

SERVICIOS TURÍSTICOS

EJEMPLO DE DIAGNÓSTICO TÉCNICO Y DISEÑO DE ASISTENCIA TÉCNICA



IGLESIA DE AQUIARES, TURRIALBA.



MARCA DEL CAFÉ DE LA EMPRESA

DIAGNÓSTICO TÉCNICO APLICADO A: CAFETALERA AQUIARES

CESAR CHAVES AGÜERO

31/08/18

La empresa se dedica al cultivo y procesamiento de café y además están ejecutando tour de café, tour de caballos y tour de aves. Estas actividades turísticas la realizan de forma empírica al momento de la visita.

La empresa está catalogada como mediana y a nivel de turismo, el “coffee tour” es el que prefieren los turistas que llegan al lugar.



En las oficinas hay una tienda de souvenirs.

Conozca la empresa

Tomado de la web <https://aquiares.com/our-story/?lang=es>

Al cabo de más de cien años de producir café, la finca ha desarrollado sólidas prácticas sostenibles. Éstas prácticas han ayudado en proteger un ambiente natural privilegiado y han dado apoyo a una linda comunidad de casi 2,000 personas.

Aquiares es la finca de café más grande de Costa Rica en un sólo bloque; el 80% de su tierra está sembrada de café, mientras que el otro 20% esta designado a la protección de bosques. Los cafetales son constantemente interrumpidos por decenas de cauces, ojos de agua y riachuelos, todos protegidos siguiendo las normas nacionales y de Rainforest Alliance. Estos riachuelos forman un sistema natural que ayuda a conectar los dos grandes cauces que rodean la finca, proporcionando así un ambiente saludable para las especies nativas de animales, plantas y pájaros.

PROBLEMAS PRODUCTIVOS

¿CÓMO SE DETERMINARON?

SOLUCIONES PLANTEADAS:

DISEÑOS DE ASESORÍA TÉCNICA

VISITA DEL DIAGNÓSTICO TÉCNICO

REUNIÓN CON INFORMANTES CLAVES

*DIEGO ROBELO. SUBGERENTE /
CELIA LEGRAND. GUÍA DEL COFFEE TOUR*

DESCRIPCIÓN DE LA VISITA

La reunión inicia con mi llegada a las oficinas administrativas de la cafetalera. Allí me presento ante la recepcionista y le indico el motivo de la visita. Ella amablemente me invita ingresar y espero a la persona contacto.

Aparece en un breve momento el señor Diego Robelo, quien es el subgerente, acompañado de la señorita Celia Legrand (pasante francesa en marketing y cultura).

En la oficina de reuniones, procedo a ampliar mi presentación y les detallo el motivo de la visita, así como el proceso requerido a realizar para la obtención de la información que permita alimentar el diagnóstico técnico.

Una charla amena, acompañada por un buen café, es guiada por el boceto de entrevista que llevo preparado para obtener la información necesaria para comprender la necesidad puntual en asistencia técnica que requieren.

Inicio mostrando curiosidad por la historia de la empresa, presto atención a detalles relacionados a la actividad cafetalera, la comunidad y los desarrollos de tours.

Pregunto luego por una descripción de cada tour, perfil de los turistas que los realizan, duración recorridos, atractivos que muestran, etc. Y también pregunto sobre las personas que guían y atienden a los turistas.

Muestro un interés genuino por el proceso del café y procedemos entonces a la realización de un tour del café personal, además de recorrer el beneficio, recorremos las instalaciones aledañas, el pueblo de Aquiares, los cafetales y la casona en la hacienda, a fin de conocer el potencial turístico del lugar.

Con la información recopilada procedo a identificar los problemas productivos y en una reunión por la tarde, les presento los hallazgos y las posibles propuestas de solución.



La Srta Legrand (de camisa negra) en una actividad de la empresa.



La producción de café está certificada como sostenible.

DURANTE EL DIAGNÓSTICO TÉCNICO

OBSERVAR Y PREGUNTAR

ADEMÁS TOME FOTOGRAFÍAS

- Inicie el diagnóstico técnico con toda la curiosidad posible y el deseo de aprender.
- Use una matriz de causa y efecto para orientar el desarrollo de situaciones claves que afecten los procesos productivos.
- Escuche la voz de quienes hacen y conocen las cosas, trate de entrevistar al personal sin la presencia de una jefatura (ya que a veces se inhiben al hablar libremente) para así conocer otros puntos de vista u opiniones sobre cómo mejorar algo.
- Si hay tours programados el día de su visita, solicite realizar uno o varios, si no, pida que le realicen uno personal para valorar elementos técnicos para mejorar la calidad de estos.

ASESORÍA TÉCNICA O SERVICIO TECNOLÓGICO

LA SOLUCIÓN A OFRECER

SU JUICIO EXPERTO ES DE SUMA IMPORTANCIA

Uno como profesional en el área y con la experiencia adquirida en otros diagnósticos, debe ofrecer la gama de soluciones que mejor le sirve a la empresa en función de sus necesidades puntuales y reales.

Esto nos lleva a pensar de antemano en el diseño a realizar, los objetivos a incluir, contenidos y actividades de mediación para lograr la solución que el empresario requiere.

El desarrollo de las asistencias técnicas deben ser tipo taller y orientadas al aprender haciendo, limitando la teoría a no más del 20% de la duración total de horas planteada.

PROBLEMAS PRODUCTIVOS HALLADOS

El recorrido y la entrevista permitió determinar dos situaciones claves por mejorar

PRIMER PROBLEMA DETERMINADO:

El tour de café que se desarrolla actualmente presenta oportunidades de mejora para crear una experiencia más llamativa al turista.

Durante el recorrido se observa que hay puntos o temas de interés que pueden integrarse al guión, lo que permitiría un mejor uso de los atractivos e información presentes.

Temas para desarrollar con que se atendería el problema:

Implementación de un tour de café

- Análisis del tour actual
- Inventario de Atractivos
- Innovaciones al tour
- Ajustes a Rutas y tiempos
- Elaborar Guion
- Validación del tour



Dentro de la finca es común observar majestuosas ceibas.

SEGUNDO PROBLEMA PRODUCTIVO DETERMINADO:

El desarrollo de las actividades de aventura en bicicleta y de observación de aves no están establecidas bajo un tour debidamente diseñado.

Para mejorar la experiencia en cada tour se debe desarrollar un diseño validado de cada uno que garantice el mejor desarrollo del mismo.

Temas para desarrollar con que se atendería el problema:

Diseño de tours para finca cafetalera agroturística

- Diagnóstico de la finca
- Análisis de atractivos
- Descripción de atractivos
- Diseño a tour de aves
- Diseño de tour de bicicleta

POSTERIOR A LA DETERMINACION DE LOS PROBLEMAS PRODUCTIVOS

DETERMINE FECHAS DE EJECUCIÓN, MEJOR HORARIO PARA LA EMPRESA, FACILIDAD DE OBTENER RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACION DE LAS ESTRATEGIAS

ANOTE CUALQUIER OBSERVACION QUE SEA VALIOSA O COMPLEMENTE SU VISITA

Luego de la visita de campo para el diagnóstico técnico, recuerde guardar bien toda la información obtenida, ya que para el trabajo de oficina será de vital importancia en la definición de los diseños respectivos de asesoría técnica.



Diferentes logos que se han utilizado en los sacos del café de exportación.