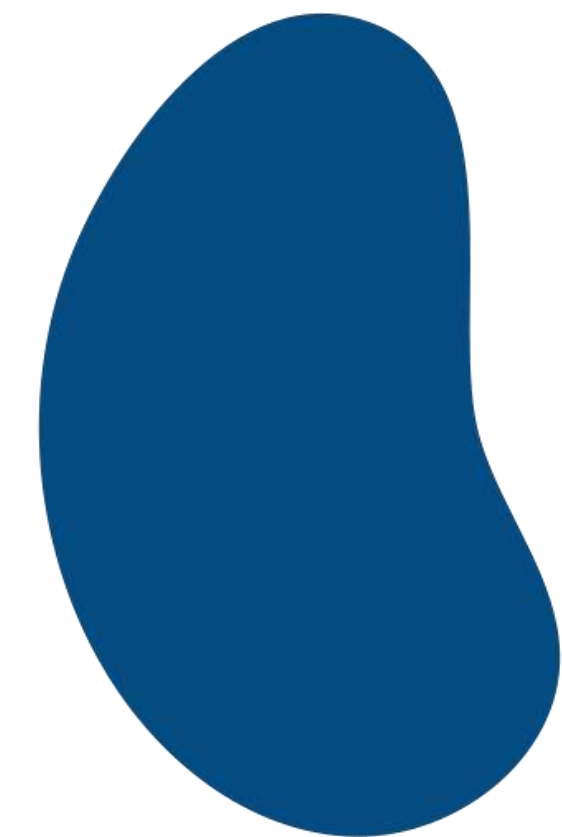
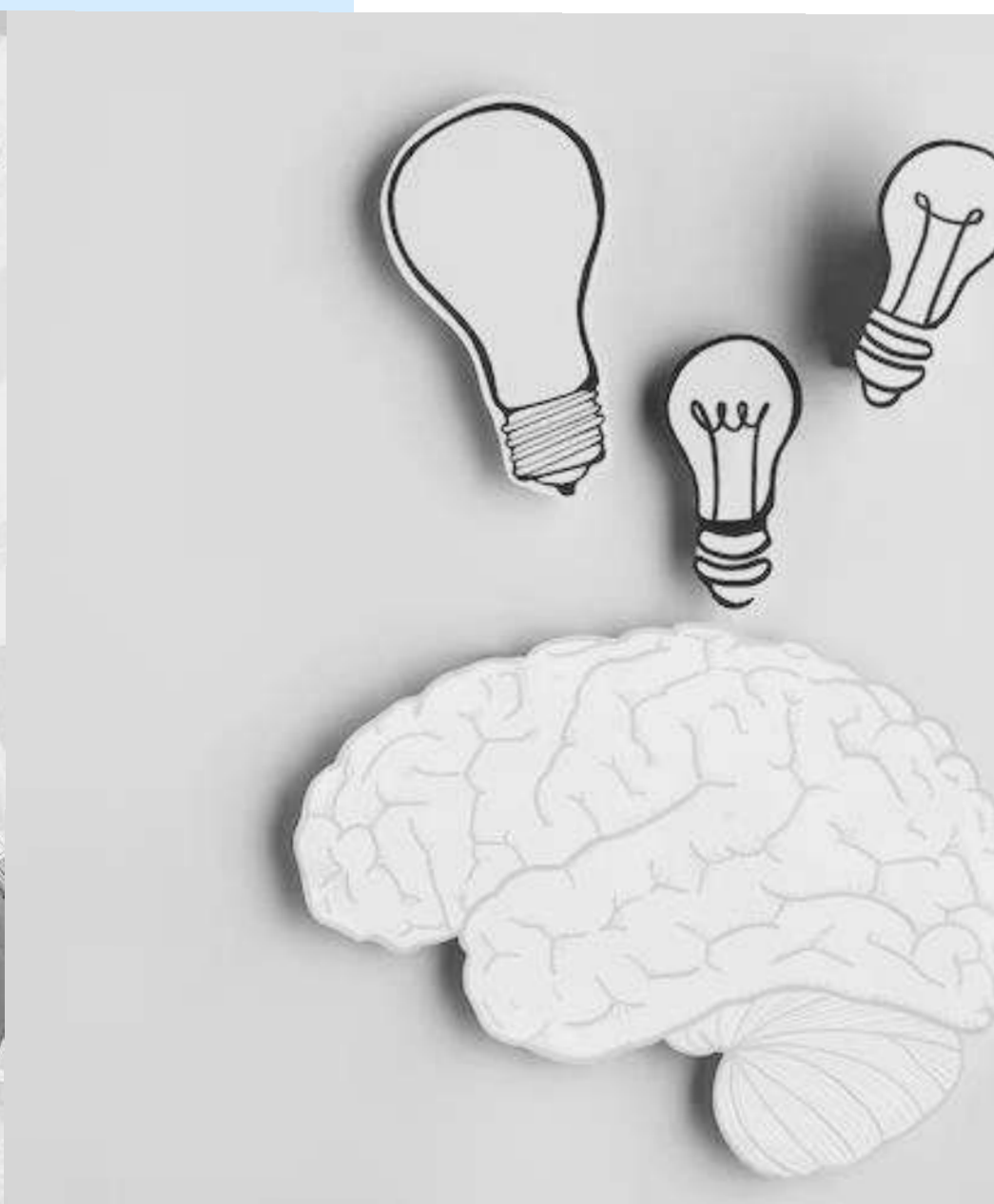




CONCIENTUR

Turismo con-ciencia





OBJETIVOS DEL PROYECTO

1

Acercar la investigación e innovación turística a la población en general.

2

Transmitir a la sociedad, y a la comunidad internacional, la imagen de España como un país líder en investigación y conocimiento turístico.

3

Acercar conceptos técnicos a la sociedad para su mejor comprensión.

4

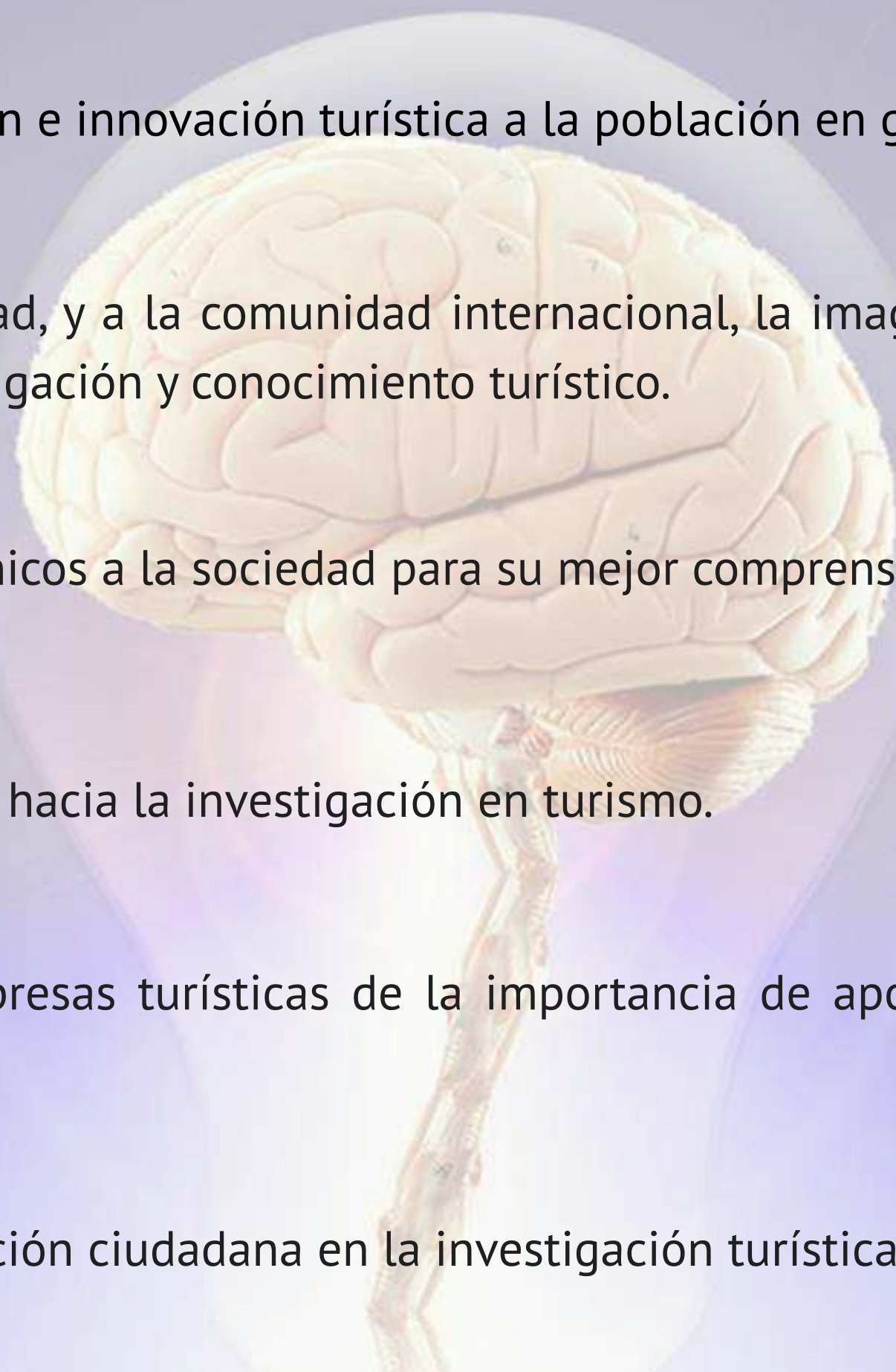
Atraer y captar talento hacia la investigación en turismo.

5

Concienciar a las empresas turísticas de la importancia de apoyar la investigación turística.

6

Incentivar la participación ciudadana en la investigación turística.



EQUIPO

Concientur Turismo con-ciencia

Investigador principal



Doctor Sergio
Moreno Gil



Dra. Patricia
Picazo Peral



Dra. Arminda
Almeida Santana



Dra. Tatiana
David Negre



Dr. Carmelo
León González



Dr. Javier de
León Ledesma



Dra. Yen E. Lam
González



Dr. Daniel Celis
Sosa



Dr. Héctor
Fernández Machado



Dra. Chaitanya
Suárez Rojas



Dr. Agustín
Quintana Déniz



Dr. Pablo Dorta
González



Dr. Matías González
Hernández

Otros participantes en el proyecto CONCIENTUR Turismo conciencia



Jacob Abdelfatah
Ndioubnane



Kirti Viju Balani
Balani



Valeria Valentina
Cabra Florez



Zaida García Déniz



Elvira Gonzalo
González



Marta Hernández
Santana



Elizabeth López
Placeres



José Luis Lorenzo
Santana



Tomás Morales
Galván



Mireya Yadranka
Morgana Orellana



Moisés Fabián
Perdomo Santana

EQUIPO DE
TRABAJO
**Concientur
Turismo
con-ciencia**

Contenido y alcance

“ El contenido central del proyecto tiene como base las **paradojas** como herramienta para acercar la ciencia y la innovación desde lo cotidiano. ”

Las paradojas parten de una idea extraña o nueva, contraria a la opinión general, y actúan como estímulo para la reflexión

Facilitar comprensión de conceptos de investigación

Generar curiosidad e interés por parte de la sociedad

Acercar el contenido de las investigaciones turísticas a la sociedad



Acciones

- 1 Street marketing
- 2 Concursos escolares
- 3 Audiovisuales
- 4 Exposición final



Concurso escolar

Acercar la investigación turística a la población escolar, familiares y educadores

Concienciar de la importancia de la investigación turística para el bienestar de la sociedad, así como atraer y captar talento joven hacia la investigación en turismo.

Paradoja de la recuperación de servicios

Paradoja de la hospitalidad

Paradoja de la sostenibilidad

Concurso escolar

Características de los vídeos

Duración: máximo 3 minutos

Formato: orientación horizontal

Idioma: español

Género: cualquiera (documental, ficción, animación, musical, comedia, etc.)

Mensaje: describir, reflexionar, identificar causas y consecuencias o proponer soluciones sobre una paradoja

Deberá ser original e inédito hasta el fallo del jurado

Concurso escolar

PARADOJA DE LA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS

Calidad del servicio y fidelidad

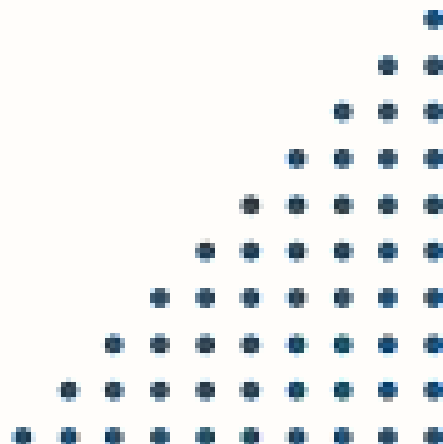
"Un mal servicio puede hacer que el turista termine finalmente más satisfecho", así que
¿qué debemos hacer bien y mal en el servicio?

¿Qué se entiende por calidad del servicio?

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

¿Qué se entiende por fidelidad en turismo?

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



Concurso escolar

PARADOJA DE LA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS

¿Por qué es importante la calidad del servicio?

Cuando se ofrece un servicio de calidad el cliente queda satisfecho, por lo que se vuelve fiel al destino/alojamiento

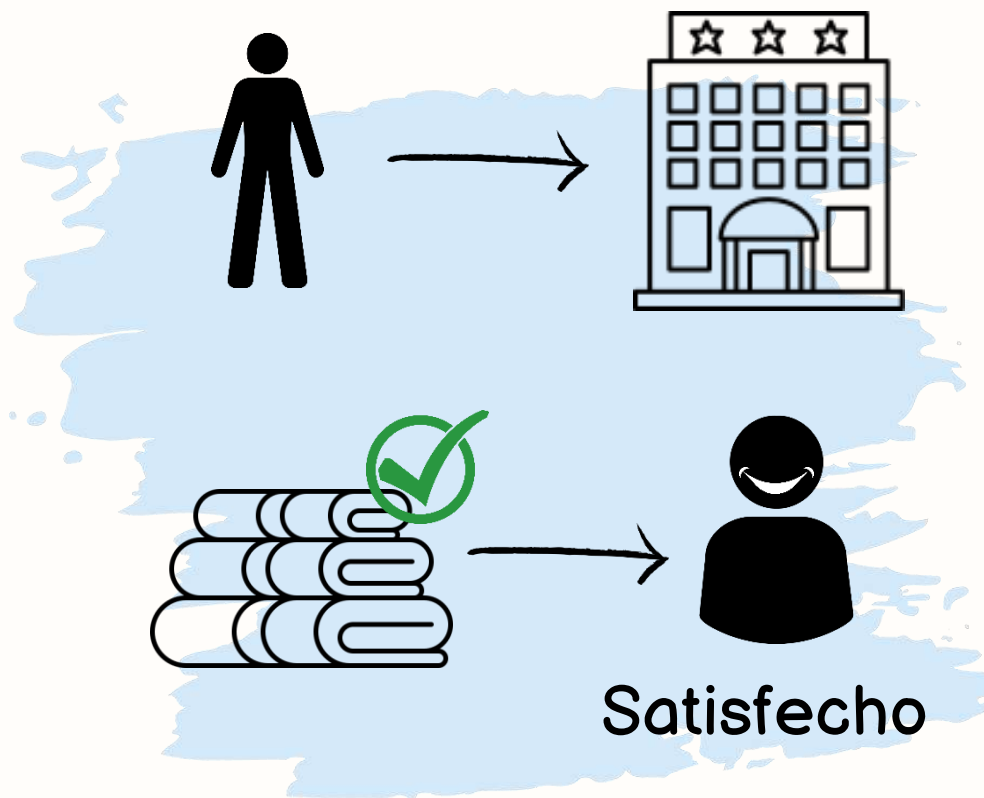
Esta paradoja defiende que, el nivel de satisfacción de los turistas que experimentan una recuperación de un servicio después de un fallo en el mismo, es mayor que el nivel de satisfacción de los turistas que no experimentan ningún error en los servicios.

Es decir, si un turista recibe un mal servicio y luego se realiza de forma adecuada (se realiza el servicio bien a la segunda), tiende a quedar más satisfecho, a valorar mejor la calidad del servicio que se le ofrece y a tener una mayor fidelidad, pues ha valorado de forma positiva la solución que se le ha dado a su queja.

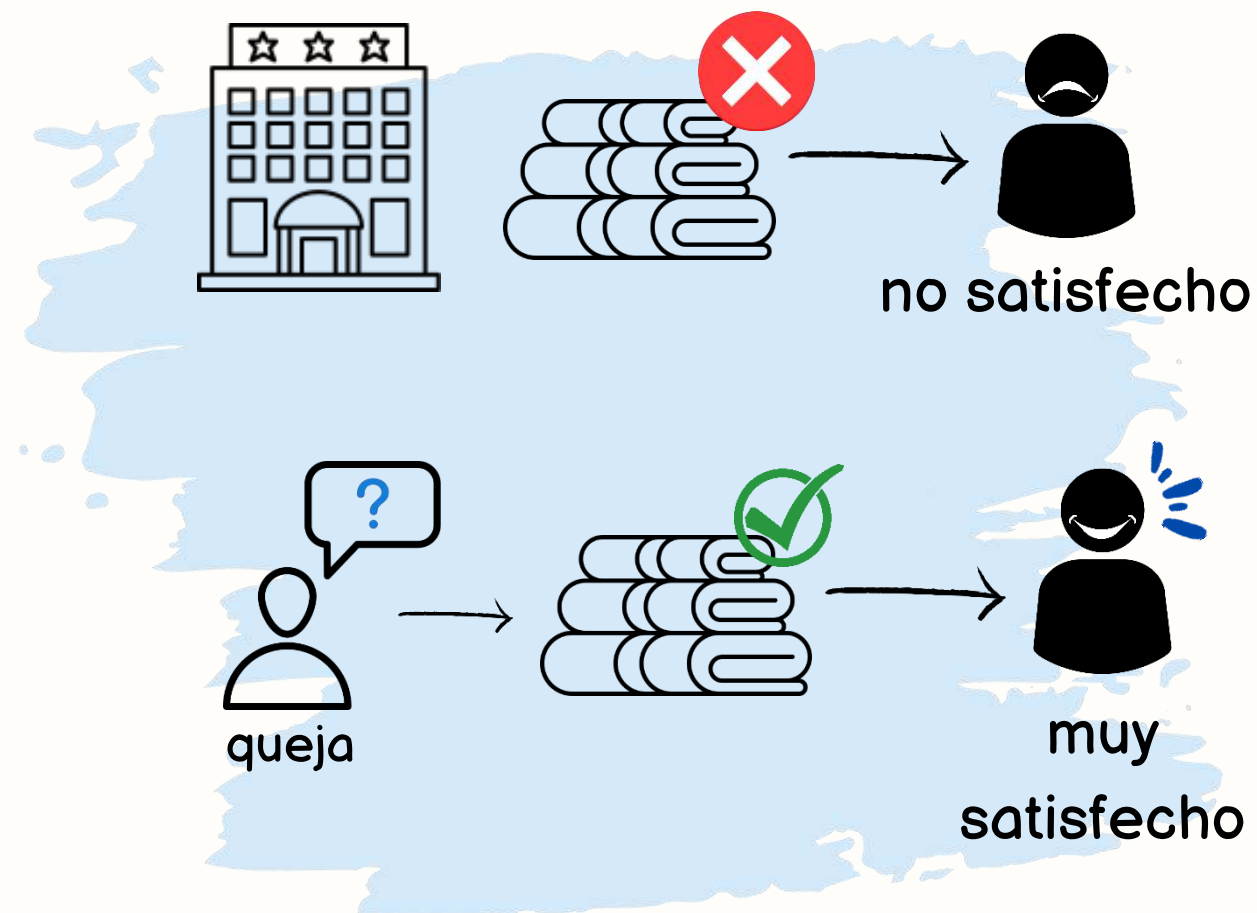
Concurso escolar

PARADOJA DE LA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS

Situación 1



Situación 2



Ejemplo 1

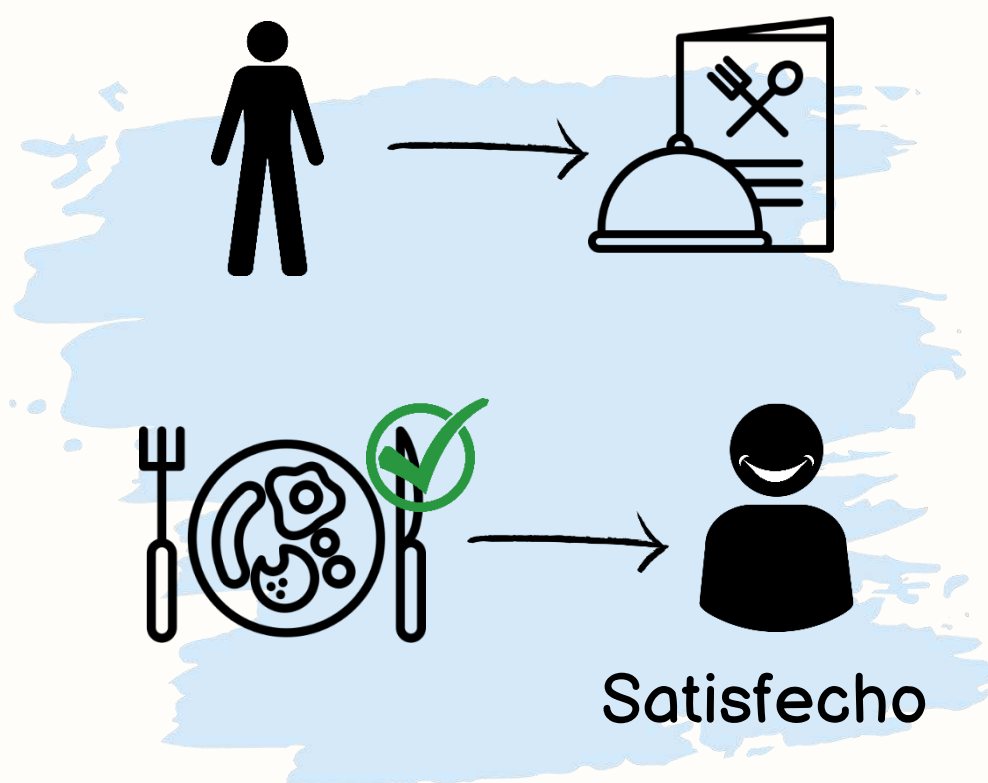
Cuando se cumple el servicio esperado (hay toallas en la habitación) el turista queda satisfecho

Cuando no se cumple con el servicio esperado (no hay toallas en la habitación) el cliente está satisfecho, pero después de corregir el error el turista queda muy satisfecho

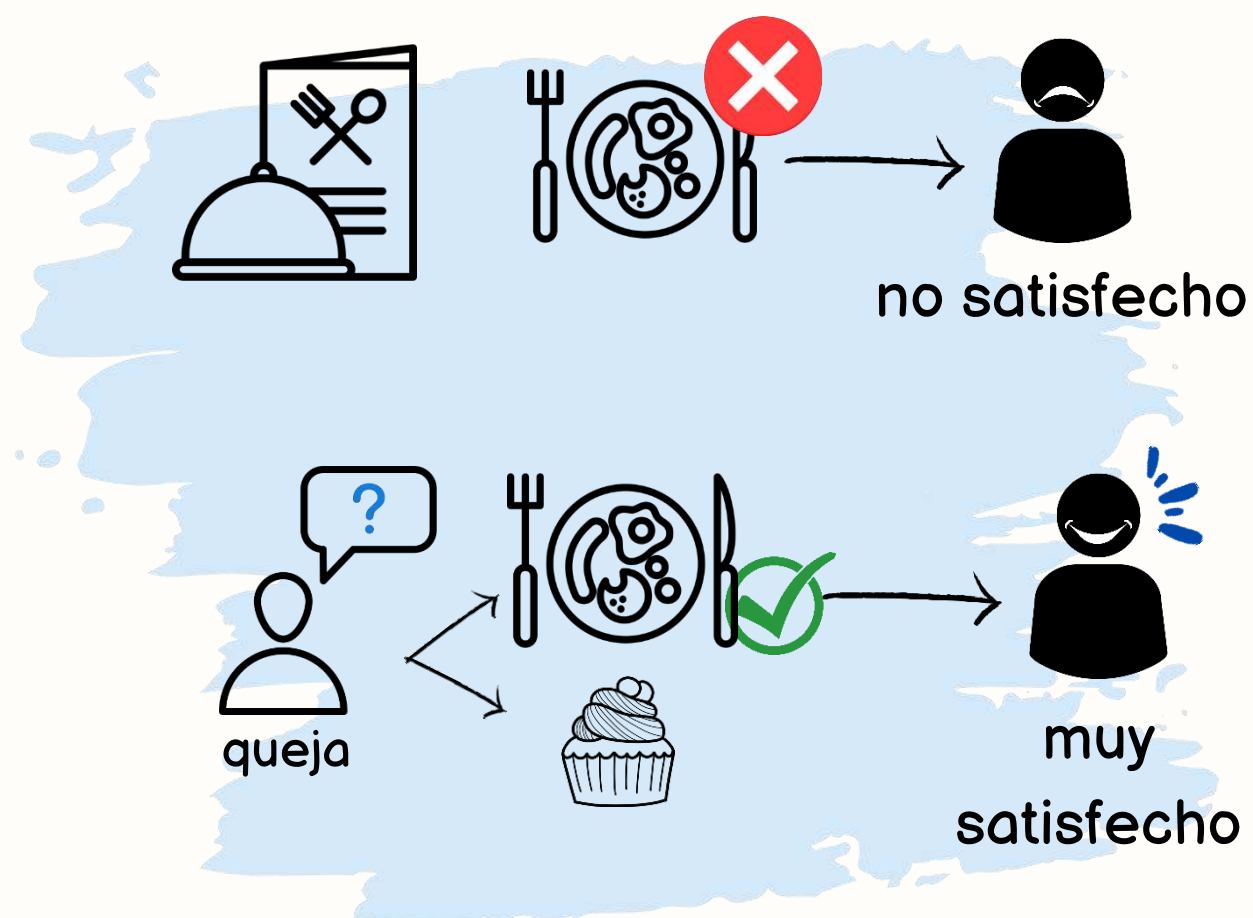
Concurso escolar

PARADOJA DE LA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS

Situación 1



Situación 2



Ejemplo 2

Cuando se cumple el servicio esperado (la comanda coincide con lo pedido) el turista queda satisfecho

Cuando no se cumple con el servicio esperado (la comanda no es la pedida) el cliente está satisfecho, pero después de corregir el error el turista queda muy satisfecho

Concurso escolar

PARADOJA DE LA HOSPITALIDAD

"Cuanto más hospitalaria es una sociedad, más turistas visitan el destino, y más hostil es la población local hacia los mismos", así que
¿cómo se puede mantener la hospitalidad en un destino?

Relación entre comunidad local y turistas

¿Qué se entiende por hospitalidad?

La hospitalidad es la relación que existe entre el anfitrión de un destino y el huésped. Hace referencia a la amabilidad que desprende la población local de un destino hacia los turistas que lo visitan; es decir, consiste en acoger, recibir, hospedar, ser gentil y amable con los turistas



Concurso escolar

PARADOJA DE LA HOSPITALIDAD

¿Cómo afecta a la relación entre la comunidad local y los turistas?

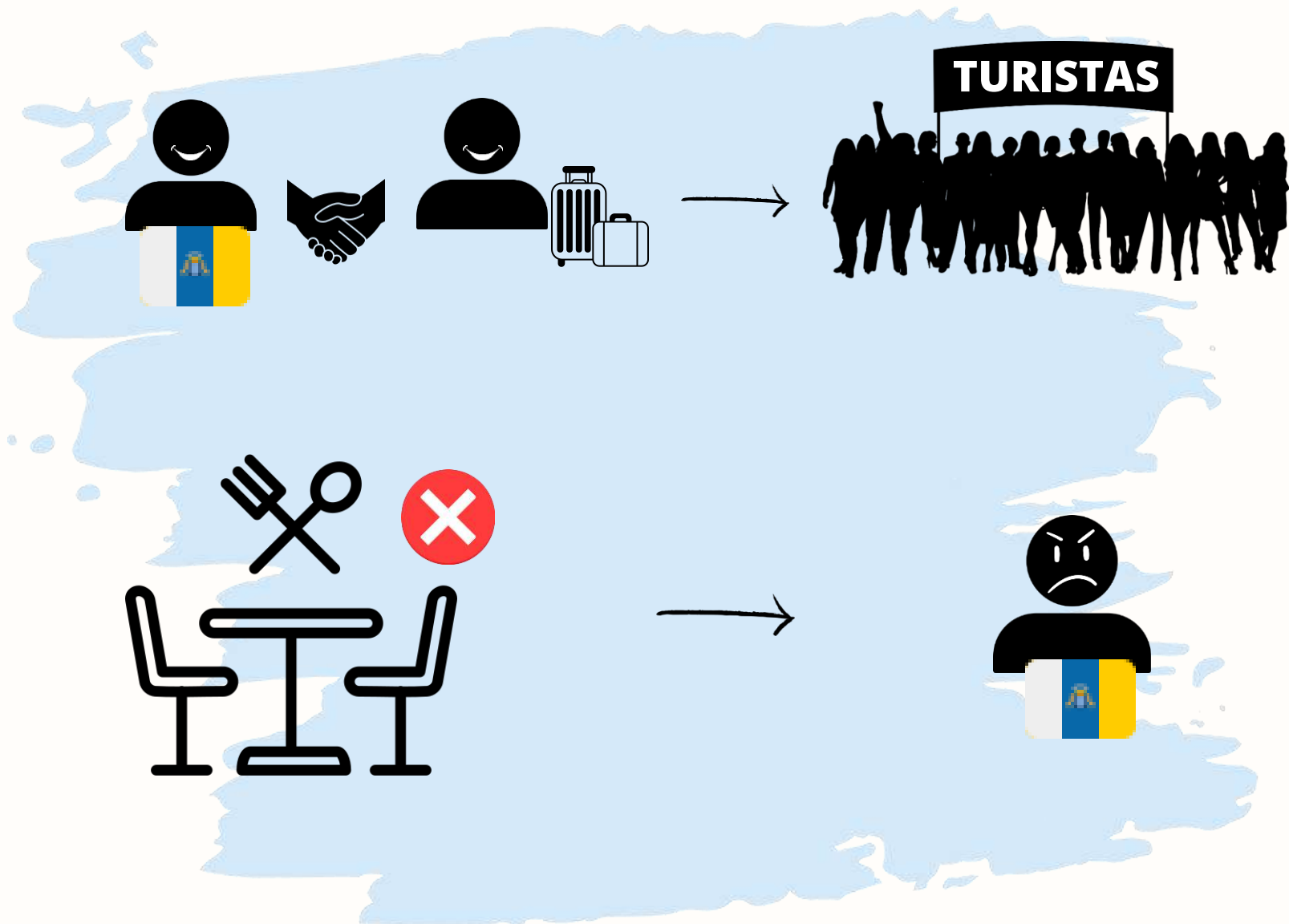
Si una comunidad es amable con los turistas, éstos recomendarán el destino, haciendo que lleguen más visitantes (turismo de masa). La visita de tantos turistas puede incomodar a la población local al perder su privacidad y cultura

La relación entre la sociedad y los turistas que visitan un destino no siempre es armónica debido a los problemas que genera el crecimiento turístico, y esto produce un cambio de las actitudes positivas de la población local hacia los turistas.

Una población local hospitalaria favorece la llegada de turistas. Estos turistas afectan a las costumbres y estilo de vida de los habitantes de las Islas

Concurso escolar

PARADOJA DE LA HOSPITALIDAD

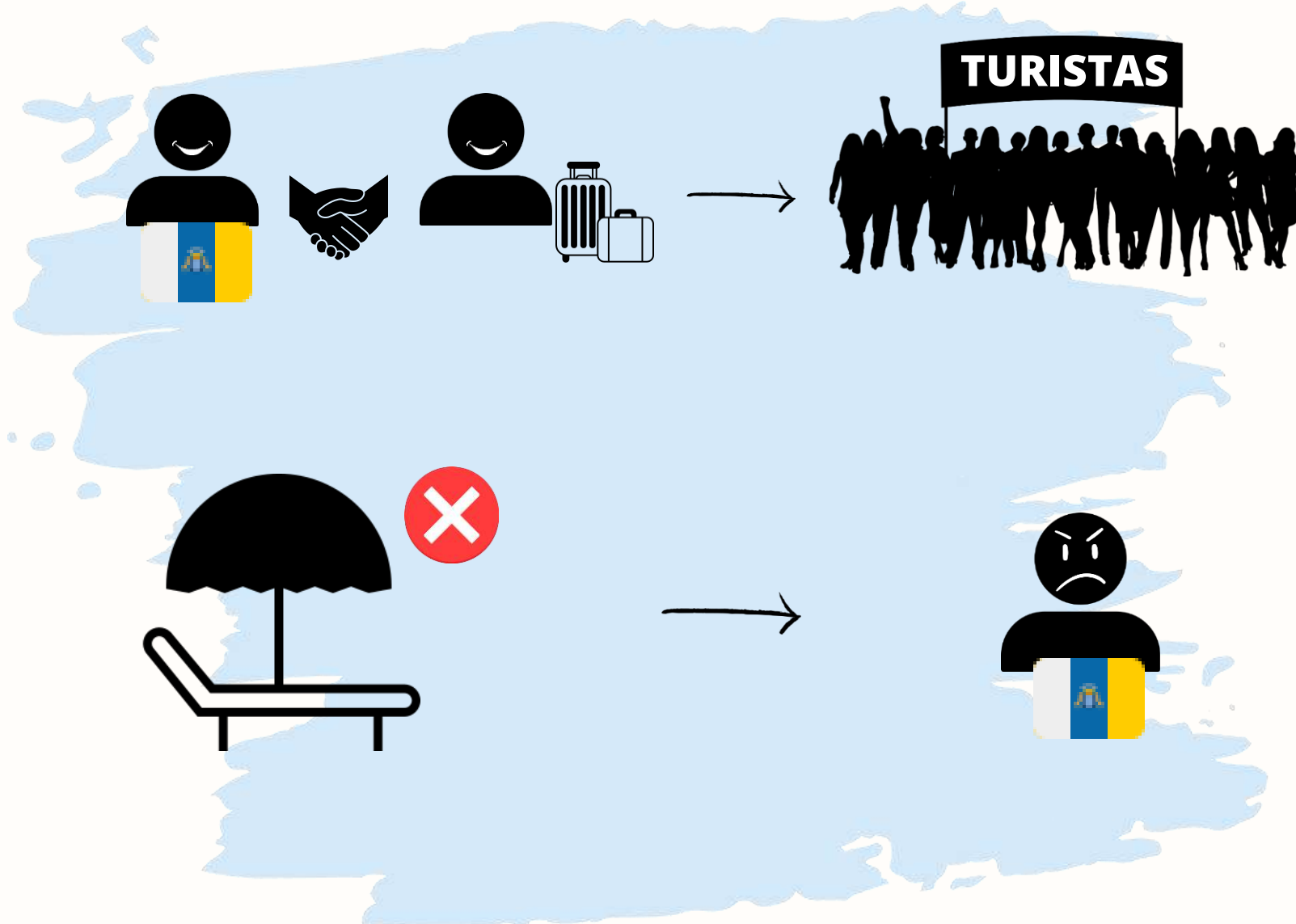


Ejemplo 1

Una familia canaria quiere almorzar en uno de los restaurantes de una zona turística; sin embargo, no encuentran mesa disponible.

Concurso escolar

PARADOJA DE LA HOSPITALIDAD



Ejemplo 2

Una familia canaria quiere irse de vacaciones al sur de la isla. Al llegar al hotel no encuentran sitio en la piscina, pues todas las hamacas están ocupadas por turistas

Concurso escolar

PARADOJA DE LA SOSTENIBILIDAD

Sostenibilidad

“Los recursos naturales con los que cuenta un destino atrae a los turistas, pero el turismo causa un daño en los recursos naturales”, por lo tanto
¿cómo podemos cuidar los recursos naturales para seguir atrayendo turistas?

¿Qué se son los recursos naturales?

Son aquellos recursos que se encuentran en la naturaleza y que utilizamos los humanos directamente o transformados.

Pueden ser:

- Renovables: no se agotan → energía solar, eólica, geotérmica o hidroeléctrica
- No renovables: existen de manera limitada → petróleo, gas natural, metales y minerales

Concurso escolar

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

Concurso escolar

PARADOJA DE LA SOSTENIBILIDAD

Ejemplo 1

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.



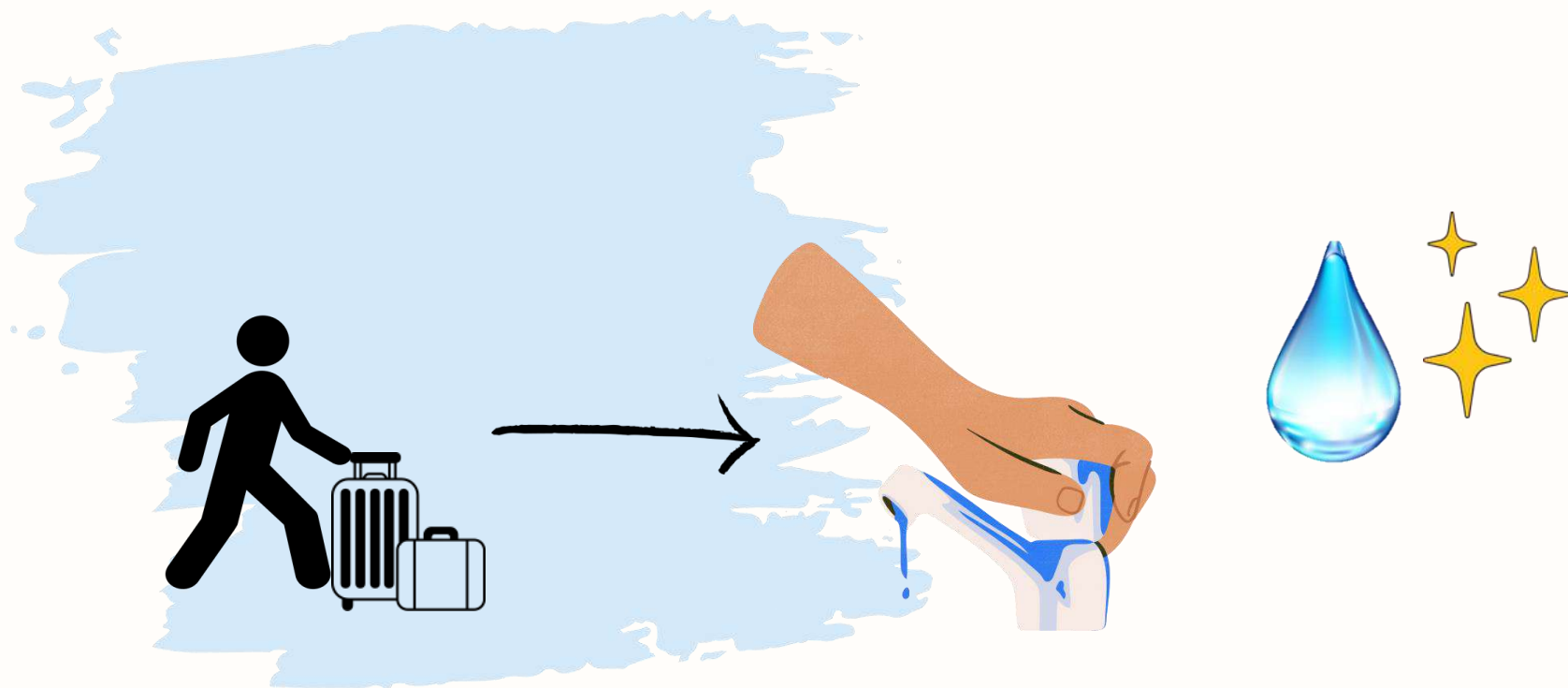
Concurso escolar

PARADOJA DE LA SOSTENIBILIDAD

Ejemplo 2

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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE CIENCIA
E INNOVACIÓN



FECYT
I N N O V A C I Ó N



ULPGC
Universidad de
Las Palmas de
Gran Canaria

Instituto Universitario de
Turismo y Desarrollo
Económico Sostenible

