



IV Encuentro de Desarrollo Humano y Turismo Sostenible

# **TURISMO Y EMPLEO**

## **UN FUTURO MEJOR PARA TODOS**



**Servicio de  
Excelencia  
en la labor del  
Guiado Turístico:  
Un embajador de nuestra cultura y ante el contexto del  
cambio climático**



*Solo se logra aplicando la premisa de que el cliente es nuestra prioridad.*

*Busca identificar e inclusive preconcebir las necesidades del cliente.*

*Intenta ser una herramienta para lidiar con clientes difíciles.*

*Permite que las personas conozcan sus potencialidades.*

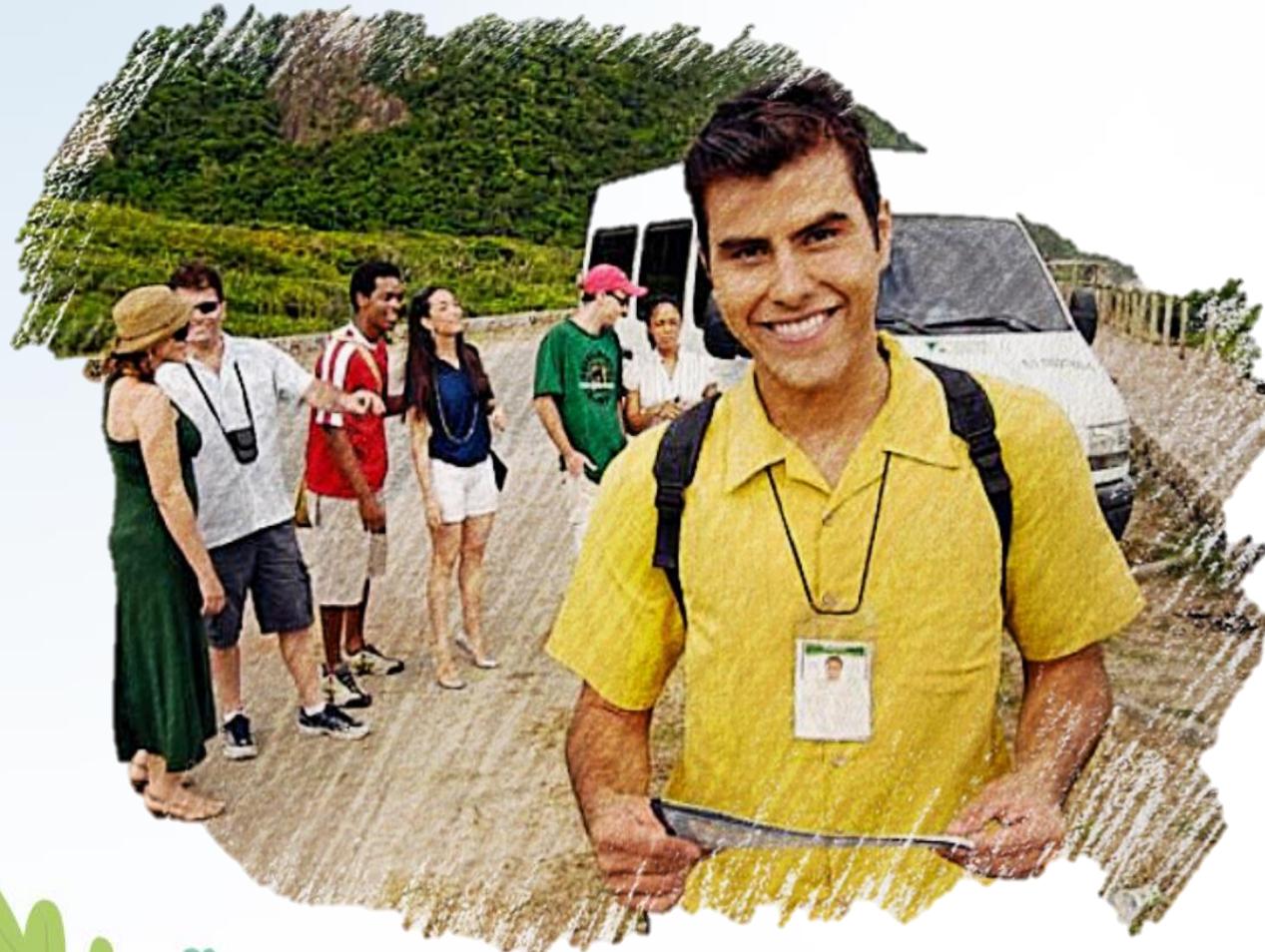
## **¿Objetivos de la Excelencia?**





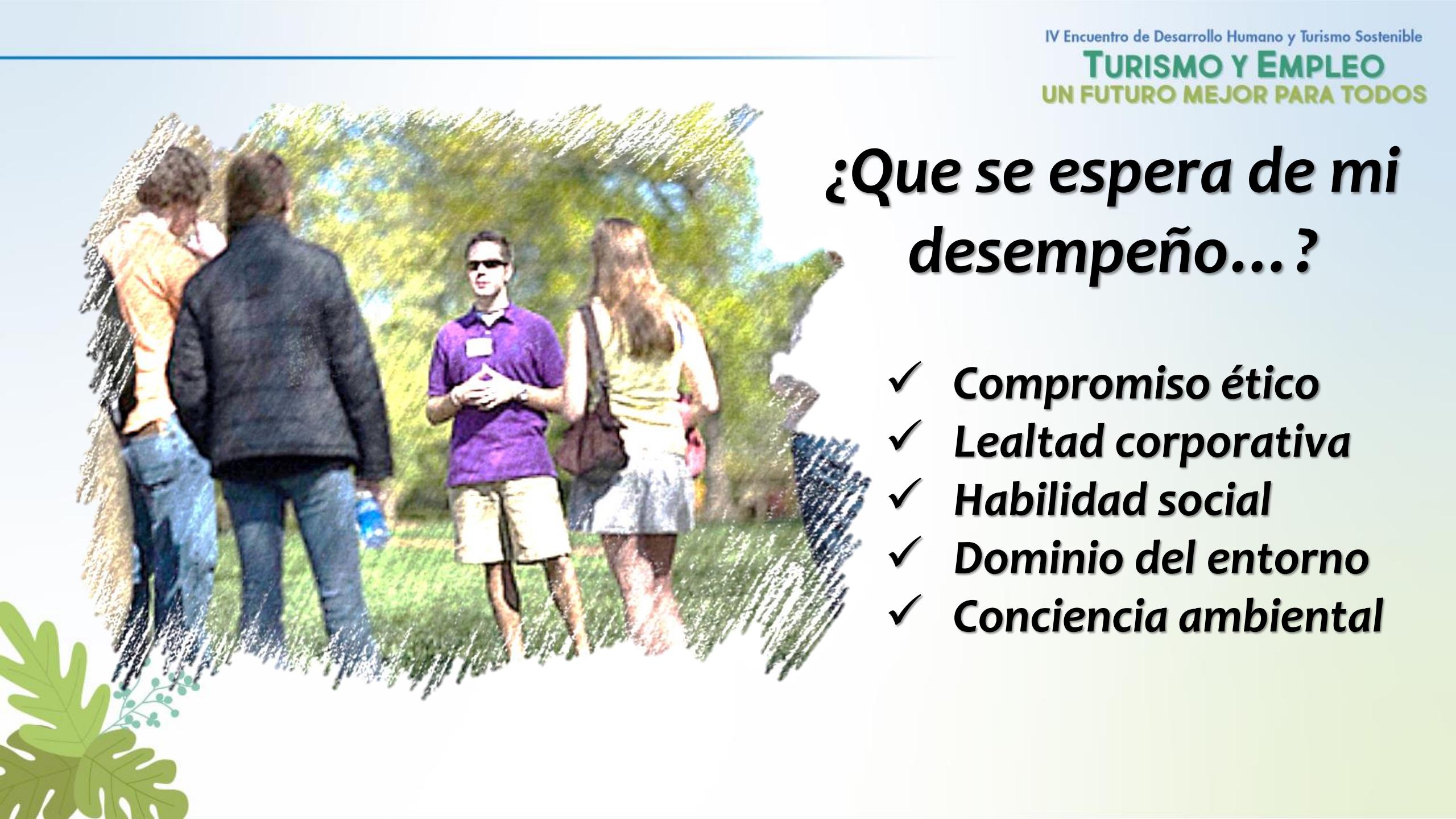
# ¿Excelencia?

*... virtud, talento o calidad, que resultan extraordinariamente buenos(as) y que sobresalen de las normas ordinarias...*



**Entonces cada persona  
debe cuestionarse...**

**¿Qué *me* convierte  
en un profesional  
especial?**



# **¿Que se espera de mi desempeño...?**

- ✓ **Compromiso ético**
- ✓ **Lealtad corporativa**
- ✓ **Habilidad social**
- ✓ **Dominio del entorno**
- ✓ **Conciencia ambiental**



**Premisa del guiado  
turístico...**

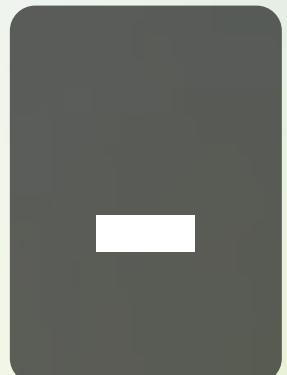
**¡Si el recurso  
turístico  
se acaba el  
guiado  
se acaba!**



**Los consumidores turísticos, llegan  
a su encuentro con nuestro  
escenario tour operativo y  
dependiendo de nuestra atención  
obtendrán experiencias...**



ó



## Premisas de la tour operación comercial

*El cliente siempre desea recibir lo mejor por lo que paga sin importar el monto que hubiese entregado.*



## **Ejemplo The Honeymooners:**

*Una pareja viene al país en un paquete “todo Incluido” de 4 días y 3 noches y su monto total es US\$5800. Entonces...*

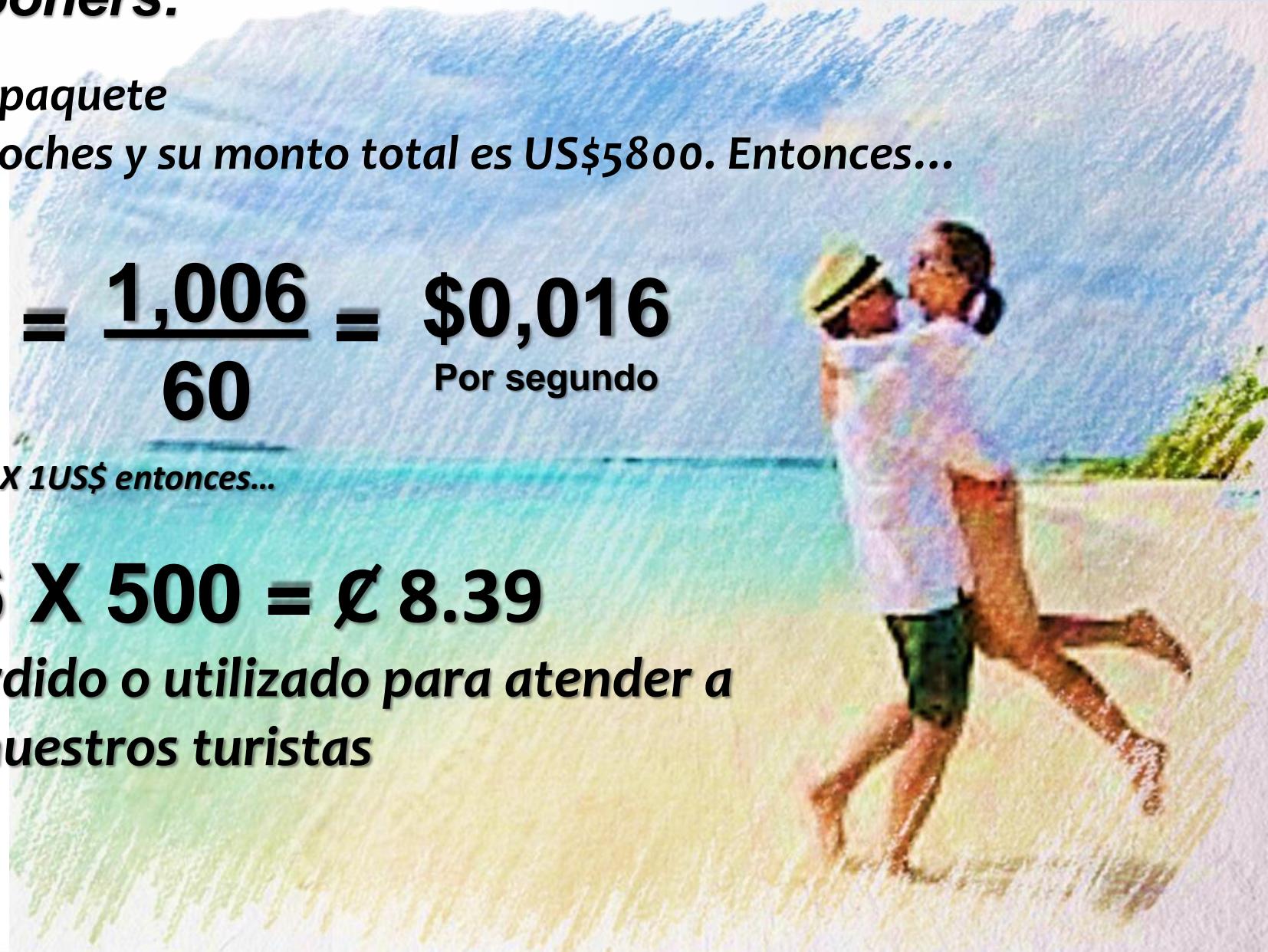
$$\frac{5800}{96} = \frac{60,41}{60} = \frac{1,006}{60} = \$0,016$$

Por segundo

*En un hipotético monto de ₡500 x 1US\$ entonces...*

$$0,016 \times 500 = ₡ 8.39$$

*por segundo perdido o utilizado para atender a nuestros turistas*



## **Premisas de la tour operación comercial**

**Todo servicio tour operativo  
es una adquisición  
perecedera**



## **Premisas de la tour operación comercial**

**Nunca preconciba  
etiquetas ni cometa el  
error de  
asumir  
¡Borre estereotipos  
de su mente;**



## Premisas de la tour operación comercial

*Evite que sus etiquetas  
se conviertan en una  
**cruz***



## **Premisas de la tour operación comercial**

**Nunca hay una segunda  
oportunidad para una  
primera impresión. Cada  
producto tour operativo es  
diferente**



## **Premisas de la tour operación comercial**

***Usted es parte de un  
equipo cuyos integrantes  
nunca va a conocer, pero  
que esperan mucho de  
Usted***



## **Premisas de la tour operación comercial**

**Quienes trabajamos en  
turismo operativo  
tenemos uno de los  
mejores empleos del  
mundo**



## Premisas de la tour operación comercial

*Evite el “no puedo  
ayudarle” y cámbielo  
por la forma en la que  
si puede aportar a las  
necesidades del  
**Cliente***



## Premisas de la tour operación comercial



- ✓ *Los turistas no tiene las soluciones habituales a sus problemas porque están lejos de casa.*
- ✓ *Intente colocarse en su posición cuando sea posible*
- ✓ *Al llegar a su escenario de tour operación la compra del servicio casi siempre esta hecha. Ahora enfóquese en la recompra.*

## Premisas de la tour operación comercial



**Elimine de su  
vocabulario frases  
tales como: “no es  
mi departamento” ó  
“lo siento no me  
toca a mi esa área”.**

## Premisas de la tour operación comercial



***Nunca pida la propina, ni  
siquiera la insinúe porque  
usted no siempre recibe lo  
que merece y cuando lo  
merece, es porque no lo  
pidió.***

## Premisas de la tour operación comercial



**“...Aunque suene paradójico,  
en un servicio turístico  
remunerado, muchas veces lo  
que tiene más valor es  
aquellos que no se incluyó en  
la factura...”**

## Premisas de la tour operación comercial



**“... Si usted está en este negocio del turismo por el dinero, USTED ESTA EN EL NEGOCIO EQUIVOCADO...”**

## Premisas de la tour operación comercial



***“...Si usted está en este  
negocio del turismo por el  
dinero, USTED ESTA EN EL  
NEGOCIO EQUIVOCADO...”***

## Premisas de la tour operación comercial



**Cuando usted se dirige al turista lo hace en nombre propio, la empresa, de su comunidad, de su familia y del país. Un sencillo tour tiene más implicaciones de las que usted cree.**

## Premisas de la tour operación comercial



***Las personas esperan  
escuchar sobre las  
circunstancias positivas y  
negativas del destino.***

***“La verdad se corrompe tanto  
con la mentira, como con el  
silencio”- Cicerón-***

## Premisas de la tour operación comercial



***Los turistas de hoy en día  
se enfocan más en  
comprobar lo investigado  
que en aprender lo  
desconocido. Lo que no  
esperaban, siempre será  
una grata sorpresa.***

# Premisas de la tour operación comercial



**Los Guias deben combinar  
idioma, tradición, costumbre,  
percepción del mundo,  
idiosincrasia y otros para  
ofrecer lo mejor del país a los  
turistas.**

**“La Pureza está en la Mezcla”**

## Premisas de la tour operación comercial



***Una tarea constante del  
Guía debe ser Informar las  
posturas institucionales  
rectoras y de paso las  
reacciones de los  
administrados***

## Premisas de la tour operación comercial



***Trabajar sobre la identidad del destino no solo por su giro comercial, sino por su importancia cultural o ambiental.***

## Premisas de la tour operación comercial



**Los Guías siempre deben intentar reflejar un sentido de pertenencia y demostrar que adhesiones a iniciativas culturales o ambientales son mas bienvenidas.**

# Premisas de la tour operación comercial



***El transito turístico por este esfuerzo podría ser el inicio de una nueva mentalidad. Podría pasar que un activismo se inicie en una experiencia de viaje comercial.***

# Premisas de la tour operación comercial



***Los guías deben trabajar para desarrollar visión comunitaria y disposición al cambio, que se apliquen y se reflejen, en las actividades cotidianas de las personas dentro y fuera del escenario turístico.***

# Contribución del Guiado a los ODS

## 1. Fin de la pobreza



**El guiado debe intentar fomentar el crecimiento económico y el desarrollo de ejecutantes y beneficiarios. El Guía puede ser el enlace que mejore las oportunidades económicas de compradores y proveedores de bienes y servicios de consumo turístico.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 2. Hambre cero



**Es en medio de los servicios guiados que el Guía puede generar conciencia sobre temas tales como la seguridad alimentaria , la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible. Es así como “adoctrina” al turista que luego como consumidor, en casa, apoyará estos esfuerzos.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 3. Salud & Bienestar



**Un guiado integral puede promover salud y el bienestar. No solo para los visitantes sino también para los anfitriones. El turismo operativo puede ser un vector para la práctica del deporte, y la recreación activa o pasiva y con ello la sanidad mental.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 4. Educación de Calidad



**El turismo operativo representa uno de los mejores escenarios de aprendizaje y divulgación eficiente de la información. Las personas ven, huelen, sienten y hasta saborean aquello que les genera aprendizajes reales y perdurables.**

**En el turismo operativo la inclusividad es un hecho integral.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 5. Igualdad de Género



***El mismo guiado es un ejemplo de igualdad de género, pero sin importar quien lo ostente, el ejecutante debe avocarse a empoderar a las mujeres, niñas y niños para liberar su potencial por igual.***

# Contribución del Guiado a los ODS

## 6. Agua Limpia & Saneamiento



**Es en el turismo operativo en donde se pueden constatar los esfuerzos nacionales o globales por preservar el recurso hídrico ya que muchas de sus actividades tienen relación con su existencia. Es una tarea del guía contribuir a que este tema se divulgue.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 7. Energía Limpia y Asequible



**No existe la posibilidad de que subsista el turismo operativo sin el uso de la energía y debido a la escasez de recursos, los guías deben procurar y promover entre turistas y proveedores ahorros y usos eficientes de la energía y no solo por supervivencia de su actividad, sino de la calidad de vida en su entorno.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 8. Trabajo decente y crecimiento económico



**El guiado turístico es en si mismo, uno de los puestos que mejor representa una oportunidad de trabajo decente en el sector turístico. No es capaz de generar riqueza en extremo pero mejora en mucho la calidad de vida de sus ejecutantes y de paso les da la oportunidad de promover cultura, la sostenibilidad y orgullo nacional.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 9. Industria, Innovación, Infraestructura



**El guiado turístico debe ser participante de la divulgación de los esfuerzos innovadores por parte de instituciones, grupos y empresas. Los entornos innovadores y sostenibles logran su mayor aceptación cuando los guías los incluyen en sus elocuciones.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 10. Reducción de la Desigualdad



**El Guía es uno de los pocos agentes de sector que puede promover que los turistas, ayuden a hacer prosperar actividades económicas en su lugar de origen.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 11. Comunidades sostenibles



**Las ciudades hacen esfuerzos por ser cada vez más sostenibles y salvaguardar los entornos culturales. Es trabajo de los Guías rescatar este esfuerzo para que los turistas las perciban como dignas de la visitación. Los guías deben promover los cambios en favor del ambiente y el patrimonio.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 12. Producción y consumo responsables



**Los Guiás debe promover modalidades de consumo y producción sostenibles para que estas se perpetúen y garanticen beneficios sociales y ambientales en el largo plazo. Deben intentar generar interés por prácticas puntuales pero efectivas por parte de los turistas.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 13. Acción por el clima



**El turismo es en parte generador como víctima del cambio climático pero principalmente y ya en su faena contra su deterioro, debe convertirse en parte de las respuestas globales para divulgar su protección. El Guía es un agente de promoción de ese esfuerzo.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 14. Vida submarina



**Los servicios tour operativos en escenarios marinos deben contar con Guías de turismo no solo por un tema de seguridad lógica, sino porque son en extremo frágiles y la conducción de intensiones pueden convertir al turismo en un vector negativo frente a este recurso.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 15. Vida en ecosistemas terrestres



*La razón principal de las vistas de los turistas a los destinos y el sitio en donde generalmente de encuentran los atractivos culturales y naturales. Es mediante el uso de los Guías que los turistas potencian su aprovechamiento de ambos.*

# Contribución del Guiado a los ODS

## 16. Paz, justicia e institucionalidad



**Los encuentros entre personas de contextos culturales diversos, el sector, deben fomentar la tolerancia y el entendimiento multicultural e interconfesional, asentando así los cimientos de sociedades. Los Guías suelen ser el enlace entre esos contextos.**

# Contribución del Guiado a los ODS

## 17. Las alianzas



**Los Guías suelen ser sujetos del entorno privado (agencia o por cuenta propia) que sirven de puente entre las intenciones, atractivos, planta e infraestructura del estado y sus homólogos del sector privado y en eso al final implica una alianza en si misma que persigue la satisfacción del turista.**

# **Muchas Gracias**



