

GESTIÓN DE RIESGOS PARA PROFESIONALES INDUSTRIA DEL TURISMO

Curso Introductorio

Con énfasis en la seguridad física del turista y del profesional y su personal de apoyo

- Cómo proteger su actividad -

Preparado por: MS Robert C. Bacon
Huxley Orion LLC
Junio, 2020

Sección Primera

Teoría Fundamental de la Gestión de Riesgos

Introducción general a la Gestión de Riesgos (GR), su relevancia y su adaptación según las necesidades y el contexto de la industria turística costarricense.

Desarrollado con cinco módulos de capacitación y la conclusión temática.

1. La Gestión de Riesgos (GR)

Introducción general a los procesos utilizados por GR, y la utilidad de crear y seguir protocolos y procesos estándares para aumentar la seguridad física del turista y de todo el personal relacionado con la actividad comercial del turismo. El “porqué de la GR”.

Duración: 20 minutos

Método didáctico: clase magistral

- a. Definición de GR
- b. Definición de seguridad
- c. Objetivo de seguridad
 - i. Personal
 - ii. Propiedad
 - iii. Actividad turística
- d. Tipo de riesgos
 - i. Médico
 - ii. Accidentes
 - iii. Criminales
 - iv. Otros

2. Objetivos de la GR

Los objetivos estratégicos de la GR son de diseñar, planificar y ejecutar actividades minimizando los riesgos que perjudique al personal, clientes y propiedades involucradas.

Duración: 20 minutos

Método didáctico: clase magistral

- a. Integrar la GR al proceso comercial
 - i. Planeamiento de actividades
 - ii. Preparación de actividades
 - iii. Ejecución de actividades
- b. Tomar decisiones de GR
 - i. Según nivel de autoridad
 - ii. Según actividad
- c. Rechazar riesgos inaceptables

3. GR en el sector turístico

La GR es adaptable según la naturaleza del sector o actividad económica. El sector turismo presenta sus propios riesgos que la distinguen de otros sectores productivos.

Duración: 30 minutos

Método didáctico: clase magistral

- a. GR para el profesional del sector turístico
- b. La postura preventiva
 - i. Protocolos
- c. La postura reactiva
 - i. Protocolos
- d. Responsabilidad profesional del guía
- e. El apetito de riesgo
- f. La decisión

4. La ética de la GR y la minimización del riesgo

El profesional, igual cualquier compañía moderna y contemporánea tiene la responsabilidad de incluir la GR en el diseño, la implementación y ejecución de sus operaciones comerciales y administrativas. En no incluir la GR, según los estándares globales de buenas prácticas, es considerado negligencia.

Duración: 20 minutos

Método didáctico: clase magistral y discusión interactiva

- i. La responsabilidad profesional
- ii. Desarrollo e integración los hábitos de seguridad

5. La Seguridad en la Actividad Turística en Costa Rica

La percepción de riesgo afecta la decisión del turista por contratar servicios. Existe a nivel macroeconómica una correlación entre el historial de casos y la actividad turística. El profesional de la industria turística necesita conocer esta correlación y el cómo se ha desarrollado dentro del marco *espacio-tiempo*.

Duración: 20 minutos

Método didáctico: clase magistral y discusión interactiva

- a. Turismo nacional
- b. Turismo internacional
 - i. Casos destacados
- c. Riesgo reputacional
- d. Daño comercial

6. Conclusión de Sección

La GR es proceso relevante para incluir en el diseño y ejecución de actividades turísticas. Es una responsabilidad profesional.

Duración: 20 minutos

Método didáctico: discusión interactiva

- a. Recapitulación
- b. Conclusiones de participantes

Sección Segunda

El Proceso Gestión de Riesgos

Introducción al uso del proceso de GR.

Desarrollado con cuatro módulos de capacitación y la conclusión temática.

1. El Proceso de GR

El proceso de GR se ejecuta en cinco fases. Este proceso fomenta identificar riesgos reales según su nivel de severidad de los daños y su probabilidad e identificar medidas prácticas de control que minimicen la posibilidad de riesgo y métodos identificados para utilizar y mitigar efectos si algo malo se materialice. La utilización del proceso de cinco fases de la GR se considera un proceso que debería ser rutinario durante la planificación de actividades comerciales turísticas.

Duración: 120 minutos

Método didáctico: clase magistral y demostración

- a. Identificación de riesgos
 - i. Tipos
- b. Evaluación de los riesgos
 - i. Severidad
 - 1. Catastrófico
 - 2. Critico
 - 3. Marginal
 - 4. Mínimo
 - ii. Probabilidad de riesgo
 - 1. Frecuente

- 2. Muy posible
- 3. Ocasional
- 4. Poco frecuente
- 5. Muy poco probable
- iii. Matriz de riesgo
- c. Desarrollo de controles para los riesgos y toma de decisión
 - i. Acciones mitigantes
 - ii. Acciones de control
- d. Implementación de controles
- e. Supervisión y evaluación de los procesos de GR
 - i. Retroalimentación

2. Evaluando los riesgos

El proceso de GR impulsa al profesional en cualquier campo a identificar de manera anticipatoria los riesgos inherentes a las actividades planeadas. En el campo del turismo es importante tomar en cuenta los tipos de riesgo que son posibles de enfrentar.

Duración: 120 minutos

Método didáctico: Participación interactivo y ejercicio práctico

- a. Tipo de riesgo
 - i. Médico
 - 1. Enfermedades crónicas
 - 2. Enfermedad aguda
 - ii. Accidentes
 - 1. Viandante
 - 2. Vehicular
 - 3. Actividad
 - iii. Acción criminal
 - 1. Robo y hurto
 - 2. Estafa o fraude
 - 3. Asalto o acoso sexual
 - iv. Otros
 - v. Ejercicio práctico
 - 1. Listado de riesgos
 - a. Severidad
 - b. Probabilidad
 - 2. Identificar controles de riesgos
 - 3. Tomar decisiones

3. El Crimen Como Riesgo

El crimen que aqueja el sector turismo puede entorpecer mucho las actividades comerciales del sector turismo. Un incidente de victimización de turistas tiene un impacto muy grande que puede trascender las fronteras nacionales. Los turistas son blancos del crimen, tanto casual como el

organizado. La expectativa del criminal es encontrar víctimas susceptibles y débiles que cuentan con efectivo o pertenencias de valor.

El profesional del sector turismo debe tener conocimiento sobre el panorama delictivo e incorporar este en la planificación y durante la ejecución de actividades turísticas.

Duración: 30 minutos

Método didáctico: clase magistral

- a. La teoría criminológica de la decisión racional
- b. Inteligencia criminal e identificación de riesgos
 - i. Por línea comercial
 - ii. Por sector
 - iii. Por demografía del cliente
 - iv. Por modus operandi
- c. Fuentes de información
 - i. Fuentes abiertas
 - 1. Reportes periodísticos
 - 2. Relatos anecdóticos
 - 3. Reportes y boletines profesionales
- d. Estimando riesgos
 - i. Severidad
 - ii. Frecuencia
 - 1. Tiempo
 - 2. Lugar
 - 3. Tipo de actividad y cliente
 - iii. Vulnerabilidad

4. Diseñando protocolos

El profesional del sector turismo tiene el deber de formular protocolos básicos “en caso de” para estar preparado en caso de que un riesgo se convierta en un hecho. Los protocolos son diseñados según la probabilidad y severidad de los riesgos. Es importante estar preparados ante una crisis probable y no estar forzado a pensar mucho en “que hacer”. Los protocolos de GR son de naturaleza preventiva y reactiva. La primera procura minimizar el riesgo, la segunda, mitigar los efectos nocivos si ocurre un percance negativo. La GR se formula según actividades.

Duración: 90 minutos

Método didáctico: Participación interactivo y ejercicio práctico

- a. Preventivos
- b. Reactivos
 - i. Mitigación
 - ii. Acciones post incidentes
- c. GR especializado como organizadores
 - i. Hoteles
 - ii. Guía de turismo

- d. Por segmento de actividad
 - i. Alojamiento
 - 1. Hotel / B&B
 - 2. Campamento
 - 3. Misceláneo
 - ii. Transporte
 - 1. Vehículo pequeño
 - a. Con chofer
 - b. Sin chofer
 - c. Con guía
 - d. Sin guía
 - 2. Autobús
 - 3. Transporte público
 - 4. Caminando
 - a. Con guía
 - b. Sin guía
 - 5. Aeroplano
 - iii. Actividades
 - 1. Museos
 - 2. Visita a ciudad o pueblo
 - 3. Playas
 - 4. Parques nacionales
 - 5. Mercados
 - 6. Restaurantes
 - 7. Actividades libres sin guía
 - 8. Festividades
 - 9. Conciertos
 - 10. Otros

- e. Relación con las autoridades policiales y servicios de emergencia
 - i. Tener puntos de contacto
 - 1. Entidades policiales
 - a. Judiciales
 - b. Ministerio de Seguridad
 - c. Policía de Tránsito
 - d. Policía municipal
 - 2. Entidades de rescate
 - a. Cruz Roja
 - 3. Servicios médicos
 - a. Hospitales
 - b. Farmacias
 - ii. Conocimiento de ubicación de instalaciones

- f. Comunicaciones

5. Conclusión de Curso

La utilización del proceso técnico de cinco fases GR, es un proceso que el sector comercial de turismo contemporáneo costarricense ha de aprovechar para mantenerse a la altura de las expectativas de cumplimiento según lo dicta el concepto de “mejores prácticas” seguida por industria turística. Es una responsabilidad profesional.

Duración: 20 minutos

Método didáctico: discusión interactiva

- a. Recapitulación
- b. Conclusiones de participantes
- c. Cierre de la capacitación