



INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo



GESTIÓN DE OPERACIONES
TURÍSTICAS

Instrumento para facilitar el proceso de enseñanza-
aprendizaje de la asignatura

**GUÍA GENERAL DE ESTUDIO
DE LA ASIGNATURA
20230008
GESTIÓN DE SEGURIDAD
TURÍSTICA**

Período académico
Tercero

Agosto - 2023

SALAZAR GAIBOR CHRISTIAN FERNANDO, MG.





GUÍA GENERAL DE ESTUDIO DE LA ASIGNATURA – GESTIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

Carrera de Tecnología Superior en Gestión de Operaciones Turísticas

ISTT GOT Primera Edición – Tena, agosto 2023

SIN ISBN

Instituto Superior Tecnológico Tena
Km. 1 1/2 Vía Tena - Archidona
Tena, Ecuador

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares internos. El contenido se puede citar y reproducir, siempre que se reconozca los créditos correspondientes, refiriendo.

AUTOR(ES) - REDACCIÓN Y FORMULACIÓN DE CONTENIDOS

Mg. Christian Fernando Salazar Gaibor

Profesor del Instituto Superior Tecnológico Tena

REVISIÓN DE PARES

Lcdo. Segundo Calisto Rochina Chileno
Mg. Álvaro Santiago Toalombo Díaz
Mg. Henry Fabian Chango Chango
Ing. Agustín Gonzalo Guanipatin Ramírez

Comisión de revisión técnica de guías de estudio del Instituto Superior Tecnológico Tena

APROBACIÓN

Mg. Danilo Alexander Zamora Núñez
Coordinador de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación

Impreso y hecho en Ecuador.



TABLA DE CONTENIDO

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA	4
PRERREQUISITOS Y CORREQUISITOS	4
DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA	4
OBJETIVO GENERAL	4
CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA	5
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS Y RECURSOS DIDÁCTICOS	6
BIBLIOGRAFÍA	7
DESCRIPTIVA DE LAS COMPETENCIAS DE LA GUÍA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA	8
Competencias Específicas	8
DIAGRAMA DE APRENDIZAJE PRESENTACIÓN Y GENERALIDADES DE SEGURIDAD TURÍSTICA	9
DIAGRAMA DE APRENDIZAJE RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD	18
DIAGRAMA DE APRENDIZAJE CENTROS DE INFORMACIÓN INMEDIATA	25
DIAGRAMA DE APRENDIZAJE PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL TURÍSTA	30
ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PARES	33



GUIA GENERAL DE ESTUDIO DE LA ASIGNATURA

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA						
Carrera	Tecnología Superior en Gestión de Operaciones Turísticas		Nombre asignatura	Gestión de Seguridad Turística		
Modalidad	Presencial		Campo Formación de	Fundamentos Teóricos		
Jornada	Vespertina		Unidad de Organización Curricular	Profesional		
Período académico	Cuarto		Código de la asignatura	GOT405		
Distribución de horas en las actividades de aprendizaje			Nº Total de horas de la asignatura	108		
Nº de horas Docencia	54	Nº de horas Aprendizaje Práctico Experimental			Nº de horas Autónomo	36
		En contacto con docente	10	Autónomo		
PRERREQUISITOS Y CORREQUISITOS						
Prerrequisitos de la asignatura			Correquisitos de la asignatura			
Asignatura		Código	Asignatura		Código	
Legislación turística		GOT104				
DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA						
<p>La asignatura de Gestión de Seguridad Turística tiene como fin que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades relacionados con preceptos básicos en seguridad que deben ser aplicados en áreas turísticas y recreativas dentro y fuera del país. Analizando detalladamente las recomendaciones generales del programa, que en lo posterior permitirá establecer las normas y procedimientos vigentes de seguridad, salud, información y apoyo al turista</p>						
OBJETIVO GENERAL						
<p>Aplicar las normas formales de seguridad que debe recibir el turista desde el primer momento que visita nuestro país como destino turístico seguro y confiable en los distintos tipos de turismo que este realice.</p>						
6. CONTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA AL PERFIL DE EGRESO DE LA CARRERA						
Resultados de aprendizaje de la asignatura		Resultados de aprendizaje del perfil de egreso de la carrera		Contribución (alta – media – baja)		



<p>Conoce las normas formales de seguridad que debe recibir el turista desde el primer momento que visita nuestro país.</p> <p>Gestiona la seguridad turística dentro del ámbito de operación turística para un servicio de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica el desarrollo de la actividad turística tanto en el ámbito público como privado. • Elabora productos turísticos, acordes a las características de la oferta y la demanda. • Analiza y diseña sistemas de organización de acuerdo con el establecimiento turístico, de forma que se logre un eficiente manejo de recursos. 	<p>Alta</p> <p>Alta</p> <p>Alta</p>
--	---	-------------------------------------

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA (descripción mínima de contenidos de la asignatura)

Unidad 1 PRESENTACIÓN Y GENERALIDADES

- 1.1. Introducción, definiciones.
- 1.2. Antes de salir de viaje.
- 1.3. Turistas Nacionales de vacaciones o de paseo.
- 1.4. Turistas Nacionales que salen de su país de residencia.
- 1.5. Requisitos para uso vehicular en territorio nacional y extranjero.
- 1.6. Viajando en vehículo propio o alquilado.
- 1.7. Seguridad vial y transporte
- 1.8. Alcohol y conducción.

Unidad 2 RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD.

- 2.1. Recomendaciones generales al llegar a su destino.
- 2.2. Recomendaciones generales al llegar al hotel.
- 2.3. Recomendaciones de seguridad de la documentación.
- 2.4. Recomendaciones generales al alquilar un vehículo recreativo, cuadrones, bicicletas u otros cuando visite las áreas protegidas.
- 2.5. Especies y bienes protegidos.
- 2.6. Recomendaciones de salud.
- 2.7. Vacunas.
- 2.8. Recomendaciones de salud. Seguros de asistencia médica y viajes.
- 2.9. Medicamentos y farmacia.
- 2.10. Consumo de agua.

Unidad 3 CENTROS DE INFORMACIÓN INMEDIATA

- 3.1. Páginas webs oficiales.
- 3.2. Teléfonos de emergencias.
- 3.3. Recepción de denuncias.



Unidad 4 PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA.

4.1. Directorio de las coordinaciones zonales y direcciones provinciales.

4.2. Directorio de embajadas y consulados extranjeros acreditados en el Ecuador.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS Y RECURSOS DIDÁCTICOS

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	HABILIDADES BLANDAS	FINALIDAD
Activas para la enseñanza y aprendizaje	Valores vinculados a la autonomía del sujeto: confianza, crítica y autocrítica, honestidad, integridad	<ul style="list-style-type: none"> • Generar confianza/ Promover el pensamiento crítico. • Permite a los estudiantes cumplir un rol activo dentro de su formación. • Construye una sociedad participante.
Aprendizaje y trabajo cooperativo	Valores elementales de convivencia y civilidad: crítica y autocrítica, tolerancia, empatía, respeto, justicia, lealtad, paciencia	<ul style="list-style-type: none"> • Promover un ambiente de colaboración/ trabajo en equipo/ Saber escuchar/Promover el pensamiento crítico/ fomentar el liderazgo/ adaptabilidad. • Mantener una comunicación abierta con el equipo/ tolerancia a los errores, aceptar y aprender de las críticas. • Fomentar el sentido de pertenencia
Aprendizaje individual	Valores vinculados a la autonomía del sujeto: responsabilidad, honestidad, integridad, efectividad, autonomía	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la asimilación del contenido por parte del estudiante/ Plantear preguntas para promover la comunicación efectiva /Promover el pensamiento crítico • Lectura comprensiva para fijar contenidos/ Promover el pensamiento crítico
RECURSOS DIDÁCTICOS		
MATERIALES CONVENCIONALES	<i>Material impreso: libros, folletos, fotocopias, periódicos, etc.</i>	
MATERIALES AUDIOVISUALES	<i>Imágenes fijas proyectables (fotos): diapositivas y fotografías.</i>	
NUEVAS TECNOLOGÍAS	<i>Programas informáticos: procesador de palabras, hojas de cálculo, presentaciones</i>	
	<i>Servicios telemáticos: páginas web, plataforma EVA, correo electrónico, chats (Whatsapp), google drive</i>	



BIBLIOGRAFÍA		
Bibliografía Básica de la Asignatura:	Físic o	Digital
<ul style="list-style-type: none"> Gonzales, Manuel. Empresas de servicios y viajes turísticos. Teoría y práctica Quezada Mexico.2017 ISBN: 978-607-17-3107-4. Numero de inventario en biblioteca: ISTT-GOT-0009. Herrera, Ana María. Quezada - México. ISBN: 978-607-17-2915-6. Numero de inventario en biblioteca: ISTT-GOT-0009 Shanti, Lesur. Manual del guía de Turismo especializado. México Trillas. 2017. ISBN: 978-607-17-2915-6. Numero de inventario en biblioteca: ISTT-GOT- 0129 	X X X	
Bibliografía de consulta de la Asignatura:	Físic o	Digital
<ul style="list-style-type: none"> REGLAMENTO DE OPERACION TURISTICA DE AVENTURA - Registro Oficial Suplemento N° 181 del 11 de febrero del 2014. REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS - Registro Oficial N° 726 de 17 de diciembre del 2002; modificación 16 de Septiembre del 2011. 	X X	



DESCRIPTIVA DE LAS COMPETENCIAS DE LA GUÍA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Este documento presenta una descripción detallada de las competencias que se desarrollan en la asignatura de Gestión de Seguridad Turística. A medida que la industria turística continúa evolucionando, es fundamental que los estudiantes adquieran un conjunto de habilidades y conocimientos que les permitan desempeñarse de manera efectiva en este campo. La guía de la asignatura está diseñada para proporcionar a los estudiantes una comprensión integral de los aspectos técnicos y operativos de la seguridad en todos los ámbitos del turismo, siendo de gran importancia para una correcta gestión del turismo.

Competencias Específicas

Unidad 1: PRESENTACIÓN Y GENERALIDADES

- Identificar y describir los aspectos básicos y conceptualizaciones del turismo.
- Describir las características y los tipos de turismo que se desarrollan en nuestro país.

Unidad 2: RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

- Identificar las recomendaciones específicas de seguridad a tomar en cuenta dentro de un viaje.
- Conocer los procedimientos a aplicar para la utilización de los seguros y asistencia médica.

Unidad 3: CENTROS DE INFORMACIÓN INMEDIATA

- Identificar los lugares oficiales como herramientas de ayuda para denunciar diferentes actos.
- Conocer los tipos de dispositivos de seguridad y los sistemas de control.

Unidad 4: PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

- Identificar los tipos de procedimientos de información y asistencia al turista.
- Conocer la información básica para poder asesorar y asistir al turista.



Unidad 1 PRESENTACIÓN Y GENERALIDADES

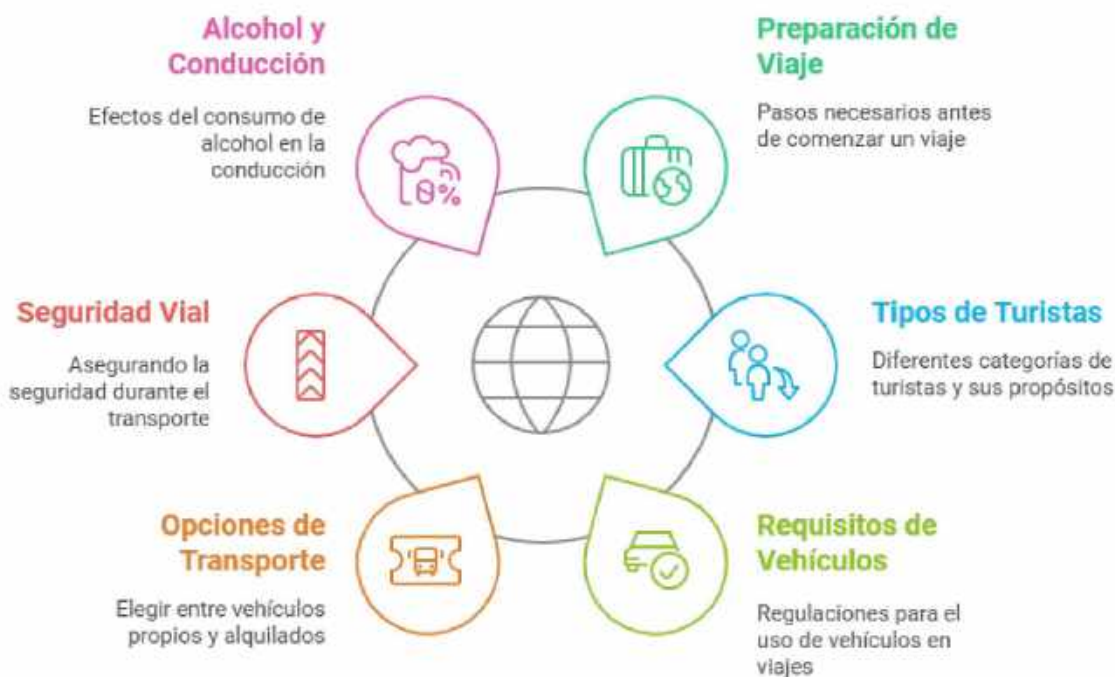
- 1.1. Introducción, definiciones.
- 1.2. Antes de salir de viaje.
- 1.3. Turistas Nacionales de vacaciones o de paseo.
- 1.4. Turistas Nacionales que salen de su país de residencia.
- 1.5. Requisitos para uso vehicular en territorio nacional y extranjero.
- 1.6. Viajando en vehículo propio o alquilado.
- 1.7. Seguridad vial y transporte
- 1.8. Alcohol y conducción.

Resultado de Aprendizaje

- Planifica el desarrollo de la actividad turística tanto en el ámbito público como privado.

DIAGRAMA DE APRENDIZAJE PRESENTACIÓN Y GENERALIDADES DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Comprendiendo los Aspectos del Turismo y la Seguridad Vial





SÍNTESIS

Entre los diversos derechos que corresponden a los usuarios y con independencia de aquellos otros que les asisten como consumidores tienen derecho a tener garantizada en un país y en instalaciones turísticas la salud y seguridad de su persona, así como de sus bienes en los términos que establezca la legislación vigente.

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN Y DEFINICIONES

- 1.1. Introducción, definiciones.
- 1.2. Antes de salir de viaje.
- 1.3. Turistas Nacionales de vacaciones o de paseo.
- 1.4. Turistas Nacionales que salen de su país de residencia.
- 1.9. Requisitos para uso vehicular en territorio nacional y extranjero.
- 1.10. Viajando en vehículo propio o alquilado.
- 1.11. Seguridad vial y transporte
- 1.12. Alcohol y conducción.

1.1. INTRODUCCIÓN Y DEFINICIONES

A. Definiciones

La Organización mundial del Turismo, y salvo que se establezca lo contrario en alguna disposición concreta, se aplican las definiciones siguientes:

1. El **“país de origen”** es el Estado Miembro del que el turista tiene la nacionalidad o en el que, en el momento de la circunstancia inevitable y extraordinaria o la situación de emergencia, este tiene su residencia principal y permanente.
2. Una **“situación de emergencia”** es un conjunto de circunstancias inusuales, extraordinarias o imprevisibles, tanto de causa natural como de causa humana, fuera del control del país receptor, que han requerido asistencia a gran escala.
3. Un **“excursionista”** es una persona que realiza un viaje, que no incluye una pernóctación, a un destino principal distinto al de su entorno habitual.
4. El **“país receptor”** es el Estado miembro en cuyo territorio se ha producido, o tiene sus consecuencias, una circunstancia inevitable y extraordinaria o una situación de emergencia.
5. Un **“servicio turístico”** es la provisión de cualquiera de los siguientes servicios suministrados a los turistas de manera separada o combinada:
 - i. Servicios de alojamiento sin propósito residencial.
 - ii. Servicios de transporte.



- iii. Organización y venta al por menor de viajes combinados, intermediación y otros servicios de reserva.
- iv. Visitas, actividades, atracciones, excursiones y eventos.
- v. Otros servicios suministrados principalmente a los turistas en su capacidad de tales.

6. Un **“prestador de servicios turísticos”** es toda persona física o toda persona jurídica (ya sea de titularidad privada o pública) que principalmente vende, ofrece para su venta, suministra o se compromete a suministrar un servicio turístico a un turista, de manera separada o combinada, y que actúa, aunque sea por mediación de otra persona que obre en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión en relación con el suministro de servicios turísticos.

7. Un **“turista”** es una persona que realiza un viaje, que incluye una pernoctación, a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (negocios, ocio u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado.

8. Se entiende por **“circunstancias inevitables y extraordinarias”** una situación fuera del control de la parte que la alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

B. Aclaraciones

Se aplican las aclaraciones siguientes:

1. Toda referencia a **“resolución alternativa de controversias”** se refiere a la solución de una reclamación de viajeros o turistas fuera de los tribunales con la asistencia de un órgano imparcial de resolución de controversias, ya sea público o privado. La resolución alternativa de controversias puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, un defensor del consumidor, comités de reclamaciones para la negociación directa o asistida, la conciliación, la mediación, y el arbitraje vinculante o no vinculante para consumidores.

2. Toda referencia a una **“empresa usuaria”** se refiere a un prestador de servicios turísticos que utilice plataformas turísticas en línea con el fin de prestar un servicio turístico a los turistas o mientras lo presta.

3. A los efectos del presente Código, toda referencia a un **“servicio turístico digital”** se refiere a un servicio turístico prestado a distancia, por medios electrónicos y a solicitud del receptor de un servicio, incluidos los servicios de la sociedad de la información y la intermediación relacionada con servicios turísticos.

4. Toda referencia a un **“prestador de servicios turísticos digitales”** se refiere a una persona física o jurídica que vende, ofrece para su venta, suministra o se compromete a suministrar un servicio turístico a un turista por medios digitales.



5. Toda referencia a un **“intermediario”** se refiere a una persona física o jurídica distinta al organizador, que vende u ofrece para su venta servicios turísticos suministrados por terceras partes o viajes combinados por un organizador.
6. Toda referencia a la **“no discriminación”** ha de interpretarse de acuerdo con los principios generales de igualdad y no discriminación reconocidos en los instrumentos jurídicos internacionales de las Naciones Unidas y sus organismos especializados, con inclusión, sin que sean los únicos, del artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos 1 y el artículo 1.1 del Convenio sobre la discriminación, núm. 1112, de la OIT.
7. Toda referencia a la **“resolución en línea de controversias”** se refiere a una forma de resolución de controversias alternativa que utiliza las tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como Internet, para simplificar y acelerar la solución de las reclamaciones de viajeros o turistas. La resolución en línea de controversias puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, la negociación directa, la negociación asistida, la mediación en línea y el arbitraje en línea.
8. Toda referencia a una **“plataforma turística en línea”** se refiere a un servicio de alojamiento (incluidos los sitios web de economía colaborativa, los de contenidos compartidos, las redes sociales, las tiendas de aplicaciones, los mercados en línea y los sitios web de viajes y alojamiento) que, a solicitud de un turista o de una empresa usuaria, almacena y/o difunde información relativa a servicios turísticos.
9. Toda referencia al **“organizador”** se refiere a una persona física o jurídica que organiza viajes combinados y los vende u ofrece para su venta, directamente o por mediación de otra persona o junto con otra persona, siempre que no sea de forma ocasional y sin ánimo de lucro.
10. Toda referencia a un **“operador”** se refiere a una persona física o jurídica que gestiona una plataforma turística en línea con el fin de prestar un servicio turístico a los turistas o mientras lo presta.
11. Toda referencia a **“servicios de alquiler”** puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, el alquiler de automóviles, vehículos de motor, bicicletas o equipamientos para el entretenimiento de los turistas.
12. Toda referencia a un **“prestador de servicios turísticos”**, debe interpretarse como una persona física o jurídica que está registrada legalmente como prestador de servicios turísticos o reconocida como tal de otra manera por las autoridades competentes, de acuerdo con el marco jurídico que gobierna los respectivos servicios turísticos en cada país.
13. Toda referencia a un **“turista”**, conforme se define en la sección A de este capítulo, constituye al mismo tiempo una referencia a un **“excursionista”**.
14. Toda referencia a **“servicios de transporte”** puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, los servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril, carretera, vías acuáticas,



aire o espacio, así como cualquier otro servicio de transporte de pasajeros descrito en acuerdos internacionales pertinentes en vigor de los cuales el país sea parte.

15. Toda referencia a “**circunstancias inevitables y extraordinarias**” puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, disturbios civiles, otros problemas graves de seguridad, como el terrorismo, riesgos significativos para la salud humana, como el brote imprevisto de una enfermedad grave en un destino de viaje o en sus inmediaciones, desastres naturales tales como inundaciones, terremotos o condiciones meteorológicas, más allá del control de la parte, que pueden hacer imposible viajar con seguridad al destino conforme a lo acordado en el contrato de servicios turísticos, así como cualquier otra situación descrita en acuerdos internacionales pertinentes en vigor de los cuales el país sea parte.

16. Toda referencia a los “**bonos**” que el prestador de servicios turísticos ofrece al turista como alternativa al reembolso del dinero (restitución de efectivo) puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, cupones prepagos, tarjetas de regalo, cheques de viaje o billetes gratuitos.

17. Toda referencia a “**turistas en situación vulnerable o de desventaja**” puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, turistas con movilidad reducida, discapacidad, necesidades específicas de acceso, menores de edad o mayores.

INTRODUCCIÓN

QUÉ ES UN DESTINO TURÍSTICO

Es un **espacio geográfico determinado** con características y rasgos particulares. Cuenta con: **Atractivos y servicios** que motivan y facilitan la estadía del turista.

Medios que posibilitan su **accesibilidad** en adecuadas condiciones precio-valor.

Respaldo de la población local, involucrada en el desarrollo de los diferentes aspectos de la experiencia de visita del turista.

Una **marca** que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral.

Como veremos más adelante, los destinos turísticos pueden ser de **diferentes escalas**. Por ejemplo, un destino puede ser un continente (Sudamérica), un país (Perú), una región (Amazonía), un lugar (Paracas) o un sitio en particular (Lomas de Lachay). Además, entre ellos se pueden establecer redes con destinos más grandes, a fin de promover su comercialización.

Desde el punto de vista de la **oferta**, un destino turístico debe contemplar condiciones a nivel de:

Accesibilidad: sistemas de transporte (rutas, terminales, vehículos, etc.) que permitan el acceso en adecuadas condiciones de precio-valor.

Atractivos: naturales, culturales, eventos programados, etc.

Actividades: prácticas a realizar en diferentes espacios como paseos de diversos tipos, deportes, cursos y talleres, observación de animales, plantas u objetos, visitas a monumentos y lugares especiales, etc.



Servicios directamente relacionados con la actividad turística: hospedajes, restaurantes, tiendas, servicios higiénico, lugares para comer y acampar y otros.

Servicios básicos: energía, agua, salud, telecomunicaciones, bancos, seguridad, etc.

Desde el punto de vista de la **demanda**, el destino es el lugar que el turista elige para su viaje, con la expectativa de vivir una determinada **experiencia** que incluya, además de los atractivos culturales y naturales, una oferta coordinada en los servicios que reciba.

Así pues, el destino turístico constituye una unidad de negocio cuya gestión debe enfocarse en ciertos criterios de **competitividad**, a fin de generar beneficios económicos y sociales. Esta visión exige cierta **capacidad administrativa**, a fin de desarrollar **instrumentos comunes** que permitan **planificar, medir y monitorear** los resultados de la gestión.

ELEMENTOS PARA EL DESARROLLO DE UN DESTINO TURÍSTICO	
<p>1. Consolidación de una organización de gestión del destino.</p>	<p>Para desarrollar un destino turístico se requiere la participación de diferentes actores tanto públicos como privados, con roles y funciones determinados. El carácter transversal del desarrollo de la actividad turística, así como las características territoriales, sustentan la necesidad de promover y consolidar un espacio que facilite la coordinación y articulación de los actores, unificando esfuerzos para el logro de objetivos en común.</p> <p>En el país, y en el marco de las políticas sectoriales, este espacio lo constituye el ente gestor, como coalición de diversas organizaciones públicas y privadas y actores que busca el logro de objetivos comunes en favor del destino turístico.</p>
<p>2. Delimitación geográfica</p>	<p>Un destino turístico se desarrolla en la mayoría de los casos dentro del territorio de una región, una provincia o un distrito. Es decir, el destino es continuo en sus características geográficas y culturales, pues sin ello no se puede crear una identidad turística homogénea.</p> <p>En el caso de un destino turístico que se encuentra entre dos regiones, provincias o distritos, será necesario armonizar las labores de los actores de ambas, para poder coordinar acciones de colaboración y ofrecer una experiencia integral al turista.</p>



3. Definición y conocimiento del mercado objetivo	Es necesario definir primero, y conocer en detalle más adelante, los segmentos de mercado en los que se deben priorizar las estrategias de promoción del destino turístico. Esto permite desarrollar propuestas adecuadas para la comunicación y la comercialización de los productos turísticos.
4. Propuesta principal de venta (PPV)	<p>La propuesta principal de venta de un destino turístico constituye el o los principales elementos que lo diferencian para salir al mercado. Estos elementos de diferenciación se construyen a partir de un producto o un atractivo del destino turístico que genere fuerte atracción en los visitantes, como por ejemplo una catarata, un sitio arqueológico o un museo específico. La PPV también puede estar formada por un conjunto de componentes articulados en torno a un eje temático diferenciado. Por ejemplo, la suma de elementos representativos de la “cultura moche” en el destino Ruta Moche, o las diferentes oportunidades para la práctica del trekking como oferta representativa del destino Cordillera Blanca.</p> <p>Es recomendable que la PPV del destino sean elementos ofertados casi exclusivamente por el destino, de manera que lo distinga de la competencia.</p>
5. Planificación	<p>La planificación es una herramienta para la gestión del destino turístico. Constituye el proceso de desarrollo e implementación de planes que contribuyen al logro de los objetivos. Este proceso facilita y orienta la articulación de los actores en los diferentes niveles de gestión: nacional, regional y local.</p> <p>Los agentes turísticos tienen la responsabilidad de participar en la planificación del destino turístico y lo hacen activamente a través del ente gestor, asumiendo responsabilidades de manera coordinada.</p>
6. Desarrollo de una imagen-marca	<p>La imagen-marca refleja la identidad del destino y debe ser reconocida por los visitantes y por los turistas potenciales.</p> <p>Esta imagen-marca debe ser representativa del destino.</p> <p>La imagen-marca será utilizada en los soportes de comunicación a través de mensajes coherentes con la propuesta principal de venta del destino turístico (PPV), logrando así una diferenciación en el mercado.</p>

ESCALA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Las escalas de los destinos turísticos están dadas por la percepción que de ellos tienen los potenciales turistas.

Por ejemplo:



Si el mercado es internacional (intercontinental), el destino a ofertar suele ser un continente, una región o un país: Sudamérica, la Amazonía, los Andes, etc.

Si el mercado es nacional, el destino puede ser una zona, parte de una región o de varias regiones con características similares: Playas del Norte, Callejón de Huaylas, Selva Central, etc.

Si el mercado es regional, el destino puede ser un pueblo o una ciudad, o un punto específico dentro de una ciudad: Pachacamac para los limeños; las playas de Ilo para los moqueguanos o tacneños, el valle sur para los cusqueños, entre otros.

CICLO DE VIDA DE UN DESTINO TURÍSTICO

El ciclo de vida de un destino turístico contempla diferentes etapas en su desarrollo, las cuales deben ser tomadas en cuenta para una eficiente gestión. Es necesario considerar que existen factores externos que influyen en el proceso de desarrollo del destino turístico.

Se reconocen cinco etapas en el desarrollo de un destino turístico.

1. Los visitantes acuden de los pueblos cercanos y en poca cantidad.

El acceso a información y las facilidades para llegar al destino turístico son limitados, por lo que no genera mucha atracción o interés de conocerlo.

El desarrollo de la oferta turística es casi inexistente en cuanto a atractivos, infraestructura y actividades.

2. Los visitantes vienen de pueblos cercanos o de la propia región.

La participación de los residentes locales en la oferta turística es todavía escasa. Solo brindan algunas facilidades al turista de manera informal, como casas de hospedaje, orientación turística, alquiler de caballos, etc.

Ya se pueden distinguir las temporadas turísticas y las áreas de mercado específicas; por lo tanto, se logran definir segmentos de mercado.

3. Aumenta el número de visitantes nacionales y del extranjero gracias a la mejora en las condiciones de la oferta turística, tanto a nivel de calidad como de cantidad. El efecto "boca a boca" juega un papel importante en la transmisión de la experiencia de los visitantes, sea positiva o negativa.

Aumentan las inversiones externas, como cadenas de hoteles y operadores turísticos, jugando éstos un rol importante.

4. El turismo se convierte en una parte importante de la economía local y ocupa un espacio en el nivel político. Como consecuencia, se pone especial atención a los riesgos ambientales y sociales.

La tasa de crecimiento de visitantes se estabiliza, por lo que algunas instalaciones turísticas pueden requerir renovación o innovaciones.

Los gestores del destino turístico deben intervenir, delimitando estrategias que permitan que la situación se mantenga bajo un escenario favorable para las inversiones y el desarrollo de productos que respondan a la demanda.



5. El número de visitantes alcanza su máximo nivel. Por lo tanto, el destino turístico ya no puede ser considerado de moda. Se requiere estrategias que conduzcan a rejuvenecerlo y reinventarlo, evitando su descenso o decadencia, pues éste sería el peor escenario para el desarrollo de la industria turística. Puede existir un alto volumen de ventas de propiedades comerciales.

Durante la etapa de estancamiento se requiere de **estrategias** adecuadas, así como de decisiones oportunas y coordinadas, a fin de que el destino turístico pueda **redefinirse** y **rejuvenecer**. De lo contrario, el destino entra en **decadencia**.

Algunas acciones que pueden contribuir al rejuvenecimiento de un destino turístico son:

- Desarrollar nuevos productos turísticos dirigidos a diferentes segmentos del mercado.
- Aperturar nuevas áreas de servicios que permitan aliviar la presión sobre las que están saturadas.
- Mejorar las condiciones de la oferta en infraestructura, comunicación, transporte, etc.
- Promover un mayor desarrollo tecnológico e investigación de mercados, mejorando los sistemas de reservas.



Unidad 2 RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD.

- 2.1. Recomendaciones generales al llegar a su destino.
- 2.2. Recomendaciones generales al llegar al hotel.
- 2.3. Recomendaciones de seguridad de la documentación.
- 2.4. Recomendaciones generales al alquilar un vehículo recreativo, cuadrones, bicicletas u otros cuando visite las áreas protegidas.
- 2.5. Especies y bienes protegidos.
- 2.6. Recomendaciones de salud.
- 2.7. Vacunas.
- 2.8. Recomendaciones de salud. Seguros de asistencia médica y viajes.
- 2.9. Medicamentos y farmacia.
- 2.10. Consumo de agua.

Resultado de Aprendizaje

- Elabora productos turísticos, acordes a las características de la oferta y la demanda.

DIAGRAMA DE APRENDIZAJE RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD





SINTESIS

En la presente unidad didáctica el estudiante conocerá e identificará las principales recomendaciones que deberían ser integradas en los itinerarios con turistas, las prácticas frecuentes de estas recomendaciones harán que la experiencia turística sea satisfactoria.

PRINCIPIOS

1. Armonización.

La necesidad de establecer un enfoque global y armonizar las políticas y prácticas respecto a la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia para que todos los turistas internacionales disfruten de un grado adecuado de protección en condiciones de igualdad, independientemente de su nacionalidad, país de origen, destino, raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, o de la nacionalidad del prestador de servicios turísticos.

2. Equilibrio

La necesidad de encontrar un equilibrio justo y equitativo entre lo que es deseable y lo que es factible. Debería prestarse especial atención a la posición y las capacidades de todos los agentes del turismo, entre los que se incluyen los propios turistas internacionales, el país de origen y el país de destino del turista internacional en la distribución de responsabilidades, antes, durante y después de una situación de emergencia, con la debida consideración a las necesidades específicas de los turistas vulnerables y desfavorecidos.

3. Cooperación y coordinación

La necesidad de mejorar y reforzar la cooperación internacional y la coordinación entre el sector público y el privado a nivel nacional e internacional, así como entre países y organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, para prestar asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia.

4. Responsabilidad

i. El deber de las autoridades públicas y de los prestadores de servicios turísticos de prestar asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia, lo cual incluye, entre otras cosas, la provisión de información fácilmente accesible, puntual, objetiva, honesta y pertinente de manera clara, destacada y comprensible, así como medidas de seguridad, prevención de accidentes, protección de la salud y salubridad de los alimentos. El contenido y los métodos para proporcionar información deberían estar sujetos a consulta con las autoridades de los países receptores y respetar la privacidad de las personas, además de estar en consonancia con la legislación sobre protección de



datos personales y otras leyes aplicables. Dicha información debería ser estrictamente proporcional a la gravedad de la situación y limitarse a las áreas geográficas en las que se ha producido la situación de emergencia.

ii. La responsabilidad de los turistas internacionales de informarse por su cuenta o de seguir la información facilitada por el prestador de servicios turísticos respecto a las características de los países que se disponen a visitar. Los turistas internacionales deberían ser conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a cualquier viaje fuera de su entorno habitual y comportarse de manera que se minimicen dichos riesgos, especialmente siguiendo los protocolos de salud y seguridad establecidos por las autoridades públicas en tiempos de crisis y contratando seguros de viaje adecuados.

5. Accesibilidad

El derecho de los turistas en situación vulnerable o de desventaja a viajar como cualquier otra persona en condiciones de igualdad y sin discriminación de ningún tipo. Algunos turistas con necesidades específicas pueden estar en desventaja o ser más vulnerables en situaciones de emergencia y buscarán seguramente un apoyo adicional de las autoridades públicas y de los prestadores de servicios turísticos. En situaciones de emergencia, no se los debería excluir de la comunicación de cualquier novedad sobre la salud pública, medidas de seguridad y viajes, de la toma de decisiones y de la información sobre disponibilidad y accesibilidad de los servicios básicos. La falta de comunicación accesible asociada a sus condiciones podría exponerlos a riesgos adicionales. Los prestadores de servicios turísticos y las autoridades locales deberían considerar la eliminación de obstáculos y barreras tomando debidamente en consideración la seguridad de todos los turistas internacionales.

6. Claridad y certeza

La necesidad de los turistas internacionales y de los prestadores de servicios turísticos de conocer con claridad sus derechos y lo que se espera de ellos, así como de tener tiempo suficiente para poder cumplir los requisitos.

7. Enfoque orientado al riesgo.

La necesidad de tener en las reglamentaciones enfoques orientados al riesgo, así como objetivos específicos y bien definidos que respondan directamente a las situaciones de emergencia, respetando los principios de igualdad, no discriminación y proporcionalidad.



RECOMENDACIONES

A. Prevención

1. Establecer servicios de gestión de crisis permanentes, profesionales, eficientes y efectivos con el fin de facilitar medidas operativas en situaciones de emergencia.
2. Establecer programas específicos, planes de contingencia y protocolos para situaciones de emergencia que incluyan mecanismos de coordinación con la debida consideración a la situación y las necesidades particulares de los prestadores de servicios turísticos, autoridades diplomáticas, consulares y en materia de consumo, y turistas internacionales.
3. Designar a las autoridades u órganos, a escala local o nacional, según proceda, responsables de la supervisión, el asesoramiento y la coordinación respecto a la aplicación de los programas, planes de contingencia y protocolos mencionados en el párrafo 2 de esta sección, así como de prestar asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia. Establecer un punto de contacto y un centro de información para prestadores de servicios turísticos, autoridades diplomáticas, consulares y en materia de consumo, y turistas internacionales.
4. Apoyar la preparación y actualización con regularidad de material de información, formación y comunicación dirigido a los prestadores de servicios turísticos, que proporcione orientación sobre la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia, especialmente a los turistas en situación vulnerable o de desventaja. Dichos materiales de información y comunicación deberían estar disponibles en formatos alternativos accesibles, de lectura fácil, escritos en lenguaje claro y en otros soportes físicos u electrónicos accesibles (por ejemplo, Braille, subtítulos, videos, etc.) en cuantas lenguas sea posible, permitiendo así que cualquier turista internacional reciba instrucciones adecuadas y las entienda debidamente.
5. Fomentar la preparación y la utilización de seguros de viaje o sistemas de garantía accesibles, asequibles y justos en los contratos con los turistas que tengan por objeto proporcionar una cobertura adecuada a los turistas internacionales en situaciones de emergencia, incluidas las pandemias, tanto en lo que respecta al coste de la terminación del contrato por parte del turista y los gastos de cancelación, como al coste de la asistencia, incluido, sin que sea lo único, el tratamiento, la cuarentena y la repatriación.
6. Fomentar la preparación de programas financieros para prestar apoyo a los prestadores de servicios turísticos con dificultades financieras establecidos en su territorio durante situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas apropiadas para simplificar los procedimientos y reducir, en la medida de lo posible, la carga administrativa para los turistas internacionales cuando tratan con los prestadores de servicios turísticos en situaciones de emergencia.



B. Información

1. Teniendo en cuenta la infraestructura de telecomunicaciones de cada país, suministrar la información actualizada disponible, que ha de incluir, sin que sea lo único, los procedimientos fronterizos, los medios de transporte disponibles para llegar o salir del destino, las restricciones de viaje, las medidas de salud pública y seguridad, así como cualquier otra información práctica para los turistas internacionales. Dicha información deberían facilitarla las autoridades competentes en los sitios web oficiales y en otras plataformas de redes sociales en cuantas lenguas sea posible. Suministrar también esta información por mediación de los profesionales del turismo, los viajes y el transporte, los organismos de protección del consumidor y los prestadores de servicios en las infraestructuras principales de transporte, alojamiento y salud pública.
2. Promover el uso de aplicaciones voluntarias de rastreo de contactos transfronterizas y plenamente funcionales, que hayan sido aprobadas y sean compatibles, si se dispone de ellas y cumplen con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables, para alertar a los turistas internacionales en el caso de un posible riesgo que pueda llevar a una situación de emergencia.
3. Difundir información sobre situaciones de emergencia de acuerdo con las “Recomendaciones sobre el uso de georreferencias, fecha y hora en las recomendaciones a los viajeros y en la información sobre sucesos”

C. Asistencia Para el país receptor:

- i. Garantizar, mediante disposiciones, procedimientos o sistemas coordinados, que el prestador de servicios turísticos esté en posición de facilitar, sin demora indebida y dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, una atención adecuada y una asistencia apropiada a los turistas internacionales en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia, que incluya, sin que sea lo único: ii. El suministro de la información disponible sobre seguridad, servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular. La asistencia a los turistas internacionales para establecer comunicaciones a distancia, si es preciso, y la ayuda a los turistas internacionales para encontrar fórmulas alternativas.
- iii. El suministro, y la asunción del coste, de las comidas y refrigerios necesarios, el transporte al lugar de alojamiento y el alojamiento durante un número de noches que establecerá el país receptor en el caso de que sea imposible garantizar el regreso del turista internacional conforme a lo acordado por contrato, sin perjuicio de que solicite una compensación conforme a la regulación aplicable.
- iv. La asistencia a los turistas internacionales para contactar con los organismos de protección del consumidor y las autoridades disponibles en el país receptor y sus redes internacionales para ayudar a aclarar su situación legal y sus derechos.



Repatriación

Tanto para el país receptor como para el país de origen:

1. Transmitir, o poner a su disposición, tan pronto como sea realizable y factible, a las autoridades diplomáticas y consulares respectivas la información siguiente:
 - i. ii. circunstancias generales de la situación de emergencia; zonas geográficas afectadas;
 - iii. número y nacionalidades de los turistas internacionales que se encuentren en la zona afectada;
 - iv. identidad y datos personales del turista internacional necesarios para prestar la asistencia;
 - v. estado de salud, ubicación de los turistas internacionales y situación general;
 - vi. datos sobre posibles víctimas;
 - vii. medidas operativas adoptadas, planificadas y por adoptar;
 - viii. otros datos relacionados que resulten necesarios, de conformidad con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables.

Cooperar de buena fe con países terceros en la facilitación de las medidas operativas necesarias, incluido el tránsito y la repatriación del turista internacional al país de origen.

Para el país receptor:

1. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la repatriación de los turistas internacionales, del mismo modo que los ciudadanos del país, aunque esté incluida en el contrato del turista con el prestador del servicio turístico o en el seguro de viaje, sin perjuicio de que se solicite compensación, de acuerdo con la legislación aplicable.
2. Facilitar los requisitos necesarios para los visados o cualquier otro permiso apropiado, entre otras cosas para estancias obligadas que superen el máximo establecido y procedimientos transfronterizos.
3. En situaciones de emergencia, hacer cuanto sea posible para asistir operativamente y facilitar la entrada, la estancia y el tránsito necesarios por su territorio del personal oficial, médico y técnico y sus equipamientos cuando sean enviados por el país de origen del turista en función de sus necesidades. Dicha asistencia incluye la emisión, con la mayor rapidez posible, de toda autorización previa (incluida la concesión de visados temporales y/o permisos de trabajo y la flexibilización de las condiciones de entrada) que pueda necesitarse para prestar la asistencia necesaria a los turistas internacionales y con sujeción a la aplicación de la legislación nacional y las prácticas del país en el que opere.

Para el país de origen:



1. Cooperar en la facilitación de las medidas operativas necesarias, incluida la repatriación del turista internacional.
2. Facilitar el tránsito de los nacionales y sus familiares desde el país receptor o un tercer país de vuelta al país de origen, con sujeción a la provisión de un justificante de tránsito, si es necesario, así como de los nacionales de terceros países con permiso de residencia y los familiares a su cargo que estén regresando a su Estado de nacionalidad.

Para terceros países:

1. Proporcionar al país receptor y al país de origen, tan pronto como sea factible, información sobre medidas locales de seguridad, autoridades locales y asistencia consular, así como sobre la identidad del turista internacional, su estado de salud y su ubicación, de conformidad con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables.
2. Cooperar de buena fe en la facilitación de las medidas operativas necesarias, incluido el tránsito hacia el siguiente punto y la repatriación de los turistas internacionales.
3. Hacer cuanto sea posible para asistir operativamente y facilitar el tránsito y la circulación en su territorio del personal oficial, médico y técnico y sus equipamientos cuando hayan sido enviados por el país de origen del turista internacional.



Unidad 3 CENTROS DE INFORMACIÓN INMEDIATA

3.1. Páginas webs oficiales.

3.2. Teléfonos de emergencias.

3.3. Recepción de denuncias.

Resultado de Aprendizaje

Analiza y diseña sistemas de organización de acuerdo con el establecimiento turístico, de forma que se logre un eficiente manejo de recursos.

DIAGRAMA DE APRENDIZAJE CENTROS DE INFORMACIÓN INMEDIATA



SINTESIS

En la unidad aprenderemos cuales son los principales procedimientos para poder realizar una denuncia ante los estamentos oficiales en nuestro país.

Unidad 3: Centros de Información Inmediata en Ecuador

Objetivo de la Unidad:

Conocer las herramientas de información inmediata disponibles en Ecuador, como páginas web oficiales, teléfonos de emergencia y canales de recepción de denuncias, para actuar con rapidez y precisión ante cualquier eventualidad.

3.1. Páginas Webs Oficiales



Introducción:

En Ecuador, varias instituciones públicas y organismos de emergencia cuentan con plataformas digitales oficiales que ofrecen información actualizada y servicios directos. Estas páginas son confiables, seguras y accesibles para la ciudadanía.

Ejemplos principales:

1. **Servicio Integrado de Seguridad ECU 911**
 - Página web: www.ecu911.gob.ec
 - Función: Proporciona asistencia ante emergencias a través de servicios como alertas, reportes en tiempo real y monitoreo de incidentes.
2. **Ministerio de Salud Pública (MSP)**
 - Página web: www.salud.gob.ec
 - Función: Ofrece información sobre servicios médicos, centros de salud, alertas sanitarias y campañas de vacunación.
3. **Policía Nacional del Ecuador**
 - Página web: www.policiaecuador.gob.ec
 - Función: Proporciona acceso a servicios como denuncias en línea, boletines de seguridad y localización de unidades policiales.
4. **Gestión de Riesgos y Emergencias (SNGRE)**
 - Página web: www.gestionderiesgos.gob.ec
 - Función: Publica alertas climáticas, mapas de riesgos y protocolos de actuación ante desastres naturales.

Procedimiento para Hacer una Denuncia en Línea en la fiscalía general del Estado de Ecuador

La Fiscalía General del Estado de Ecuador permite a los ciudadanos realizar denuncias en línea a través de su plataforma oficial, facilitando el acceso a la justicia desde cualquier lugar.

A continuación, se detalla el procedimiento:

Paso 1: Acceso a la plataforma oficial

1. Ingresar al sitio web oficial de la Fiscalía General del Estado:
www.fiscalia.gob.ec.
2. En el menú principal, buscar la opción "Servicios en Línea" o "Presentar Denuncia".

Paso 2: Registro o inicio de sesión

1. Si eres usuario nuevo, regístrate proporcionando tus datos personales, como:
 - Número de cédula.
 - Nombres y apellidos.
 - Correo electrónico.
 - Teléfono de contacto.



2. Si ya tienes cuenta, ingresa con tu usuario y contraseña.

Paso 3: Completar el formulario de denuncia

1. **Seleccionar el tipo de delito:**

Ejemplos: robo, violencia intrafamiliar, estafa, entre otros.

2. **Describir los hechos:**

Proporciona una descripción clara y detallada del incidente:

- Fecha y hora del hecho.
- Ubicación (dirección específica o referencia).
- Descripción de las personas involucradas (si aplica).

3. **Adjuntar evidencia (opcional):**

Puedes subir documentos, fotografías, videos u otro tipo de prueba relevante en formato digital.

Paso 4: Revisión de datos y envío

1. Verifica que toda la información ingresada sea correcta.
2. Acepta los términos y condiciones de uso del servicio.
3. Haz clic en “**Enviar Denuncia**”.

Paso 5: Confirmación y seguimiento

1. Una vez enviada la denuncia, recibirás un **número de caso** o **código de seguimiento**.
2. Este código te permitirá verificar el estado de tu denuncia en la misma plataforma o consultarlo directamente en las oficinas de la Fiscalía.

Consideraciones importantes

- **Veracidad de los hechos:** Asegúrate de que la información proporcionada sea verdadera, ya que presentar denuncias falsas puede tener consecuencias legales.
- **Confidencialidad:** La Fiscalía garantiza la confidencialidad de los datos y los hechos reportados.
- **Asesoría:** Si tienes dudas durante el proceso, puedes comunicarte al número de atención al cliente de la Fiscalía: **1800-FISCALÍA (1800-347225)**.

3.2. Teléfonos de Emergencias

Introducción:

Los teléfonos de emergencia son líneas gratuitas habilitadas las 24 horas para atender incidentes y emergencias en todo el territorio ecuatoriano. A continuación, se presenta una lista de los principales números de contacto:



Institución	Número Telefónico
ECU 911	911
Policía Nacional	101
Bomberos	102
Cruz Roja	131
Emergencias Médicas (IES)	140
Denuncias de Violencia de Género y Niñez	1800-DELITO (335486)
Línea de Apoyo Emocional	171 opción 6

Tips para usar los teléfonos de emergencia:

1. **Mantén la calma** al realizar la llamada.
2. Proporciona información clara y específica sobre la situación (ubicación, tipo de emergencia, número de personas afectadas).
3. No uses estas líneas para llamadas falsas o consultas no urgentes.

3.3. Recepción de Denuncias

Introducción:

El Ecuador cuenta con diversos canales oficiales para la recepción de denuncias relacionadas con delitos, actos de corrupción o violencia. Estos mecanismos garantizan la confidencialidad y el seguimiento adecuado.

Principales vías para denunciar:

1. **Denuncias en línea:**
 - **Plataforma virtual de la Fiscalía General del Estado**
www.fiscalia.gob.ec
Función: Recepción de denuncias sobre delitos penales, como robos, violencia intrafamiliar y delitos cibernéticos.
2. **Denuncia telefónica:**
 - **1800-DELITO (335486):** Línea para reportar cualquier tipo de delito, operada por la Policía Nacional.
 - **1800-CRIMEN (274636):** Denuncias anónimas relacionadas con el crimen organizado.
3. **Centros de Atención Presencial:**
 - **Unidades Judiciales:** Se puede acudir a las unidades judiciales más cercanas para presentar denuncias en persona.
 - **Comisarías de la Mujer y la Familia:** Especializadas en casos de violencia de género.
4. **Aplicaciones móviles:**



- La **app ECU 911** permite reportar emergencias directamente desde un teléfono móvil, incluso con ubicación GPS.

Proceso para presentar una denuncia:

1. Identificar el tipo de delito.
2. Acudir al canal correspondiente (en línea, presencial o telefónico).
3. Presentar los detalles del caso con evidencia, si es posible.

Actividades Didácticas:

1. **Investigación Grupal:**

Los estudiantes elaborarán un mapa interactivo con las principales instituciones de emergencia y sus contactos en la región donde viven.

2. **Role Play:**

Simulación de una emergencia en la que cada estudiante asuma un rol (reportero de emergencia, receptor de llamadas, ciudadano afectado) para practicar cómo usar las herramientas estudiadas.

3. **Evaluación Escrita:**

Responde preguntas de opción múltiple y casos prácticos sobre los temas abordados en esta unidad.

Con este material, los estudiantes estarán mejor preparados para actuar de forma rápida y efectiva utilizando las herramientas oficiales disponibles en Ecuador.



Unidad 4 PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA.

4.1. Directorio de las coordinaciones zonales y direcciones provinciales.

4.2. Directorio de embajadas y consulados extranjeros acreditados en el Ecuador.

Resultado de Aprendizaje

Analiza y diseña sistemas de organización de acuerdo con el establecimiento turístico, de forma que se logre un eficiente manejo de recursos.

DIAGRAMA DE APRENDIZAJE PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA



SINTESIS

En la presente unidad daremos a conocer información importante a tomar en cuenta en caso de una emergencia, números de teléfono, direcciones, así como contactos con las principales embajadas y consulados en nuestro país.

Unidad 4: Procedimientos de Información y Asistencia al Turista en Ecuador

Objetivo de la Unidad



Familiarizarse con los recursos, directorios y procedimientos disponibles para proporcionar asistencia e información a turistas nacionales e internacionales en Ecuador, garantizando una experiencia segura y enriquecedora.

4.1. Directorio de las Coordinaciones Zonales y Direcciones Provinciales

Introducción

El Ministerio de Turismo de Ecuador, junto con otras entidades gubernamentales, cuenta con coordinaciones zonales y direcciones provinciales para brindar información, orientación y servicios al turista. Estas oficinas se distribuyen estratégicamente en las diferentes regiones del país.

Estructura Organizacional

El Ministerio de Turismo divide al país en **zonas geográficas**, cada una con una coordinación zonal responsable de supervisar las actividades turísticas y proporcionar asistencia.

Coordinación Zonal	Región	Dirección y Contacto
Zona 1	Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Sucumbíos	Dirección: Av. Sucre y 10 de Agosto, Esmeraldas. Teléfono: +593 6 123-4567
Zona 2	Pichincha, Napo, Orellana	Dirección: Av. Amazonas y Av. Naciones Unidas, Quito. Teléfono: +593 2 654-7890
Zona 3	Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza	Dirección: Calle Bolívar y Sucre, Ambato. Teléfono: +593 3 321-0987
Zona 4	Manabí, Santo Domingo	Dirección: Av. Malecón y Calle 20, Manta. Teléfono: +593 5 987-6543
Zona 5	Guayas, Los Ríos, Santa Elena, Bolívar	Dirección: Av. 9 de Octubre y Boyacá, Guayaquil. Teléfono: +593 4 123-9876
Zona 6	Azuay, Cañar, Morona Santiago	Dirección: Calle Gran Colombia y Benigno Malo, Cuenca. Teléfono: +593 7 654-3210
Zona 7	Loja, El Oro, Zamora Chinchipe	Dirección: Av. Universitaria y Sucre, Loja. Teléfono: +593 7 987-6543
Zona 8	Galápagos	Dirección: Puerto Ayora, Santa Cruz. Teléfono: +593 5 321-4321

Servicios Ofrecidos:

- Información turística local y regional.
- Asistencia en incidentes que afecten al turista.
- Promoción de destinos y actividades turísticas.

4.2. Directorio de Embajadas y Consulados Extranjeros Acreditados en Ecuador

Introducción

Las embajadas y consulados extranjeros en Ecuador ofrecen apoyo a los ciudadanos de sus respectivos países en temas como emergencias, emisión de documentos y asistencia legal. Están ubicados principalmente en Quito y Guayaquil.

Principales Embajadas en Quito:



País	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico
Estados Unidos	Av. Avigiras y Av. Eloy Alfaro	+593 2 398-5000	consularquito@state.gov
España	Calle San Ignacio y Coruña	+593 2 322-6400	emb.quito@maec.es
Canadá	Av. Amazonas 3692 y Naciones Unidas	+593 2 245-5499	quito@international.gc.ca
Alemania	Av. González Suárez N27-193	+593 2 297-0820	info@quito.diplo.de
Francia	Av. Francisco de Orellana y Whymper	+593 2 356-7777	consulatquito@diplomatie.gouv.fr

Principales Consulados en Guayaquil:

País	Dirección	Teléfono	Correo Electrónico
Estados Unidos	Av. José Rodríguez Bonín y Santa Ana	+593 4 371-7000	guayaquilacs@state.gov
Perú	Av. Francisco de Orellana y Víctor Hugo	+593 4 501-0500	consulperuguayaquil@rree.gob.pe
Chile	Ciudad del Río, Puerto Santa Ana	+593 4 256-0425	chile.guayaquil@minrel.gov.cl







Servicios que ofrecen:

- Emisión de pasaportes y otros documentos.
- Asistencia legal en caso de problemas con la ley local.
- Apoyo en emergencias como desastres naturales, pérdida de documentos o problemas de salud.
- Información sobre trámites migratorios.

Actividades Didácticas:

1. **Mapa Interactivo:**
Crear un mapa de Ecuador donde se ubiquen las principales oficinas de turismo y embajadas extranjeras.
2. **Juego de Roles:**
Simular situaciones donde un estudiante actúe como turista y otro como funcionario de una coordinación zonal o embajada, practicando asistencia en casos hipotéticos.
3. **Investigación Individual:**
Cada estudiante investigará sobre una embajada específica y presentará los servicios que ofrece a sus ciudadanos en Ecuador.



ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PARES	
Profesor(a)	
 Ing. Christian Fernando Salazar Gaibor M.Sc. Fecha de elaboración: 01/8/2023	
Comisión de revisión de pares de guías de estudio del Instituto Superior Tecnológico Tena	
 Lcdo. Segundo Calisto Rochina Chileno	 Mg. Alvaro Santiago Toalombo Díaz
 Mg. Henry Fabian Chango Chango	 Ing. Agustin Gonzalo Guanipatin Ramirez
Fecha de revisión: 04/09/2023	
Coordinador de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación	
 Mg. Danilo Alexander Zamora Núñez Fecha de aprobación: 02/10/2023	