el turismo. El Código QR fue uno de los más seleccionados, siendo elegido para la gran mayoría de aspectos de nuestra vida gracias a los beneficios de esta herramienta. En los últimos dos años, cada vez una mayor cantidad de comercios incorporaron el pago con Mercado Pago y, más recientemente, otras aplicaciones como Bimo, Personal Pay y Modo que permite evitar el contacto constante por diversas personas de las tarjetas y el efectivo. Otros ejemplos son acceso a la carta en restaurantes y cafeterías a través de un código QR, campañas de marketing, carteles con información, habilitaciones de construcción, compartir redes de wifi y etiquetas de equipaje

Trasladándonos a Argentina, hace ya seis años, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires busca posicionarse como un Destino Turístico Inteligente por lo cual desarrolló una estrategia basada en cinco ejes: tecnología, sostenibilidad, innovación, accesibilidad y gobernanza, cuya meta final es mejorar la calidad de vida de los habitantes y la experiencia de los turistas. En este sentido, desde el Ente de Turismo se fueron desarrollando distintos programas con el objetivo de progresivamente transformar a la ciudad en un DTI, a través de iniciativas sustentables, incorporación y aumento del uso de la tecnología y profesionalización del sector. Entre las acciones destacables, es posible mencionar el curso “Destinos Turísticos Inteligentes (DTI): cómo transformar nuestros destinos y nuestras organizaciones turísticas” (GCBA, web, s./f.), la adhesión al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como la creación de plataforma virtual, Sistema de Inteligencia Turística, que permite acceder a distintos datos relacionados al turismo de forma dinámica, utilizando principalmente gráficos y mapas.

La Ciudad de Buenos Aires no es ajena a estos cambios y, en los últimos años, se ve esta proliferación del uso del código QR tanto en el ámbito privado como en el público. Utilizando esta herramienta en desarrollo y buscando constantemente posicionarse como un DTI, desde el Gobierno de la Ciudad y el Ente de Turismo se lanzaron proyectos y se apoyaron iniciativas que utilizan esta herramienta para difundir la historia de la ciudad y patrimonio desde distintas perspectivas.

En este trabajo se relevarán aquellas propuestas que utilicen como herramienta principal el código QR y se encuentren ubicadas en espacios públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

Posteriormente, se realizará un análisis sobre las características más relevantes de cada uno de ellos. Su estructura es de la siguiente manera. En primer lugar, se establecerán los objetivos y la hipótesis, continuando por el marco teórico que explica los conceptos de Smart Cities y Destinos Turísticos Inteligentes. En segundo lugar, se describe el estado del arte en relación a la utilización de la tecnología en este tipo de destinos y el uso de códigos QR en otras ciudades. En tercer lugar, se explica la metodología y la fuente de información para la elaboración de la siguiente parte. Para el desarrollo, se realiza primeramente un relevamiento de los códigos QR encontrados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y, luego, un análisis de los mismos. Finalmente, se establecen las conclusiones obtenidas del trabajo realizado.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires se identifica como un Destino Turístico Inteligente, idea derivada del concepto de Smart City, para lo cual busca una mayor incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) en todos los ámbitos, incluido el turismo. En este contexto, el trabajo de investigación tiene por fin analizar la utilización del código QR en espacios públicos de la ciudad. Esta indagación corresponde al lado de la oferta, esto quiere decir, se contemplarán características relevantes de accesibilidad, funcionalidad, ubicación y otros aspectos considerados relevantes.

2.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del presente trabajo incluyen:

- Identificar espacios públicos que utilicen código QR.
- Describir las características principales de los mismos en relación a la ubicación, accesibilidad, funcionamiento, idiomas y medio (página web, video, pdf) al que derivan.
- Determinar si los códigos QR encontrados forman parte de un programa de gobierno o iniciativa privada y si estos conforman circuitos o se presentan de manera aislada.

3. HIPÓTESIS

Si bien la Ciudad Autónoma de Buenos Aires busca constantemente la incorporación de la tecnología en todos los aspectos de la vida cotidiana y en relación al turismo, el uso de códigos QR no se encuentra debidamente desarrollado presentando aún falencias para un aprovechamiento adecuado de esta herramienta.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. Smart Cities

En los últimos años, se han realizado investigaciones en relación a la importancia de las Smart Cities, sin embargo, no se ha llegado a una definición compartida sobre este concepto.

Por un lado, Bouskela et al (2016) explican que las ciudades inteligentes son aquellas que utilizan las Tecnologías de la Información y Comunicación así como otros medios con el fin de mejorar las tomas de decisiones, la eficiencia de las operaciones, los servicios urbanos y competitividad mientras que mantiene las bases de la sostenibilidad, esto es, cubrir las necesidades tanto de las sociedades actuales como futuras en relación a los aspectos económicos, sociales y ambientales. Agregan que las Smart Cities no son proyectos tan lejanos a nuestra realidad ya que actores públicos y privados de la ciudad utilizan distintas herramientas de las mencionadas TIC's como ser programas de análisis de datos, aplicaciones en celulares inteligentes o smartphones, redes sociales y sitios web. Estos autores consideran que este tipo de ciudad innovadora tiene cuatro ejes importantes: es sostenible ya que la tecnología es utilizada para la optimización del consumo de recursos; es inclusiva y transparente gracias a los canales de comunicación directa con los ciudadanos que se generan; genera riquezas dado que brinda la estructura necesaria para proporcionar empleos de calidad, innovación, competitividad y crecimiento; está creada para los ciudadanos puesto que uno de los fines principales es la mejora de la calidad de vida de quienes allí viven y ofrecer servicios más eficientes.

Hernández Bonel (2018) propone que el objetivo de la implementación de las TIC's es mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos, actividades y servicios de las ciudades teniendo como base distintos componentes en un sistema interactivo. El autor establece que existen tres elementos comunes entre diversas definiciones: una visión global ya que está presente en todos los aspectos de la ciudad; un medio para mejorar la calidad de vida y la tecnología como factor disruptivo que permite recolectar información, procesarla y compartirla, generando, de esta manera, valor añadido. Grima García (2015:9) coincide con Hernández Bonel en cuanto al fin principal de las Smart Cities y agrega, además, que contribuye a la mejora de la vida de los ciudadanos y fomenta la conectividad y el dinamismo entre los grupos de interés con la misma ciudad.

4.2. Destinos Turísticos Inteligentes

El concepto de Destinos Turísticos Inteligentes es más reciente por lo que aún no hay un acuerdo en cuanto a su origen. Por un lado, es explicado como la aplicación del modelo de gestión de las Smart Cities al turismo (Martínez Iglesias y Sánchez Bergara, s./f.:7). Esta transformación e implementación permitiría generar información más exacta y actualizada sobre características fundamentales relacionadas a la gestión de los destinos turísticos.

Por otro lado, los cambios estructurales en el sector turístico demuestran esa necesidad de buscar nuevos enfoques para la gestión de los destinos turísticos. (Generalitat Valenciana et al, 2015:11). Las nuevas tendencias en el mercado turístico y cambios en el consumo de los turistas llevan a nuevos productos y los nuevos retos son abordados con herramientas diferentes, de mayor alcance, basándose fundamentalmente en la tecnología.

López de Ávila Muñoz y García Sánchez (s./f.) consideran que los DTI son un conjunto de ideas de sostenibilidad, accesibilidad, conocimiento e innovación tecnológica en un destino turístico. El territorio en el cual se desarrolla la actividad turística además de contar con los requisitos de una ciudad inteligente, está enteramente dotada de sistemas de inteligencia que permitirán una mejor interacción entre el turista y su entorno. Para ello, el visitante debe ser el centro del desarrollo ya que facilita el enfoque de los sistemas de inteligencia generados.

Grima García (2015) establece una gran diferencia entre las DTI y las Smart Cities: mientras que en estas últimas, los proyectos son impulsados tanto por el sector público como el privado para mejorar la gobernanza, en los Destinos Turísticos Inteligentes, estos son promovidos por el mismo sector turístico con el fin de mejorar la experiencia del turista y

aumentar su competitividad. Continúa explicando que las TIC's, a su vez, presentan un reto para los DTI ya que se deben adaptar a su uso ya sea por parte del destino o de los consumidores y a los cambios que producen. Sin embargo, como beneficio es posible destacar la generación de valor añadido en la experiencia turística.

4.3. Códigos QR

Su nombre viene del inglés *Quick Response Code* (Código de Respuesta Rápida) y son un tipo de código de barras bidimensionales con la información codificada en un cuadrado (Bastidas Cevallos y Parra Aguirre. 2018: 8). Fue creado en 1994 en Japón para Toyota por la empresa Denso-Wave y fue lanzado al público cinco años después. El código QR puede ser creado por distintos programas de forma automática y existen sitios web que ayudan a crearlos para aquellas personas sin conocimientos de programación.

Para su lectura, es necesario que el celular cuente con una aplicación que permita hacerlo o descargar la aplicación correspondiente. Sin embargo, hace algunos años, los smartphones ya tienen incorporada esta función sin necesidad de adquirir este tipo de software (Beltrán y Chueca, 2012). Para utilizarlo, solo se requiere apuntar la cámara al código hasta que deriva directamente al lugar asociado o aparece como link para que el usuario decida si quiere acceder.

Los usos principales para este tipo de código son: visitar una página web ver un video o comercial, descargar aplicaciones, acceso a perfiles de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, TikTok) o alguna publicación específicamente, obtener cupones de descuento o invitar a completar una encuesta o compartir su opinión sobre su experiencia (Jiménez. 2012).

5. ESTADO DE LA CUESTIÓN

La implementación de los códigos QR en los espacios públicos como monumentos y parques es aún reciente, razón por la cual existen no existen trabajos académicos sobre el tema en Argentina. En Latinoamérica, se pueden encontrar unas pocas investigaciones, de las cuales algunas se tratan de propuestas por parte de sus respectivos autores para una futura implementación de esta herramienta. Es destacable el análisis del estado de la señalización turística y el uso de los códigos QR en los atractivos turísticos del centro histórico de Arequipa, Perú (Medina Nuñez, 2015:71). Para ello, realizó un relevamiento de veintiséis recursos

turísticos para los cuales indicó nombre, si tiene código QR, señalización turística y especificaciones en caso de ser necesario, acompañado de fotografías. Luego de las fichas técnicas, el autor resume que todos ellos se tratan de manifestaciones culturales y solamente doce, es decir, menos de la mitad, poseen un panel informativo de vidrio con un código QR perteneciente a la Ruta Cultural de Arequipa. Sin embargo, Medina Nuñez comenta que estos se encuentran poco visibles y accesibles, están deteriorados y la página web ofrece información limitada y desactualizada.

A nivel internacional, es interesante el análisis sobre tecnologías utilizadas para la interpretación del patrimonio que, si bien abarca diferentes herramientas, incluye una sección dedicada al código QR (Davies, 2014). Allí se explica la utilización de esta metodología en distintas ciudades comenzando por los museos de Gran Bretaña. A través de una encuesta pudo determinar que casi el 25% ya los utiliza y casi la mitad de ellos planea incluirlos en el futuro. En Edimburgo, se optó por incluir el código QR como parte del proyecto “La Atenas del Norte” trabajando en conjunto con las empresas y el consejo local. Les Sentiers Numériques (los senderos digitales) es una propuesta del Ministerio de Cultura y Comunicación para la ciudad de Arles en Francia, con un total de cinco circuitos diferentes para recorrer. En Bordeaux se utilizaron los códigos como parte de una campaña para acceder rápidamente a la agenda cultural y a información histórica y del patrimonio. Davies (2014:27) comenta que resultó una iniciativa de bajo costo y se convirtió en una de las iniciativas más grandes de utilización del código QR en espacios públicos de Europa.

A pesar de ser pocas las investigación sobre la aplicación de este tipo de códigos al turismo, si existen sobre la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como Destino Turísticos Inteligente y utilización de la tecnología. Przybylski (2018) expone los sistemas de información online elegidos por la ciudad. En 2011, la Ciudad de Buenos Aires comenzó a tomar acciones para ser una Ciudad Inteligente con la creación del Ministerio de Modernización, Innovación y Tecnología y posterior incorporación de la Subsecretaría de Innovación y Ciudad Inteligente cuatro años más tarde. El autor destaca algunas iniciativas que ponen en valor espacios y actividades asociadas al turismo: programa EcoBici, Metrobus, Bus Turístico, diseño del Índice de Potencialidad Turística, programa de Protección al Consumidor Turista, proyecto “Turismo Metropolitano” y promoción mediante influencers. En relación a la tecnología, Przybylski (2018:75) señala la red de wifi gratuita BAWiFi, sitio web oficial de turismo, aplicaciones como “BA Turismo”, “BA Planner” y “Mapa Interactivo de la Ciudad”, desarrollo del Sistema de Inteligencia Turística y programas de capacitación sobre la innovación tecnológica.

6. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el trabajo de investigación, se optó por la observación participante de diferentes códigos QR en espacios públicos de la Ciudad de Buenos Aires, seleccionados por su difusión a través de diferentes medios oficiales del gobierno y artículos periodísticos. Esta técnica facilita la identificación de características relevantes en cuanto a ubicación así como el funcionamiento, idiomas y formato de presentación de la información una vez escaneados.

Seguidamente, se analizaron otras características, como la promoción y comunicación de cada una de las propuestas. Para ello, realizó un relevamiento de las redes sociales, principalmente Instagram, asociadas a la organización o ente correspondiente y artículos y noticias publicados por diarios y revistas.

7. DESARROLLO

La siguiente parte del trabajo de investigación consiste en la información recolectada a través tanto de la identificación de códigos QR y sus respectivas direcciones de internet como del análisis de noticias asociadas a las diferentes iniciativas y redes sociales.

En primer lugar, se incluye una propuesta del 2015 que no pudo ser encontrada en la observación participante. Éste consistía en cuarenta y dos códigos QR ubicados en edificios y sitios históricos para conocer el patrimonio e historia de la ciudad a través de videos. Diez de ellos corresponderían a monumentos emblemáticos, doce en edificios patrimoniales y veinte en programas de recorridos por la memoria. El video estaría en diversos idiomas y en lengua de señas.

A continuación, se desarrollan las propuestas que pudieron efectivamente ser encontradas con su respectivo análisis.

7.1.1. Historia de Mujeres que Inspiran

En marzo de 2020, en el marco del Día Internacional de las Mujeres, Avon lanzó “Historias de Mujeres que Inspiran”, iniciativa realizada en conjunto con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, la Dirección de la Mujer y la Corporación de Puerto Madero. La

propuesta consiste en pequeños carteles de color rojo, de la marca de cosméticos y símbolo de la unión y la sororidad entre mujeres, el cual del lado de adelante muestra una foto con el nombre de una de las mujeres emblemáticas que cambiaron la historia argentina y del revés está el código QR para escanear. Estos se encuentran en Puerto Madero, barrio cuyas calles son enteramente nombres de mujeres por lo que esta cartelería se ubican sobre las calles de la persona correspondiente, esto significa que aquel perteneciente a Azucena Villaflor está en una esquina sobre la calle que lleva el mismo nombre.

7.1.2. Este lugar tiene historia

Dentro de los festejos de la segunda fundación de Buenos Aires de 1580 (La Nación, 2022), desde el gobierno se presentó una nueva propuesta para recorrer la ciudad y obtener mayor información sobre los distintos puntos históricos seleccionados de la ciudad . Consiste en una placa ubicada en la fachada de edificios emblemáticos en el casco histórico de la ciudad para que sea utilizada tanto por los turistas como por residentes. Al escanearlo, el código QR lleva a la persona a la página del gobierno de la ciudad donde explica brevemente la historia sobre el lugar elegido (GCBA, 2022).

En cuanto a la cantidad, es difícil determinar de forma exacta cuántos edificios han sido incluidos en esta iniciativa ya que se indicó a través de una de las cuentas de la ciudad (@cascohistoricoba) que ya había ochenta habilitados y, por el otro lado, los artículos periodísticos informan que fueron treinta con la intención de llegar a cien antes de fin de año.

7.1.3. Monumentos, fachadas y esculturas

Ingresando desde la página web del Gobierno de la Ciudad, dentro del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana y, luego, a Paisaje Urbano y Disfrute, se encuentran propuestas para conocer y recorrer la ciudad desde distintas perspectivas. Una de ellas invita a conocer el patrimonio, llamado “Monumentos, fachadas y esculturas”, que, a su vez, incluye más opciones detalladas a continuación.

7.1.3.1. Monumentos y Obras de Arte (MOA)

La primera elección se denomina Monumentos y Obras de Arte (MOA) que incluye al taller con el mismo nombre, o conocido como Patio de Esculturas, que se encarga de la restauración, saneamiento, puesta en valor y limpieza de las esculturas centenarias que fueron vandalizadas o dañadas (GCBA, s./f.-a) por el paso del tiempo. Además, tiene una sección,

“Museo a Cielo Abierto”, que abarca esculturas ubicadas en plazas principalmente en los barrios de Palermo, Recoleta, Retiro y Puerto Madero, y una última parte dedicada a aquellas obras de arte que aún están en proceso de ser restauradas. En cada caso, se encuentra una placa al pie de la escultura o en la reja según corresponda con la información básica y el código QR para escanear.

7.1.3.2. Edificios Emblemáticos

La segunda opción propone descubrir edificios emblemáticos a través de su estilo arquitectónico, historia y algunas curiosidades ubicados en la tradicional calle Florida en Microcentro. Ubicados en la fachada de los edificios, se encuentra una placa de plástico resistente con el nombre, dirección, año, autores, función y categoría de protección.

7.1.3.3. Con Códigos que rescaten

Agregada recientemente, es un proyecto educativo denominado “Con Códigos que rescaten” propuesto por la legislación y la Escuela de Niñas de Ayohuma. Alumnos y docentes de séptimo grado de la escuela ubicada en el Parque Chacabuco escribieron los textos para los carteles con código QR colocados en nueve esculturas y monumentos. Para ello, realizaron un trabajo de campo en el parque, luego investigaron y construyeron los textos con la ayuda de las diferentes áreas involucradas. El objetivo es fomentar la importancia de servir a la comunidad, incorporar las nuevas tecnologías, promover el cuidado de los espacios públicos y recuperar el patrimonio cultural (GCBA, s./f.-b).

7.1.4. BA en Foco

BAenFoco es un proyecto financiado por el programa Mecenazgo - Participación Cultura de la plataforma Impulso Cultura de la Ciudad de Buenos Aires, el cual propone recorrer la historia y el patrimonio de la ciudad a través de la arquitectura y de la fotografía. Para ello, se colocaron trece placas en distintos edificios que al escanearlos, llevan a una página web propia donde explican la historia de ese lugar, datos curiosos y se incluyen fotos sobre como solían ser en la primera mitad del siglo XX. Estas fotografías son del Acervo Público del Archivo General de la Nación, tomadas en su mayoría entre 1910 y 1940. Tanto desde el sitio como desde el instagram (@baenfoco) se presentan dos circuitos breves y desde internet se

puede obtener la dirección, coordenadas de cada una de las placas y su ubicación en un mapa. Uno de ellos es el “Recorrido Clásico” que abarca el Congreso, el Palacio Barolo, Tribunales, el Teatro Colón, Obelisco y Estación Diagonal Norte de la Línea A del subte finalizando en la Casa Rosada. La segunda opción es el Recorrido Recoleta con seis paradas en total. Tiene como punto de partida la Biblioteca Nacional Mariano Moreno, continuando por la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires y el Museo Nacional de Bellas Artes . Luego le siguen la Plaza Alvear y el Palacio Alvear hasta finalizar en la plaza San Martín frente a la estación Retiro.

7.1.5. Jardines, plazas y parques

7.1.5.1. Jardín Botánico

El Jardín Botánico “Carlos Thays” es un reservorio natural donde se conservan ejemplares arbóreos tanto de la flora argentina como de especies de los bosques templados de los cinco continentes, con el objetivo de generar educación ambiental en nivel escolar, terciario y universitario (GCBA, s./f.-c). Fue declarado Monumento Nacional en 1996 y se encuentra en el barrio de Palermo, zona plenamente urbana.

El código QR es una herramienta utilizada en distintas ofertas a lo largo del parque, ya sea para facilitar u organizar la visita o brindando información extra. Desde un comienzo, ubicado en el cartel de bienvenida al Jardín Botánico, ofrece la opción de escanear un código que deriva a la página del Gobierno de Buenos Aires con información general, como ser la historia y el trabajo que se realiza así como noticias. Además, es utilizado para informar sobre las distintas secciones del jardín y los proyectos de investigación en los cuales se trabaja desde el jardín y las colecciones que el visitante puede encontrar como cactario, yerbal y herbario. Luego, desde el Jardín Botánico se proponen distintos senderos y circuitos para recorrer el recinto, cada uno con sus propios códigos QR. Estos son: “Circuito Obras de Arte”, “Árboles de mi ciudad”, “Flora Nativa”, “Los Reyes del Jardín”, “Etnobotánico I” o de la espiritualidad. Para cada uno de aquellos dedicados a la flora, en la página web se indican los ejemplares que abarcan, información sobre cada una, un cuadro resumiendo los datos, un plano con la ubicación con posibilidad de descargarlo, fotos y el color con el que se identifica (GCBA, 2015).

7.1.5.2. Ecoparque

El ecoparque, ubicado donde anteriormente se encontraba el Jardín Zoológico de la Ciudad de Buenos Aires, es un espacio verde que busca contribuir a la conservación de la biodiversidad y los ambientes naturales a través de experiencias educativas y recreativas y revalorizar el patrimonio cultural y natural. Entre las acciones en pos de este primer objetivo, se destaca el Centro de Rescate de fauna silvestre, marina y de reptiles y anfibios. Además, se iniciaron distintos programas de conservación, por ejemplo, del Cóndor Andino y de Aves Rapaces.

Si bien los carteles informativos sobre sostenibilidad, reciclaje, flora y fauna de nuestro país y otros temas abundan en el ecoparque, son unos pocos los que cuentan con código QR. Son veintidós en total que corresponden a lo que se denominó “contenidos educativo” en los cuales se expande la información sobre algunos de los aspectos mencionados anteriormente como ser ambientes de Buenos Aires, Guacamayo rojo, Hospital veterinario de fauna silvestre y de la ciudad al mar. El sitio web está pensado para complementar las actividades lúdicas, videos, infografías y guías con temáticas ambientales para el espacio educativo.

7.1.5.3. Parque Carlos Thays y alrededores

A diferencia de los anteriores dos, este proyecto no depende ni abarca exclusivamente al parque. Más bien es una propuesta de la Ciudad de Buenos Aires que incluye esculturas y monumentos que se encuentran en el Parque Carlos Thays y aquellas plazas cercanas, ubicadas en el barrio de Recoleta.

7.2. Análisis

7.2.1. Información e idiomas

La cantidad de la información incluida en los distintos códigos QR es muy variada, incluso dentro de una misma iniciativa, así como el contenido de cada uno. Las audioguías propuestas por Avon en conjunto con el Gobierno de la Ciudad tienen una duración similar entre los diez relatos, de entre tres y cinco minutos, permitiendo escucharlos hasta llegar al siguiente punto. Estas son esencialmente biografías de cada una de las mujeres.

En el caso de “Este lugar tiene historia”, los textos son más acotados tomando aproximadamente entre 30 segundos y un minuto y medio. El contenido depende de donde se encuentre ubicado el código QR, desde el Paseo de la Historieta, bares, parques hasta la

Farmacia “La Estrella”. Sin embargo, todos ellos tienen un punto en común: en cada caso se cuenta la historia del lugar destacado que conforman el casco histórico de la Ciudad de Buenos Aires.

Tanto el Monumentos y Obras de Arte como Edificios Emblemáticos y “Con códigos que rescaten” tienen una presentación bastante similar. Los tres carteles redirigen a la página del Gobierno de la Ciudad, dentro del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana, específicamente en la sección de Paisaje Urbano y Disfrute. La descripción de los edificios de la calle Florida incluyen autor solamente en algunos casos, año o época de construcción, estilo arquitectónico, algún dato sobre su historia y dos fotos. En cuanto a las esculturas y monumentos, se comparte información relativa a su construcción, dimensiones, fotografías y videos. Los principales inconvenientes son la falta de una presentación uniforme ya que no se tienen en cuenta las mismas características para todos los sitios incluidos y las tres propuestas son más bien breves, dejando con ganas de aprender más.

BAenFoco es una de las iniciativas más completa en cuanto a información y presentación ya que para los trece puntos se tienen en cuenta los mismos aspectos: fotografías, historia del edificio, datos “curiosos”, coordenadas y dirección. Sin embargo, en el caso del recorrido por Recoleta, aparece la misma calle y altura para todas las paradas.

Entre los parques, el Jardín Botánico es aquel que más recurre al código QR, con múltiples propuestas sobre la flora, esculturas, proyectos de investigación e información propia del jardín. Si bien la mayoría incluye textos breves, al formar parte de circuitos y senderos, resulta siendo lo necesario para hacer los recorridos en un tiempo razonable. El Ecoparque utiliza menos esta herramienta, dejándolo solamente para comunicar las especies que los visitantes van a poder encontrar y determinados contenidos educativos principalmente sobre la fauna del país. Por último, el Parque Carlos Thays y alrededores presentan unos pocos códigos solamente ubicados en las esculturas que, a pesar de parecer formar parte de un circuito más grande, es difícil determinar cuánto están incluidos y se encuentran más fácilmente aquellos dentro del parque.

En cuanto a los idiomas, la mayoría solo se presenta en español a pesar de que el inglés es considerado “el idioma universal” y aproximadamente un cuarto de los turistas internacionales provienen de Brasil. Sin embargo, la propuesta de Avon, “Este lugar tiene historia” y las esculturas de Parque Chacabuco se encuentran en inglés y solamente la primera incluye el portugués.

7.2.2. Presentación

Si bien, la gran mayoría de los códigos QR derivan a una página web, las herramientas utilizadas dentro de cada iniciativa varían considerablemente.

“Historias de mujeres que inspiran” es la única de las propuestas mencionadas anteriormente que opta por utilizar la aplicación Spotify para las audioguías. El programa en el que se encuentran está denominado de la misma forma y cada uno de los episodios está correctamente identificado con el nombre de la mujer correspondiente y el idioma. Al poder ver todos los episodios con solo escanear un cartel, no es necesario encontrar los diez para disfrutar del programa en su totalidad. Sin embargo, el orden resulta confuso y, en el caso de los turistas extranjeros, dificulta comprender que la misma audioguía se encuentra en otro idioma. Otro inconveniente es que no todos los códigos QR se dirigen a donde deberían, como es el caso del de Macacha Güemes, una vez escaneado deriva a un link que no funciona debido a que fue eliminado o suspendido.

Pasando a “Este lugar tiene historia”, los códigos QR llevan a la persona interesada a la página del gobierno correspondiente. Allí, se presenta un texto en los dos idiomas y ofrece un audio en español contando lo que se encuentra escrito y, solo en algunos casos, agrega alguna breve indicación sobre por dónde continuar el recorrido. A pesar de ello, no ha sido publicada una lista o mapa donde se pueda encontrar este código, a excepción de aquellos incluidos en las noticias, y en la misma página no se indica cuál es el edificio siguiente o el más cercano. A su vez, esto imposibilita que la persona interesada, pueda recorrer la ciudad siguiendo esta propuesta ya que encontrarlos es más bien “de casualidad”.

BAenFoco redirige a una página propia donde se encuentra el texto, fotografías y un mapa para facilitar que las placas sean encontradas. Allí mismo, se indica el orden recomendado para realizar cada uno de los dos circuitos. El orden y la cantidad de sitios incluidos está correctamente pensado y puede ser fácilmente complementado con otras actividades, como recorrer el Museo Nacional de Bellas Artes.

Los monumentos y esculturas que forman parte del MOA, Edificios Emblemáticos y “Con códigos que rescaten” llevan a la página del gobierno de la ciudad que le corresponde a cada código, donde se puede observar la cantidad total incluida. Los primeros dos presentan solamente el texto en español, fotos y, en algunos pocos casos, un video. El tercero agrega, además, la opción del texto en inglés. Un inconveniente que se encuentra en los tres casos es

la falta de placas en algunos sitios que se dicen incluir como la escultura de Ana Frank para el MOA, la mayoría de los edificios para la segunda propuesta y el busto de Domingo Faustino Sarmiento en el Parque Chacabuco.

El Jardín Botánico y Ecoparque deriva a la sección dentro de la página del gobierno que le corresponde a cada uno de ellos. El primero utiliza otros recursos para complementar la información por lo que se vale de imágenes, tablas e incluso de un plano para indicar a los visitantes dónde se encuentra cada una de las especies o escultura propuesta para el circuito. El segundo de ellos solamente utiliza imágenes además del texto en español.

Finalmente, las esculturas del Parque Carlos Thays y alrededores llevan a una página web diseñada en qr-info en la cual se incluye una breve descripción sobre las mismas y, además, sobre el autor con algunas fotos y un mapa. Sin embargo, por momentos el sitio parece no funcionar correctamente, dificultando comprender en qué consiste el circuito.

7.2.3. Ubicación y accesibilidad

En este apartado, se analiza el emplazamiento de cada placa o cartel con el código QR así como las dificultades que puede llegar a presentar para su uso.

Comenzando nuevamente con “Historias de Mujeres que Inspiran”, los carteles están en los postes de intersección entre calles a por lo menos 1,70 metros de altura, siendo verdaderamente complejos para poder ser escaneados por personas jóvenes y mayores y resultando completamente imposible para aquellos en silla de ruedas sin compañía. Otro inconveniente es su ubicación ya que no todos se encuentran exactamente donde lo indica el mapa o en esquinas poco visitadas lo cual, sumado al problema anterior, se vuelven más dificultoso de encontrar y poder disfrutar, ya sea de día como de noche.

Las placas de “Este lugar tiene historia” se encuentran en la fachada de los atractivos y, a pesar de no ser de un gran tamaño, son sencillamente visibles. La accesibilidad varía según el estado de la vereda donde el patrimonio se encuentra. El mismo formato de cartel es utilizado para los pertenecientes a “Monumentos, fachadas y esculturas”, aunque en estos casos es más complicado poder encontrarlos y, principalmente, escanearlos debido a la altura en los edificios de la calle Florida y la ubicación en las esculturas. En este último caso, muchos de eso resultan imposible de alcanzar debido a la distancia en la que se encuentra el cartel. Las siguientes imágenes (1 y 2) muestran la dificultad para acercarse a las placas y la complicación a escanear debido al tamaño y los escalones.



Imagen 1. Monumento Pro Cultural Nacional parte de Monumentos y Obras a Cielo Abierto



Imagen 2. Busto de Chopin en el Parque Chacabuco

Fuente: elaboración propia

Las placas de BAenFoco se encuentran en postes a una altura más razonable y gracias al mapa en su página web encontrarlos no representa una dificultad. Las esculturas y monumentos del Parque Carlos Thays se hallan por “casualidad” ya que depende del funcionamiento del sitio para determinar dónde están ubicados. Finalmente, en el caso del Jardín Botánico y Ecoparque todos los códigos se encuentran dentro del predio por lo que durante el recorrido, el visitante se los va “topando” como herramienta para brindar información adicional.

7.2.4. Conservación y mantenimiento

La conservación y mantenimiento de los distintos carteles en los que se encuentran los códigos QR varían dependiendo del material utilizado ya que la gran mayoría de ellos se encuentra constantemente expuesto a los cambios del clima. Por un lado, casos como “Historias de mujeres que inspiran”, el Jardín Botánico, Ecoparque y parque Carlos Thays están hechos de un elemento que sencillamente puede ser dañado por el tiempo. El primero de ellos, aún

cuando lleva unos pocos meses, ya muestra un leve comienzo de deterioro por lo que este aspecto puede representar un problema a futuro si no se toman medidas previas. La cartelería del Jardín Botánico muestra un desgaste a tal punto que algunos de los códigos no pueden ser escaneados.

Por el otro lado, las iniciativas BAenFoco, “Este lugar tiene historia” y los incluidos en “Museos, fachadas y esculturas” cuentan con cartelería de metal o plástico resistente por lo que la exposición a la meteorología no significa una dificultad y sus placas están bien conservadas, sin daños evidentes. No obstante, en algunos casos se detecta que algunas sufrieron de vandalismo, es decir, la parte del código QR fue tachado impidiendo que pueda ser escaneado.

7.2.5. Difusión y promoción

La última sección corresponde a la difusión de las propuestas para que puedan llegar tanto a turistas como residentes. Este es el mayor problema de la gran mayoría de las opciones que se expusieron ya que a menos que se encuentre dentro de un predio, como se mencionó anteriormente, solamente es posible llegar a conocerlo si se conoce el nombre de la iniciativa.

Las audioguías de “Historias de Mujeres que Inspiran” fueron presentadas al público en el contexto del lanzamiento de una nueva fragancia de Avon, “Herstory” (Infobae, 2020), evento del cual participaron cinco mujeres (Mariana Genesio, Luciana Peker, Victoria Zugazaga, Jimena Ferrer y Paula Pareto) contando su historia. Sin embargo, no fue publicado en redes sociales ni por la marca de cosméticos ni por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, solamente es posible encontrarlo en artículos periodísticos a través de una búsqueda específica. En el caso de “Este lugar tiene historia” se comunicó a través de la página web del Gobierno de la Ciudad y del Instagram del Casco Histórico de la ciudad en su respectivo momento. Lo mismo sucedió con BAenFoco y, además, cuentan con una cuenta de instagram propia. Desde el gobierno se especificó que el Jardín Botánico cuenta con códigos QR y sobre el resto de los proyectos no se encontró que hayan sido informados.

A pesar de existir publicaciones y artículos, sólo es posible acceder a ellos conociendo las propuestas de antemano. Actualmente, no hay ninguna sección desde la página del web, del ente o instagram que incluya dónde el turista puede hacer recorridos por su cuenta utilizando el código QR.

8. CONCLUSIÓN

La ciudad ha ido incorporando lentamente distintas herramientas que brinda la tecnología con el fin de facilitar la vida cotidiana del ciudadano e incentivarlo a conocer más su ciudad y disfrutarla a través de una gran cantidad de actividades. Una de ellas, es el chat con un asistente virtual denominado “Boti”, el cual busca ser un método más rápido y práctico para acceder a información sobre trámites, violencia de género, turnos, turismo, entre otros, y eventos como el Mundial Qatar 2022 y La Noche de los Museos. En cuanto a la seguridad, se presentó un código QR “Buenos Aires te cuita” en los colectivos que permite hacer denuncias a la distancia, es decir, sin la necesidad de ir a la comisaría y cabinas telefónicas ubicadas en subtes y shoppings, que permiten realizar videollamadas con el personal de seguridad. Además, las construcciones edilicias tienen la obligación de mostrar la habilitación correspondiente con un código QR así como las tarjetas de identificación de los extintores y las facturas de gas pueden ser pagadas a través de este medio.

En relación al turismo, la ciudad cuenta con una página web del Ente del Turismo, desde la cual se proponen recorridos por cada barrio para que el turista pueda realizar por su cuenta, visitas, escapadas, paseos, experiencias y otras opciones para disfrutar en la ciudad. Además, posee múltiples cuentas en redes sociales como Instagram y Twitter, a través de las cuales comunican los eventos que se van programando, recuerdas aquellos que se realizarán próximamente y comparten fotos de atractivos de la ciudad invitando a conocerlos.

A pesar de los esfuerzos notorios de la incorporación de la tecnología tanto en la vida diaria como en el sector turístico, las propuestas que utilizan el código QR como herramienta no están correctamente desarrolladas y no conciben con la imagen que la ciudad quiere alcanzar. Los diferentes recorridos suenan atractivos y sumamente interesantes, sin embargo, debido a las falencias expuestas anteriormente, no es posible que sean disfrutados y aprovechados. Ya sea como residente o turista, la principal dificultad reside en poder encontrar algunas de las propuestas que existen debido a la poca difusión a través de los distintos medios. Una vez que la persona se encuentra con el código QR, en muchos de los casos, por más que formen parte de circuitos, es prácticamente imposible determinarlo por la falta de información e indicaciones que faciliten la unión entre punto y punto. A ellos, se agrega, que si bien la Ciudad de Buenos Aires busca posicionarse como destino turístico internacional, pocas propuestas ofrecen la información en otro idioma más allá del español.

Mejorar la oferta turística no significa empezar desde cero ya que las propuestas existentes requieren pocas modificaciones para que puedan aprovecharse aún más. Implica agregar contenido en inglés principalmente, cartelería con códigos QR en los monumentos faltantes y llevar un correcto mantenimiento de cada uno. Además, se recomienda la promoción de circuitos que utilicen estos códigos y puedan ser realizados por el turista por su cuenta a través de redes sociales, esencialmente Instagram ya que tienen “Destacadas”, es decir, la posibilidad de dejar fijo cierto contenido de manera más accesible para sus seguidores.

9. BIBLIOGRAFÍA

Bastida Cevallos, F. Y., & Parra Aguirre, A. G. (2018). *Promoción de los sitios turísticos del Cantón Quevedo y sus alrededores mediante el uso del Código QR, año 2018*. Quevedo, Ecuador. Recuperado el 6 de diciembre de 2022, desde <file:///C:/Users/Acer%20Z1620/Downloads/T-UTEQ.%200052.pdf>

Beltrán, G., & Chueca, E. (2012). *El Código QR como nuevo código de barras de recursos turísticos*.

Bouskela, M., Casseb, M., Bassi, S., De Luca, C., & Facchina, M. (s./f.). *La ruta hacia las Smart Cities. Migrando de una gestión tradicional a la ciudad inteligente. Celebramos el 442° aniversario de la Ciudad | Noticias | Buenos Aires Ciudad - Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. (2022, Junio 9). Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado el 7 de diciembre de, 2022, desde <https://www.buenosaires.gob.ar/cultura/casco-historico/noticias/celebramos-el-442deg-aniversario-de-la-ciudad>

Davies, J. (2014, Septiembre). *Onsite Digital Heritage Interpretation at World Heritage Sites: Current uses and future possibilities*. Academia. Recuperado el 5 de diciembre de 2022, desde https://www.academia.edu/15642304/Onsite_Digital_Heritage_Interpretation_at_World_Heritage_Sites_Current_uses_and_future_possibilities

Destinos Turísticos Inteligentes (DTI): cómo transformar nuestros destinos y nuestras organizaciones turísticas. (s./f.-d). Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Recuperado el 2 de noviembre de 2022, desde <https://www.buenosaires.gob.ar/gobierno/institutodeformacionpolitica/destinos-turisticos-inteligentes-dti-como-transformar-nuestros>

Esculturas y monumentos del Parque Chacabuco. (s./f.-b). Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado el 10 de diciembre de, 2022, desde <https://www.buenosaires.gob.ar/espaciopublicoehigieneurbana/paisaje-urbano-y-disfrute/esculturas-y-monumentos-del-parque-chacabuco>

Generalitat Valenciana, Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas, Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas, & Universidad de Alicante. (2015, Marzo). *Manual Operativo para la configuración de Destinos Turísticos Inteligentes*. Recuperado el 15 de noviembre de 2022, desde

<https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes.pdf>

Grima García, C. A. (2015, Junio). *Smart Cities y Destinos Turísticos Inteligentes: un análisis comparativo*. Málaga, España. Recuperado el 30 de noviembre de 2022, desde

https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10154/Grima_Garcia_TFM.pdf?s

Hernández Bonel, D. (2018, Junio). *Análisis de las Smart Cities: factores que las caracterizan*. Recuperado el 30 de noviembre de 2022, desde

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/168852/An%c3%a1lisis%20de%20las%20Smart%20Cities%20->

[%20Factores%20que%20las%20caracterizan%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/168852/An%c3%a1lisis%20de%20las%20Smart%20Cities%20-%20Factores%20que%20las%20caracterizan%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Información general | Buenos Aires Ciudad - Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (s./f.-c). Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado el 5 de noviembre de, 2022, desde

<https://www.buenosaires.gob.ar/jardinbotanico/informacion-general>

Jiménez, C. (2012, Abril - Junio). Consumidores que escanean y códigos QR. *XVII(2)*, 93. Recuperado el 6 de diciembre de, 2022, desde

<http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/wp-content/uploads/2013/10/02-12jemenezescanea.pdf>

López de Ávila Muñoz, A., & García Sánchez, S. (s./f.). Destinos Turísticos Inteligentes. *Economía Industrial*. Recuperado el 15 de noviembre de 2022, desde <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>

Martínez Iglesias, M., & Sánchez Bergara, S. (s./f.). *Destinos Turísticos Inteligentes: conceptualización, desarrollo e implementación en España*. Recuperado el 20 de noviembre de 2022, desde https://www.ostelea.com/sites/default/files/2020-05/Informe_Turismo_Inteligente.pdf

Medina Núñez, D. C. A. (2015). *Señalización turística y su relación de uso con los Códigos QR por los turistas que visitan los atractivos del centro histórico de Arequipa - 2015*. Arequipa, Perú. Recuperado el 30 de noviembre de 2022, desde <file:///C:/Users/Acer%20Z1620/Downloads/79.0127.TH.pdf>

Monumentos y Obras de Arte (MOA) | Buenos Aires Ciudad - Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (s./f.-a). Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Recuperado el 5 de diciembre de 2022, desde

<https://www.buenosaires.gob.ar/espaciopublicoehigieneurbana/paisaje-urbano-y-disfrute/patio-de-esculturas>

ODS & Destinos Turísticos Inteligentes | Sitio oficial de turismo de la Ciudad de Buenos Aires. (s./f.). Buenos Aires. Recuperado el 2 de noviembre de 2022, desde <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es/article/ods-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes>

Patrimonio QR: colocan códigos en las fachadas de sitios emblemáticos para conocer la historia porteña. (2022, Junio 11). *La Nación*. <https://www.lanacion.com.ar/buenos-aires/patrimonio-qr-colocan-codigos-en-las-fachadas-de-sitios-emblematicos-para-conocer-la-historia-nid11062022/>

Przybylski, G. H. (2018, Junio 28). *La Ciudad de Buenos Aires como Destino Turístico Inteligente: análisis de los sistemas de información online alineado a las expectativas del turista inteligente*. Victoria, Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 5 de diciembre de 2022, desde

10 emblemáticas mujeres argentinas guían un recorrido por Puerto Madero. (2020, Marzo 20). *Infobae*. <https://www.infobae.com/inhouse/2020/03/21/10-emblematicas-mujeres-argentinas-guian-un-recorrido-por-puerto-madero/>

Un jardín para no perderse | Noticias | Buenos Aires Ciudad - Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (2015, Noviembre 6). Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Recuperado el 15 de noviembre de 2022, desde <https://www.buenosaires.gob.ar/noticias/un-jardin-para-no-perderse>