

CONCIENTUR

Turismo con-ciencia



CONCURSO ESCOLAR

Grabar un **vídeo** donde se describa, reflexione, identifiquen causas o propongan soluciones sobre una paradoja

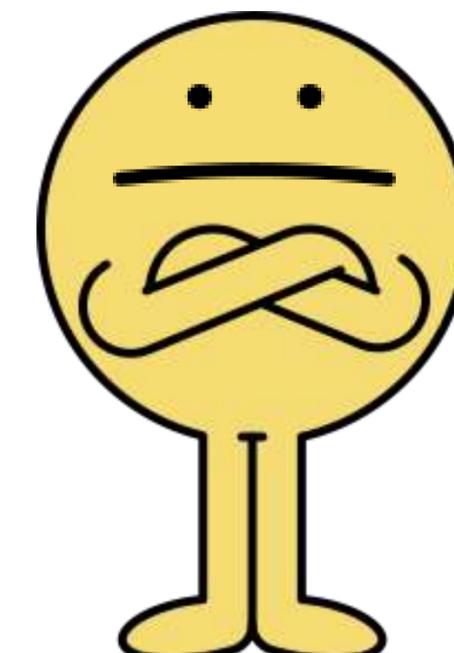
- Duración: máximo 3 minutos
- Orientación: horizontal
- Idioma: español





¿QUÉ SON LAS PARADOJAS?

Una paradoja es una idea extraña,
una opinión diferente a la de los demás,
dos afirmaciones que dicen cosas opuestas
para hacernos pensar



EJEMPLOS DE PARADOJAS

Lo barato sale caro

ideas opuestas

→ explicación

Cuando compramos algo barato puede que al final sea más caro porque viene roto y tenemos que repararlo o porque es de mala calidad y tenemos que comprar otro



No hay mal que por bien no venga

ideas opuestas

→ explicación

Aunque pasen cosas malas, siempre se puede sacar algo bueno que nos consuele



- Paradoja de la recuperación de servicios
- Paradoja de la hospitalidad
- Paradoja de la sostenibilidad

PARAROJAS DEL CONCURSO



PARADOJA DE LA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS

"Un mal servicio puede hacer que el turista termine finalmente más satisfecho"

ideas opuestas

así que ¿qué debemos hacer bien y mal en el servicio?

¿Qué es un servicio de calidad?

Un servicio de calidad es aquel que cumple y supera las expectativas que tiene un turista

Por ejemplo: si vamos de vacaciones a un hotel, queremos que tenga piscina, pero si además hay toboganes, nos están ofreciendo más de lo que imaginábamos (servicio de calidad)

¿Qué es la fidelidad?

Cuando un turista vuelve a visitar un destino y lo recomienda a otros

Por ejemplo: si vamos a una playa y nos gusta mucho porque podemos jugar en la arena y bañarnos en el mar vamos a querer volver a ir siempre a esa playa (fidelidad)

¿Por qué es importante dar un servicio de calidad?

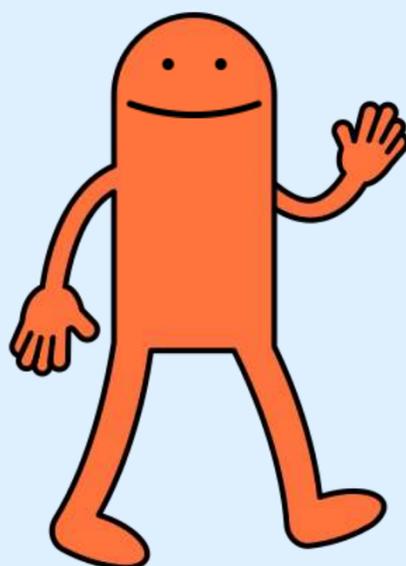
Cuando un servicio es de calidad, el cliente está contento, por lo que se vuelve fiel

Por ejemplo: el hotel al que hemos ido nos ha gustado mucho por su piscina y toboganes, por lo que nos gustaría ir siempre al mismo hotel

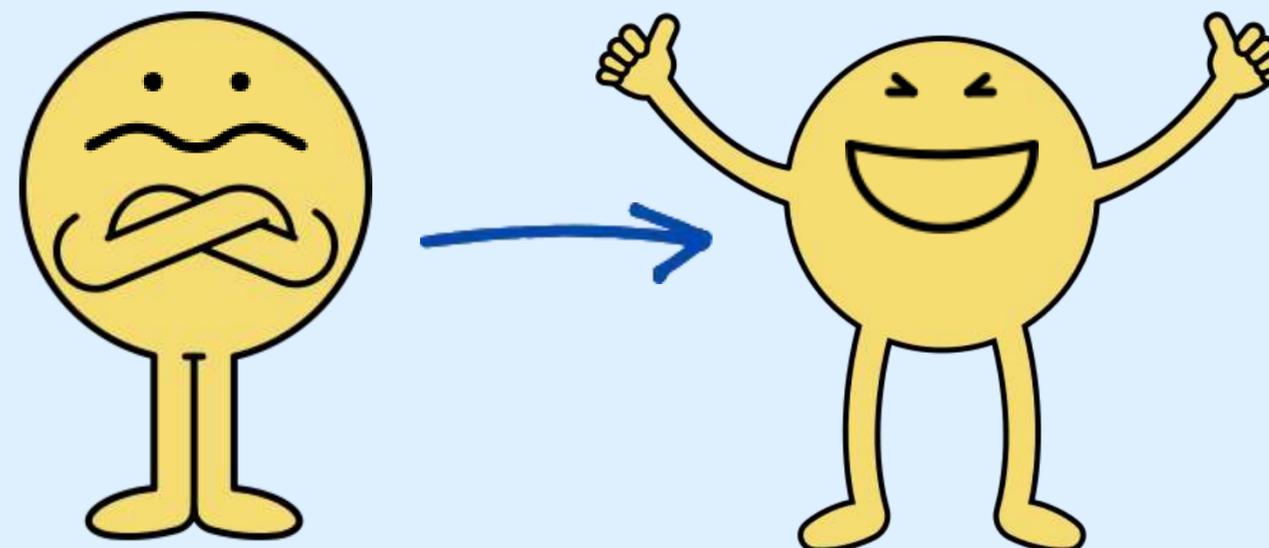
Paradoja de la recuperación de servicios



Esta paradoja explica que un turista queda más satisfecho cuando recibe un mal servicio pero luego se hace bien, que un turista que solo recibe un buen servicio



Turista que recibe un buen servicio
SATISFECHO

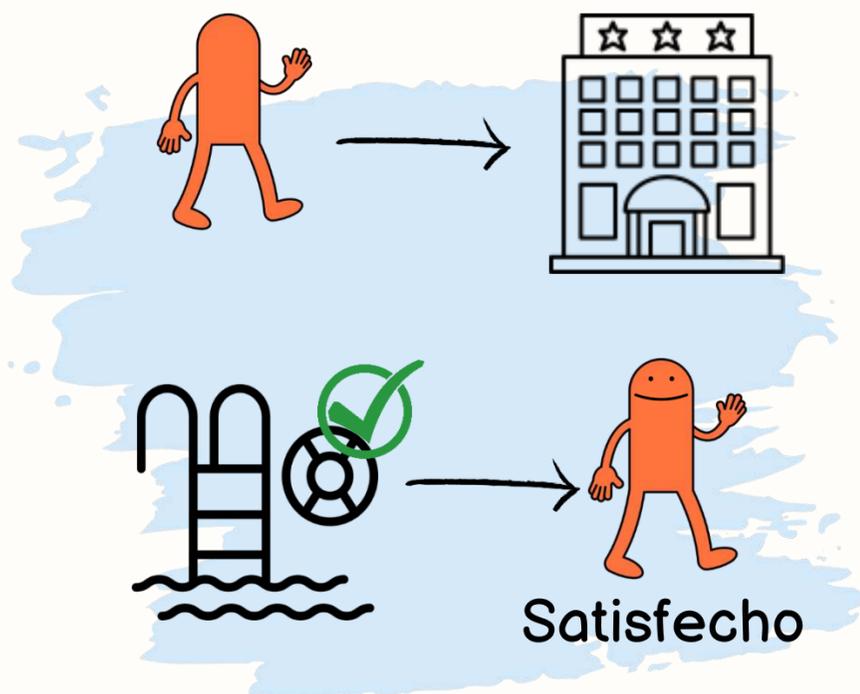


Turista que recibe un mal servicio pero luego se hace bien
MUY SATISFECHO

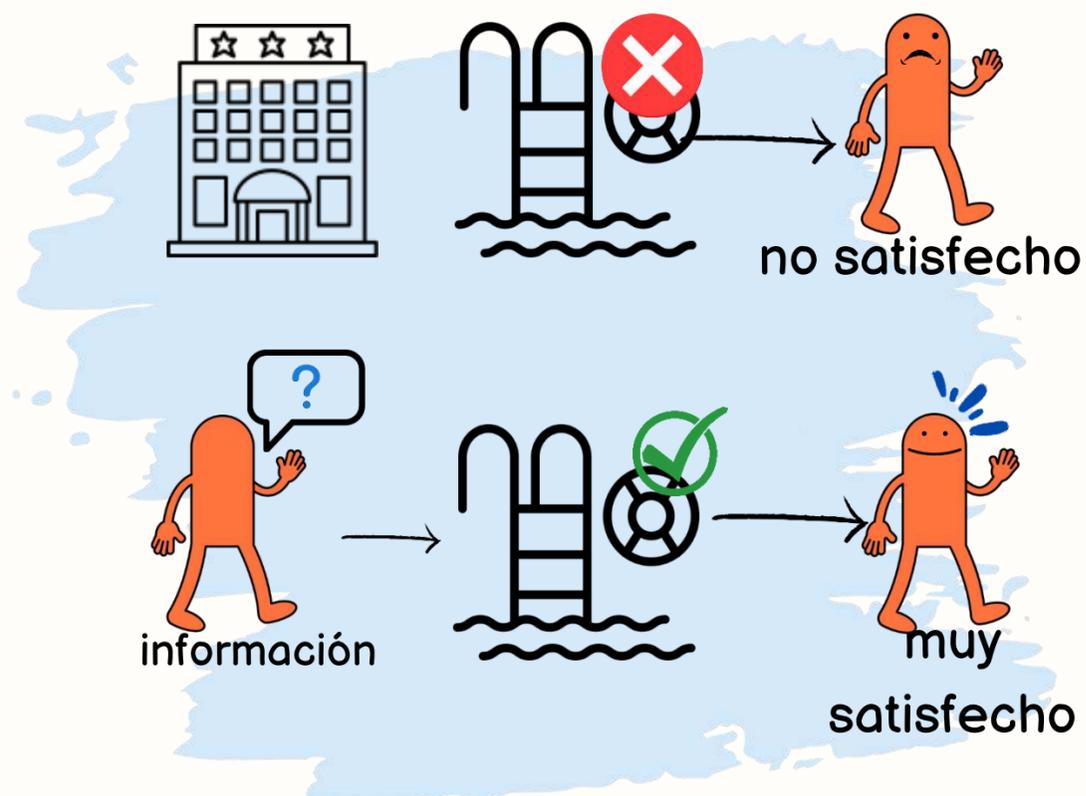
EJEMPLO PARADOJA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS

Cuando vamos a un hotel esperamos poder bañarnos en la piscina

Situación 1



Situación 2



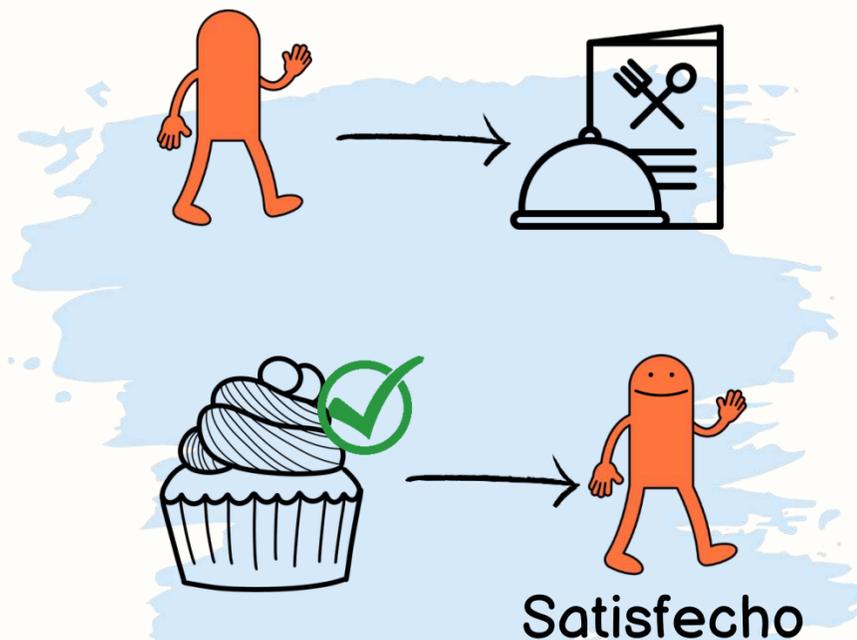
Cuando podemos utilizar la piscina quedamos satisfechos

Cuando no podemos utilizar la piscina, vamos a informarnos porque no estamos satisfechos, pero cuando se arregla nos quedamos muy satisfechos

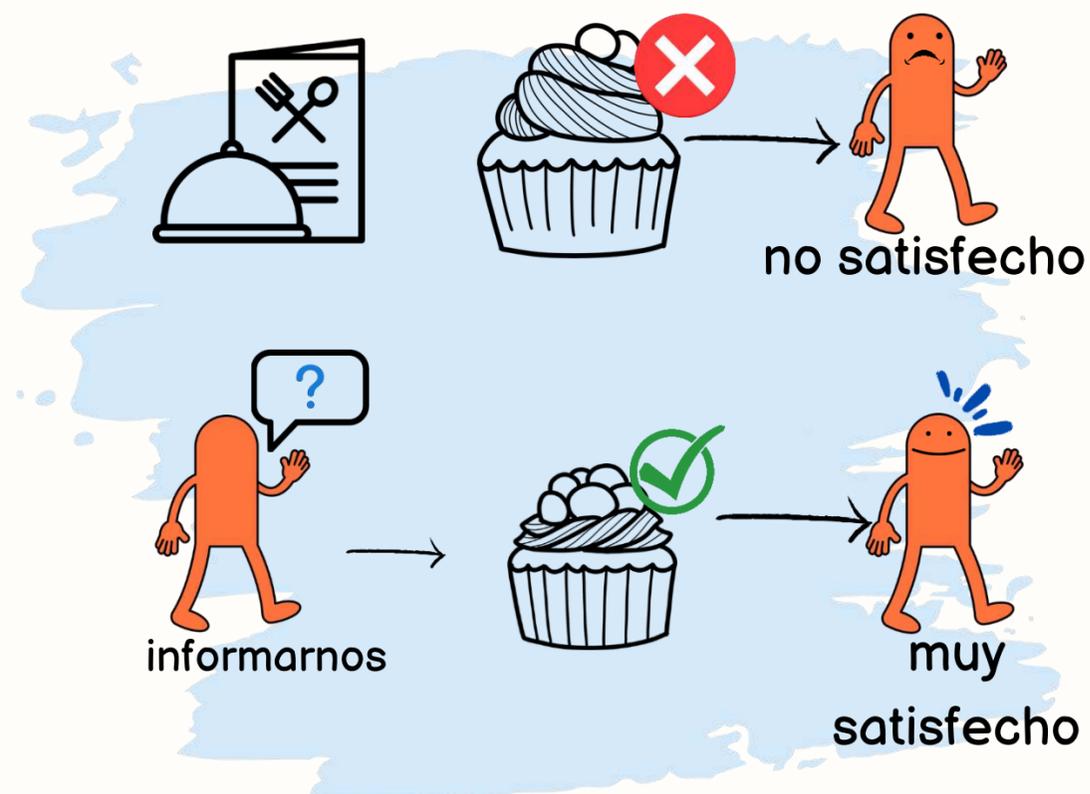
EJEMPLO PARADOJA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS

Cuando vamos a un restaurante esperamos que tengan disponibles todos los postres

Situación 1



Situación 2



Cuando está disponible el postre que queremos estamos satisfechos

Cuando no está disponible es postre que queremos vamos a informarnos porque no estamos satisfechos, pero cuando nos traen un postre similar quedamos muy satisfechos

PARADOJA DE LA HOSPITALIDAD

"Cuanto más hospitalaria es una sociedad, más turistas visitan el destino, y más hostil es la población local hacia los mismo"

ideas opuestas

así que ¿cómo se puede mantener la hospitalidad en un destino?

¿Qué es la hospitalidad?

La hospitalidad es ser amables con los turistas que visitan un lugar

Por ejemplo: hay unos turistas que están perdidos y no encuentran su alojamiento. Somos amables cuando nos acercamos a ellos para ayudarlos

¿Cómo afecta la hospitalidad a la relación entre los habitantes de un lugar y los turistas?

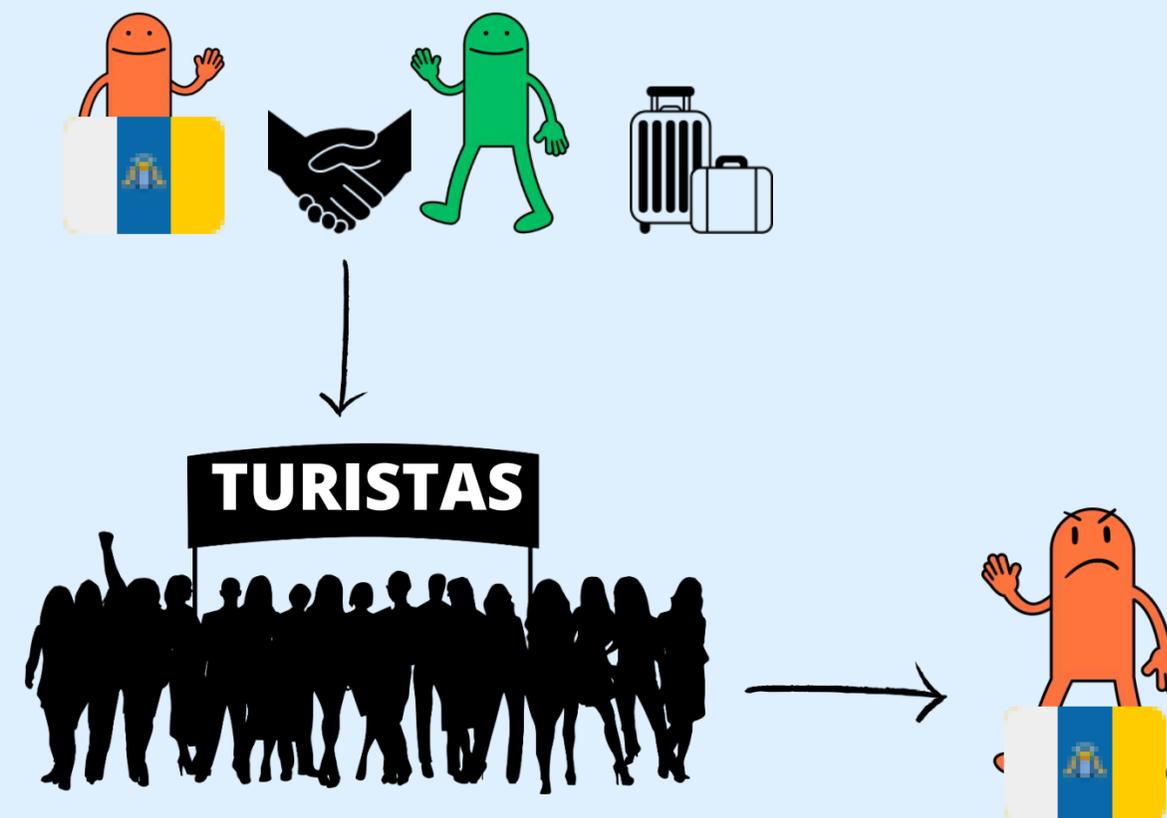
Cuando llegan muchos turistas, los habitantes de un lugar pueden sentirse incómodos

Por ejemplo: si somos amables con los turistas, le hablarán bien de nosotros a su familia y amigos, por lo que vendrán más turistas. Cuando llegan tantos turistas podemos sentir que perdemos nuestra privacidad y cultura

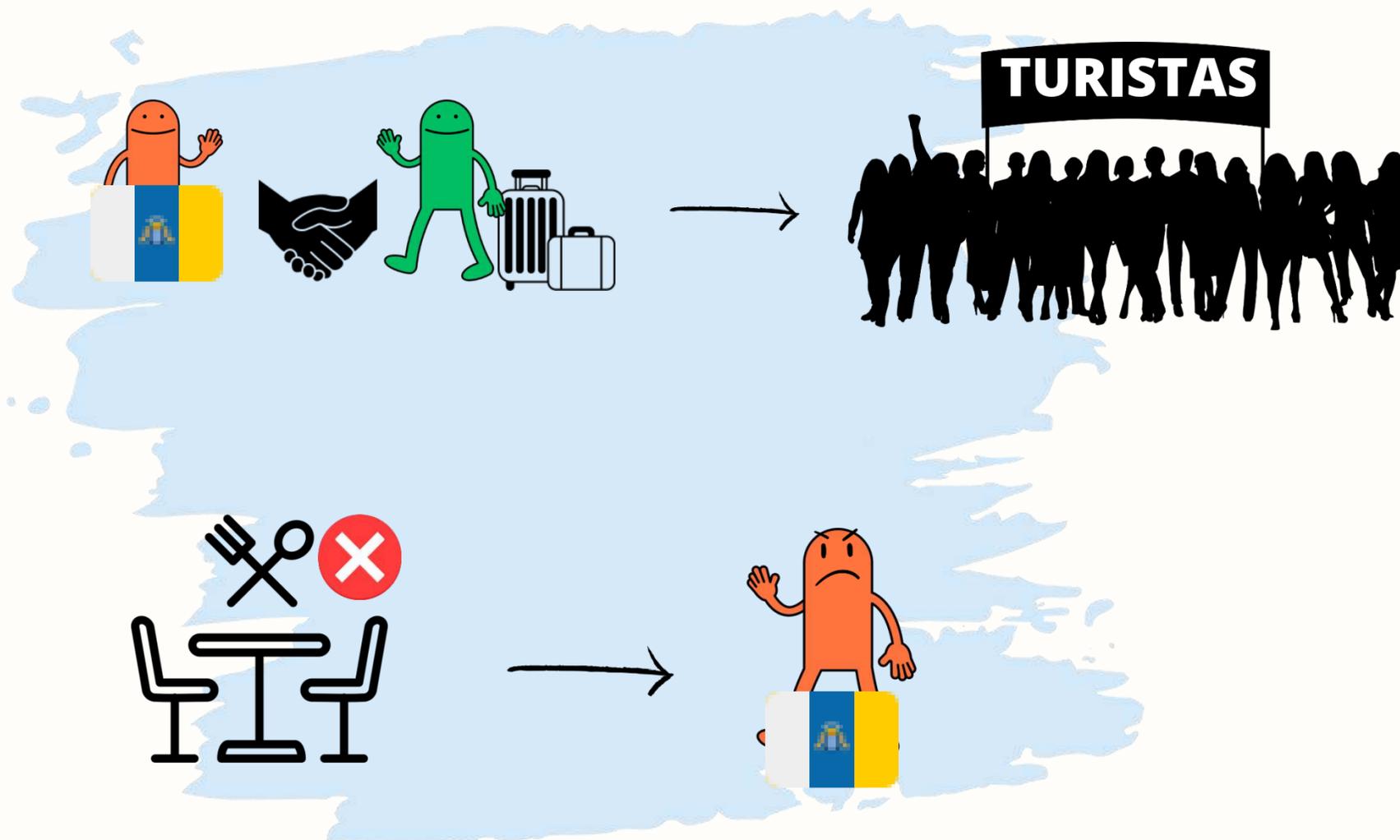
Paradoja de la hospitalidad

Una población local amable hace que lleguen más turistas. Estos turistas afectan a las costumbres y estilo de vida de los habitantes de las Islas:

- No hay sitio en la playa
- No hay habitación en un hotel
- No hay mesa en un restaurante

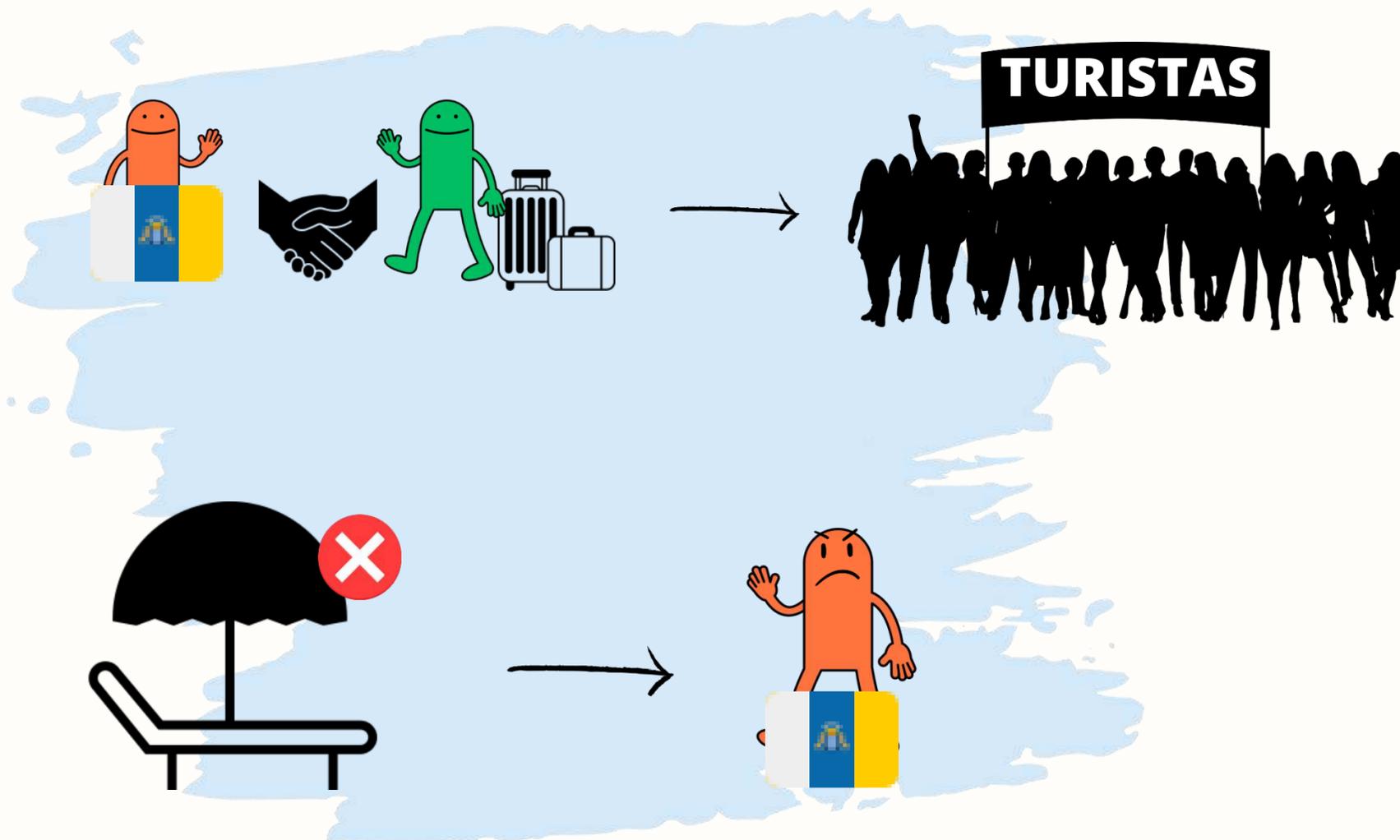


EJEMPLO PARADOJA HOSPITALIDAD



Somos muy amables con los turistas, por lo que cada vez vienen más, pero cuando queremos comer en un restaurante que tiene unos postres que nos gustan mucho no encontramos mesa disponible porque todas están ocupadas por turistas, por lo que nuestros sentimientos hacia ellos cambian

EJEMPLO PARADOJA HOSPITALIDAD



Somos muy amables con los turistas, por lo que cada vez vienen más, pero cuando nos vamos de vacaciones a un hotel que nos gusta mucho porque tiene una piscina, pero no encontramos ninguna silla disponible porque todas están ocupadas por turistas, por lo que nuestros sentimientos hacia ellos cambian

PARADOJA DE LA SOSTENIBILIDAD

“Los recursos naturales con los que cuenta un destino atrae a los turistas, pero el turismo causa un daño en los recursos naturales”

ideas opuestas

por lo tanto, ¿cómo podemos cuidar los recursos naturales para seguir atrayendo turistas?

¿Qué son los recursos naturales?

Son aquellos que se encuentran en la naturaleza y que los humanos utilizamos.

Por ejemplo: los recursos naturales pueden ser renovables como la energía solar o eólica y no renovables como el petróleo.

¿Qué es el turismo sostenible?

Es aquel que busca satisfacer las necesidades de los turistas y los destinos pero protegiéndolos.

Es importante porque puede hacer que las personas residentes en un destino vivan mejor, además de mejorar la experiencia que viven los turistas y mejorar la calidad del destino.

Paradoja de la sostenibilidad



¿Qué es el turismo sostenible?

Aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas, así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las posibilidades de futuro.

– Organización Mundial del Turismo (OMT)

¿Por qué es importante el turismo sostenible?

- Mejora la calidad de vida de los residentes de un destino
- Mejora la experiencia de los turistas
- Se mantiene y mejora la calidad ambiental del destino

EJEMPLO PARADOJA SOSTENIBILIDAD

Un turista visita las Islas Canarias porque se ve atraído por sus playas.

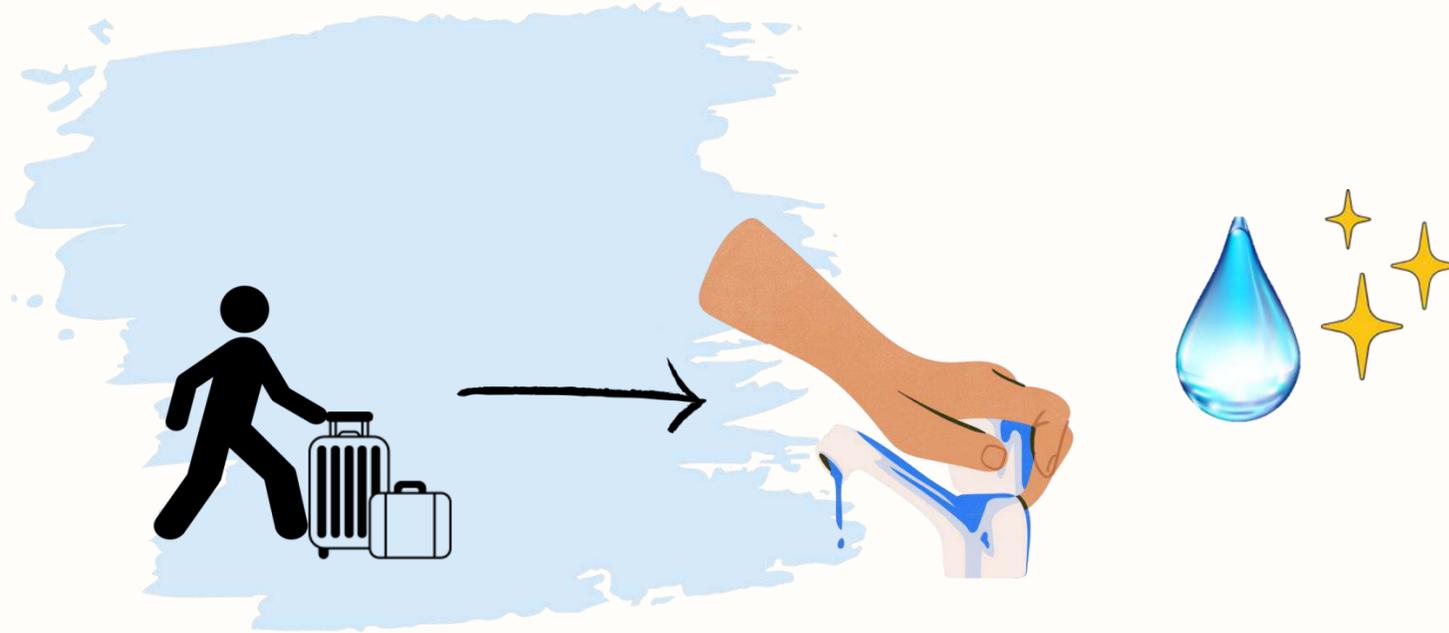


Sin embargo, cuando se encuentra en una de las playas no respeta los recursos naturales que ofrece la misma, dejando basura tirada y contaminando el agua.

EJEMPLO PARADOJA SOSTENIBILIDAD

Un turista que se hospeda en Canarias no realiza un uso responsable de los recursos naturales de las islas.

Esto es, realiza un uso excesivo del agua, que se considera un recurso valioso en las islas.





CONCIENTUR

TURISMOCONCIENCIA

