

Buenas Prácticas en el Servicio Turístico

Gestión Ambiental

TURISMO DE NATURALEZA



BIENVENIDOS Y BIENVENIDAS

Principios del éxito: SER-HACER-TENER

Motivación crecimiento personal
BUENA ARMONIA EN EQUIPO

REFLEXION:

El secreto de hacer no es hacer lo que te gusta,
sino amar lo que te gusta

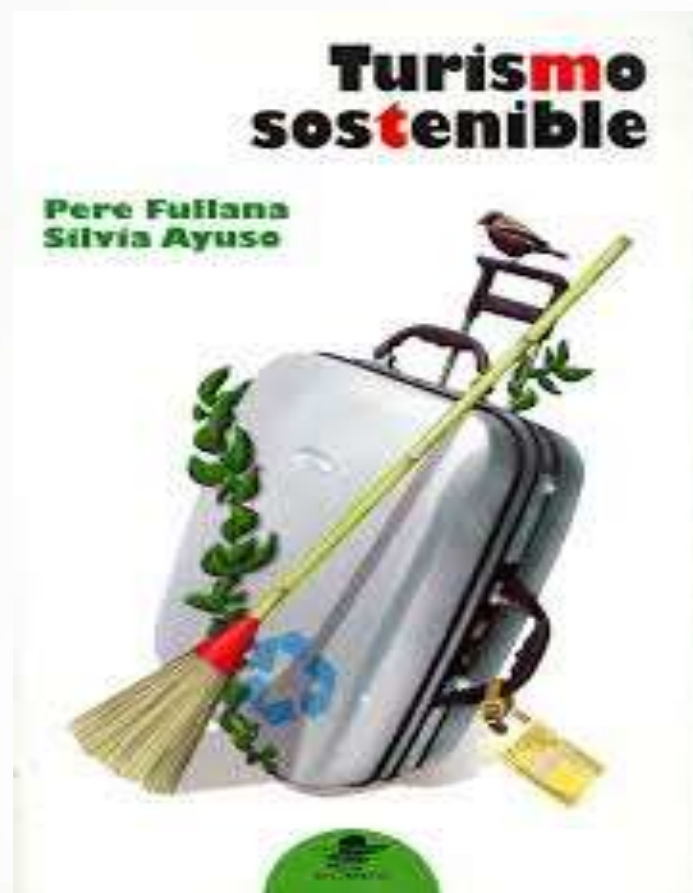


Pregunta

**DESAPRENDER
RE-DESCUBRIR**

**EMPATIA-PREJUICIOS-PERSEVERANCIA
COMPETENTE**

Éxito de una persona es la actitud





Calidad Turística



Sostenibilidad

Desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades



EL TURISMO

Es un movimiento migratorio temporal, por tierra, mar o aire, que desplaza a los turistas de un punto geográfico a otro. Pudiendo desarrollarse dentro o fuera del país. En un viaje turístico lo importante es el desplazamiento mismo y el destino. Un turista puede estar interesado en la belleza natural de un lugar, en su gente, en su gastronomía o en las obras culturales del lugar, las realizaciones productivas.



NEURO TURISMO

- En mercados tan dinámicos, complejos, diversos y hostiles como el turístico, y aún más en coyunturas de recursos más escasos con creciente presión para ser optimizados (llamémosle recesión, crisis, o época de vacas flacas), no cabe improvisar decisiones. Estas han de ser eficaces y, además, eficientes, para lo cual se precisa de una buena información que las soporte.

• ECOTURISMO

- Se define como el turismo de la naturaleza que contribuye realmente a la conservación medioambiental, realizándose por medio de:
- La creación de fondos para las zonas protegidas.
- La creación de posibilidades de empleo para las comunidades vecinas a las zonas protegidas.
- La educación ambiental de los visitantes.



TURISMO VERDE

- Concepto similar al ecoturismo, enfatizando la integración del turista con el entorno. Aunque en este entorno no se encuentran sólo aspectos medioambientales, sino que aparecen otros como el factor humano.

TURISMO DE INTERIOR

- Hace referencia a aquellas tipologías turísticas que no son de litoral (sol y playa). Integra al turismo rural junto a otros turismos específicos que se realizan en las zonas no costeras

TURISMO CULTURAL

- Segmento de turistas que visitan los pueblos de una comarca concreta con la motivación de conocer o visitar su patrimonio histórico-artístico, costumbres populares, folklore tradicional, etc.

TURISMO DE AVENTURA Y DEPORTIVO

- La principal motivación es la realización de una actividad al aire libre con cierto nivel de riesgo o de una actividad deportiva igualmente al aire libre.



TURISMO ALTERNATIVO

- Es el turismo que rechaza las corrientes de masas y respeta como máxima al medio y las sociedades locales.

AGROTURISMO

- Constituye el modelo más extendido en la mayoría de los países de la Comunidad Europea. Consiste en la oferta de alojamiento en casas de agricultores, donde el propietario o gestor compatibiliza la actividad agrícola y/o ganadera con la oferta de alojamiento y otros servicios turísticos.



- Se trata de un turismo respetuoso con el medio ambiente, que pretende llegar al desarrollo socioeconómico de la zona a través de la conservación de la naturaleza.
- El turismo rural es una actividad económica en sí misma, que puede constituir un aporte de renta complementaria para la población del medio rural.



El turismo rural implica a toda la población y pretende la integración sociocultural y económica de la oferta en el entorno en el que se desarrolla. Por ello, necesita de la participación total y permanente de todos los habitantes de un pueblo,. El turismo rural sólo podrá desarrollarse de forma óptima si todos los actores de un pueblo, región , son conscientes de su responsabilidad turística.



La base de este turismo es el medio rural en sentido amplio: los paisajes naturales, campos y montañas, ríos y valles, la arquitectura típica, la flora y la fauna, las formas de vida tradicionales, el folklore,... La cultura rural es un elemento que tiene que entrar en la composición del producto, por lo que es de gran importancia conservar la identidad y autenticidad del medio



Las buenas prácticas en el servicio turístico se refieren a un conjunto de acciones y comportamientos que buscan mejorar la calidad de la experiencia turística, tanto para el visitante como para la comunidad local, promoviendo la sostenibilidad y el respeto por el entorno. Estas prácticas incluyen la cortesía, el respeto, la empatía y la disposición para ayudar al turista, así como la promoción de la sostenibilidad ambiental y cultural





Atención al cliente

- **Escucha activa:** Prestar atención real a las necesidades y deseos del cliente.
- **Empatía y amabilidad:** Tratar a cada visitante con respeto, cortesía y una actitud positiva.
- **Comunicación clara:** Usar un lenguaje sencillo, cordial y adaptado al nivel del cliente.
- **Resolución rápida de problemas:** Atender quejas o inconvenientes con prontitud y soluciones efectivas.



Profesionalismo

- **Capacitación continua:** Actualizar conocimientos sobre destinos, cultura local, idiomas y nuevas tecnologías.
- **Presentación personal:** Uniforme limpio, actitud profesional, puntualidad y buena higiene.
- **Cumplimiento de normas y protocolos:** Seguridad, higiene, sostenibilidad y políticas internas.

Sostenibilidad

- **Reducción de residuos:** Uso responsable de recursos naturales, reciclaje y reducción de plásticos.
- **Apoyo a proveedores locales:** Integrar productos y servicios de la comunidad local.
- **Educación ambiental a turistas:** Informar sobre prácticas responsables y conservación del entorno.



Uso de tecnología

- **Sistemas de reservas eficientes:** Plataformas intuitivas y actualizadas.
- **Gestión digital de comentarios:** Responder reseñas y usar feedback para mejorar.
- **Automatización sin perder el trato humano:** Incorporar herramientas digitales manteniendo la calidez en el trato.



Diversidad e inclusión

- **Accesibilidad universal:** Infraestructura y servicios adaptados a personas con discapacidad.
- **Multiculturalidad:** Formación en atención a clientes de distintas culturas y religiones.
- **Igualdad de oportunidades:** Promoción de la equidad en el empleo y trato sin discriminación.



Experiencia del cliente

- **Personalización del servicio:** Anticipar y adaptar la oferta a gustos personales.
- **Sorpresas agradables:** Detalles como bienvenida personalizada o amenidades especiales.
- **Valor agregado:** Ofrecer algo más de lo esperado, como recomendaciones exclusivas o actividades únicas.



PROMESA DE VALOR , VALOR AGREGADO



- Buenas Prácticas en el
Servicio Turístico y
Hotelero en el
Departamento del Cauca



Buen Servicio en el Cauca

hacer que cada visitante se sienta bienvenido,
respetado y feliz durante su experiencia turística. ¡Es
crear recuerdos inolvidables!





Prestar un buen servicio es hacer que cada cliente o visitante se sienta bienvenido, valorado y satisfecho con su experiencia.

Significa ofrecer algo más que lo básico: brindar una atención amable, eficiente, personalizada y con respeto.



- **Atención al Cliente con Enfoque Cultural**
- **Reconocer la diversidad étnica:** Tratar con respeto y conocimiento a las comunidades indígenas (como los Misak, Nasa o Yanacona) y afrodescendientes.
- **Idiomas y dialectos:** Valorar y, si es posible, aprender expresiones en lenguas nativas (como el nam trik o nasa yuwe) para mejorar la experiencia.
- **Información clara y veraz:** Ofrecer datos fiables sobre atractivos como Silvia, Popayán, el Parque Nacional Natural Puracé, entre otros.

Profesionalismo y Orgullo Local

- **Formación continua:** Capacitarse en historia, cultura, biodiversidad y rutas como la del “Agua y el Azufre” en Puracé.
- **Promoción del patrimonio:** Explicar con pasión la riqueza de la Semana Santa de Popayán (Patrimonio Inmaterial de la Humanidad) o las cocinas tradicionales.
- **Vestimenta adecuada:** Mostrar respeto por el entorno y por la cultura local con una presentación pulcra y sobria.



Turismo Sostenible y Comunitario

- **Aliarse con comunidades:** Trabajar de la mano con resguardos indígenas y consejos comunitarios que ofrecen turismo vivencial.
- **Cuidado del medio ambiente:** En zonas naturales como los páramos, promover caminatas responsables, guianza ecológica y no dejar basura.
- **Uso responsable del agua y energía:** Muy importante en zonas rurales o de alta montaña.



Inclusión y Turismo para Todos

- **Accesibilidad progresiva:** Adaptar senderos y hospedajes para personas mayores o con discapacidad.
- **Sensibilidad frente a la diversidad:** Incluir servicios para todos los perfiles de turistas sin discriminación de género, religión o procedencia.



Tecnología con Calidez

- **Presencia digital básica:** Tener redes sociales actualizadas y responder amablemente a comentarios o consultas.
- **Reservas fáciles:** Utilizar herramientas como WhatsApp Business o Google Maps para facilitar la reserva y ubicación.
- **Promoción del boca a boca digital:** Incentivar que los visitantes compartan su experiencia en redes y TripAdvisor.



Crear Experiencias Memorables

- **Cocinas ancestrales:** Incluir en el servicio degustaciones de platos como empanadas de pipián, tamales caucanos o bebidas tradicionales como el champús.
- **Artesanías con historia:** Conectar al turista con productos hechos por comunidades locales (tejidos, mochilas, cerámicas).
- **Turismo con sentido:** Explicar el porqué de los rituales, bailes o leyendas que se vivencian, no solo mostrarlos.



Principios Clave para Prestar un Buen Servicio

Principio

😊 Amabilidad

👂 Escucha activa

🧐 Respeto cultural

🕒 Puntualidad y eficiencia

💬 Comunicación clara

🌍 Compromiso ambiental

¿Qué significa?

Tratar con cortesía, paciencia y una sonrisa.

Prestar atención a lo que el cliente necesita.

Valorar las diferencias culturales, religiosas y sociales.

Cumplir horarios y ofrecer soluciones rápidas.

Hablar de forma comprensible, cordial y con buen tono.

Cuidar el entorno natural y promover la sostenibilidad.

Ejemplo en el Cauca

Saludar calurosamente al visitante al llegar a Popayán.

Si un turista pregunta por platos típicos, ofrecer varias opciones con explicación.

Respetar las costumbres de los pueblos indígenas en Silvia.

Estar a tiempo para un recorrido guiado al Parque Puracé.

Explicar una actividad turística sin términos complicados.

Informar al turista sobre cómo no dejar residuos durante una caminata ecológica.



Un buen servicio:

- Hace que los visitantes quieran volver.
- Genera recomendaciones boca a boca.
 - Eleva la reputación de la región.
- Fortalece el empleo local y la economía.



CLAVES PARA BRINDAR UN EXCELENTE SERVICIO

1. Amabilidad y sonrisa siempre

Trata con cortesía y empatía. Una sonrisa abre puertas y corazones.

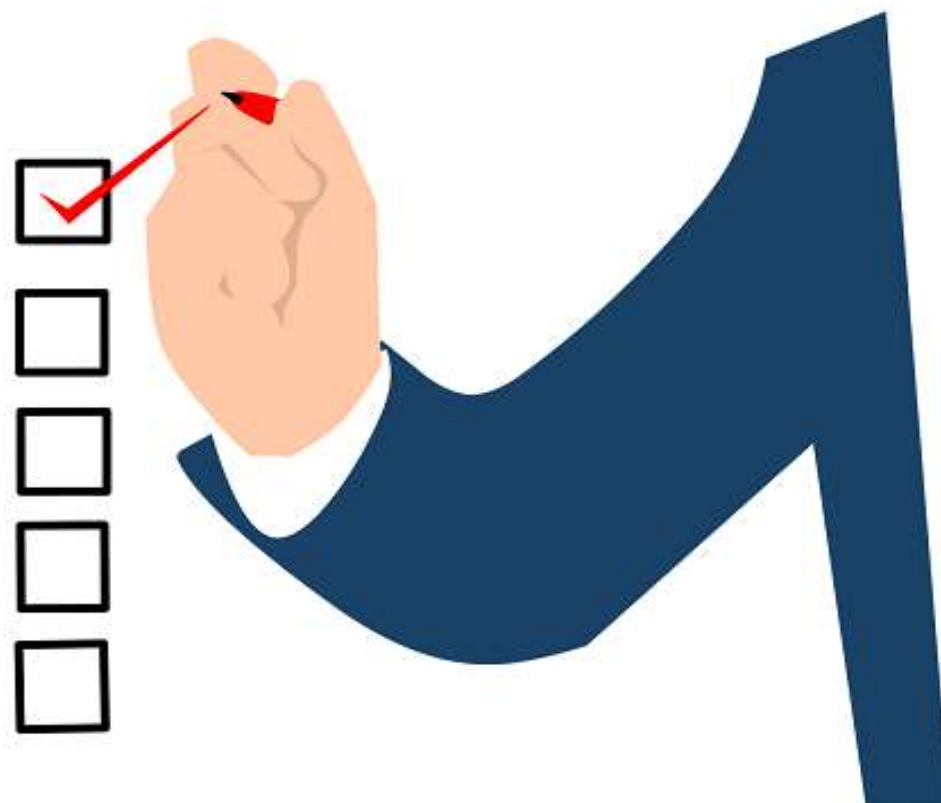
2. Escucha con atención

Comprende lo que el cliente necesita. No adivines: ¡pregunta!

3. Sé puntual y organizado

Cumple horarios y coordina los servicios con responsabilidad.





EN EL CAUCA...

- Recibimos a los visitantes como familia.
- Compartimos nuestras tradiciones
- Somos guardianes de la tierra, el agua y las culturas vivas.



Desarrollo Rural Local: Proceso de organización del futuro de un territorio, que resulta del esfuerzo de concertación y planificación emprendido por el conjunto de actores locales, con el fin de valorar los recursos humanos y materiales de un territorio dado, manteniendo una negociación o diálogo con los centros de decisión económicos, sociales y políticos en donde se integran y de los que dependen.



Planificación Turística

- La planificación turística es un requerimiento fundamental para el desarrollo de la actividad turística pues garantiza la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente local. Además, la adecuada satisfacción de la demanda, para la viabilidad y posibilidad económica de los proyectos turísticos.

- Mejorar la calidad de vida de la comunidad anfitriona.
- Promover el desarrollo del Patrimonio cultural y natural.
- Proteger el medio ambiente para evitar su deterioro y destrucción.
- Lograr y mantener un producto turístico competitivo que no afecte al medio natural ni al equilibrio biológico y cultural del destino



VALORAR CALIDAD PRODUCTO PROPIOS
FORMACIÓN PRODUCTOS ELEMENTOS MERCADO
ORDENACIÓN PRODUCTOS TIPOLOGÍA SALUDABLE
INNOVACIÓN INSTRUMENTALES AUDITORÍA TURÍSTICOS
DIVERSIFICACIÓN
TURÍSTICO MARCA VIDA
BENEFICIOS **DESARROLLO** COMPETITIVIDAD
LOCAL POLÍTICAS POSICIONAMIENTO HERRAMIENTAS
SOSTENIBILIDAD OPORTUNIDADES ANÁLISIS
POSIBILIDADES
ACCIÓN PLANIFICACIÓN POSITIVOS TURÍSTICA
DINAMIZADOR ESTILO NEGATIVOS DISEÑO VIABILIDAD
DESTINO POTENCIAL EFECTOS CICLO EFECTO
OFERTA TENDENCIA DAÑO

OBJETIVOS:

- Mejora de la calidad de vida en el espacio rural.
- Regeneración y dinamización del tejido socioeconómico del medio rural.
- Mantenimiento de la población en el medio.
- Protección medioambiental.
- Creación de empleo estable mediante la especialización y diversificación de la actividad económica.



PRINCIPIOS:

- Participación de los interesados en la confección de su propio desarrollo, generando motivación, creatividad y compromiso.
- Pluriactividad.
- Fomento de la formación.
- Dinamización social y cultural de la población rural.
- Cooperación administrativa e institucional





El contacto del guía con el turista es permanente.

Él es quien moldea y gesta el producto turístico

los servicios y las condiciones que estos se realicen.



- El Informador debe manejar desde nociones y principios de algunas áreas del conocimiento, hasta complejas técnicas, normas y profundos conceptos de aquellos temas que sean objeto de su trabajo. Este extenso saber es garantía de calidad de sus prestaciones como profesional del turismo.

- De espíritu versátil, vital, ávido de aprender, des complicado sin importar la edad
- Dinámico, positivo, innovador capaz de proponer alternativas y ser creativo
- Sociable, compartir experiencias y disfrutar de la compañía de otros



- Recursivo, que pueda resolver situaciones puntuales con iniciativa, y criterios adecuados con seguridad, equidad, bienestar, administrando adecuadamente los recursos
- Responsable, dispuesto a asumir consecuencias de acciones emprendidas
- Servicial, con espíritu de colaborador



- Técnicas de comunicación y expresión
- Técnicas de elaboración de informes
- Técnicas de organización y control de grupos
- Manejo de divisas
- Entrenamiento de primeros auxilios (manejo de reanimación, fracturas, heridas abiertas y cerradas, inmovilización, transporte de heridos)





“Un buen servicio no
se improvisa, ¡se
aprende, se vive y se
comparte!”



Calidad y Excelencia que Dejan Huella



Portadofb.com



Es el conjunto de acciones, actitudes y valores que garantizan que el visitante se sienta bien recibido, bien atendido y feliz durante toda su experiencia de viaje.

- Un buen servicio al cliente es clave para que el turista:
 - ✓ ☐ Regrese
 - ✓ ☐ Recomendende el destino
 - ✓ ☐ Valore nuestra cultura y nuestro trabajo



PRINCIPIOS DE UN SERVICIO DE CALIDAD

- ✓ Amabilidad y cortesía: Tratar al visitante como un invitado de honor.
- ✓ Comunicación clara y positiva: Escuchar, responder y orientar con respeto.
- ✓ Puntualidad y cumplimiento: Ofrecer lo prometido, en tiempo y forma.
- ✓ Conocimiento del destino: Saber explicar historia, cultura, gastronomía y atractivos.
- ✓ Respeto por la diversidad: Aceptar y valorar diferencias culturales, étnicas y personales.
- ✓ Trabajo en equipo: Todos los colaboradores deben compartir el compromiso de calidad.



La excelencia se logra cuando el
servicio:

Supera expectativas
Se adapta al cliente
Cuida cada detalle
Se ofrece con pasión







En el Cauca, ofrecer calidad es:

- Recibir al visitante con calidez
- Ofrecer información clara sobre la historia local.
- Respetar las costumbres indígenas y afrodescendientes.
- Brindar experiencias auténticas y seguras.
- Promover el turismo responsable con el medioambiente.



“El turismo es una oportunidad de mostrar lo mejor de nuestra gente. La calidad y la excelencia empiezan con una sonrisa y un corazón dispuesto a servir.”



- Buen estado físico
- Autodisciplina
- Información socio cultural actualizada
- Técnicas de animación
- Relaciones Públicas y Protocolo



- Destino a visitar
- Historia, Arte, Geografía y Folklore del lugar a visitar
- Psicología Aplicada
- Rutas turísticas
- Primeros auxilios
- Normas varias



- Recibir y trasladar al turista
- Conducción de grupos y de animación sociocultural
- Asistir a grupos y/o clientes individuales
- Dar información respetuosa veraz y oportuna
- Acompañar al turista o grupos durante la excursión a cargo
- Contratar servicios complementarios





- Elaborar y gestionar presupuestos
- Contratar informadores locales
- Organizar los recorridos• Asesorar y orientar al turista
- Prestar al turista la asistencia necesaria en trámites
- Prevenir eventualidades que afecten la integridad física y moral tanto propia como del o de los turistas
- Solución de imprevistos



- La realización plena del ser humano
- La igualdad de los pueblos
- La originalidad y el afianzamiento de las culturas de los pueblos.
- Una contribución cada vez mayor a la educación
- La liberación del hombre, respetando su identidad y dignidad.
- Crear una estructura socioeconómica sólida
- Contribuir al desarrollo económico y cultural de los pueblos.









SENDERO O CAMINO

- Sendero por donde se suele transitar y poner en comunicación entre sí poblaciones de gran importancia. Por ende, es común y frecuentado por caminantes, carruajes y mulas. Hoy en día, por lo general, los caminos y los senderos son vías sin asfalto que hacen difícil el tráfico vehicular.



***Nuestro objetivo es ofrecer
algo nuevo y novedoso cada día.***



Nuestra única condición es la de provocar que ese espacio forme parte de las próximas generaciones, es decir asegurarnos de que puedan en un futuro hablar de su esencia y su origen a través de las mil y una forma de expresión que tiene el ser humano





© Can Stock Photo - csp15515999



usted estará apoyando compañías que conservan los recursos naturales, protegen la flora y la vida silvestre y que contribuyen al bienestar de las comunidades locales. Además, ayudará a asegurar que estos tesoros permanezcan para que las generaciones futuras puedan disfrutarlos



Sus buenas prácticas de gestión incluyen conservar el agua, la energía, el patrimonio cultural y apoyar proyectos comunitarios de conservación, reciclar y dar tratamiento a los desechos, y proveerse de productos de fuentes locales para sus restaurantes y tiendas de regalos



más negocios turísticos dicen ser
“verdes” o “amigables con el
ambiente”, pero ¿qué significa eso
realmente? ¿Cómo puede saber si estas
empresas en realidad son ambiental y
socialmente responsables?

Comportamiento: sea respetuosos de la privacidad de los residentes locales. Pida permiso antes de entrar a lugares sagrados, hogares o tierras privadas.

Fotografías: sea sensible con respecto a cuándo y dónde tomar fotografías y videos de las personas. Siempre pregunte antes.



Ambiente: respete el ambiente natural. Nunca toque o perturbe la vida silvestre. Camine siempre por los senderos designados. Apoye la conservación pagando las tarifas de entrada a los parques y otros sitios protegidos.

Productos animales y del bosque: nunca compre artesanías, vestidos, muebles u otros productos derivados de especies de plantas o animales silvestres protegidas o amenazadas. De todos modos, en muchos países es ilegal ingresar este tipo de bienes.



Contrate informadores locales: enriquezca su experiencia y apoye la economía local. Pregunte a los informadores si tienen licencia y si viven en las cercanías. ¿Son recomendados por los operadores turísticos?



- Actividades desarrolladas dentro del entorno hotelero y en otro establecimiento de hospedaje o servicios directos al turista, considerando que dichas actividades se desprendan de un programa elaborado con actividades de entretenimiento de orden grupal, y sin más objetivo que la diversión y la integración.



- las actividades se desprenden de un programa que tiene la finalidad de integrar al turista con los usos y costumbres de la comunidad y su entorno, estas son elegidas por el turista y los grupos de atención son reducidos.



- Dentro de sus habilidades debe tener un claro sentido de responsabilidad social y ecológica, el gusto por la naturaleza y la vida cotidiana de las comunidades rurales.



- También debe contar con el sentido de tolerancia a las adversidades climáticas o de confort, el respeto por las tradiciones y costumbres de los pueblos y las comunidades indígenas.
- Saberes.
- Conocimiento de primeros auxilios, excursionismo, turismo alternativo, cultura del entorno, flora y fauna, manejo y conducción de grupos, facilidad de palabra, teoría básica de Turismo Rural y todos los conocimientos inherentes en la materia.



© Can Stock Photo - csp16713229



www.bigstock.com - 48284453



La única regla es no perder la capacidad de asombro, porque estamos navegando en un mundo vivo, de consecuencias espontaneas de sucesos que viven muchas veces un solo momento y tiene la categoría de irrepetibles, todo esto es por causa de nuestra realidad finita.



GRACIAS
GRACIAS



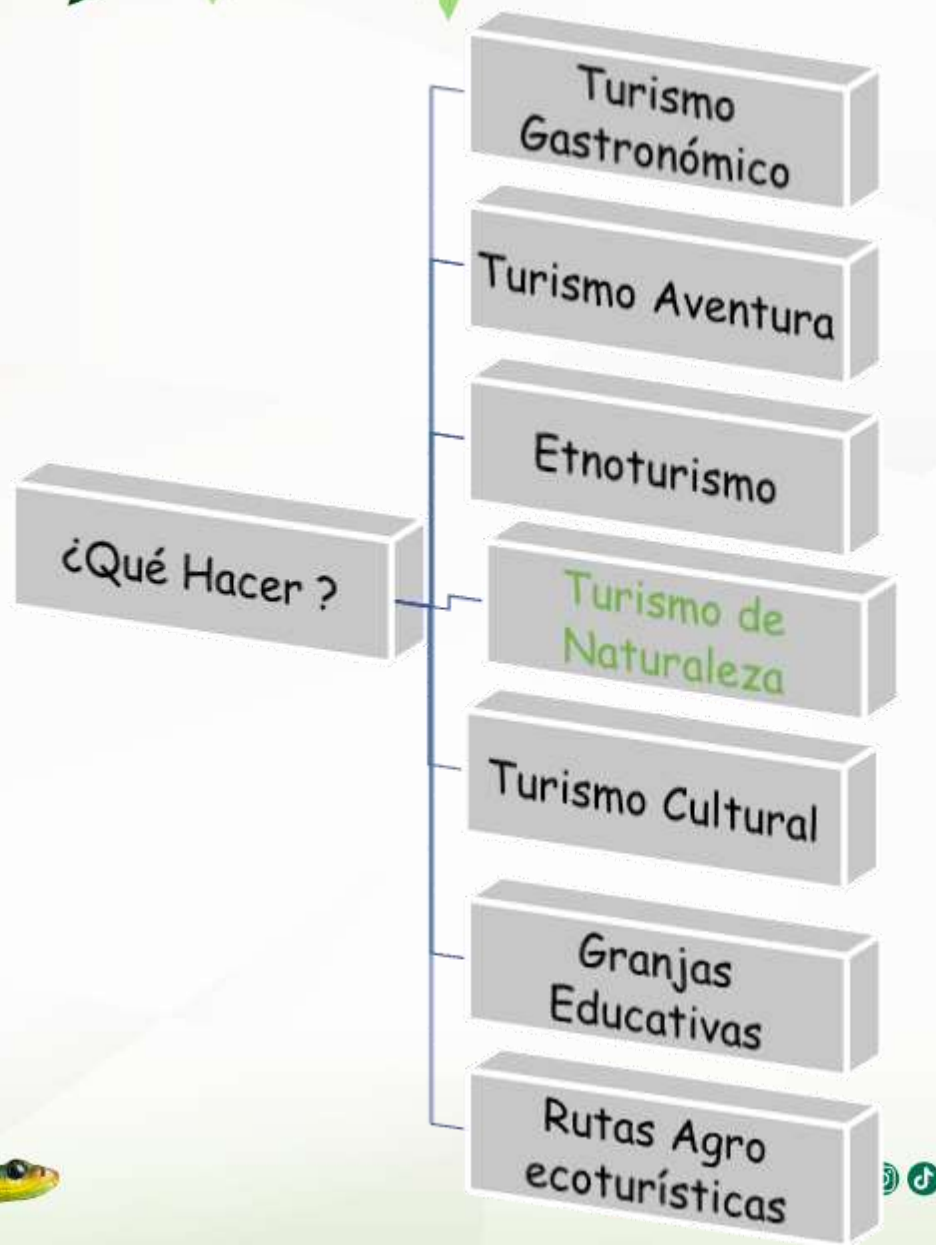


MUCHAS GRACIAS
HASTA PRONTO



DESTINOS

Lugares importantes y
representativos de la región.



Calendario de Eventos

Cronograma de actividades que se van a realizar en la ruta



- Para tener las herramientas cognoscitivas necesarias para afrontar los diversos escenarios económicos
- **Creatividad**
Para inventar nuevos y mejores eventos.
- **Ejecutividad**
Para concretarlos.
- **Capacidad de Improvisación**



- La inteligencia emocional es una cualidad que nos capacita para relacionarnos con nosotros mismos y con los demás.



En la inteligencia emocional participan tres componentes generales:

la experiencia subjetiva, la reacción psicológica y la comunicación hacia el exterior.









INTEGRACION DEL SER CON TU INSPIRACION SOSTENIBLE

• ANTONIO MONTECINOS

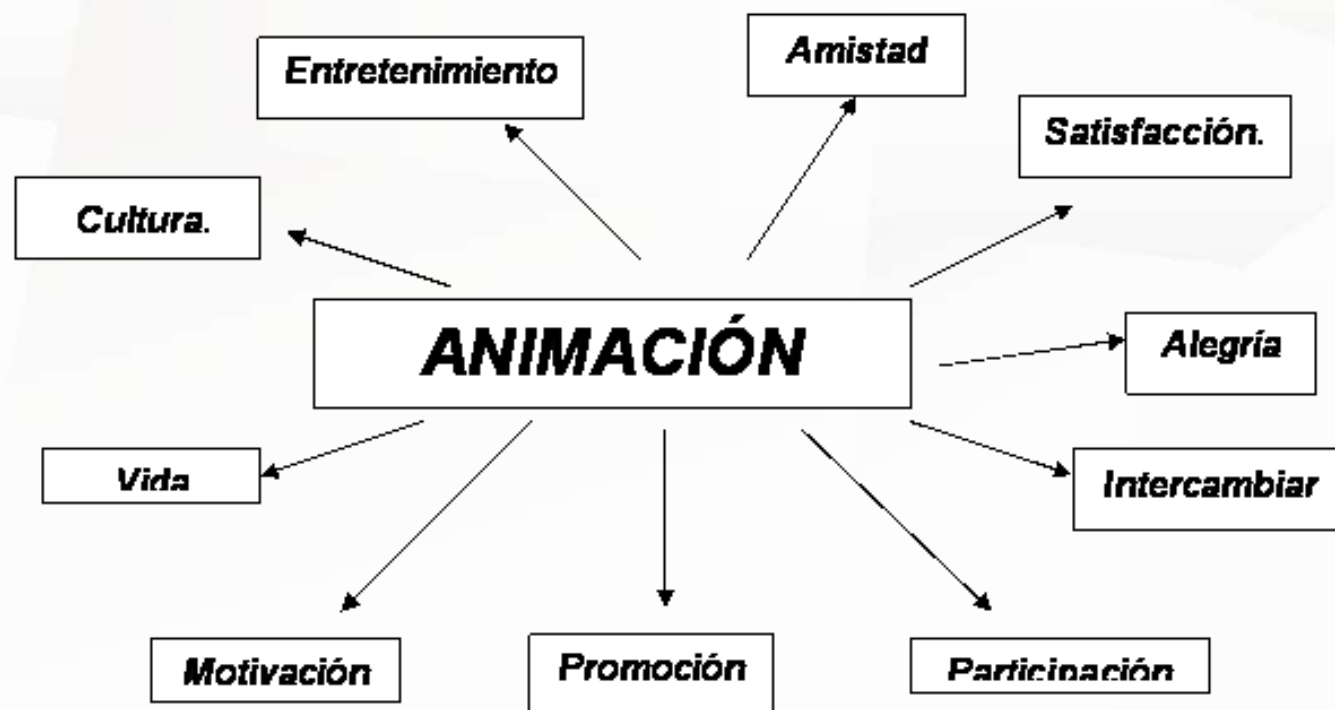




**"Solo cabe progresar cuando se
piensa en grande , solo es posible
avanzar cuando se mira lejos"**

ANONIMO





Las 7 cualidades del *Emprendedor de éxito*



SUPERACIÓN
Alcanzar metas



INTUICIÓN
Detectar oportunidades



EMPATÍA
Ponerse en el lugar
de otros



CONSTANCIA
Terminar lo que
empezaste



INICIATIVA
Poner en marcha las ideas



CURIOSIDAD
Inquietud por descubrir
nuevas opciones



RECILIENCIA
Capacidad para superar y salir
fortalecido de los contratiempos

TRUFFADE
Punto Social & Emprendar

**Servir es repartir alegría, estima,
admiración, respeto, gratitud,
sinceridad, honestidad, libertad,
fe, confianza, esperanza, amistad.**

**Servir es distribuir afecto,
bondad, apoyo moral y también ayuda
material.**

**Servir es dar con las manos, es dar
con el alma, es dar, siempre dar.**

ATIENDA COMO LE GUSTARIA, QUE LO ATIENDAN

**“Viajar
enseña
tolerancia.”**

(Benjamin Disraeli)

101 LUGARES INCREIBLES .COM



FRASES CELEBRES

- "Una vez al año ve a algún lugar en el que nunca hayas estado antes". **Dalai Lama**
- "La mejor universidad es el viajar". **Paulo Coelho**
- "Un viajero sabio nunca desprecia su propio país". **Carlo Goldoni**
- "Viajar implica cambiar de actitud: se agudiza la curiosidad, se abren las ventanas de los sentidos y nos volvemos mucho más receptivos a todo lo nuevo". **Mayte Suarez Santos**



- "Viajar es una forma de educación al aire libre, es un medio de expandir nuestra visión y conocimiento del mundo". **Hsing-Yun**
- "El turismo favorece el contacto del hombre con la naturaleza y con las culturas, promueve la valorización de los recursos ambientales y presenta las bellezas de la creación como una herencia común de toda la familia humana". **Juan Pablo II**



- “Lo importante no es el viaje si no el camino, no viajes demasiado de prisa o pierdes la esencia del mismo”. **Luis L’Amour**
- “El que está acostumbrado a viajar, sabe que siempre es necesario partir algún día”. **Paulo Coelho**

