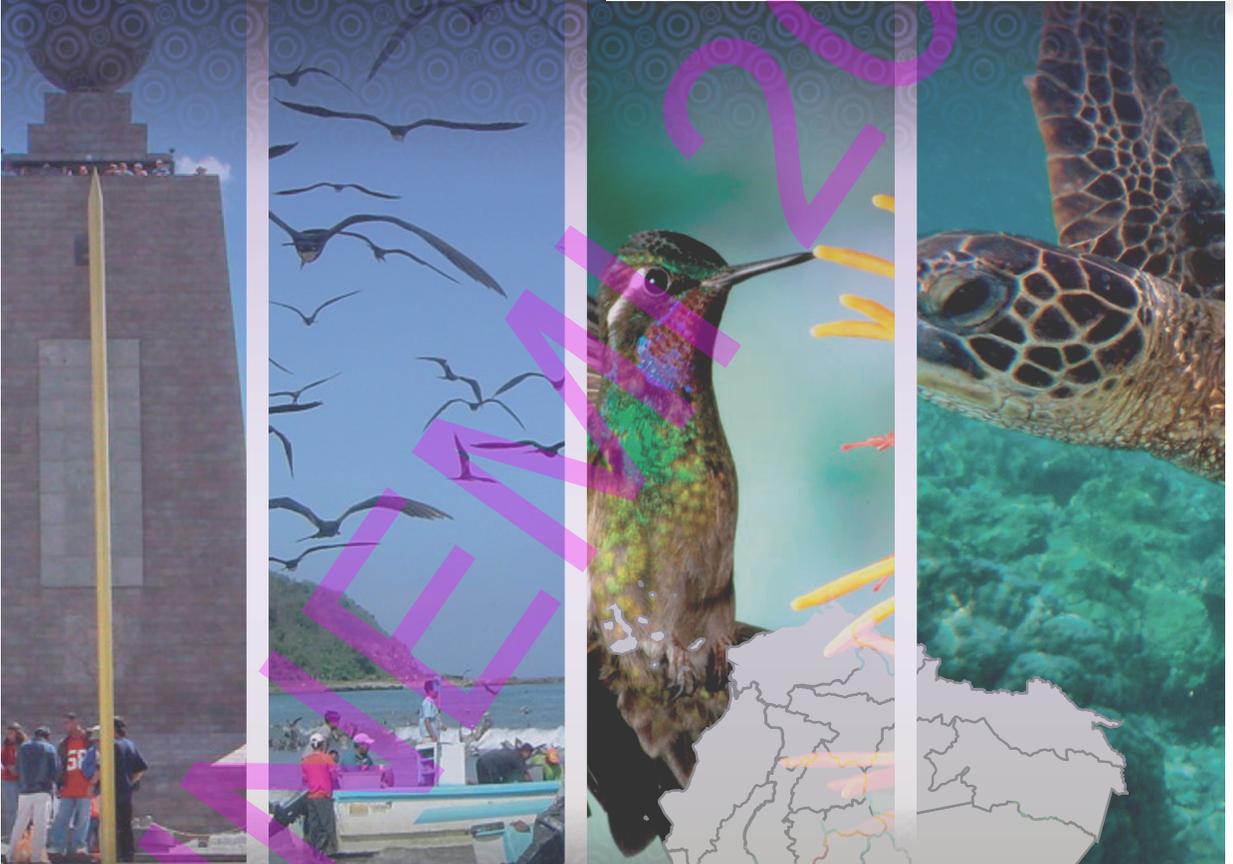


ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA TURÍSTICA Y EL DESARROLLO

DEL TURISMO SOSTENIBLE



Lic. Jael Dolores Zambrano-Mieles
Ing. Dolores Mieles-Cevallos, MT
Ing. Rigoberto Zambrano-Burgos, MT
Econ. Amr Radwan Ahmed-Radwan, PhD
Ing. Omar Franco-Arias, MBA
Ing. Carlos Yance-Carvajal, MBA
Ing. Andrés Avilés-Noles, MBA

UNIVERSIDAD
ESTATAL DE MILAGRO
UNEMI
Evolución Académica

Título de la obra: Administración De La Planta Turística Y El Desarrollo Del Turismo Sostenible

Derecho de Propiedad Intelectual: GYE-008507

Depósito Legal: GYE-000269

ISBN: 978-9942-969-85-9

No existe responsabilidad por parte de los autores o editores si el lector actúa o deja de hacerlo como resultado del material expuesto en la presente publicación.

De esta primera edición. © Universidad Estatal de Milagro – UNEMI, 2017

Autores:

Lic. Jael Dolores Zambrano-Mieles

Ing. Dolores Mieles-Cevallos, MBA

Ing. Rigoberto Zambrano-Burgos, MT

Econ. Amr Radwan Ahmed-Rodwan, PhD

Ing. Omar Franco-Arias, MBA

Ing. Carlos Yance-Carvajal, MBA

Ing. Andrés Avilés-Noles, MBA

Rector: Ing. Fabricio Guevara-Viejó, PhD.

Director del Proyecto: Ing. Richard Ramirez-Anormaliza, PhD.

Coordinadora del Proyecto: Ing. Mayra D'Armas-Regnault, PhD.

Revisores Pares: Dr. Rubén Holguín- Arias, MSc. Lic. Samuel Sánchez-Gálvez, PhD.

Ediciones Holguín S.A., equipo editorial:

Directora Editorial: Lic. Lucrecia Resabala Manosalvas, MSc.

Editora de Área: MSc. Rosa Ruano

Coordinador Editorial: Ing. Danilo Holguín Cabezas, MBA.

Asistente Editorial: Ing. Johanna Coronel Vélez

Revisora de Ortografía y Estilo: Lic. Pilar Huayamave Navarrete, MSc.

Diseño Gráfico y Diagramación: Lic. Kenary Yaguaracuto.

Universidad Estatal de Milagro – UNEMI

Cdla. Universitaria Km. 1.5 vía Milagro Km. 26

Teléfono: (593) 04 2715081- 04 2715079

<http://www.unemi.edu.ec/>

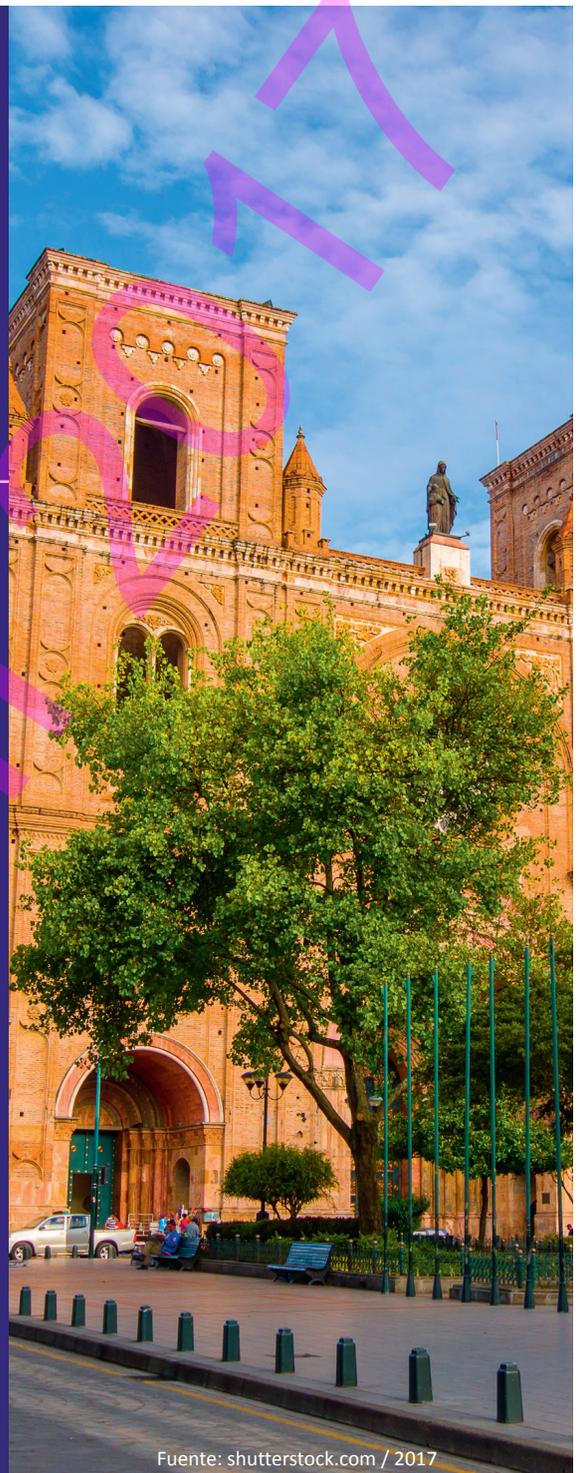
Milagro – Ecuador

Todos los derechos reservados. Ninguna parte original de esta publicación puede ser reproducida, guardada en sistemas de archivo o transmitida, en ninguna forma o medio, sin previa autorización del Editor.

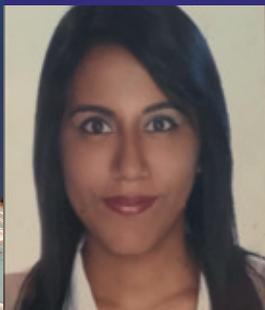
DEDICATORIA

Dedicamos este texto a nuestro creador Jehová Dios, a nuestras familias, especialmente nuestros hijos(as), esposo(a), padres y madres, por el apoyo y comprensión por el tiempo que no compartimos juntos.

Finalmente a nuestra querida UNEMI a sus autoridades por el apoyo brindado a sus docentes.



AUTORES



Lic. Zambrano Mieles Jael Dolores

Licenciada en Turismo
Tecnóloga en Alimentos y Bebidas
Instructora de la escuela de los Chef en el área de alimento y bebidas
Docente de la carrera de Licenciatura en Turismo-
Universidad Estatal de Milagro



Ing. Dolores Mieles Cevallos MT

Master en Turismo, mención Admin. de emp. Turísticas
Master en Dirección y Admin. de Empresas (MBA),
Magíster en Ed. Superior e Inv. Educativa (MSc),
Diplomada en Diseño Curricular por competencia Laboral UTA



Ing. Rigoberto Zambrano-Burgos, MT

Máster en Turismo, mención Administración de Empresa Turística
Máster en Administración de empresas MAE
Máster en Educación Superior
25 años de experiencia profesional en Diseño Organizacional
Consultor de Planificación estratégica
Docente Universidad Estatal de Milagro



Econ. Amr Radwan Ahmed-Radwan PhD

Máster en Economía aplicada en la Universidad de Barcelona
Doctor en economía Aplicada
Profesor investigador titular principal Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas-Universidad Tecnológica Indoamérica.



Ing. Omar Franco-Arias, MBA

Magister en Administración y Dirección de Empresa
Docente Universidad Estatal de Milagro
Doctorante en Sostenibilidad. Universidad Politécnica de Cataluña-España



Ing. Carlos Yance Carvajal MBA

Máster en Administración y Dirección de empresa
10 años de experiencia Profesional en empresas Agroindustriales
Docente Universidad Estatal de Milagro
Doctorante en Sostenibilidad. Universidad Politécnica de Cataluña-España



Ing. Andrés Avilés Noles MBA

Máster en Administración de empresas MAE
10 años de experiencia laboral en procesos y sistema
Docente Universidad Estatal de Milagro



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Jehová Dios, creador de todas las cosas bellas que tiene la tierra para deleite de la humanidad, digno de recibir toda la gloria y la honra.

A nuestra familia, esposos(as), hijos(as), padres, quienes han estado a nuestro lado en todo el tiempo que hemos escrito esta obra.

A nuestra querida UNEMI en especial al Sr. Rector Dr. Fabricio Guevara Viejo, al Dr. Richard Ramírez Anormaliza Director del Departamento de investigación, y a la editorial Holguín, quienes nos han apoyado de manera incondicional, dedicamos este libro con cariño y agradecimiento.

PRÓLOGO

El turismo en Ecuador se ha convertido en una actividad económica con proyección estratégica que pretende fundamentar una oferta turística competitiva y sustentable, a la vez que lograr un equilibrio socio-político-económico con el fin de mantener y potenciar el patrimonio natural, histórico y cultural de la nación. La dinámica y las tendencias actuales del sector, a nivel mundial, son inciertas y exigen un estudio evolutivo cualitativo y cuantitativo con el objeto de reconocer el pasado, identificar y vivenciar el presente, así como pronosticar y diseñar el futuro.

El Ecuador tiene un gran potencial de crecimiento en su actividad turística, basado fundamentalmente en su historia, sus bellezas naturales y su excelente ubicación geográfica. El reto consiste en aprovechar las ventajas competitivas del país y la región, logrando altos estándares de productividad y de calidad de servicio, mediante profesionales de excelencia en turismo que contribuyan a la realización de los objetivos establecidos en el plan del Buen Vivir, esto es construir un estado plurinacional e intercultural.

La aplicación de las tendencias turísticas por su naturaleza incierta exige un estudio evolutivo para reconocer la problemática presente y pronosticar el futuro, razón por la cual es de vital importancia la revisión de la pertinencia del perfil del licenciado en turismo, ideas que justifican la presente investigación.

La revisión de la estructura curricular responde a la necesidad de que la educación y formación de profesionales estén acorde con las necesidades de movilidad de los profesionales y estudiantes que exigen las nuevas tendencias educativas, así como las tendencias de la globalización y mundialización.

Este texto contiene información precisa relacionado a la realidad natural, social, política y económica de nuestro país, así como la información básica y necesaria para los futuros Licenciados en turismo y que cumpla con la Formación de profesionales con perfiles más integrales con una formación y aprendizaje completos, es decir, que no sólo se desarrolle la inteligencia y los conocimientos necesarios para su desempeño profesional y laboral, sino que al mismo tiempo aporte a la construcción de una personalidad equilibrada, mediante el cultivo de los valores ético, morales, espirituales, ecológica y social.



INDICE

Capítulo I

El turismo	
Historia del turismo	13
Definición del turismo	17
Región litoral o costa	21
Región interandina o sierra	21
Región oriental o amazónica	21
Actividades turísticas	24
Código ético mundial para el turismo	24
La planta turística	37
Alojamientos:	38
Las organizadoras de eventos, congresos y convenciones	40
Aéreo	41
Marítimo	42
Fluvial	43
Agencias de viajes	43
Agencias de viajes mayoristas	44
Agencias de viajes virtuales	44
Los hipódromos	44

Capítulo II

Producto turístico	49
Conceptos de calidad	50
¿Por qué la calidad es más sensible en el sector turísticos?	52
Protección al consumidor de servicios turísticos	55
Ley de turismo 2008 (capítulo x)	55

■ **Capítulo III**

La sostenibilidad	61
Principales volcanes y elevaciones	63
Protected areas coast region	65
Protected areas andes region	66
Protected areas amazon region	67
Protected areas galápagos region	68
Tipología del turismo	70
Turismo de aventura	76
Ecoturismo	76
Agroturismo	79
Turismo espeleológico	79
Ictioturismo	79
Etnoturismo o turismo de folklore	80
Turismo ecuestre	83
Turismo sol y playa	83
El turismo comunitario	83
El turismo comunitario en el Ecuador	85

■ **Capítulo IV**

Introducción	94
El talento humano de la planta turística	95
Sector alojamiento	97
Alimentos y bebidas (a&b) norma técnica	97
Chef de cocina	97
Sommelier norma técnica	114
Operación turística	121
Guía nacional norma técnica	121
Guía especializado en áreas naturales norma técnica	130
Bibliografía	149
Bibliografía complementaria	150





El turismo

Capítulo I

» **Lic. Jael Dolores Zambrano-Mieles**

Licenciada en Turismo

Docente Universidad Estatal de Milagro

» **Ing. Dolores Mieles-Cevallos, MBA**

Máster en Turismo, mención Administración de empresas Turística MAE

Máster en Administración y Dirección de empresa

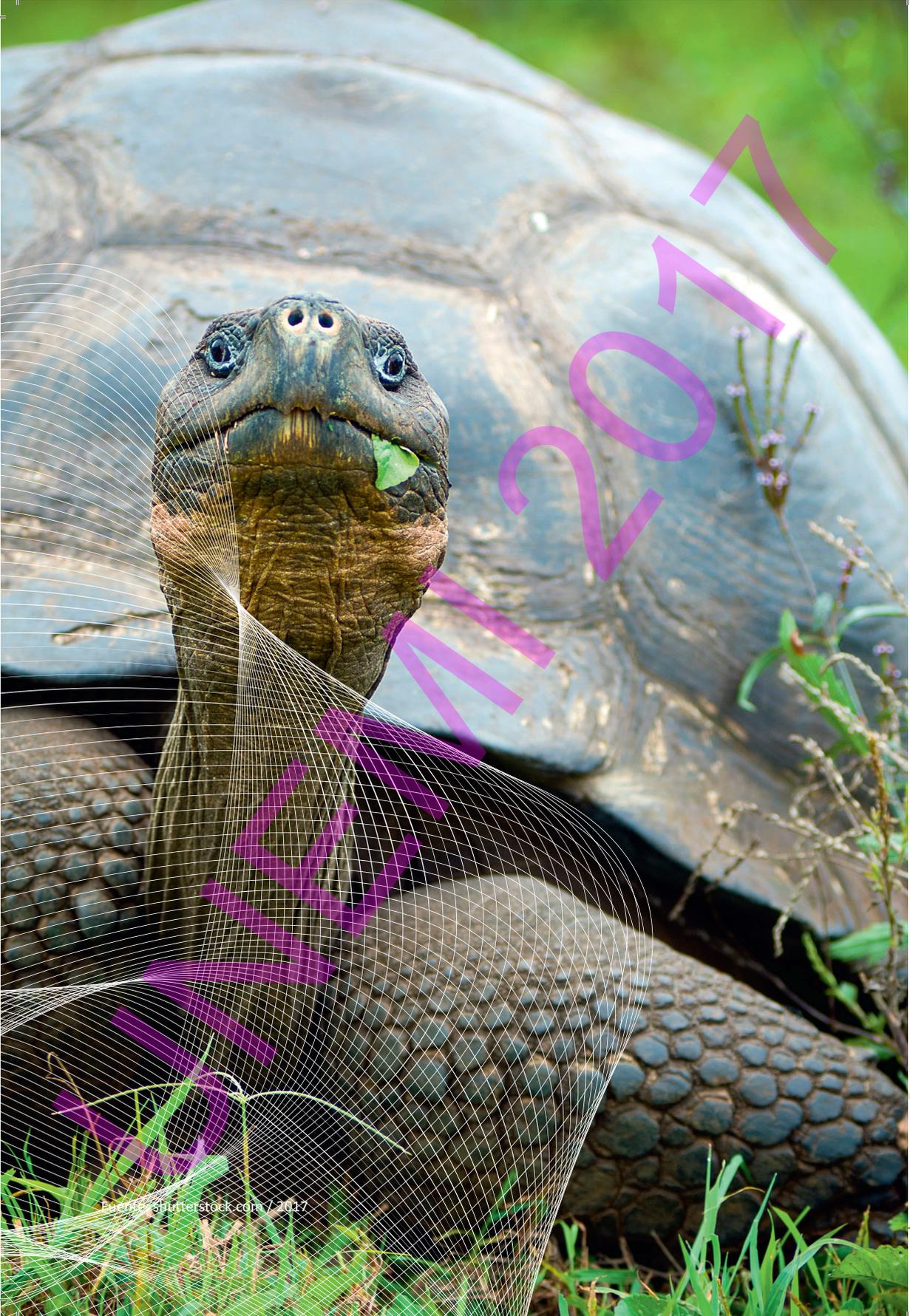
Máster en Educación superior e investigación

Docente Universidad Estatal de Milagro

» **Ing. Carlos Yance-Carvajal, MBA**

Máster en Administración y Dirección de empresa

Docente Universidad Estatal de Milagro



HISTORIA DEL TURISMO

Desde los tiempos más remoto el hombre ha tenido la necesidad de viajar de un lugar a otro, para buscar alimento, mejorar sus condiciones de vida, impulsar el comercio, el deseo de conocer lugares nuevos, o con el fin de conquistar otros pueblos. Por motivos religiosos se realizaban viajes a santuarios y templos sagrados, esto atrajo a muchos visitantes, era necesario brindar alojamiento a esos viajeros, era muy común en la antigüedad recibir al viajero con gran cortesía, en la biblia nos habla de José y María los padres de Jesús que buscaban alojamiento pero por el censo romano las posadas de Jerusalén estaban llenas, surgieron establecimiento que brindaban alojamiento llamadas Mansion (mansiones para gente acaudaladas), otras de baja reputación llamadas cauponas, así también surgieron las tabernas, establecimiento que brindaban hospedaje y alimentación.

El Turismo entendido, como actividad lúdica, se desarrolló sobre todo en la Europa del siglo XIX. La Revolución Industrial, (Gran Bretaña, 1era. Etapa. 1780-1840; 2da. Etapa. 1880-1914) transformó la economía agrícola y comercial en una economía industrializada. Como consecuencia, aumentó la clase media, así como los recursos para viajar. Hubo también una revolución en los medio de transporte, gracias a la invención de la máquina a vapor, el ferrocarril o el barco a vapor. Todas estas aportaciones contribuyeron al desarrollo del comercio y del transporte masivo del campo a la ciudad y favoreció a la emigración. La invención del automóvil a gasolina (1885) y del avión (1903), acortaron distancias entre los continentes.

Para satisfacer las necesidades de los viajeros, se construyeron grandes hoteles cerca de las estaciones de ferrocarril y de los puertos de embarque. Estos dos grandes inventos ayudaron al desarrollo del comercio exterior, las inversiones y las guerras permitieron que viajeros y cargas llegaran a su destino de manera rápida (González, 2003). En 1841 el empresario Baptista realizó el primer viaje organizado reuniendo 500 personas para asistir a un congreso anti-alcohol. A partir de esta fecha, Thomas Cook inicia las primeras actividades turísticas: organizó viajes para congresos y excursiones, consciente del potencial que tenía esta actividad para generar riqueza, y creó a la primera agencia de viajes, que se extendió hasta América. (González, 2003)

Ya en la vieja Europa los desplazamientos por motivos religiosos, familiares o de ocio, dieron origen a la creación de los primeros hospedaje en villas, posadas y casas de huéspedes, encargados de satisfacer las necesidades de los viajeros, pero no fue hasta el siglo XXI, con el auge del turismo, cuando comenzó la construcción masiva de alojamiento. El desarrollo del turismo trajo

consecuencias positivas, como el incremento de divisas y nuevos puestos de trabajo, aunque también hubo aspectos negativos entre ellos: la degradación del medio ambiente y masificación de monocultivos turísticos. Estas consecuencias negativas fomentaron un debate que propició el cambio de un modelo de turismo de masa al del Turismo sostenible, que valora y respeta el medio ambiente (Jiménez, 2011).

En el siglo XIX se desarrolló la industria Hotelera, Cesar Ritz en 1898, abrió el famoso Hotel Ritz en la Place Vendôme, París. Después inauguró el Hotel Ritz de Londres en 1906, que se convirtió en uno de los lugares de encuentro más populares para los ricos y famosos. El Hotel Ritz de Madrid (España), inaugurado en 1910, inspirado por el deseo del rey Alfonso XIII de construir un hotel de lujo para competir con el Ritz de París. Sin duda Ritz contribuyó al desarrollo del sector hotelero, se preocupó por la gestión, el equipamiento y confort de estos establecimientos. De ahí nació la idea que las habitaciones debían contar con baños privados y servicio de restauración de calidad y personalizada.

En el siglo XX asistimos a un crecimiento exponencial del turismo hacia Suiza, Holanda Bélgica y Alemania, que se vio interrumpido por la primera guerra mundial (1914-1918). Finalizadas las Grandes Guerras se consolida el desarrollo del turismo y el sector hotelero. Al final de la Segunda Guerra mundial (1938-1945) también se desarrolló la industria hotelera en los Estados Unidos, con una mejora en la, gestión, organización y calidad de los servicios.

EVOLUCIÓN DEL TURISMO

PREHISTORIA:	Aparición del hombre en la tierra hasta 3.000- 3.500 a.c	Necesidad de viajar de un lugar a otro, para buscar alimento, mejorar sus condiciones de vida
<p>Paleolítico</p> <p>Neolítico</p> <p>Edad de los Metales</p>	<p>Paleolítico “piedra antigua”</p> <p>Neolítico “piedra nueva”</p>	<p>Su economía se basaba en la Recolección, caza y pesca, El hombre paleolítico era nómada y trashumante, campamentos herramientas y armas de piedra tallada.</p> <p>Invencción de la agricultura y la ganadería, cunas de su invención, Focos de cultura Cercano oriente (Siria y Palestina y Asia menor</p> <p>-Mesopotamia, Plantas domesticadas (Trigo y cebada)</p> <p>-Animales domesticados (oveja, cabra, vaca, cerdo)</p> <p>Cobre, hierro y Bronce</p>
<p>Edad Antigua</p>	<p>3.000 – 3.500 a.c Invencción de la escritura Hasta 476 d.c caída del Imperio Romano</p>	<p>Llegada a la península de los fenicios Griegos y romanos, invencción de la escritura.</p> <p>Imperio romano viajes a playas habían villas, actividades de recreación luego albergues público.</p> <p>Principio del cristianismo 117 D.C, las guerras Cruzadas o guerras santas, propagar la palabra de Dios, intercambio comercial o cultural</p>
<p>Edad Media</p>	<p>476 d.c caída del imperio Romanos Hasta el descubrimiento de América 1492</p>	<p>Aparece el feudalismo el descubrimiento de América.</p> <p>Las personas empiezan a viajar por querer conocer las maravillas del mundo que habían llegado al oído, se establecen las bases del turismo moderno y se da origen al grand Tour que consiste en varias rutas que tocan las principales ciudades de la época, aparecen los primeros mapas y los jóvenes de la nobleza empiezan a viajar por estudios</p> <p>Creaciones de monasterios, mesones</p> <p>Casa de huéspedes, se mejoran los caminos, empieza la demanda de alojamiento.</p>

<p>Época Moderna</p>	<p>Desde el descubrimiento de América 1492 Hasta La Revolución Francesa 1789</p>	<p>Progreso de la ciencia-Revolución Francesa La Revolución Industrial, (Gran Bretaña, 1^{era}. Etapa. 1780-1840; 2^{da}. Etapa. 1880-1914) transformó la economía agrícola y comercial en una economía industrializada. Como consecuencia, aumentó la clase media, así como los recursos para viajar. Se funda en París el primer restaurant, boulanger (1.715)</p> <p>Máquina a Vapor • James Watt</p>
<p>Edad contemporánea</p>	<p>1789 la Revolución Francesa hasta Nuestros días</p>	<p>La historia de la Edad Contemporánea comprende el espacio de tiempo que va desde la Revolución Francesa hasta nuestros días. La época contemporánea o Edad Contemporánea está marcada, en general, por el desarrollo y la consolidación del sistema capitalista Occidental durante las Revoluciones Industriales, y por consecuencia por las disputas de las grandes potencias europeas por territorios, materias primas y mercados consumidores. Durante la Edad contemporánea se produjo la Primera Guerra Mundial y la Segunda Guerra Mundial, este evento de las guerras mundiales, llevo a un gobierno de escepticismo al mundo, con la percepción de que naciones consideradas como avanzadas e instruidas eran capaces de cometer atrocidades dignas de bárbaros. De allí se desprende el concepto de que la clasificación de países desarrollados y países subdesarrollados tiene una aplicación limitada.</p>



DEFINICIÓN DEL TURISMO

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico [1].

Turismo proviene de tour o tum derivado del verbo latino *tomare* que a su vez se deriva del sustantivo *tomas* que significa volver, girar y retornar, que quiere decir ir y volver, las características del turismo son:

- » Fenómeno social.
- » Desplazamiento voluntario y temporal
- » Individuos o grupos de personas.
- » Recreación, descanso, cultura y salud.
- » Interacciones de importancia social, económica y cultural.

El turismo es considerado como la industria sin chimenea y se está convirtiendo en el motor de la economía del mundo, como fenómeno social es reciente desde el punto de vista histórico, y de gran importancia en la vida moderna por su significado económico y cultural. Como factor determinante en la satisfacción de las necesidades humanas de descanso y recreación ha sido motivo de muchos y variados estudios, algunos de ellos obras de verdadero valor que han tratado temas y aspectos característicos de esta actividad tan compleja, por eso existe la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Turismo es la suma de relaciones de bienes y servicios resultantes por razones de negocios o profesionales, por medio del turismo se puede dar a conocer las potencialidades naturales, culturales, económicas y sociales que tiene un país, es una industria generadora de divisas y empleos, debido a la relativa juventud del turismo como actividad socioeconómica generalizada y a su complejo carácter multidisciplinar (el turismo engloba una gran variedad de sectores económicos y de disciplinas académicas), hay una ausencia de definiciones conceptuales claras que delimiten la actividad turística y la distinguan de otros sectores, existe varios conceptos de lo que es el turismo, qué sectores lo componen y quién debe ser considerado turista, lo que ha originado varias definiciones, cada una de ellas subrayando aspectos distintos de la misma actividad, no existe definición correcta o incorrecta, ya que todas contribuyen de alguna manera a profundizar en el entendimiento del turismo.

El turismo, en muchos países en desarrollo, es la opción más viable para fomentar una economía sostenible y una de las fuentes principales de entrada de divisas. El turismo puede orientarse a la atenuación de la pobreza local, beneficiando directamente a los grupos menos privilegiados, empleando a la población local en empresas turísticas, en el suministro de bienes y servicios a los turistas y en la gestión de pequeñas empresas comunitarias, con el consecuente impacto positivo en la reducción de la pobreza. (OMT: step.unwto.org/es)

El Turismo es un fenómeno económico y social que permite dinamizar las economías y afecta a diferentes industrias: Alimentos y bebidas, Alojamiento, Agencias de viajes, Transporte entre otras, permite el Buen vivir en armonía con la naturaleza. El Turismo está considerado como una actividad priorizada y pertinente porque contribuye a la transformación de la matriz productiva, favorece el crecimiento social y económico generando entradas de divisas, en 2013 ingreso al país \$ 1.251,3 millones USD. El Turismo, pertenece al sector servicios, tiene carácter consumible y no almacenable, el producto se consume en el lugar de producción, el control de calidad definitivo se produce ex post, en todas sus tipologías es indispensable para el desarrollo socio-económico de cualquier país, una actividad para captar divisas y mantener el equilibrio de indicadores macroeconómico (Smith & Rodríguez, 2000). Esta actividad contribuye a la disminución de la pobreza, es uno de los principales motores del comercio y de la prosperidad en el mundo. Enfocar el poder de creación de riqueza en el turismo hacia las personas más necesitadas es por tanto una tarea inmensa y una extraordinaria oportunidad. (OMT: 2010). De ahí la importancia del cambio de un modelo de turismo de consumo o de masa a un modelo de turismo sostenible.

El Turismo sostenible se define como “la actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en que se desarrolla y los psíquicos de los habitantes y demás actores, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino, con motivo o no de recreación” (Capece, 1997; Acerenza, 2009). Este tipo de turismo pretende divulgar la máxima información posible del país que se visita, conocer la cultura, evitar malas prácticas ambientales, comprar artesanías locales que no provengan de especies en peligro de extinción.

El Turismo sostenible consiste en ofrecer un servicio de calidad de manera continua y con equilibrio, es decir utilizar los recursos ahora sin comprometer los de futuras generaciones. Para que el Turismo sea sostenible es indispensable realizar un análisis exhaustivo de las condiciones que se ofrecen; si la infraestructura turística presenta los estándares de calidad requeridos. (Feijoó, et al., 2008).



El Director de la Organización Mundial de Turismo para las Américas (OMT) en su presentación en Santiago de Chile, puso de manifiesto que los pilares fundamentales del desarrollo del turismo sostenible son (Voleger, 2010)

- » El uso óptimo de los recursos naturales.
- » El respeto de la autenticidad socio-cultural de las comunidades receptoras.
- » La viabilidad económica y repartición equitativa de los beneficiados.

Mencionó también que el turismo sostenible busca 12 objetivos básicos:

1. Mejorar la viabilidad y competitividad de las empresas y de los destinos.
2. Contribuir a la prosperidad económica local.
3. Mejorar las condiciones y calidad de los empleos.
4. Tener equidad Social, dar más oportunidad a los desfavorecidos (mujeres, indígenas, jóvenes).
5. Mantener máxima satisfacción de los visitantes en atención, información y seguridad.
6. Control Local de manera global.
7. Fomentar el bienestar de la comunidad, mediante la participación activa de las comunidades locales, descentralizando los proceso de planificación y gestión y capacitando a las comunidades en temas turísticos.
8. Riqueza Cultural.
9. Minimizar el impacto físico en las construcciones y operaciones turísticas y mantener en alta calidad los paisajes urbanos y rurales.
10. Incrementar la diversidad biológica, protegiendo las áreas naturales, generando conciencia de los valores naturales a turistas y residentes.
11. Uso eficiente de los recursos naturales, mediante el ahorro energético y la concienciación de los turistas y empresarios sobre la importancia de reducir, re-usar y reciclar.
12. La pureza ambiental.

Clasificación básica del Turismo

Aunque el Turismo no es una ciencia sino una actividad, el Turismo es un conjunto de disciplinas que forman las ciencias, y esta relacionado con los siguientes campos.



Fuente: Ascanio, 1998

EL TURISMO SOSTENIBLE EN EL ECUADOR

Ecuador está ubicado sobre la línea ecuatorial, en América del Sur, por lo cual su territorio se encuentra en ambos hemisferios. Limita al norte con Colombia y al sur y al este con Perú. Al oeste limita con el Océano Pacífico. El Ecuador, luego de la firma del Protocolo de Río de Janeiro de 1942 y el Acuerdo de Paz del 26 de Octubre de 1998 con Perú, cuenta con las siguientes extensiones: Continental 262.826 Km² y región Insular 7.844 Km², totalizando una extensión territorial de 270.670km². El Ecuador es una república unitaria y centralizada según la constitución nacional de 2008. En ella queda expuesta que la **división político-administrativa del país** comprende de mayor a menor jerarquía, provincias (24), cantones (221) y parroquias (1.500), que conforman así los diferentes niveles de organización territorial de la república.



La Cordillera de los Andes atraviesa al Ecuador de norte a sur, dividiendo al territorio continental en tres regiones naturales que son:

REGIÓN LITORAL O COSTA

Se extiende desde la cordillera occidental hasta la costa bañada por el océano Pacífico. Es una región baja que presenta varias elevaciones, entre las principales están: la cordillera de Chongón - Colonche, las montañas de Paján y Puca, la cordillera de Balzar, los cerros de Cuaque, Cojimíes y Atacames.

El resto de la región está constituida por densas llanuras muy aptas para la agricultura, terrenos anegadizos (sobre todo en época de lluvias), salitrales y manglares. En general el suelo es muy fértil, ya que en su composición existe gran cantidad de materiales orgánicos.

REGIÓN INTERANDINA O SIERRA

Está ubicada entre las cordilleras Occidental y Central, las mismas que se unen entre sí cada cierto tramo, formando valles altos en donde se asientan los núcleos humanos. La altura promedio de los valles interandinos es de 2.500 m.s.n.m. con una temperatura promedio de 14° C.

REGIÓN ORIENTAL O AMAZÓNICA

Es la región que se encuentra al Este de la cordillera Central hasta los límites con el Perú. La cordillera Oriental divide esta región en Alto Oriente y Bajo Oriente, la primera es más habitada por tener un clima benigno, en cambio en el Bajo Oriente, predomina la selva virgen con abundantes bosques y enmarañadas junglas, además se encuentran zonas pantanosas, sobre todo cerca de los grandes ríos que la atraviesan.¹

El Ecuador; al igual que los demás países de Sudamérica fue habitada originalmente por grupos nómadas que llegaron por el Estrecho de Bering. Por su extensión territorial ocupa el noveno puesto, entre los doce países que conforma América del sur y el puesto 74 de los 247 países en el mundo, pero posee una riqueza inigualable en recursos naturales y culturales.

1 Inocar

DETALLE	SUPERFICIE Km ²	%
Superficie km ² del planeta tierra	510.072.000	
Océanos	359.685.360	70,52
Tierra	150.386.640	29,48
República del Ecuador	270.670	0,19

Fuente: ONU

No.	PAÍSES	CAPITALES	EXTENSIÓN km ²	MONEDA	IDIOMA
1	Brasil	Brasilia	8.514. 877	Real	Portugués
2	Argentina	Buenos Aires	2.780.400	Peso Argentino	
3	Perú	Lima	1.285.216	Sol	
4	Colombia	Bogotá	1.138.914	Peso Colombiano	
5	Bolivia	Sucre	1.098.581		
6	Venezuela	Caracas	916.445	Bolívar	
7	Chile	Santiago	756.102	Peso Chileno	
8	Paraguay	Asunción	406.752	Guaraní	
9	Ecuador	Quito	270.670	Dólar USA	
10	Guyana	Georgetown	214.969	Dólar de Guyana	
11	Uruguay	Montevideo	176.215	Peso Uruguayo	
12	Surinam	Paramaribo	163.820	Florín de Surinam	

Fuente: ONU



La República del Ecuador, ubicada en la mitad del mundo, es un país con una fuerte potencialidad turística por su situación en la parte noroccidental de América del Sur. No es un país muy conocido, algunos lo consideran parte del Perú, o sólo lo identifican con las encantadas Islas Galápagos. Su variedad de cultura es amplia, tiene 14 nacionalidades, 18 pueblos y se hablan 12 lenguas debidamente reconocidas (PNPV:2007-2013). Sus atractivos naturales son únicos, es uno de los países donde se concentra la mayor biodiversidad a caballo entre dos hemisferios, en el que se han descrito cuatro mundos: Costa, Andes, Insular y Amazonia. (www.turismo.gob.ec)

Además el Ecuador está considerado como uno de los lugares con mayor diversidad del mundo. Este país, ubicado en un lugar privilegiado del planeta, es uno de los más ricos en fauna, alberga la mayor cantidad de especies de animales (más de 1.600 especies de aves, alrededor de 4.500 especies de mariposas, algo más de 250 especies de mamíferos, más de 350 especies de reptiles y anfibios) y plantas por km², en parte se debe a que es un país tropical y los trópicos albergan una diversidad mucho mayor que los países templados.

El Agroturismo y el ecoturismo son nuevas corrientes en las actividades turísticas, importantes para la sostenibilidad, la preservación y el respeto por el medio natural y cultural. Estas actividades Turísticas promueven el desarrollo sostenible, ofreciendo una combinación de hospedaje en hostales y hosterías. En este sector suele emplearse bastante mano de obra de mujeres, jóvenes y distintos grupos étnicos. Muchos puestos de trabajo en el sector turístico pueden estar al alcance de las personas desfavorecidas, ya que exigen relativamente pocas competencias y pequeña inversión. Algunos empleos incluso pueden ser de jornada parcial y servir para complementar los ingresos derivados de otras actividades. (Chávez de la Peña, 2009)

Según la Cámara Provincial de Turismo del Ecuador en el 2013, ingresaron al país 1.366.269 turistas internacionales, que representa un crecimiento del 7,42% con relación al año 2012. Es cierto que los turistas invierten mucho dinero en sus viajes, aunque actualmente la mayor parte de ese gasto no beneficia a la población local. El Banco Mundial calcula que en los países en vías de desarrollo, solo el 45% de los ingresos procedentes del turismo permanece en el país de destino, ya que la mayor parte del dinero regresa a las naciones industrializadas mediante los operadores turísticos y los hoteles de capital extranjero (CAPTUR: 2013).

Los turistas o excursionista al momento de trasladarse de un lugar a otro, buscan ofertas que brinden un producto o servicio de calidad. Este producto está integrada por tres componentes básicos: los atractivos (naturales y culturales) y actividades turísticas, la planta turística (hoteles, hostel, resort...)

y la infraestructura turística (vías de acceso, servicios básicos) [2]. Todos estos elementos se interrelacionan y la carencia de uno de ellos dificulta o imposibilita el desarrollo social, económico y cultural, así como también la experiencia turística como tal. La planta turística es uno de los componentes estratégicos al momento de ofrecer un producto de calidad, el mismo que está conformada por varios sectores, según la Ley de Turismo.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS

La Ley de Turismo del Ecuador en el Art. 5 menciona: Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- » Alojamiento;
- » Servicio de alimentos y bebidas;
- » Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- » Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- » La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- » Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO

Un Código de Ética, es una serie de principios significativos para la profesión y el ejercicio del turismo. Un código de ética, por lo tanto, fija normas que regulan los comportamientos de los Turistas y proveedores o prestadores de bienes y servicios, dentro de una organización o país. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

El código de ética para el turismo, fue adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, 27 de diciembre-1 de octubre de 1999). Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas 21 de diciembre de 2001 A/RES/56/212, Código Ético Mundial para el Turismo.



La Asamblea General, recordando su resolución 32/156, de 19 de diciembre de 1977, en la que aprobó el Acuerdo sobre cooperación y relaciones entre las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo.

Reafirmando el párrafo 5 de su resolución 36/41, de 19 de noviembre de 1981, en la que decidió que la Organización Mundial del Turismo participara, en forma permanente, en los trabajos de la Asamblea General relacionados con los sectores de que se ocupa esa organización.

Recordando también la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, de 10 de octubre de 1980, aprobada bajo los auspicios de la Organización Mundial del Turismo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y el Programa 21 aprobados en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo el 14 de junio de 1992, así como la Declaración de Ammán sobre la Paz mediante el Turismo.

Considerando que la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible, en su séptimo período de sesiones, celebrado en abril de 1999, expresó su interés en un código ético mundial para el turismo e invitó a la Organización Mundial del Turismo a considerar la conveniencia de que los principales grupos participaran en la elaboración, la aplicación y la supervisión de su Código Ético Mundial para el Turismo.

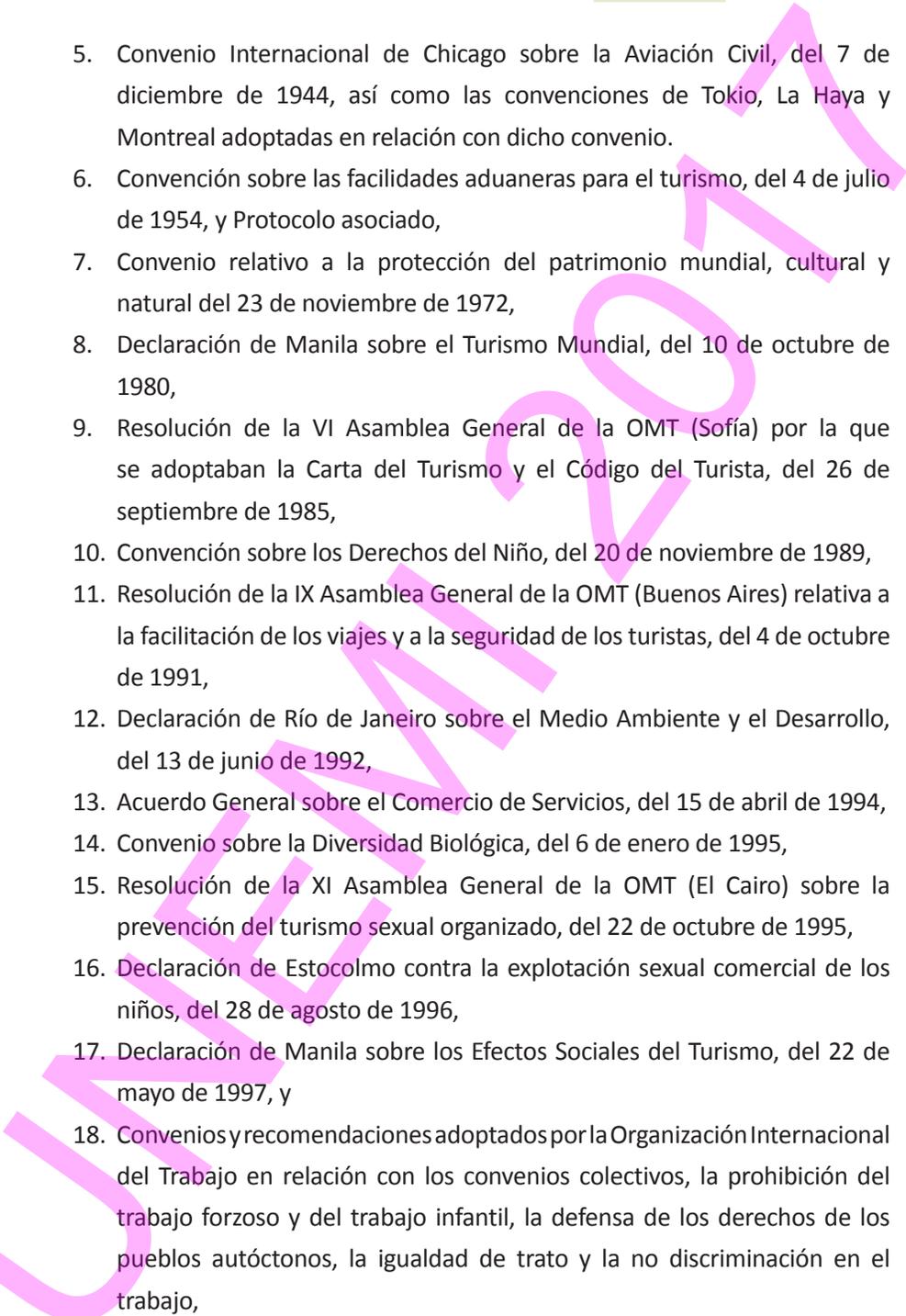
Recordando también su resolución 53/200, de 15 de diciembre de 1998, sobre la proclamación del año 2002 Año Internacional del Turismo Ecológico, en la que, entre otras cosas, reafirmó la resolución 1998/40 del Consejo Económico y social, de 30 de julio de 1998, en la que el Consejo reconocía el respaldo que había recibido de la Organización Mundial del Turismo en cuanto a difundir la importancia del turismo ecológico, sobre todo mediante la proclamación del año 2002 como Año Internacional del Ecoturismo en cuanto a mejorar la comprensión entre los pueblos de todo el mundo, a incrementar el conocimiento de la riqueza del patrimonio de las diversas civilizaciones y a mejorar la apreciación de los valores inherentes a las diversas culturas, contribuyendo, así, a afianzar la paz mundial.

Reconociendo la importante dimensión y el papel del turismo como instrumento positivo para aliviar la pobreza y mejorar la calidad de vida de todas las personas, su potencial para contribuir al desarrollo económico y social, especialmente en los países en desarrollo, y su incipiente papel de fuerza vital para la promoción del entendimiento, la paz y la prosperidad a nivel internacional.

1. Toma nota con interés del Código Ético Mundial para el Turismo aprobado en el 13º período de sesiones de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, en el que se enuncian los principios que deben guiar el desarrollo del turismo y que servirá de marco de referencia para los diferentes

interesados en el sector del turismo, con el objetivo de reducir al mínimo los efectos negativos del turismo sobre el medio ambiente y el patrimonio cultural al tiempo que se aprovechan al máximo los beneficios del turismo en la promoción del desarrollo sostenible y el alivio de la pobreza, así como el entendimiento entre las naciones;

2. Subraya la necesidad de promover un turismo responsable y sostenible que pueda ser beneficioso para todos los sectores de la sociedad;
3. Invita a los gobiernos y a otros interesados en el sector del turismo a estudiar la posibilidad de introducir, según proceda, el contenido del Código Ético Mundial para el Turismo en las correspondientes leyes, normas y prácticas profesionales y, a este respecto, expresa su reconocimiento por los esfuerzos desplegados y las medidas adoptadas por algunos Estados;
4. Alienta a la Organización Mundial del Turismo a promover el seguimiento eficaz del Código Ético Mundial para el Turismo, con la participación de los interesados en el sector del turismo;
5. Pide al Secretario General que se mantenga informado de las novedades relacionadas con la aplicación de la presente resolución basándose en los informes de la Organización Mundial del Turismo y que le informe al respecto en su quincuagésimo noveno período de sesiones. Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico. Expresamos nuestra voluntad de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada, y Proclamamos solemnemente con ese fin los principios del Código Ético Mundial para el Turismo. Remitiéndonos particularmente a los instrumentos que se relacionan a continuación:
 1. Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948,
 2. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del 16 de diciembre de 1966,
 3. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, del 16 de diciembre de 1966,
 4. Convenio de Varsovia sobre el transporte aéreo, del 12 de octubre de 1929

- 
- 
- 
5. Convenio Internacional de Chicago sobre la Aviación Civil, del 7 de diciembre de 1944, así como las convenciones de Tokio, La Haya y Montreal adoptadas en relación con dicho convenio.
 6. Convención sobre las facilidades aduaneras para el turismo, del 4 de julio de 1954, y Protocolo asociado,
 7. Convenio relativo a la protección del patrimonio mundial, cultural y natural del 23 de noviembre de 1972,
 8. Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, del 10 de octubre de 1980,
 9. Resolución de la VI Asamblea General de la OMT (Sofía) por la que se adoptaban la Carta del Turismo y el Código del Turista, del 26 de septiembre de 1985,
 10. Convención sobre los Derechos del Niño, del 20 de noviembre de 1989,
 11. Resolución de la IX Asamblea General de la OMT (Buenos Aires) relativa a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, del 4 de octubre de 1991,
 12. Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, del 13 de junio de 1992,
 13. Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, del 15 de abril de 1994,
 14. Convenio sobre la Diversidad Biológica, del 6 de enero de 1995,
 15. Resolución de la XI Asamblea General de la OMT (El Cairo) sobre la prevención del turismo sexual organizado, del 22 de octubre de 1995,
 16. Declaración de Estocolmo contra la explotación sexual comercial de los niños, del 28 de agosto de 1996,
 17. Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo, del 22 de mayo de 1997, y
 18. Convenios y recomendaciones adoptados por la Organización Internacional del Trabajo en relación con los convenios colectivos, la prohibición del trabajo forzoso y del trabajo infantil, la defensa de los derechos de los pueblos autóctonos, la igualdad de trato y la no discriminación en el trabajo,

Art.	ARTÍCULOS	CÓDIGO DE ÉTICA	EL TURISTA RESPONSABLE DEBE:
1	Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades	<p>1. La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.</p> <p>2. Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.</p> <p>3. Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.</p> <p>4. Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad.</p> <p>5. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosas o prohibidas por las reglamentaciones nacionales.</p> <p>6. Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.</p>	<p>Abrazar a las culturas y tradiciones distintas de las suyas: su experiencia se verá transformada, usted se ganará el respeto de la población local, y ésta lo acogerá más fácilmente.</p> <p>Sea tolerante y respete la diversidad; observe las tradiciones y las prácticas sociales y culturales del lugar.</p>

2	El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo	<p>1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.</p> <p>2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.</p> <p>3. La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.</p> <p>4. Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.</p> <p>5. Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.</p>	<p>Respetar los derechos humanos.</p> <p>Cualquier forma de explotación vulnera los objetivos fundamentales del turismo. La explotación sexual infantil es un delito punible, tanto en el lugar donde se lleve a cabo como en el país de residencia de quien lo cometa.</p>
---	--	---	---



3	El turismo, factor de desarrollo sostenible	<p>1. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.</p> <p>2. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y evitar en lo posible la producción de desechos.</p> <p>3. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.</p> <p>4. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.</p> <p>5. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.</p>	<p>Ayudar a conservar el entorno natural.</p> <p>Proteja la flora y la fauna silvestres y su hábitat, y no compre productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro</p>
---	---	---	--

4	El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad	<p>1. Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.</p> <p>2. Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.</p> <p>3. Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrán de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.</p> <p>4. La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su estandarización y empobrecimiento.</p>	<p>Respetar los recursos culturales.</p> <p>Las actividades turísticas deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural.</p>
5	El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino	<p>1. Las poblaciones y comunidades locales se asociarán a las actividades turísticas y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.</p> <p>2. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.</p> <p>3. Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.</p> <p>4. De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales.</p> <p>Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.</p>	<p>Su viaje puede contribuir al desarrollo económico y social. Compre artesanía y productos locales para apoyar la economía del lugar, y atégase a los principios del comercio justo. Cuando regatee, tenga presente el concepto del salario justo.</p>

6	Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico	<p>1. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.</p> <p>2. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.</p> <p>3. En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.</p> <p>4. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.</p> <p>5. Los Gobiernos tienen el derecho y el deber, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.</p> <p>6. La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual</p>	<p>Antes de salir de viaje, infórmese sobre la situación sanitaria efectiva de su destino y sobre el acceso en él a servicios consulares y de emergencia, y asegúrese de que su salud y su seguridad personal no correrán peligro.</p> <p>Cerciórese de tener cubiertas allí sus necesidades específicas (alimentación, accesibilidad o atención médica) antes de decidirse a viajar a un destino determinado.</p>
---	--	---	--

7	Derecho al turismo	<p>1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.</p> <p>2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.</p> <p>3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.</p> <p>4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías.</p>	<p>Reúna toda la información posible sobre su destino, y dedique tiempo a entender sus costumbres, normas y tradiciones. Evite los comportamientos que puedan ofender a la población local.</p>
---	--------------------	--	---



8	Libertad de desplazamiento turístico	<ol style="list-style-type: none">1. Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.2. Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.3. Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.5. Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos.	
---	--------------------------------------	--	--

9	Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico	<ol style="list-style-type: none">1. Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.2. Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.3. Siempre que demuestre poseer las disposiciones y calificaciones necesarias, se reconocerá a toda persona física y jurídica el derecho a ejercer una actividad profesional en el ámbito del turismo, de conformidad con la legislación nacional vigente. Se reconocerá a los empresarios y a los inversores –especialmente en el ámbito de la pequeña y mediana empresa– el libre acceso al sector turístico con el mínimo de restricciones legales o administrativas.4. Los intercambios de experiencia que se ofrezcan a los directivos y otros trabajadores de distintos países, sean o no asalariados, contribuyen a la expansión del sector turístico mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.5. Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse en transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras. A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente, habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.6., La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento
---	--	--



10	Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva. 2. Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional. 3. Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del Código Ético Mundial para el Turismo a un tercer organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación. 	<p>Infórmese de la legislación vigente para no cometer ningún acto que se considere delictivo en el país visitado.</p> <p>No trafique con drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, ni productos o sustancias peligrosas o prohibidas por los reglamentos nacionales.</p>
----	---	---	---

LA PLANTA TURÍSTICA



Fuente: Ministerio de Turismo

Existen tres servicios básicos que intervienen en el turismo.

- » Alojamiento
- » Transporte
- » Alimentación

Según el Reglamento general a la ley de turismo (decreto ejecutivo 1186 registro oficial 244 de 05-ene-2004 última modificación: 09-ene-2008). La planta Turística está conformado por:

SUBTIPO: Alojamiento

1. Hoteles
 - 1.1 Hoteles residencias
 - 1.2 Hoteles apartamentos (Apart - hoteles)
 - 1.3 Hostales
 - 1.4 Hostales residencias
 - 1.5 Pensiones
 - 1.6 Moteles
 - 1.7 Hosterías
 - 1.8 Cabañas
 - 1.9 Refugios
 - 1.10 Paradores
 - 1.11 Albergues

2. Actividad: alojamientos extrahoteleros o no hoteleros
 - 2.1 Apartamentos turísticos
 - 2.2 Campamentos de turismo - camping
 - 2.3 Ciudades vacacionales

ALOJAMIENTOS:

Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje;

El Ecuador tiene una amplia e importante infraestructura hotelera, ocupa casi un 23% de la planta turística, comprende:

1. Hoteles, Hotel residencia con mínimo de 30 habitaciones;
2. Hotel apartamento, Apartamento Turísticos, con un mínimo de 30 apartamentos;
3. Hostal, hostal residencia con un mínimo de 12 hasta 29 habitaciones,
4. Pensión; con un mínimo de 6 habitaciones hasta 11 habitaciones,
5. Hostería, con un mínimo de 6 habitaciones hasta 11 habitaciones,
6. Cabañas, con un mínimo de 6 habitaciones hasta 11 habitaciones,
7. Refugio y complejo vacacional; mínimo 6 módulos o cabañas.

La calidad de los servicios hotelero depende de dos condiciones básicas, primero que llene las expectativa del cliente y la otra que cubra sus necesidades, que los días de estadías sean de confort y descanso, con todos los servicios de calidad posible. Es importante que la infraestructura turística sea atendida por un personal competente y certificado, actualmente la planta turística cuenta con 40 ocupaciones debidamente normalizada para formar personal con el perfil adecuado.

La industria Hotelera presenta oportunidades para nuevos emprendimiento turísticos, especialmente para el desarrollo del ecoturismo y agroturismo en cabañas, refugios complejo vacacionales, combinando el descanso, la naturaleza y actividades que permite el entretenimiento como: el ictioturismo, turismo ecuestre, caminatas entre otras.

La planta turística se presta para emprendimientos, muchas veces se inicia como un negocio de subsistencia, pero que con esfuerzo y dedicación se convierten en una pequeña y medianas empresa. En épocas de crisis, los emprendimientos suelen representar una salida a la falta de trabajo, Como el producto turístico está integrado por actividades e insumos muy diferentes y tiene una cadena

de suministro grande y diversificado, el gasto de los turistas puede beneficiar a un amplio abanico de sectores, como la agricultura, la artesanía, el transporte y otros servicios. El gasto adicional de las personas cuyos ingresos proceden en parte del turismo expande más aún los beneficios económicos

SERVICIOS QUE PRESTAN LOS HOTELES



ALOJAMIENTOS

HOTELES (Min. 30 Hab.)	<ul style="list-style-type: none"> • Hoteles de 5 a 1 estrellas doradas • Hotel Residencia de 4 a 1 estrellas doradas • Hotel Apartamento de 4 a 1 estrellas doradas
HOSTALES (Max. 29 Hab.) (Min. 12 Hab.)	<ul style="list-style-type: none"> • Hostal de 3 a 1 estrellas plateadas • Hostal Residencia de 3 a 1 estrellas plateadas
PENSIONES (Max. 11 Hab.) (Min. 6 Hab.)	<ul style="list-style-type: none"> • Pensiones de 3 a 1 estrellas plateadas
HOSTERIA (Min 6 Hab.)	<ul style="list-style-type: none"> • Hosteria de 3 a 1 estrellas plateadas
REFUGIOS (No menor de 6 piezas.)	<ul style="list-style-type: none"> • Refugios de 3 a 1 estrellas plateadas
CABAÑAS (No menor de 6 cabañas)	<ul style="list-style-type: none"> • Cabañas de 3 a 1 estrellas plateadas

Fuente: Ministerio de Turismo

ACTIVIDAD: ALIMENTOS Y BEBIDAS

Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento;(Art. 43 Reglamento general de la Ley de Turismo, 2008)

1. Restaurantes
2. Cafeterías
3. Fuentes de soda
4. Drives inn
5. Bares

LAS ORGANIZADORAS DE EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES

Son organizadoras de eventos, congresos y convenciones, las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.

ACTIVIDAD:

1. Termas y balnearios
2. Discotecas
3. Salas de baile
4. Peñas
5. Centros de convenciones
6. Boleras
7. Pistas de patinaje
8. Centros de recreación turística
9. Salas de recepciones y salas de banquetes

ACTIVIDAD: TRANSPORTACIÓN

1. Líneas de transporte aéreo nacional e internacional.
2. Líneas de transporte marítimas y fluviales nacionales e internacionales.
3. Empresas de transporte terrestre internacional y nacional que determine el Directorio
4. Empresas que arriendan medios de transporte aéreo, marítimo, fluvial o terrestre.



Comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía (terrestre, aérea o acuática) que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, la gastronomía, la operación y la intermediación (Art. 43 c) Reglamento de Ley de Turismo).

TERRESTRE

El transporte terrestres es el que se lo realiza tierra ya sea por carretera o diferentes vías de accesos (automóvil, camiones, autobuses, bicicletas, motos...). El crecimiento de la industria automovilística y el aumento general del nivel de vida ha permitido la motorización generalizada de la población y la construcción de redes de carreteras, autovías y autopistas

El ferrocarril es otro de los medio de transporte iniciado en el siglo XIX en los países más desarrollados. Ligado a la máquina de vapor, al carbón y a la industria siderúrgica fue el gran medio de transporte del siglo XIX. En el siglo pasado, el ferrocarril entró en crisis ante la competencia del transporte por carretera (automóvil, camiones...) y el transporte aéreo. Actualmente, sin embargo, el ferrocarril está saliendo de la crisis gracias al desarrollo de los trenes de alta velocidad, capaz de competir con el automóvil y el avión en las distancias medias, y las mejoras en los trenes de mercancías que usan contenedores de fácil carga y descarga.

AÉREO

Se denomina transporte aéreo al traslado de un lugar hacia otro de personas, animales o cualquier tipo de objeto haciendo uso de un medio capaz de navegar por las zonas bajas y medias de la atmósfera (aeronave).

El avión es uno de los medios de transporte más populares para viajes largos, principalmente porque se trata de una manera rápida y eficiente para llegar al destino, una altura de 10 mil metros y con la cabina artificialmente presurizada², la velocidad a la que viaja el avión es casi imperceptible para los pasajeros; sin embargo, es imposible pasar por alto las grandes distancias que se alcanzan a recorrer en tan sólo unos minutos u horas, y no solamente por evitar el tráfico de las autopistas.

La velocidad promedio a la que viaja un avión comercial depende de factores como la hora del día (debido al tráfico aéreo), la altura, las condiciones climáticas, el tiempo de vuelo, así como la probabilidad de turbulencia, y dirección del viento.

² Oxígeno disponible en el interior del avión, una parte del aire que ingresa al motor de la aeronave es desviado hacia un compresor. Esta máquina calienta dicho aire y lo envía a la cabina de los pasajeros, haciendo que la cantidad de oxígeno por unidad de volumen resulte parecida a la que se halla en las zonas de baja altitud, aún cuando el avión esté volando a gran altura.

La velocidad de crucero es la velocidad media o constante y uniforme a la que una aeronave viaja en condiciones normales de presión y temperatura, sin sufrir perturbaciones o variaciones tanto de velocidad como altura, tracción y resistencia de vuelo.

El Tubo de Pitot es un instrumento que mide la presión total, o presión de estancamiento, y es utilizado en naves como aviones para determinar la velocidad del viaje y viento.

Durante el despegue, un avión comercial alcanza entre 250 y 290 kilómetros por hora, dependiendo de distintas variables como la resistencia del viento, la capacidad de pesos o el uso de dispositivos de alta elevación. Aunque depende del tipo de avión y condiciones ambientales, en promedio, un avión comercial, como el Boeing 777, vuela a una velocidad de entre 800 y 900 kilómetros por hora. Para el aterrizaje también se consideran distintos factores, pero es muy parecido al despegue. Los aviones disminuyen su velocidad hasta 240 kilómetros por hora antes de tocar el suelo. El Boeing 747 es uno de los aviones comerciales más rápidos que operan actualmente. El 747-400 utilizado por United Airlines alcanza una velocidad de (Mach .85) 912 kilómetros por hora. El famoso Concorde era un avión supersónico que ofrecía servicio comercial y volaba a una velocidad de (Mach 2.02) 2 mil 140 kilómetros por hora, es decir, más del doble que las aeronaves comunes. Sin embargo, el avión está fuera de operaciones desde el 2003. (Escuela de Aviación de USA).

Los medios más utilizados en el turismo son:

- » Aviones
- » Helicópteros
- » Avionetas

MARÍTIMO

El transporte marítimo es uno de los medios de transporte utilizado para trasladar pasajeros de un lugar a otro por mar, es un medio de transporte grande, entre ellos tenemos: yates para distancias largas o cortas y los Buque de cruceros para realizar viajes de placer a cualquier parte del mundo, siendo una forma de turismo única, diferente y especial de conocer países que no se puede realizar a través de otro medio de transporte.

Una embarcación marítima es físicamente imponente y hasta pueden considerarse como ciudades flotantes por sus dimensiones y servicios que ofrecen a bordo, las distancias a recorrer en este tipo de cruceros suelen ser muy extensas, y de varios días, por lo que el recorrido se realiza por lo general durante las horas de la noche, para disfrutar durante el día de las excursiones y visitas a las diferentes ciudades que se llegan durante el camino.

FLUVIAL

En un crucero fluvial las embarcaciones utilizadas son mucho más pequeñas que en uno marítimo, las personas que realizan viajes mediante un crucero fluvial lo hacen con la intención no solo de visitar las ciudades que hay en el camino sino también para disfrutar de los paisajes naturales que pueden observarse durante el recorrido, las distancias recorridas son mucho menores a la de los cruceros por el mar, al igual que la calidad en las instalaciones y servicios.

AGENCIAS DE VIAJES

ACTIVIDAD: AGENCIA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. Agencia de viajes mayorista
2. Agencia de viajes internacional
3. Agencia de viajes operadora

Las Agencias de Viajes son empresas que actúan como intermediarias entre el cliente, turista en este caso, y el prestador de los servicios (hotel, restaurante, empresas de transportes... etc.); en sus diversas modalidades.

Acerenza (2010) “La agencia de viajes puede conceptualizarse como: una empresa que se dedica a la realización de arreglos para viajes y a la venta de servicios sueltos, u organizados en paquetes, en carácter de intermediaria entre las empresas llamadas a prestar los servicios y el usuario final, para fines turísticos, comerciales o de cualquier otro tipo”

La operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo, científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo. (Art. 43 c) Reglamento de Ley de Turismo)

Se realizará a través de agencias operadoras que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de servicios, directamente o en asocio con otros proveedores de servicios, incluidos los de transportación; cuando las agencias de viajes operadoras provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento.

La actividad de intermediación es la ejercida por agencias de servicios turísticos, las sociedades comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio

de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

Por razón de las funciones que deben cumplir y, sin perjuicio de la libertad de empresa, las agencias de servicios turísticos pueden ser de tres clases:

AGENCIAS DE VIAJES MAYORISTAS

Son las que organizan, elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados para su venta al minorista. Las mayoristas no pueden ofrecerlos directamente al consumidor, por lo tanto son los minoristas quienes las ofrecen.

AGENCIAS DE VIAJES VIRTUALES

Estas nacieron debido al cada vez mayor uso del Internet. Hoy en día miles de personas en todo el mundo, puede por medio de la red hacer de forma rápida y sencilla las reservaciones de su viaje de negocios o sus vacaciones familiares. Esta nueva modalidad de viajar se ha ido convirtiendo más que en una amenaza, en un reto para las agencias de viajes tradicionales, las cuales ya comienzan a ofrecer además de sus servicios directos, aquellos que puede hacer a través de Internet.

Aunque esta modalidad ha presentado algunos inconvenientes como el pago y la privacidad de la información, estos problemas han ido disminuyendo, por lo que cada vez más personas optan por hacer sus reservaciones a través de este medio.

Las agencias de viajes virtuales ofrecen los siguientes servicios: Viajes vacacionales, doméstico independiente, sencillo, sentimental (luna de miel, aniversario de bodas, entre otras), viaje de todo incluido, viajeros de tránsito, solitario, familiar, viajes de incentivo.

LOS HIPÓDROMOS

HIPÓDROMOS Y PARQUES DE ATRACCIONES ESTABLES

Son establecimientos turísticos que prestan servicios de juegos de azar, mediante la realización de carreras de caballos, de manera habitual y mediante apuesta, con o sin servicios de carácter complementario. Estos juegos se someterán a las normas internacionales generalmente aceptadas. (Artículo reformado por Decreto Ejecutivo No. 355, publicado en Registro Oficial 77 de 8 de Agosto del 2005).



ACTIVIDAD: CASINOS, SALAS DE JUEGO (BINGO - MECÁNICOS),

1. Casinos

2. Salas de juego (bingo-mecánicos)

3. Hipódromos y picaderos



UNENMI 2017





Productos turísticos

Capítulo II

» **Ing. Dolores Mieles-Cevallos, MBA**

Máster en Turismo, mención Administración
de empresas Turística MAE

Máster en Administración y Dirección de empresa

Máster en Educación superior e investigación

Docente Universidad Estatal de Milagro

» **Ing. Andrés Avilés Noles**

Máster en Administración de empresas MAE

Docente Universidad Estatal de Milagro

» **Ing. Omar Franco-Arias, MBA**

Magister en Administración y Dirección de Empresa

Docente Universidad Estatal de Milagro

UNVENMI 2017

PRODUCTO TURÍSTICO

El producto turístico es un conjunto de bienes y servicios, tangible e intangible, que incluye recursos naturales culturales e infraestructura, que sirve para satisfacer una necesidad; La calidad es uno de los factores más importante para el desarrollo sostenible del producto turístico, las prácticas de gestión sostenible y las estrategias de competitividad, se aplican a todas las formas de este tipo de servicio en todos los destinos, incluidos el de masas y sus diversos segmentos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo de ésta actividad, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo, (OMT, 1995).

TURISMO SOSTENIBLE PRINCIPIOS DE LA SOSTENIBILIDAD

CALIDAD + CONTINUIDAD + EQUILIBRIO
PRODUCTO TURÍSTICO
Atractivo Natural + Atractivo Cultural + Infraestructura



Fuente: OMT

El Ecuador alcanzó 14 premios en los World Travel Awards en el año 2014, producto del trabajo conjunto entre los sector público y privado. Al 2013 el ingreso de turista extranjeros fue de 1,364.057 y el 2014, 1,557.006, lo que representó un incremento del 14,2%. Los ingresos de divisas tuvieron un crecimiento del 17%, en el 2013 ingresaron al país 1.251,2 millones y 1.468,5 millones en el año 2014, uno de cada 20 empleos del país se da en el sector turístico (BCE, 2015).

El desarrollo del turismo en el Ecuador y el cambio de la matriz productiva, establece la necesidad de mejorar y monitorear la calidad de las actividades turísticas en todos los sectores, las exigencias del mercado turístico, la producción de nuevos espacios y territorios para el consumo del turismo, la creación de nuevos productos, los cambios de comportamiento de los turistas y visitantes, y los deseos de las comunidades para desarrollar el turismo comunitario y agroturismo, ha generado reto de convertir al Ecuador en potencia Turística.

Los pilares para ser una potencia y fortalecer un Turismo de calidad se da desde dos perspectivas, la primera es la oferta (Seguridad, destinos y productos), y la segunda desde la demanda (conectividad y Promoción), dejando como parte central, el pilar más importante, la calidad de los productos y servicios turísticos en todos sus ámbitos. Hay que posesionar al Ecuador como un destino que no solo tiene maravillas naturales y culturales sino que tiene servicios y producto de calidad, (MINTUR, 2015).

Una estrategia integral para potenciar el turismo, fue declarar el año 2015, como el año de la calidad turística, por primera vez en la historia, el Ecuador cuenta con un sello de calidad turística a nivel nacional, el sello Quality, es el símbolo de excelencia del servicio, es una manera simple para que visualmente puedan distinguirla turistas nacionales y extranjeros, (MINTUR, 2015).

El sistema de calidad trabaja en tres niveles: empresa, personas y destinos, de esa manera se busca generar confianza, transparencia y satisfacción en los usuarios, visibilizar aquellos locales que se distinguen por hacer las cosas bien, se espera que ese sea el denominador común de todos los servicios turísticos del país.

La calidad y la mejora continua, son conceptos que han influido en el ser humano en todas las culturas a lo largo de la historia. “El concepto de “Calidad” como hoy lo entendemos surge en el siglo XX, pero desde las primeras civilizaciones se aprecia la preocupación del hombre por el trabajo bien hecho y por la necesidad de atender algunas normas y asumir responsabilidades” [3].

CONCEPTOS DE CALIDAD

Según Nava V. [4], etimológicamente la palabra calidad, tiene su origen en el término griego Kalos, que significa “lo bueno, lo apto”, y la palabra latina qualitatem, que significa “cualidad” o “propiedad”. Por lo que la calidad debido a su origen es subjetiva, siendo una apreciación que cada persona establece en función de sus expectativas y experiencias.

Al hacer un análisis del proceso de desarrollo de la calidad desde su origen hasta la época actual, es evidente que abarca todas las actividades de una organización y, por lo tanto a su gestión, desde la inspección hasta la administración de la calidad total.

Otra definición importante dentro de este marco es el de la calidad del destino turístico que guarda una relación directa con la calidad del servicio, por lo que, la calidad del destino turístico consiste en igualar las expectativas de los clientes a sus perspectivas cuando recibe el servicio. Adicionalmente, en la calidad siempre se busca la excelencia que no es otra cosa que el nivel de calidad logrado cuando la percepción acerca del servicio recibido supera a las expectativas generadas al respecto [5].

La competitividad y la calidad están íntimamente relacionadas, se entiende por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que les permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.

Cronológicamente la calidad ha ido evolucionando a través del tiempo, según lo resumido por Kotler, en la tabla siguiente, en la que muestra a los principales contribuyentes para su desarrollo.

Tabla Nº. 2. Cronología de la calidad

AÑOS	ACONTECIMIENTOS
1911	Se publica el trabajo de Frederick Winslow Taylor sobre medición del trabajo
1931	Walter A. Shewhart publica el control estadístico de Procesos (SPC) donde se trata el control de procesos mediante gráficos o cartas de control (aún en uso actualmente) y otros métodos estadísticos de la mayor parte de los temas que se han tratado en este escrito.
1956	Armand Feigenbaum crea el Control Total de Calidad.
1979	Philip Crosby publica su teoría de cero defectos, las 5S y Sus 14 pasos.
1985	Kaoru Ishikawa desarrolla la ingeniería de procesos, sus 7 herramientas estadísticas y los círculos de calidad.

1985	Joseph M. Juran desarrolla los conceptos de trilogía de la calidad y de costos de calidad
1986	William Edwards Deming desarrolla las ideas de Shewhart mediante el concepto de Calidad Total de Procesos y Kaizen
1988	Shigeru Misuno desarrolla el control de calidad a todo lo ancho de la compañía (CWQC).
1990	Administración por Calidad Total (TQM); uso de herramientas avanzadas como Seis Sigma

Fuente: Kotler et al [6].

¿POR QUÉ LA CALIDAD ES MÁS SENSIBLE EN EL SECTOR TURÍSTICOS?

Por las características que tiene el servicio en el turismo, la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. Por eso es importante considerar la naturaleza y característica del servicio. En el sector turístico, esto desempeña un papel fundamente, debido a que el contacto con el cliente es directo y con mucha frecuencia, por la variedad de servicios que se ofrecen y la diversidades de aspectos que lo envuelve, como se explica en la gráfica No. 2 que se expone a continuación.

NATURALEZA Y CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO			
Intangibilidad	Variabilidad	Inseparabilidad	Caducidad
Los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, oír ni oler antes de la compra	La calidad de los servicios depende de quién los presta, cuándo, dónde y cómo se prestan	Los servicios no se pueden separar de sus proveedores	Los servicios no pueden almacenarse para su venta o uso posterior

Fuente: Kotler (2012): Naturaleza y características del servicio

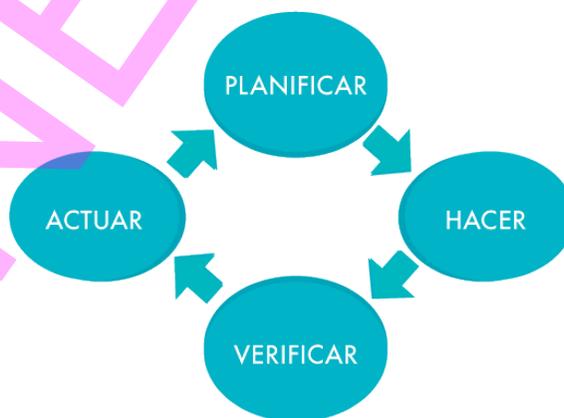
Existen muchos significados sobre la calidad, la Real Académica de Lengua lo define como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” [7].

Las cosas que se hacen bien desde el principio acaban bien, la calidad es un proceso de aprendizaje continuo que tiene como objetivo la satisfacción del cliente. Es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado. La Filosofía de la calidad para Deming (1982) [8], se fundamenta en cuatro conceptos básicos:

1. Orientación al cliente: Entender sus necesidades y expectativas, actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para exceder las expectativas del cliente, entender en toda su amplitud las necesidades de los clientes para la entrega del producto/servicio, precio y confiabilidad, comunicar estas necesidades y expectativas a través de la organización, medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados. Administrar las relaciones con los clientes.
2. Mejora continua: Mediante la evaluación periódica frente a criterios establecidos para lograr la excelencia, identificar áreas de mejoras potenciales. Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas, un objetivo de cada individuo en la organización. Aplicar los objetivos básicos tanto en mejora gradual como de mejora integral.
3. El sistema determina la calidad: son todos los mecanismos, acciones, herramientas realizadas para detectar la presencia de errores, en Japón se caracteriza por la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados más bajos.
4. Los resultados se determinan a largo plazo: aunque debemos tratar de marcar objetivos alcanzables, realistas y con los cuales podamos comprometernos, los resultados se deben determinar a largo plazo para que facilita la planificación, ayudan a la detección de dificultades, aumentan la motivación, proporcionan estabilidad y mejoran la probabilidad de éxito.

La calidad está basada en descubrir mejoras en los productos y servicios, reducir incertidumbre y variabilidad en los procesos, evitar variaciones (ciclo de Deming), a mayor calidad mayor productividad, la administración es la responsable de la mejora de la calidad [8].

Gráfico 3: Círculo De Deming



Fuente: Book Deming "In Out of the Crisis", (1982) [9]

El ciclo Deming por su sigla en inglés es (Plan-Do-Check-Act), es una estrategia para la mejora continua de la calidad. Planificar, hacer, verificar y actuar, permite una mejora continua de la competitividad de los productos y servicios. Mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costes, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

Deming, establece 14 pasos para mejorar la administración y los productos de las empresas [9].

1. Constancia en el propósito.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Desistir de la dependencia en la inspección masiva.
4. Competir con calidad y no con el precio.
5. Mejorar continuamente.
6. Capacitación al talento humano.
7. Fomentar el trabajo en equipo.
8. Eliminar el miedo en la organización.
9. Eliminar barreras entre los departamentos.
10. Eliminar slogans.
11. Eliminar estándares de producción.
12. Motivar al trabajador para que se sienta orgulloso de su trabajo.
13. Educación para el personal.
14. Retroalimentación.

La calidad del servicio, producto y calidez de la gente es un eje transversal en la planta turística, esta calidad debe ser de manera continua, para superar las expectativas de los clientes, de lo contrario el lema «Mil millones de turistas, mil millones de oportunidades», mencionada por el Día Mundial del Turismo, celebrado el 27 de septiembre del 2015, para resaltar el impacto que tiene el turismo en el crecimiento económico, la creación de empleo y el desarrollo. (Ban Ki-moon, Secretario General de las Naciones Unidas-OMT), sería “Mil millones de turistas, mil millones de oportunidades pérdidas”

Otro factor importante es el precio, la calidad no puede depender del precio, este solo debe ser una variable que agregue valor agregado al producto turístico. En otras palabras, no podemos definir, que a mayor precio el producto es de calidad. Esto cobra importancia al planear y diseñar el producto. No puede haber control de calidad que haga caso omiso del precio, las utilidades y el control de costos.

El control de calidad es hacer lo que se debe hacer, para satisfacción del cliente a corto y largo plazo, el control de calidad que no muestra resultados no es control de calidad. La calidad es parte de la productividad y rentabilidad. Para lograr la calidad en los productos y servicios turísticos hay que ofrecer capacitación continua para todos los miembros de la organización mandos altos, medios y bajo.

Se necesita un trabajo en conjunto entre Los GAD (Gobiernos autónomos descentralizados), Gobierno central, Ministerio de Turismo, empresa privada), que cada uno defina sus roles para que juntos velen por la calidad de los productos turísticos. También es importante que se realicen una inspección periódica de los establecimientos turísticos y que las licencias de funcionamiento sean otorgadas solo para aquellos establecimientos que llenan con los requisitos necesarios, es importante que se apliquen las sanciones correspondientes de la Ley de turismo (2008), al establecimiento turístico que no lo cumpla.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS

LEY DE TURISMO 2008 (CAPÍTULO X)

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimin a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o

- haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
 - c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
 - d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
 - e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,
 - f. Los demás determinados en otras leyes.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

Art. 47.- En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

Art. 49.- Si la parte responsable de la violación fuere el operador de un área Turística Protegida, de un contrato o concesión turística; la sanción podría implicar hasta la terminación del contrato.

Art. 50.- Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere infracción penal, los perjudicados podrán ejercer la acción legal correspondiente.

Art. 51.- Los mecanismos de garantía y protección para el turista mencionados en este capítulo, podrán ser invocados por las empresas turísticas que operen

legalmente en el país.

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,
- c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida. Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios. Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse. CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley. Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo.



Fuente: shutterstock.com / 2017



El patrimonio natural y sostenibilidad

Capítulo III

- » **Econ. Amr Radwan Ahmed-Radwan, PhD**
Profesor investigador titular principal
Facultad de ciencias Administrativas y económicas
Universidad Tecnológica Indoamérica
- » **Ing. Omar Franco-Arias**
Magister en Administración y Dirección de Empresa
Docente Universidad Estatal de Milagro
- » **Ing. Rigoberto Zambrano-Burgos, MT**
Máster en Turismo, mención Administración de
Empresa Turística
Docente Universidad Estatal de Milagro
- » **Lic. Jael Dolores Zambrano-Mieles**
Licenciada en Turismo
Docente Universidad Estatal de Milagro
- » **Ing. Dolores Mieles-Cevallos, MBA**
Máster en Turismo, mención Administración
de empresas Turística MAE
Docente Universidad Estatal de Milagro

UNVENMI 2017

LA SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad se define como el equilibrio adecuado entre los aspectos medioambiental, económico y sociocultural. Teniendo como base fundamental la calidad, continuidad y equilibrio de los servicios y productos turísticos, permite un desarrollo integral entre todos los actores de la actividad. (OMT).

El Ecuador es uno de los 17 países mega diversos del mundo, tan solo en 270.670 Km², que corresponde al 0.19% de la superficie terrestre del planeta, posee más del 11% de todas las especies de vertebrados terrestres; 16.087 especies de plantas vasculares; y, alrededor de 600 especies de peces. Además el Ecuador ocupa el tercer puesto en anfibios con 400 especies, en aves posee 1.562 especies y ocupa el cuarto puesto mundial. Cuenta con 1.600 especies de peces de agua dulce, todos estos recursos deben ser utilizados adecuadamente de manera racional y responsable garantizando los derechos de la naturaleza, como lo establece la Constitución. Los Atractivos naturales, geográficas, climáticas y ecológicas son ideal para visitar, admirar o realizar actividades. El 20% del territorio Nacional son áreas protegidas “Son espacios geográficos claramente definidos, reconocidos y gestionados, mediante medios legales u otros tipos de medios eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza y de sus servicios ecosistémicos y sus valores culturales asociados” (Dudley, 2008. Pag.10).

Las áreas protegidas son una forma esencial e irremplazable para proteger ecosistemas, biodiversidad y servicios ambientales. Este Patrimonio Natural alberga espacios de conservación identificados en categorías como Parques Nacionales, Reservas Biológicas, Reservas de Producción de Fauna, Reservas Ecológicas, Área Natural de Recreación y Reservas Marinas. El turista encontrará una biodiversidad, siendo uno de los países con mayor cantidad de especies animales, y vegetales por kilómetro cuadrado en el mundo. Al tener tal cantidad de climas por su extraordinaria posición y variedad geográfica, en cualquier recorrido el viajero podrá observar los marcados cambios de paisaje y vegetación. Las actividades de naturaleza comprenden actividades de agroturismo, ecoturismo o trekking y llegar a los 6.310 m.s.n.m. Otros de los factores que ubica al Ecuador como un destino único es la presencia de cuatro corrientes marinas; La corriente del niño, Humbolt, Croswell, corriente del sur y corriente del norte.

El sistema de corrientes en aguas de Ecuador consiste en dos flujos hacia el oeste que son: la Corriente Ecuatorial del Norte y la corriente Ecuatorial del Sur; y un flujo hacia el Este ubicado entre las dos corrientes anteriores que es la contracorriente Ecuatorial del norte, sin embargo frente a las costas del Ecuador,



se tiene la influencia directa de la corriente Ecuatorial del Sur y debemos incluir a la corriente de Humboldt que baña la costa occidental de América del sur, la corriente el Niño proveniente del norte, de las costas de Panamá y a la Subcorriente Ecuatorial Corriente de Cronwell.

Corriente Sur ecuatorial: la corriente ecuatorial del sur se mueve hacia el oeste a ambos lados del ecuador, su límite hacia el norte es con la contracorriente ecuatorial. Las mayores velocidades son encontradas cerca del Ecuador con una magnitud de 0.5 m/s.

Corriente del Niño: la corriente del Niño, se caracteriza por ser de aguas cálidas y aparece entre los meses de diciembre a abril. Esta corriente provoca el aumento de la temperatura superficial del mar y sus meses de mayor intensidad son de febrero y marzo, posee un flujo estrecho costero de norte a sur y proviene de la cuenca de panamá, baja hasta las costas ecuatorianas y peruanas calentando el agua del mar, provocando la mortalidad del plancton. Las aguas de esta corriente son pobres en nutrientes, por lo que durante su estadía en nuestras costas la pesca se ve notablemente disminuida.

Corriente de Humboldt: se relaciona con un sistema de corrientes más complejo, dentro de éste se distinguen distintos componentes: la corriente costera que se mueve muy cerca de la costa, la corriente oceánica más alejada y la Contracorriente del Perú

Corriente Oceánica de Humboldt: presenta una estructura menos compleja que la rama costera. Su influencia se extiende más profundamente alcanzando un espesor de 600 m. y transporta hacia el norte aguas frías y de baja salinidad.

Contracorriente del Perú: se desplaza entre las ramas costeras y oceánicas de Humboldt en sentido opuesto, de norte a sur. Es más cálida y más salina.

Corriente Costera de Humboldt: fluye en dirección Nor Oeste, bordeando las costas de Perú, y continúa subiendo hasta llegar a costas ecuatorianas, para luego unirse al sistema de la Corriente ecuatorial del sur. La corriente costera de Humboldt, conocida también como la Corriente del Perú, se caracteriza por sus aguas frías, se presenta en nuestras costas entre los meses de mayo a noviembre. Esta corriente marca el inicio del cambio de estación en el Ecuador, ya que cuando sus aguas llegan a las costas ecuatorianas se produce una disminución en la temperatura superficial del mar y del aire. La corriente de Humboldt es muy favorable para la pesca ya que sus aguas son ricas en nutrientes debido a su alta salinidad. Los meses de mayor intensidad de esta corriente son entre julio y septiembre y poco a poco ésta va debilitándose hasta desaparecer por completo en el mes de diciembre, época en la que aparece la llamada corriente de El Niño con características totalmente contrarias a las de la corriente de Humboldt.

PRINCIPALES VOLCANES Y ELEVACIONES

DESCRIPCIÓN	TOTAL
PRINCIPALES VOLCANES	<p>La cordillera de los Andes atraviesa el país de sur a norte. De este sistema montañoso nacen las cordilleras Occidental y Oriental al dividirse en la provincia de Loja, formando hoyas y valles a lo largo del callejón interandino. Entre las dos cordilleras se desplaza una meseta que llega hasta los tres mil metros de altura. La Sierra abarca diez provincias que tienen importantes elevaciones montañosas como el Chimborazo, los Illinizas, el Cotopaxi, el Cayambe y el Antisana.</p> <p>13 volcanes en la Cordillera Oriental: Punto más alto Volcán Chimborazo 6.310 m.s.n.m</p> <p>10 volcanes En la Cordillera central: Punto más alto Volcán Imbabura 4.630 m.s.n.m</p> <p>12 volcanes En la cordillera Oriental: Punto más alto Volcán Cayambe 5.790 m.s.n.m</p> <p>Chimborazo: 6310 msnm Cotopaxi: 5897 msnm Cayambe: 5790 msnm Antisana: 5758 msnm Altar: 5320 msnm Illiniza: 5248 msnm Tungurahua: 5023 msnm Cotacahi: 4.944 msnm</p>
Aves	1.640 especies de aves
Mariposas	4.500 especies
Reptiles	354
Anfibios	358
Mamíferos	258

Fuente: Ministerio de Turismo & Ministerio de Relaciones exteriores y Movilidad Humana



Fuente: shutterstock.com / 2017

ÁREAS PROTEGIDAS

DETALLE	HECTÁREAS
PARQUES NACIONALES	11
RESERVAS BIOLÓGICAS	6
RESERVAS ECOLÓGICAS	11
RESERVAS GEOBOTÁNICAS	1
RESERVA DE PRODUCCIÓN Y FAUNA	4
REFUGIO DE VIDA SILVESTRE	9
RESERVA MARINA	3
ÁREA NACIONAL DE RECREACIÓN	6
TOTAL ÁREAS PROTEGIDAS	51

Fuente: Áreas protegidas de la República del Ecuador (Ministerio de Medio Ambiente)

PROTECTED AREAS COAST REGION

No.	NAME	AREAS	PROVINCE	LENGTH	CREATION YEAR
1	MACHALILLA	NATIONAL PARK	MANABÍ	4.1754 land 14.430 hectares marine hec.	1.979
2	MANGLARES EL MORRO	WILDLIFE REFUGE ¹	Guayas	10.030 hectares	
3	SANTA CLARA	WILDLIFE REFUGE	EL ORO	7 hectares of land 2 nautical miles around island and islets	1.999
4	LA CHIQUITA	WILDLIFE REFUGE	ESMERALDA	809 hectares	2.002
5	MANGLAR DEL ESTUARIO DEL RIO ESMERALDA	WILDLIFE REFUGE			
6	MANGLAR DEL ESTUARIO DEL RIO MUISNE	WILDLIFE REFUGE	ESMERALDA-MANABÍ	3.173 hectares	2.003
7	EL PAMBILAR	WILDLIFE REFUGE	ESMERALDA	3.123 hectares	2.010
8	ISLA CORAZON Y FRAGATAS	WILDLIFE REFUGE	MANABÍ	2.811 hectares	2.002
9	PACOCHE MARINE	WILDLIFE REFUGE	MANABI	8.500 coastal marine hectares and 5.045 terrestrial hectares	2.008
10	ARENILLAS ECOLOGICAL RESERVE	ECOLOGICAL RESERVE	EL ORO	13.170 hectares	2.001
11	MANGLARES CHURUTE	ECOLOGICAL RESERVE	GUAYAS	49.389 hectares	1.979
12	CAYAPAS MATAJE	ECOLOGICAL RESERVE	ESMERALDA	51.300 hectares	1.995
13	MACHE CHINDUL	ECOLOGICAL RESERVE	ESMERALDA-MANABÍ	119.172 hectares	1.996
14	SAMANES	NATIONAL RECREATION AREA	GUAYAS	380 hectares	2.010
15	PLAYAS DE VILLAMIL	NATIONAL RECREATION AREA	GUAYAS	2.472 hectares	2.011

Capítulo III

16	ISLA SANTAY	NATIONAL RECREATION AREA	GUAYAS	2.215 hectares	2.010
17	PARQUE EL LAGO	NATIONAL RECREATION AREA	GUAYAS	2.283 hectares	2.002
18	MANGLARES EL SALADO	FAUNA PRODUCTION RESERVE	GUAYAS	10.635 hectares	2.002
19	PUNTILLA DE SANTA ELENA	FAUNA PRODUCTION RESERVE	SANTA ELENA	52.231 marine hectares 203 hectares of land	2.008
20	GALERA SAN FRANCISCO	MARINE RESERVE	ESMERALDA	54.604 hectares	2.008
21	EL PELADO	MARINE RESERVE	SANTA ELENA	13.005 marine hectares, and 96 terrestrial hectares	2.012

Fuente: ministerio del ambiente

PROTECTED AREAS ANDES REGION

No.	NAME	AREAS	PROVINCE	LENGTH	CREATION YEAR
1	CAYAMBE COCA	NATIONAL PARK	IMBABURA, NAPO, PICHINCHA, SUCUMBÍOS	404.103 hectares	1.970
2	COTOPAXI	NATIONAL PARK	COTOPAXI, NAPO, PICHINCHA	33.393 hectares	1.975
3	LLANGANATES NATIONAL PARK	NATIONAL PARK	COTOPAXI, NAPO, PASTAZA, TUNGURAHUA	219.931 hectares	1.996
4	CAJAS	NATIONAL PARK	AZUAY	28.544 hectares	1.977
5	SANGAY	NATIONAL PARK	CAÑAR, CHIMBORAZO, MORONA SANTIAGO, TUNGURAHUA	517.765 hectares	1.975
6	PODOCARPUS	NATIONAL PARK	LOJA, ZAMORA CHINCHIPE	146.280 hectares	1.982
7	YACURÍ	NATIONAL PARK	LOJA, ZAMORA CHINCHIPE	43.090 hectares	2.009
8	EL ÁNGEL	ECOLOGICAL RESERVE	CARCHI	16.541 hectares	1.992

9	COTACACHI CAYAPAS	ECOLOGICAL RESERVE	ESMERALDA-IMBABURA	243.638 hectáreas	1.968
10	ANTISANA	ECOLOGICAL RESERVE	NAPO-PICHINCHA	120.000 hectáreas	1.993
11	LOS ILINIZAS	ECOLOGICAL RESERVE	COTOPAXI, LOS RÍOS, PICHINCHA, SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	149.900 hectáreas	1.996
12	PASOCHOA	WILDLIFE REFUGE	PICHINCHA	500 hectáreas	1986
13	EL BOLICHE	NATIONAL RECREATION AREA	COTOPAXI-PICHINCHA	392 hectáreas	1.979
14	QUIMSACOCHA	NATIONAL RECREATION AREA	AZUAY	3.217 hectáreas	2.012
15	CHIMBORAZO	FAUNA PRODUCTION RESERVE	BOLÍVAR, CHIMBORAZO, TUNGURAHUA	58.560 hectáreas	1.986
16	COLONSO CHALUPAS	BIOLOGICAL RESERVE	NAPO	93.246 hectáreas	2.014
17	PULULAHUA	GEOBOTANICAL RESERVE	PICHINCHA	3.383 hectáreas	1.966

Fuente: ministerio del ambiente

PROTECTED AREAS AMAZON REGION

No.	NAME	AREAS	PROVINCE	LENGTH	CREATION YEAR
1	SUMACO NAPO-GALERA	NATIONAL PARK	NAPO-ORELLANA	205.751 hectáreas	1.994
2	YASUNI	NATIONAL PARK	ORELLANA-PASTAZA	1.022.736 hectáreas	1.979
3	EL ZARZA	WILDLIFE REFUGE	ZAMORA CHINCHIPE	3.696 hectáreas	2.006
4	COFAN BERMEJO	ECOLOGICAL RESERVE	SUCUMBIOS	55.451 hectáreas	2.002

[Redacted]

Capítulo III

5	CUYABENO	FAUNA PRODUCTION RESERVE	ORELLANA-SUCUMBIOS	590.112 hectares	1.979
6	LIMONCOCHA	BIOLOGICAL RESERVE	SUCUMBIOS	4.613 hectares	1.985
7	EL CÓNDOR	BIOLOGICAL RESERVE	MORONA SANTIAGO	2.440 hectares	1.999
8	QUIMI	BIOLOGICAL RESERVE	MORONA SANTIAGO	9.276 hectares	2.006
9	CERRO PLATEADO	BIOLOGICAL RESERVE	ZAMORA CHINCHIPE	26.114 hectares	2.010
10	SIETE IGLESIAS MUNICIPAL	ECOLOGICAL CONSERVATION AREA	MORONA SANTIAGO	16.224 hectares	2.006

Fuente: ministerio del ambiente

PROTECTED AREAS GALAPAGOS REGION

No.	NAME	AREAS	PROVINCE	LENGTH	CREATION YEAR
1	GALÁPAGOS	NATIONAL PARK	GALÁPAGOS	693.700 hectares	1936
2	GALÁPAGOS	MARINA RESERVES	GALÁPAGOS	133.00 squares kilometers	1.998

Fuente: ministerio del ambiente

PATRIMONIO				
CULTURAL			CULTURAL NATURAL	NATURAL
TANGIBLE		ITANGIBLE		Monumentos Naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas Zonas Delimitadas que constituye hábitat de especies animal y vegetal amenazados o en peligro de extinción /Reserva de la biosfera Lugares y Zonas delimitadas (Parque Nacionales)
MUEBLE	INMUEBLE			
Pintura	Monumentos o Sitios Históricos	Celebraciones, (rituales, festividades) Forma de expresión (manifestaciones literarias, musicales, plásticas, escénicas, lúdicas)		
Escultura	Monumentos Públicos	Lugares (mercados, ferias, santuarios, espacios para espacios culturales)		
Libro	Monumentos Artístico	Saberes cotidiano de las Comunidades		
Materiales audiovisuales	Conjuntos Arquitectónicos Centros Industriales	Vestigio subacuáticos de actividad Humana Paisaje cultural, producida en un determinado en tiempo y espacio Vestigio Arqueológicos o histórico en su contexto natural Vestigio fósiles paleontológicos asociados a actividades humana in situ		
Equipo de Laboratorio	Obra de Ingeniería			





TIPOLOGÍA DEL TURISMO

La Organización Mundial de turismo (OMT 2009), señala tres diferentes formas de turismo:

1. **Turismo doméstico:** refiriéndose a residentes visitando su propio país.
2. **Turismo receptivo:** refiriéndose a no residentes procedentes de un país determinado; y
3. **Turismo emisor:** residentes del propio país que se dirigen a otros países.

TURISMO CULTURAL

Comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida; es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte, los archivos y bibliotecas". (Definición elaborada por la Conferencia Mundial de la UNESCO sobre el Patrimonio Cultural, celebrada en México en el año 1982).

El conjunto de bienes culturales y naturales, tangibles e intangibles, generados localmente, y que una generación hereda / transmite a la siguiente con el propósito de Preservar, Continuar y Acrecentar dicha herencia." (DeCarli, 2007).

En el turismo cultural se visitan sitios históricos, arqueológicos, monumentos, complejos urbanos, para conocer las artes, filosofías, religión y folklore. La enorme cantidad de celebraciones, festivales y peregrinaciones nacionales y locales demuestran la identidad de un país formado en la mega diversidad cultural cuya principal característica se halla en el mantenimiento de los más diversos valores y costumbres pertenecientes no sólo a los ecuatorianos sino que representan parte esencial del patrimonio universal humano. (Feijooè, et al., 2008).

El Patrimonio es la herencia que recibimos de nuestros antepasados, forma parte de nuestra historia y nos hace únicos como pueblo. Conocer nuestro Patrimonio nos da sentido de pertenencia, fortalece nuestra identidad y nos ayuda a valorar lo que tenemos.

El Tráfico ilícito representa el tercer mercado negro más lucrativo luego del narcotráfico y las armas, según datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Ecuador logra rescatar 10 mil piezas arqueológicas del tráfico. Cuatro mil 858 rescatadas recientemente en Italia, las cuales fueron sacadas de la nación en tres casos de tráfico. Este año también se han recuperado, por ejemplo, 500 artículos en Argentina, y en 2013 fueron tres mil 500 los recobrados en diversos países como Chile y Estados Unidos, explicó. González L. Periódico Cubarte. (2014)

La Constitución de la República, establece como bienes patrimoniales a los que “Son parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado, entre otros: Las lenguas, formas de expresión, tradición oral y diversas manifestaciones y creaciones culturales, incluyendo las de carácter ritual, festivo y productivo. (La Constitución del 2008 Art. 379).

En Ecuador, debido a su origen histórico, habitan tres vertientes culturales diferentes:

- » Pueblos originarios del continente americano.
- » Corresponde a los descendientes del mestizaje entre españoles y amerindios.
- » Los descendientes de la población africana.

En sus tres regiones continentales conviven 14 nacionalidades 18 pueblos y 12 lenguas, con tradiciones diversas y su propia cosmovisión. Los nacionalidades indígenas amazónicas más conocidas son: Huaorani, Achuar, Shuar, Cofán, Siona-Secoya, Shiwiar y Záparo. Los tagaeri, parientes de los huaorani, conforman otro pueblo de la zona pero éste fue declarado como “intangible” por el Estado, en respeto a su voluntad de vivir alejados de la civilización.

En la sierra, en los Andes y en el austro, están los quichuas de la sierra con pueblos como los otavalos, salasacas, cañarís y Saraguro. En la parte norte se encuentra la comunidad de los AWA. En la costa del Pacífico están los Chachi, Cayapas, Tsáchila y Huancavilcas. En las ciudades y pueblos viven principalmente mestizos, blancos y afro ecuatorianos, aunque también se dan importantes migraciones del campo a la ciudad, lo cual ha generado problemas como el crecimiento de los suburbios y barrios marginales, falta de viviendas, escuelas y colegios, desempleo y delincuencia, entre otros.

Ecuador es un país muy rico en patrimonio, tanto cultural como natural. La riqueza patrimonial que poseemos es tan importante que nuestro país ostenta seis importantes reconocimientos concedidos por la UNESCO:



NO.	CIUDAD	
1	QUITO	<p>La capital del Ecuador fue declarada Patrimonio de la Humanidad en 1978, año en que la UNESCO hizo su primera selección de los sitios que el hombre debe proteger como parte de su memoria.</p> <p>Un valor universal sobresaliente: este fue uno de los primeros principios que estableció la UNESCO para conformar la afamada “Lista de Patrimonio Cultural y Natural de la Humanidad”, en la que Quito comparte este honor con lugares como Praga, la Acrópolis griega o el Parque Nacional Yellowstone en Estados Unidos.</p> <p>Pues Quito es uno de los mejores testimonios en toda Hispanoamérica de los prodigios que resultan cuando la creatividad humana enfrenta retos como aplicar una matriz muy precisa (la ‘ciudad’ como era concebida a fines del siglo XV en España) a un paisaje completamente distinto como es el andino ecuatoriano.</p>
2	GALÁPAGOS	<p>Las islas Galápagos fueron declaradas Patrimonio Natural de la Humanidad en 1978 y seis años después reserva de la Biosfera. Este un grupo relativamente joven de ínsulas fue originado por diferentes erupciones volcánicas que hicieron emerger picos de hasta 5.600 metros de altitud.</p> <p>El archipiélago de las islas Galápagos, descubierto en 1535 por el Dominicó Tomas de Berlanga cuando llevaba a cabo una misión administrativa para el monarca español Carlos V, es uno de los lugares del mundo cuyo nombre va intrínsecamente unido al de la evolución, ya que en 1835 el naturalista inglés Charles Darwin dio forma, en esta ínsula, a la revolucionaria teoría de la adaptación y desarrollo de las especies mediante la selección natural.</p> <p>Declaradas Patrimonio Natural de la Humanidad en 1978 y seis años después Reserva de la Biosfera (1985), por la UNESCO, las Galápagos son un grupo relativamente joven de islas - ya que su antigüedad no supera los tres millones de años-, originadas por diferentes erupciones volcánicas.</p>

3	<p>PARQUE NACIONAL SANGAY</p>	<p>Declarado Patrimonio Natural de la Humanidad en 1983. Con una amplia extensión de tierra, 518,000 hectáreas, el Parque Nacional Sangay, abarca una variedad impresionante de paisajes y ecosistemas, que se mezclan de forma fluida entre sí, como las montañas cubiertas de nieve hasta las exuberantes tierras bajas a continuación.</p> <p>Hacia el norte y el este, están las montañas imponentes de los Andes, los picos nevados salpicados de chorros de lava de los activos volcanes. Como el terreno poco a poco comienza a nivelarse, las montañas cambian al verde páramo abierto de las colinas del este, donde las criaturas como el tapir de montaña, el oso anteojos y el cóndor andino han sido encontrados.</p> <p>Estos páramos verdes finalmente conducen a los brumosos bosques nublados, que sirven como la última parada, antes de descender a la selva amazónica. Este es el Parque Nacional Sangay.</p>
4	<p>CUENCA</p>	<p>La ciudad está inscrita entre las 220 ciudades Patrimonio Cultural de la Humanidad en el mundo. La UNESCO la reconoció el 1 de diciembre de 1999. Motivo por el que es indispensable recordar por qué fue declarada patrimonio mundial.</p> <p>Obtuvo el reconocimiento por conservar, la cuadrícula original del Centro Histórico, desde su fundación.</p> <p>Por la utilización de materiales como piedra, adobe, tapia, madera, bejuco, pese a tener una arquitectura neoclásica europea; la actitud de construir cosas bellas como balcones, torneados en madera, utilización de cielos rasos, todos elaborados a mano.</p> <p>Y las costumbres de su gente, sobre todo, la religiosidad popular. El Pase del Niño se destaca como patrimonio intangible. La gastronomía y la forma de ser del cuencano, entre otros aspectos, son las características que convalidaron para conseguir el título.</p>

5

EL PATRIMONIO ORAL Y LAS MANIFESTACIONES CULTURALES DEL PUEBLO ZÁPARA

El patrimonio oral y las manifestaciones culturales del pueblo zápara.

Inscrito en 2008 sobre la Lista Representativa del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad (originalmente proclamado en 2001)

País(es): Ecuador, Perú

Identificación:

El pueblo zápara vive en una región de la selva amazónica situada entre el Perú y Ecuador. Afincados en una de las regiones del mundo más ricas en biodiversidad, los záparas son los últimos representantes de un grupo etnolingüística que comprendía muchas otras poblaciones antes de la conquista española. En pleno corazón del Amazonas, han desarrollado una cultura oral particularmente rica en conocimientos de su entorno natural, como atestigua la abundancia de su terminología sobre la flora y la fauna y su conocimiento de las plantas medicinales de la selva.

Este patrimonio cultural también se expresa a través de mitos, rituales, prácticas artísticas y de su lengua. Esta, que es la depositaria de sus conocimientos y de su tradición oral, representa también la memoria de toda la región. Cuatro siglos de historia marcados por la conquista española, la esclavitud, las epidemias, las conversiones forzadas, las guerras o la deforestación han diezclado a este pueblo. Sin embargo, pese a tantas amenazas, los zaparas han sabido preservar con obstinación sus conocimientos ancestrales.

Gracias a los matrimonios con otros pueblos indígenas (quechuas y mestizos), este pueblo ha logrado sobrevivir. Pero esta dispersión implica también la pérdida de una parte de su identidad. La situación actual del pueblo zápara es crítica y no se excluye el riesgo de extinción. En 2001, el número de záparas no superaba los 300 (200 en Perú y 100 en Ecuador), de los cuales sólo 5, de más de 70 años, hablan aún la lengua zápara.

6

EL TEJIDO TRADICIONAL DEL SOMBRERO DE PAJA TOQUILLA

El “Tejido tradicional del sombrero de paja toquilla ecuatoriano” es un nuevo reconocimiento de Patrimonio de la Humanidad con el que cuenta el Ecuador, título concedido por la UNESCO, que el 5 de diciembre de 2012 incluyó a esta manifestación, que se ha mantenido durante siglos, dentro de la Lista Representativa del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad.

El reconocimiento de este patrimonio es un trabajo liderado por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, entidad que elaboró el expediente técnico, documento que fue remitido por el Ministerio Coordinador de Patrimonio ante la UNESCO por intermedio de nuestra Cancillería, cumpliéndose uno de los objetivos del Gobierno de la Revolución Ciudadana.

El sombrero de paja toquilla se teje con las fibras de una palmera peculiar que crece en las costas del Ecuador. Los agricultores del litoral cultivan los toquilla les y recogen los tallos a fin de separar luego la fibra de la corteza verde, hirviendo esta última para eliminar la clorofila y secándola después con carbón de leña y azufre para que se blanquee.

Con esta materia prima, los tejedores comienzan el tejido de la copa y del ala del sombrero. El tejido de un sombrero puede durar de un día a ocho meses, según su calidad y finura. En la comunidad costera de Pile, los tejedores confeccionan sombreros extrafinos que requieren la existencia de condiciones climáticas específicas y un número exacto de puntos en cada hilera del tejido. Finalmente se lava y se blanquea el sombrero antes de plancharlo y hormarlo.

Los tejedores son en su mayoría familias campesinas y las técnicas de tejido se transmiten a los niños en el hogar, mediante la observación y la imitación, desde una edad muy temprana. Las técnicas y conocimientos engloban una trama social compleja y dinámica que comprende, entre otros elementos, las técnicas tradicionales de cultivo y producción, diversas formas de organización social y el uso del sombrero como parte de la indumentaria cotidiana y festiva.

Para las comunidades que la perpetúan, esta tradición artesanal constituye un rasgo distintivo de su identidad y un componente de su patrimonio cultural.

Fuente: www.inpc.gob.ec



TURISMO DE AVENTURA

Actividades realizadas gracias a las bondades topográficas y geográficas del Ecuador ofrecen el escenario adecuado para la realización de múltiples formas del turismo considerado de aventura, el que incluye caminatas de montaña, trekking, cabalgatas, ciclismo, canopying, pesca deportiva, snorkel, surf, buceo, ictioturismo, turismo espeleológico, así como ciertos deportes extremos tales como rafting, parapente, bungee, jumping, etc.

ECOTURISMO

El Ecoturismo es definido como los viajes que tienen como propósito, realizar actividades de descanso, contemplativas o recreativas en contacto con la naturaleza y/o expresiones culturales de comunidades locales. Con la actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar y financiar la conservación de los patrimonios naturales y culturales. Estos viajes se realizan en áreas poco perturbadas por el hombre e incluyen prácticas de entendimiento y sensibilización cultural y ambiental. (OMT)

Según la OMT Ecoturismo se emplea para designar las formas de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas es la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales. Incluye elementos educacionales y de interpretación.

Generalmente, si bien no exclusivamente, está organizado para pequeños grupos por empresas especializadas. Los proveedores de servicios que colaboran en el destino tienden a ser pequeñas empresas de propiedad local. Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural. Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centros de atracción de ecoturismo, generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales con objetivos conservacionista, ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales e incrementando la concienciación sobre conservación de los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes de la zona como en los turistas.

AGROTURISMO

Esta actividad se la puede realizar en fincas y haciendas grandes, medianas o pequeñas, el Agroturismo viene de los términos agro y turismo, se trata de un elemento compositivo que alude al campo (un terreno no urbanizado donde se pueden realizar cultivos y criar animales). Turismo, por su parte, es aquello vinculado a los viajes que se llevan a cabo por ocio. Las actividades que se pueden realizar son las siguientes:





EL AGROTURISMO



TURISMO ESPELEOLÓGICO

Actividad que consiste en la exploración y estudio de cavernas, la espeleología es simplemente el deporte recreativo de explorar cuevas. La mayoría de espeleólogos novatos sólo explora ligeramente una cueva y lo hacen durante menos de un día. Carecen del equipo principal, a excepción de una linterna, y posiblemente también hagan escalada o senderismo en la misma excursión. Ej. Caverna de Jumandi, cueva de los Tayos...

ICTIOTURISMO

Actividad turística que está centrado en la práctica de la pesca deportiva y el buceo en diversos medios acuáticos de áreas naturales, que permiten la realización de estas actividades en forma controlada. Es la actividad en que el eco turista conservacionista disfruta de la pesca viviendo la sensación de capturarla, medirla, pesarla y devolverla nuevamente al agua, para evitar la extinción de las especies.



ETNOTURISMO O TURISMO DE FOLKLORE

Actividad que consiste en observar las prácticas de los grupos humanos y poder participar en ellas para poder contrastar lo que la gente dice y lo que hace. Es una de las ramas de la Antropología social o cultural que en un principio se utilizó para comunidades aborígenes, actualmente se aplica también al estudio de las comunidades urbanas, en general, a cualquier grupo que se quiera conocer mejor.

El término folclore fue acuñado en 1846 por el anticuario inglés William John Thoms para sustituir el concepto de antigüedades populares. El folclor es una ciencia que estudia las costumbres y tradiciones de los pueblos, cada pueblo tiene su forma de expresar sus ideas y sentimientos, estos pueden ser a través del arte. Las fiestas, la música, la danza etc., son parte del folclor de una comunidad, estas son manifestaciones culturales.

Entre las diversas definiciones de la palabra folklore, una de las más ajustadas a la realidad es la de Saúl Sebillot, que dice: "Folklore significa sabiduría de las gentes del pueblo, sabiduría popular, en contraposición a conocimiento científico, a sabiduría de los sabios; se viene a suponer que es folklórico todo lo que perdura grabado en la memoria popular, en la retentiva de las gentes, guardado por tradición oral, por la capacidad conservadora de las muchedumbres".

Las condiciones para que un hecho o fenómeno sea considerado folclórico son las siguientes:

Anónimo, es decir que los autores del hecho sean completamente desconocidos, como por ejemplo algunas coplas, refranes, bailes, comidas, etcétera, que vienen desde tiempos inmemoriales.

No institucionalizado, es decir que se lo aprende solo, fuera de la escuela o el colegio. Pero sí lo aprendemos en las calles y el hogar a través de la tradición oral, de abuelos a nuestros padres y de ellos a nosotros.

Antiguo, que venga sucediendo a través de los años.

Funcional, que el hecho se produzca y funcione.

Prelógico, conocimientos que nosotros adquirimos o acumulamos sin advertirlo, antes de tener uso de razón y también lo que hacemos por intuición.

El Ecuador tiene una diversa gama cultural, bajo el amparo de 14 nacionalidades, 18 pueblos indígenas se hablan 12 lenguas, reconocidos por el Consejo Nacional de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE). Estos son:

REGIÓN	NACIONALIDA/PUEBLO	UBICACIÓN	LENGUAS
COSTA	Awá	Carchi-Esmeralda, Imbabura	Awapit
	Chachi	Esmeralda	Cha'palaa
	Epera	Esmeralda	Epera pedede
	Tsa'chila	Santa Domingo	Tsafiqui
	Manta-Huancavilca- Puná ²	Manabí, Guayas	castellano
AMAZONIA	Ai Cofán	Sucumbíos	A'ingae
	Secoya	Sucumbíos	Paicoca
	Siona	Sucumbíos	Paicoca
	Huaorani	Orellana, Pastaza y Napo	Waotededo
	Shiwiari	Pastaza	
	Záparo	Pastaza	Kayapi
	Achuar	Pastaza y Morona	Achuar
	Kichwa Amazonia		Kichwa
Shuar	Morona, Zamora, Pastaza, Napo, Orellana, Sucumbios, Guayas, Esmeralda	Shuar Chicham	

Capítulo III

SIERRA PUEBLOS³	Karanki	Imbabura	Kichwa
	Natabuela	Imbabura	Kichwa
	Otavalo	Imbabura	Kichwa
	Kayambi	Pichincha, Imbabura, Napo	Kichwa
	Kitukara	Pichincha	Kichwa
	Pazanleo	Cotopaxi	Kichwa
	Chibuleo	Tungurahua	Kichwa
	Kisapincha	Tungurahua	Kichwa
	Salasaka	Tungurahua	Kichwa
	Kichwa Tungurahua	Tungurahua	Kichwa
	Waranca	Bolivar	Kichwa
	Puruhá	Chimborazo	Kichwa
	Kañari	Azuay, Cañar	Kichwa
	Saraguro	Loja, Zamora	Kichwa

Fuente: Ministerio Coordinador de Patrimonio-UNICEF

TURISMO ECUESTRE

El turismo ecuestre consiste en actividades ecuestres en el medio natural, principalmente marchas por itinerarios señalizados y otro tipo de actividades turísticas relacionadas con el caballo.

TURISMO SOL Y PLAYA

El turismo de Sol y Playa es un tipo de turismo, que se da en localidades costeras en las que existen playas, y la mayoría de tiempo, las condiciones climáticas son de tiempo soleado y temperaturas suaves (de 25 a 30 °C).

Ecuador es un país que cuenta con más de 2000 kilómetros de litoral, donde es posible entrar en contacto con el mar, la arena, el sol y naturaleza y realizar distintas actividades como: caminatas en la playa disfrutando de la naturaleza, observación de ballenas y deportes acuáticos motorizados.

El litoral ecuatoriano, consta de las siguientes provincias listadas de norte a sur: Esmeraldas, Manabí, Guayas, El Oro y las encantadas Islas Galápagos

EL TURISMO COMUNITARIO

El concepto de comunidad como tal tiene varias connotaciones. Desde el punto de vista sociológico es un conjunto de personas que viven bajo reglas o intereses comunes o también se puede definir como la colectividad de un grupo de personas pertenecientes a un pueblo o región comunidad indígena. (Real Academia de Lengua).

No obstante la ONG World Wildlife Fund (WWF, 2001), institución no gubernamental dedicada a recaudar fondo mundial para la vida silvestre, menciona que la comunidad dependerá de las estructuras sociales e institucionales en la zona de que se trate, pero la definición supone alguna, forma de responsabilidad colectiva y aceptación de los órganos representativos. Las comunidades siempre han tenido un papel importante dentro de la historia de los países. Cuando las primeras civilizaciones se transformaron en comunidades domésticas, empezaron con la práctica de la agricultura, este tipo de comunidad subsistió gracias a la sociabilidad de sus miembros, las comunidades se formaban con relaciones matrimoniales entre hijos.

La civilización griega le otorgaba al ocio un lugar importante, se celebraban los juegos Olímpicos cada cuatro años y se realizaban treguas general de tres meses de todos los conflictos locales, gracias a estos eventos lograban reunirse para disfrutar de playas o de aguas con propiedad curativas (Puig, 2006).



Los viajes que realizaban los Romanos a sus casas de mármol en playa era para descansar o curarse, el reconocimiento del valor curativo de ciertas aguas movilizaban personas a lugares comunitarios donde se encontraban estos recursos termales-medicinales. (Puig, 2006)

De la edad Media al Renacimiento la motivación principal de los desplazamiento era de tipo religioso (origen del termino en ingles días sagrado, holidays) donde los monasterio y universidades se transformaron en agencias de viajes y hospedaje. Las motivaciones para viajar fueron cambiando, surgen los desplazamiento de los estudiantes y profesores para asistir a las diferentes universidades, monjes a monasterios, comerciantes a los grandes centros comerciales y peregrinos a los centros religiosos especialmente Jerusalén y Roma.

Capítulo III

Quienes viajaban podían hacerlo de cuatro maneras caminar, para pobres, peregrinos y aventureros. El caballo era para las personas que podían adquirirlos, la litera era cargada por sirvientes y utilizada por la aristocracia. Los carretones tirados por caballo eran manejados por las compañías de transporte y no estaba al alcance de todos. En la época de colon se modifica la modalidad de los viajes terrestre. (Puig, 2006).

En América las comunidades se movilizaban por cuestiones religiosas, descanso y conquista. Estudios realizados y restos arqueológicos del periodo precolombino, demuestra que el hombre vivía de la caza pesca y recolección de frutos, fue en el periodo medio (1800ac-1500ac) donde se desarrolló la agricultura y fue en el periodo tardío (1500 ac-500dc) donde la economía se vuelve más agraria. En el período Inca, muchas comunidades se unieron para hacer frente a la conquista de Túpac Yupanqui, quienes iniciaron en el norte andino del Ecuador (1450), luego su hijo Huayna-Cápac es proclamado Inca (1485) y avanza hacia otros territorios para expandirse. En el periodo de la conquista tanto conquistadores como conquistados cayeron en las manos de los españoles (1534).

En el siglo XIX el turismo comunitario, se empezó a desarrollar en las zonas montañosas de Suiza e Italia. Los EE.UU fue quien utilizó al turismo comunitario como alternativa para la conservación del medio ambiente, se creó la primera área protegida, el famoso Parque Nacional Yellowstone (1872). Para el siglo XX los países europeos empezaron a promover el turismo rural, con el interés de promover el desarrollo, conservación y protección de los espacios naturales. (Crosby, 2009)

En el siglo XXI el turismo rural comunitario, es una fuente de diversificación económica y se ha constituido en una oportunidad de Desarrollo, socialmente solidario, culturalmente enriquecedor y ambientalmente respetuoso. Esta modalidad de Turismo está dirigida hacia los sectores más desfavorecidos de la sociedad, busca el control de sus propias instituciones y forma de vida, está alejado de la inversión extranjera que solo busca recuperar su inversión. Pretende una distribución equitativa de los beneficios, actúan en conjunto con otros sectores agropecuario, cultural y medio ambiental. (Crosby, 2009)

El Turismo y desarrollo comunitario ha sido el lema escogido para el DMT 2014, destaca el potencial del turismo para dar oportunidades a nivel local, haciendo que las personas participen activamente en las decisiones que pueden beneficiar a sus comunidades, con el turismo como un vehículo del desarrollo sostenible. (OMT 2014).

El secretario de la OMT en su conferencia por el Día Mundial del Turismo (DMT), el 27 de septiembre mencionó: “cada vez que compramos un producto turístico local estamos contribuyendo a una cadena de valores que genera ingresos, empodera a las comunidades y mejora el nivel de vida de la localidad cuyo propósito es divulgar y sensibilizar acerca del valor social, cultural, político y económico” (Taleb Rafai: 2014)

EL TURISMO COMUNITARIO EN EL ECUADOR

El Ecuador es rico en variedad de grupos humanos, se distinguen por su idioma, vestimenta, costumbres, conocimientos ancestrales, tradiciones, mitos, etc., que responden a su propia cosmovisión estrechamente ligada al territorio que los rodea. Existen 14 nacionalidades 18 pueblos indígenas, montubios y afro ecuatorianos, además se hablan 12 lenguas ancestrales.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), define al Ecuador como “un Estado constitucional de derechos y justicia social; democrático, soberano, independiente, unitario intercultural, plurinacional y laico”.

A nivel mundial El código ético del Turismo, define que el Turismo comunitario es una actividad participativa, equitativa y que permite mejorar el nivel de vida de las comunidades y responda a sus necesidades, para lograr un desarrollo económico, social y cultural (unwto, Art. 5).

Un estudio Realizado por la SENPLADES con la Corporación de Desarrollo para el Pueblo Afro ecuatoriano (CODAE), Consejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador (CODENPE) y Consejo de Desarrollo del Pueblo Montubio de la Costa Ecuatoriana y Zonas Subtropicales de la Región Litoral



(CODEPMOC), la misma que ha identificado y diagnosticado las principales problemáticas existentes en las comunidades en distintos ámbitos: tierra y territorios, economías locales, servicios básicos como agua y vivienda, empleo, seguridad social, así como la situación de educación y salud.

Esto ha hecho que se planteé preguntas, que permitirá analizar si en las comunidades del Ecuador se aplica el Derecho al Buen vivir: ¿Se está mejorando la calidad de vida de las comunidades? ¿Se está construyendo espacios de encuentro común para fortalecer la identidad Nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad? ¿Se está fortaleciendo las capacidades y potencialidades de las comunidades? ¿Se realizan creación artística? ¿Está participando la ciudadanía? ¿Se está aprovechando el patrimonio cultural que tiene el país?

Estudios y datos estadísticos relacionados a las interrogantes hacen reflexionar sobre los problemas que tiene el Ecuador para desarrollar del turismo comunitario sostenible, cuyos requisitos fundamentales es: El buen vivir, la calidad, la promoción y ambiente.

Ante esta situación existen Planes Nacionales e instituciones que pueden contribuir al desarrollo del turismo comunitario de manera sostenible. Por ejemplo en el Plan Nacional para el buen vivir (PNPV2013-2017) se han establecidos objetivos y políticas que bien enfocados y ejecutados darán buenos resultados. A continuación los objetivos relacionado con el turismo comunitario. Una de las Instituciones clave para fortalecer el Turismo comunitario es La Federación Plurinacional de turismo comunitario (FEPTCE), es una organización con jurisdicción nacional que agrupa a las comunidades, recintos, centros, palenques de las nacionalidades y pueblos del Ecuador, buscan el mejoramiento y solucionar los problemas de las comunidades. Se ha definido cuales son los ejes para desarrollar el turismo comunitario.

EJES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO

FORTALECIMIENTO ORGANIZATIVO	REVITALIZACIÓN CULTURAL.	GESTIÓN DEL TERRITORIO.	ECONOMÍA SOLIDARIA
<p>-Consolidar una estructura organizativa fuerte</p> <p>-Tomar decisiones consensuadas con visión de grupo.</p> <p>-Resolver conflictos internos con autonomía e independencia.</p>	<p>-Revalorar los principios y valores ancestrales que sustentan las relaciones de convivencia en comunidad y con la pachamama.</p> <p>-Recuperar la sabiduría y técnicas ancestrales en la arquitectura, medicina, agricultura...</p> <p>-Revitalizar las expresiones culturales como la música la danza, ritualidad, mitos, cuentos, leyendas.</p> <p>-De-colonizar la forma de pensar, de hacer y de ser.</p>	<p>-Generar un proceso de restauración y revitalización de los lugares sagrados: tolas, pukaras, tambos, caminos, terrazas, pircas.</p> <p>-Defender el territorio de las actividades extractivitas con propuestas alternativas de manejo consensuado del patrimonio natural y cultural.</p> <p>-Delimitación del territorio de las comunidades, pueblos y nacionalidades.</p> <p>-Garantizar la soberanía y seguridad alimentaria de las comunidades.</p> <p>-Exigir el cumplimiento de los derechos colectivos, de la naturaleza y humanos consagrados en la constitución.</p> <p>-Recuperar y valorizar las técnicas ancestrales de manejo del suelo, cultivos tradicionales</p>	<p>-Dinamizar e integrar la economía local</p> <p>-Fortalecer la economía solidaria en términos de trabajo colectivo y la redistribución de los beneficios.</p> <p>-Desarrollar nuevas iniciativas para incluir el trabajo de los sectores vulnerables.</p> <p>-Aportar a la economía nacional a través del turismo comunitario.</p>

FUENTE: FEDERACIÓN PLURINACIONAL DE TURISMO COMUNITARIO (FEPTCE)

El Turismo comunitario es un proceso Socio económicos, para lograr un desarrollo duradero de los Pueblos, como un modelo humano integral y sostenible. Es considerada una actividad que no solo contribuye al Desarrollo económico, sino a la integración social y al Acercamiento entre los pueblos. El turismo comunitario es una actividad que, bien gestionada, puede convertirse en una herramienta de sostenibilidad y salvaguardar el patrimonio cultural, toda vez que permite ponerlo en valor, dinamizar las economías locales y fomentar la participación y control de la comunidad sobre su patrimonio. (UNESCO 2003).

Este es un tipo de turismo donde la comunidad local deben ejercer un control, participa en su desarrollo y manejo, una importante proporción de los ingresos que se generan deben quedarse en la comunidad. Las utilidades de esta actividad deben ser invertidas en planes y programas comunitarios (Denman R. 2001).

El turismo no será sostenible si no hay una participación con la comunidad. La comunidad no es solo un conjunto de casas en pobreza, sino de personas con historia, pasada, presente y futura, que no sólo se pueden definir concretamente, físicamente, sino también espiritualmente en relación con la naturaleza toda que expresa principios y verdades universales. (Gómez, 2001)

El Buen Vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

Un modelo de desarrollo sistémico e integral permitirá el desarrollo del Turismo sostenible, pretende un crecimiento económico, la equidad, el equilibrio ambiental y la eficiencia y responsabilidad de las instituciones públicas y privadas. Es indispensable que los programas económicos, políticos y sociales de un país adopten una perspectiva de largo plazo y que sean resultado del mayor consenso posible entre los diferentes actores de la sociedad. (Enkerlin, Cano, Garza, 1997).

Los consumidores del turismo comunitario buscan calidad y eficiencia en los productos y servicios, experiencias genuinas, no desean que esto sea artificialmente y que correspondan a la realidad. Muchos visitantes buscan esta combinación, además el Turismo comunitario debería estar basado en alojamientos adecuados donde la limpieza es primordial. En ciertas comunidades existen serios problemas en varios aspectos tales como baños, servicios higiénicos, funcionalidad en general, el diseño y ambiente no son los adecuados.





La calidad de alojamiento y la limpieza es primordial, pero aspectos tales como baños, servicios higiénicos, funcionalidad general, espacios privados y en general el diseño y ambiente pueden ser importantes.

Además el turismo comunitario acorde al Buen vivir busca cumplir con requisitos previos básicos detallados a continuación:

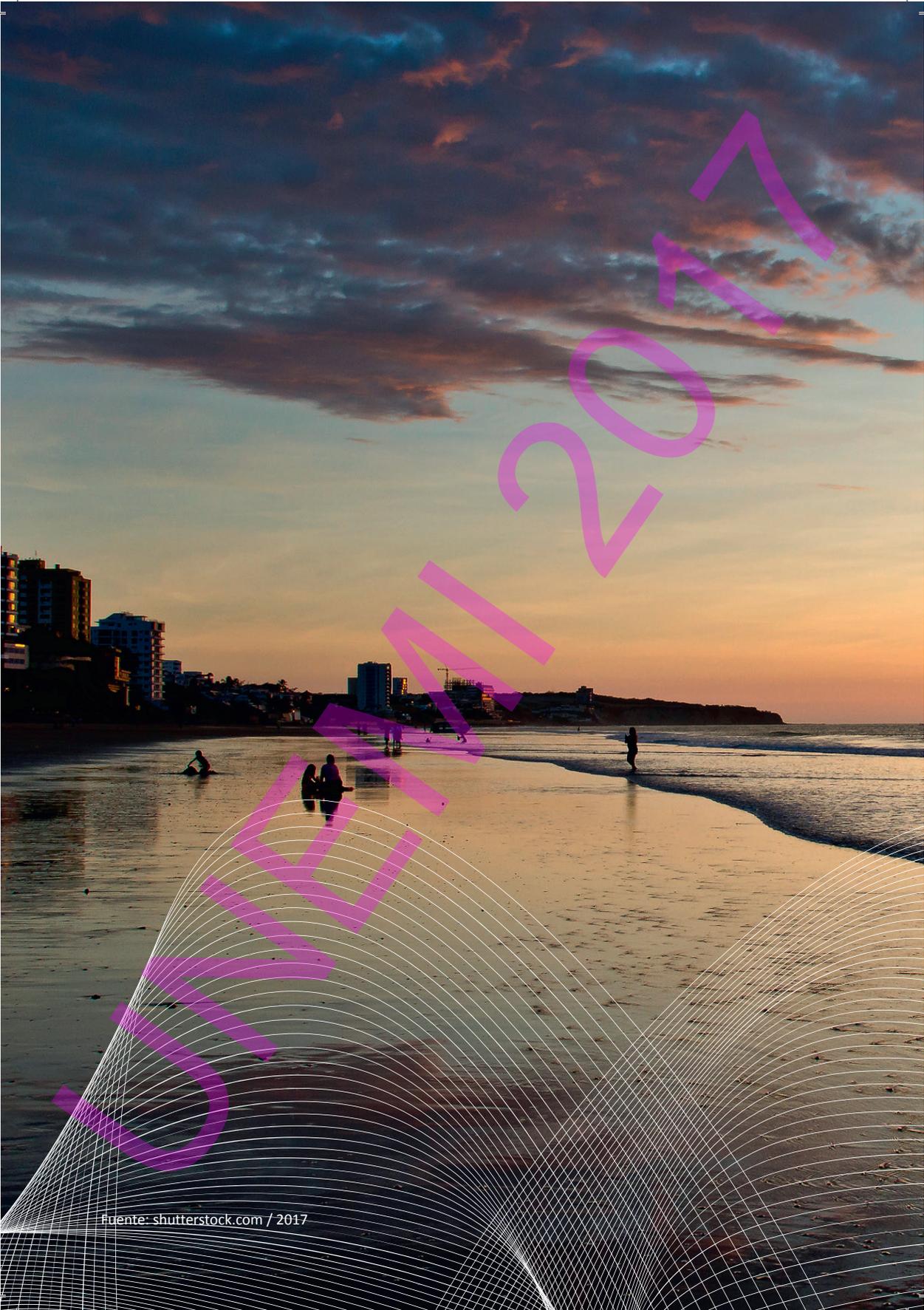
- » Paisajes o vida silvestre que tengan un atractivo inherente o un grado de interés suficiente para atraer tanto a especialistas como a visitantes en general;
- » Ecosistemas que sean al menos capaces de absorber un número manejable de visitantes sin sufrir daño;
- » Una comunidad local que esté consciente de las oportunidades, los retos y los cambios potenciales envueltos, y que esté interesada en recibir visitantes;
- » Estructuras existentes o potenciales para que la comunidad pueda efectivamente tomar decisiones
- » Inexistencia de peligros evidentes para la cultura y las tradiciones indígenas; y
- » Evaluación inicial de mercado que determine la existencia de una demanda potencial y un medio eficaz de acceder a ella, y la inexistencia de una oferta

Es evidente el patrimonio natural y cultural que tiene el Ecuador, es abundante y es importante que la comunidad local tenga un control sustancial, que participe en su desarrollo y manejo, y que los beneficios se quedan en la comunidad. Esto se podrá lograr con actividades como el de guías con guías nativos, venta de artesanías, demostraciones culturales (danza, alimentos y bebidas típicas). Además de los atractivos naturales y culturales, se debería considerar aspectos como la planificación de los proyectos comunitarios

Otro aspecto importante para el desarrollo del turismo comunitario y el buen Vivir es realizar un plan de mercadeo para todos los proyectos, vinculando a la investigación de mercado con un programa de promoción. (Martínez, 2007) Un ingrediente vital de muchos proyectos es formar una relación de trabajo estrecha con uno o más operadores especializados de viajes de turismo. Estos se deben seleccionar cuidadosamente para garantizar que sean empresas bien establecidas y confiables.

El Plan Nacional para el buen Vivir, el cambio de la matriz productiva y la preocupación por el medio ambiente ha posesionado al turismo comunitario como una alternativa para el desarrollo turístico sostenible. El turismo comunitario debería verse y evaluarse como alternativa para el turismo sostenible beneficios locales y de conservación en áreas protegidas.





fuentes: shutterstock.com / 2017



El talento humano de la planta turística

Capítulo IV

» **Ing. Rigoberto Zambrano-Burgos, MT**

Máster en Turismo, mención Administración de Empresas Turísticas

Máster en Administración de empresas MAE

Máster en Educación Superior

Docente Universidad Estatal de Milagro

» **Lic. Jael Dolores Zambrano-Mieles**

Licenciada en Turismo

Docente Universidad Estatal de Milagro

» **Ing. Andrés Avilés-Noles, MBA**

Máster en Administración de empresas MAE

10 años de experiencia laboral en procesos y sistema

Docente Universidad Estatal de Milagro

INTRODUCCIÓN

Frecuentemente se ha indicado que las personas son lo más importante dentro de una organización, sin embargo pensamos que esa aseveración es relativa porque si las personas no tienen las competencias adecuadas no van a contribuir en nada a la organización. Por lo tanto, para que las personas sean el elemento más importante dentro de las organizaciones, éstas deben haber desarrollado una serie de habilidades y destrezas que le permitan contribuir a su desarrollo y siendo el medio principal por lo tanto para alcanzar sus objetivos.

TALENTO HUMANO

El diccionario de la real academia de la lengua Española, define el talento como “la capacidad de entender” también como “la capacidad para el desempeño de algo” por lo tanto el talento se refiere a la persona que es inteligente (con capacidad de resolver problema) o apta para desempeñar determinada ocupación. Esto nos hace pensar en que para que una persona pueda cumplir adecuadamente con su trabajo dentro de una empresa, necesita haber entendido el trabajo que de ella se requiere y haber desarrollado la capacidad para realizarla correctamente. Para poder desarrollar competencias en especial las laborales, debemos comprender que estas tienen una relación directa con las actividades, las cuales se encuentran agrupadas en funciones y las funciones se agrupan en un cargo, por lo que pasaremos a definir cada una de ella:

ACTIVIDAD

Se define como una actividad al “Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.

FUNCIÓN

Es el conjunto de tareas (cargos por hora) o atribuciones (cargos por mes) que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada, o un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que haya repetición al ejecutarlas.

CARGO

Un cargo es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional (organigrama). Ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en que está localizado, el superior jerárquico (ante quién responde) y los subordinados (sobre los que ejerce autoridad).

EL TALENTO HUMANO Y LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA PLANTA TURÍSTICA

El talento o capital humano en la planta turística debe tener las competencias laborales necesarias para ofrecer servicios de calidad y calidez, que resulte en los turistas en una experiencia de vida en armonía con la naturaleza. Un concepto generalmente de competencia laboral la define como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada, con tres enfoques. El primero concibe la competencia como la capacidad de ejecutar las tareas; el segundo la concentra en atributos personales (actitudes, capacidades) y el tercero, denominado “holístico”, incluye a los dos anteriores. (OIT)

Existen diversas taxonomías de las competencias laborales, entre las que se destacan las presentadas por Corvalán y Hawes (2005) y por Pereda y Berrocal (2001). En este sentido se propone la siguiente clasificación: Las competencias generales son aquellos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes esenciales, requeridas como exigencia mínima, para el eficiente desempeño de cualquier cargo o puesto de trabajo. Éstas se aplican de forma permanente en todo ámbito laboral y constituyen un Eje Transversal que debe estar presente en todo perfil profesional. Ejemplo: manejo de los programas básicos de computación.

Las competencias específicas son conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes particulares y requeridas especialmente para el desempeño eficiente de un determinado cargo o puesto de trabajo. Ejemplo: Dominio del programa de computación “Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales” (SPSS).

Es el capital humano quien puede multiplicar el recurso financiero a través de sus decisiones. Para competir dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas se exige un cambio radical en las creencias, costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor apertura y flexibilidad ante el cambio. Para lograr esto se debe luchar por obtener el compromiso del talento humano el cual solo se alcanzará si existe equilibrio y justicia empresarial. El verdadero tesoro que puede generar sostenibilidad y ventaja competitiva a la empresa es el talento humano. Para conseguir estos cambios, muestra que es también indispensable la presencia de líderes con nuevos estilos y enfoques de dirección, que con su orientación puedan alcanzar efectividad en las personas y de la empresa bajo una perspectiva integral y que

también obtengan una alta productividad en la organización. Por último, con el fin de que las empresas retengan a sus mejores empleados/as indica algunas recomendaciones a tener en cuenta tales como lograr su integración, desarrollo, compromiso y satisfacción.

PROFESIONALES EN LA PLANTA TURÍSTICA

- » Gerentes de Productos Turísticos
- » Gestores de Productos Turísticos
- » Técnicos de Planificación Turística
- » Administradores de Proyectos
- » Planificadores de Rutas Turísticas
- » Gerentes de Destinos Turísticos
- » Gestores de Destinos Turísticos
- » Gestores de Calidad Turística
- » Informadores turísticos
- » Promotores turísticos
- » Supervisores de establecimientos turísticos
- » Instructores certificados (capacitación turística)

HOTELERÍA

- » Gestores de Calidad Hotelera
- » Gerentes Hoteleros
- » Consultores especializados en hotelería
- » Administradores de Ecolodges, Haciendas Turísticas
- » Planificadores de Productos Hoteleros
- » Auditores de Certificación en hotelería (BPTS - BPM)
- » Informadores turísticos
- » Animadores turísticos
- » Instructores certificados (capacitación hotelera)

GASTRONOMÍA

- » Chefs ejecutivos
- » Planificadores / Diseñadores de Menú
- » Administradores de Cocinas
- » Consultores especializados en gastronomía ecuatoriana e internacional
- » Gerentes de Productos gastronómicos ecuatorianos e internacionales
- » Auditores de Certificación en cocinas (HACCP)
- » Investigadores culinarios
- » Instructores certificados (capacitación gastronómica)



Fuente: shutterstock.com / 2017

SECTOR ALOJAMIENTO

Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje; (Art. 43 Ley de Turismo):

NORMAS TÉCNICAS

ALIMENTOS Y BEBIDAS (A&B) NORMA TÉCNICA

Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento.

CHEF DE COCINA

El Chef de cocina se ocupa, principalmente, en crear y coordinar la realización de recetas y platos, supervisando el equipo de trabajo de la cocina, garantizando la calidad de los productos y servicios y rentabilidad para el establecimiento.

OBJETIVO GENERAL: Analizar la etapa actual del desarrollo y perspectivas futuras del segmento de los servicios de alimentación y del turismo en general, conociendo, de forma específica las actividades de su área de actuación, la necesidad de calificación profesional y su relación con la Certificación.

SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y TURISMO EN GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Identificar el turismo como sector clave para el desarrollo socioeconómico-cultural mundial, nacional y regional.	1.1 Identificar los factores que propician el desarrollo del turismo. 1.2 Identificar las nuevas tendencias del desarrollo del turismo y sus repercusiones en las empresas de alojamiento. 1.3 Analizar informaciones sobre el incremento del turismo como elemento de desarrollo económico sustentable, social y cultural.
2. Conocer las actividades del segmento de alimentación, identificando las necesidades de un trabajo en conjunto.	1.4 Adoptar los principios y valores de la ciudadanía plena y responsable. 2.1 Interactuar con otros profesionales, manteniendo la calidad de los servicios y productos. 3.1 Ser capaz de asociar las distintas expectativas del cliente, a la forma de atención de un profesional calificado.
3. Identificar las diferentes demandas de los clientes y asociarlas a las expectativas de la atención.	4.1 Tener informaciones sobre: <ul style="list-style-type: none"> - historial de la Certificación Profesional en el mundo y en el Brasil; - importancia de la Certificación Profesional frente a la empleabilidad.
4. Valorizar el papel de la Certificación Profesional en la actualidad.	4.2 Identificar la importancia de la certificación para la profesionalización del Sector de Turismo. 4.3 Tener las informaciones básicas sobre la Certificación Profesional para el Sector de Turismo.
5. Identificar el perfil profesional requerido por el mercado de trabajo de los servicios de alimentación, en el Sector de Turismo.	5.1 Ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - reconocer las nuevas exigencias profesionales en la actualidad, en especial, en el Sector de Turismo; - reconocer la necesidad de actualizar conocimientos y habilidades necesarios al desempeño profesional; - identificar los aspectos de su capacitación que exigen perfeccionamiento; - desarrollar las actitudes necesarias al desempeño profesional y evolución continuada en la carrera.

OBJETIVO GENERAL: Actuar y supervisar el equipo de trabajo según los estándares preestablecidos, éticos, de higiene personal y de etiqueta social, de modo a garantizar los resultados necesarios para el establecimiento.

ÉTICA Y CONDUCTA PROFESIONAL	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Presentar y garantizar que el equipo de trabajo se presente de acuerdo con los estándares aplicables a la ocupación y los procedimientos del establecimiento.	1.1 Orientar y supervisar el mantenimiento de los estándares de vestuario y presentación personal del equipo. 1.2 En situaciones de trabajo, atender a los requisitos básicos de: <ul style="list-style-type: none"> – higiene corporal completa: cabellos, uñas y etc.; – barbas rasuradas y limpias; – mantener cabellos presos o cortos o cubiertos; – vestuario y/o uniforme; – evitar la utilización de perfumes, maquillaje y accesorios.
2. Actuar en situaciones que involucren al equipo, presentando comportamientos éticos.	1.4 Mantener vestuario (uniforme) en buen estado de conservación y limpio durante todo el tiempo. 1.5 Cuidar de olores corporales por exceso de movimiento. 1.6 Evitar gestos inadecuados, tal como rascarse y otros tiques. 2.1 Mantener la discreción sobre la vida personal o profesional de los miembros de la equipo. 2.2 Orientar al equipo cuando haya necesidades de aprendizaje.
3. Atender a los miembros del equipo y proveedores directa o indirectamente (teléfono), utilizando los estándares de etiqueta social.	3.1 Emplear el tratamiento adecuado al contexto. 3.2 En situación de presión, mantenerse de acuerdo con la etiqueta social.

Capítulo IV

OBJETIVO GENERAL: Comunicar de forma clara y precisa, facilitando la relación con el equipo, clientes y proveedores.

COMUNICACIÓN Y EXPRESIÓN	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Expresar, oralmente, de forma clara y articulada, utilizando vocabulario técnico-operacional.	1.1 Emplear la gramática y el vocabulario adecuado, en el contacto con proveedores, inclusive por teléfono. 1.2 Transmitir, de forma clara y objetiva, mensajes o solicitudes al equipo. 1.3 Emitir instrucciones verbales al equipo de trabajo sobre planes y cronogramas. 1.4 Reconocer y oír con atención las necesidades de los clientes. 1.5 Emplear la gramática y el vocabulario adecuados en el contacto con los clientes.
2. Planificar procedimientos de rutinas e informaciones de servicios.	1.6 Transmitir, de forma precisa, la necesidad del cliente al equipo. 1.7 Dar instrucciones orales al equipo. 1.8 Dar instrucciones en situaciones de emergencia.
3. Leer e interpretar informaciones relativas a la ocupación.	2.1 Elaborar y chequear datos de reportes, evitando errores. 2.2 Elaborar formularios y otros mecanismos de control. 2.3 Elaborar instrucciones y rutinas diversas de servicios. 2.4 Establecer cronogramas de trabajo. 2.5 Elaborar fichas técnicas. 3.1 Leer e interpretar recetas y menú. 3.2 Leer e interpretar informaciones que utilizan términos técnico-operacionales, inclusive de la cocina internacional. 3.3 Realizar la lectura de los indicadores de los equipamientos (balanzas, hornos, microondas, cámaras frigoríficas, mezcladoras y similares). 3.4 Leer correctamente horarios, temperaturas y pesos.
	3.1 Chequear datos de pedidos de material.

<p>4. Escribir mensajes sobre asuntos vinculados a la actividad.</p> <p>5. Identificar, a través del lenguaje verbal y no verbal, posibles necesidades de miembros del equipo de trabajo.</p>	<p>4.1 Dar instrucciones escritas sobre planes de cronogramas.</p> <p>4.2 Emplear, en la escritura, términos técnico-operacionales de la actividad.</p> <p>4.3 Llenar, correctamente, los formularios para solicitud de materiales y cierre de la plaza.</p> <p>4.4 Escribir mensajes, reportes administrativos, fichas técnicas, recetas, utilizando términos técnicos del sector de alimentos y bebidas.</p> <p>5.1 Ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none">- comprender las expresiones verbales que señalan necesidades a ser atendidas;- reconocer en los indicios no verbales (mirada, gestos y otras señales), posibles necesidades del equipo y facilitar la solución.
---	---

Capítulo IV

OBJETIVO GENERAL: Actuar, liderando al equipo de la cocina, estimulando la cooperación y la integración entre las personas y facilitando las relaciones interpersonales en el contexto de trabajo.

CONVIVENCIA EN EL TRABAJO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar al equipo en todas las etapas del trabajo. 2. Orientar e interactuar con el equipo. 3. Coordinar al equipo de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Identificar las necesidades de la cocina y de los miembros del equipo. 1.2 Analizar la evolución y ejecución de los servicios del equipo. 1.3 Estimular al equipo en la realización del trabajo. 1.4 Ser capaz de incorporar las sugerencias e innovaciones del grupo. 1.5 Adoptar nuevos métodos y procedimientos para la realización de las actividades. 1.6 Acompañar la realización de las actividades, dando feedback al equipo. 1.7 Demostrar entusiasmo e innovación en la realización de las actividades. 2.1 Planificar y distribuir las tareas con el equipo. 2.2 Orientar y supervisar la realización de las tareas. 2.3 Entrenar al equipo durante el trabajo. 2.4 Transmitir nuevos conocimientos. 2.5 Asegurar la adhesión del equipo a los estándares de servicio, garantizando la utilización correcta de las técnicas de trabajo. 2.6 Acompañar la ejecución de las actividades, reorientando al equipo, cuando fuere necesario. 2.7 Realizar rondas en la cocina, verificando la evolución y ejecución de los servicios. 2.8 Estimular la comunicación entre los miembros del equipo. 2.9 Relacionarse con todos los miembros del equipo, buscando finalizar la producción de los platos. 3.1 Analizar las actividades a ser realizadas. 3.2 Establecer el número de personas para el desarrollo de las actividades. <ol style="list-style-type: none"> 3.3 Definir las personas para la realización de las tareas, de acuerdo con las habilidades. 3.4 Adoptar procedimientos para evaluar el desempeño del equipo de trabajo. 3.5 Proponer admisiones y promociones. 3.6 Planificar y autorizar reasignación y vacaciones.

<p>4. Actuar como facilitador de las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo.</p>	<p>1.1 En situaciones de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> » definir los papeles de cada miembro del equipo; » estimular las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo; » demostrar receptividad al tratar las diferencias individuales y culturales; » ser empático al relacionarse con el equipo de trabajo.
<p>5. Orientar al equipo, identificando acciones motivadoras.</p>	<p>5.1 Maximizar el desempeño del equipo, reconociendo y celebrando el desempeño de sus miembros. 5.2 Estimular la creatividad, solicitando sugerencias y opiniones sobre las diversas actividades de trabajo.</p>
<p>6. Actuar en situaciones de conflicto, involucrando al equipo, clientes y proveedores.</p>	<p>1.1 En situaciones que involucren conflictos, ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> » mantener el equilibrio emocional; » analizar la situación; » identificar estrategias para solucionar el problema de forma harmónica; » evaluar los resultados alcanzados; » identificar el grado de satisfacción de los involucrados. <p>1.2 En situaciones de conflictos entre miembros del equipo, mantener la imparcialidad y control emocional, flexibilidad y determinación en la conducción y solución del problema. 1.3 Ser seguro en la relación con clientes y equipo de trabajo. 1.4 Mantener la disciplina en el ambiente de trabajo.</p>
<p>7. Incentivar la cooperación entre las personas y los equipos.</p>	<p>7.1 Cooperar y obtener la cooperación de sus liderados, valorizando la participación de todos en los resultados. 7.2 Apoyar al equipo en el desarrollo de las actividades, supervisando y orientando arreglo, limpieza e higienización. 7.3 Apoyar y reconocer la participación de todos los miembros del grupo de trabajo. 7.4 Promover reuniones y encuentros para discutir problemas comunes de trabajo.</p>

Capítulo IV

OBJETIVO GENERAL: Utilizar y supervisar al equipo de trabajo en la utilización de procedimientos que atiendan a los estándares exigidos de higiene y seguridad alimentaria, objetivando a asegurar la salud y el bienestar del cliente.

SEGURIDAD ALIMENTARIA	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Supervisar y cuidar de la higiene personal y seguridad, siguiendo los estándares, al manipular alimentos y bebidas.	Supervisar al equipo y garantizar la aplicación de los requisitos básicos de higiene corporal, vestuario y calzados. Orientar al equipo en cuanto a la higienización de las manos y uñas: antes del inicio del trabajo; después de situaciones, como: ir al baño, estornudar o toser; después de limpiar mesas o lavar platos; después de tener contactos con equipamientos y /o utensilios sucios; después del contacto con alimentos (crudos y cocidos); después del contacto y manipulación de basura.
2. Orientar y mantener la limpieza e higiene del local de trabajo de acuerdo con las exigencias legales, eliminando posibles focos de contaminación de los productos.	Utilizar y garantizar que el equipo utilice vestuario o uniforme adecuado, evitando el uso de accesorios, bisuterías y similares. Asegurar el uso de gorro, red y guantes apropiados a las actividades. 2.1 Supervisar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en el trato con alimentos y en la limpieza de utensilios y equipamientos. 2.2 Garantizar la higienización del ambiente de trabajo, eliminando los posibles focos de contaminación de los productos, que involucren: pre-preparación; preparación; lavado de equipamientos y utensilios; producción de alimentos y locales para transporte de alimentos listos.
3. Supervisar la limpieza de equipamientos y locales de trabajo.	Supervisar la limpieza de las máquinas, instrumentos y utensilios de acuerdo con los estándares de higiene e instrucciones específicas. Supervisar el mantenimiento de la higiene correcta de la superficie que tendrá contacto con alimentos o bebidas. 3.3 Limpiar y supervisar la limpieza de pisos, paredes y similares.

<p>4. Supervisar el almacenamiento y la higienización de los productos alimenticios con seguridad.</p>	<p>4.1 Verificar la validez de los productos. 4.2 Rechazar productos con fecha de fabricación vencida. 4.3 Verificar señales de contaminación, a partir del color y textura de los productos. 4.4 Asegurar la limpieza y buena iluminación del área de trabajo. 4.5 Asegurar el uso de técnicas apropiadas de almacenamiento (productos crudos, cocinados). 4.6 Garantizar el almacenamiento de los alimentos en las temperaturas recomendadas. 4.7 Mantener productos cubiertos (fuera y dentro del refrigerador). 4.8 Orientar el uso de productos específicos para limpieza de los alimentos, ej. vinagre para hortalizas.</p>
<p>5. Supervisar y controlar la calidad de los alimentos <i>in natura</i> producidos.</p>	<p>5.1 Ser capaz de distinguir: coloración, textura y olores específicos de los alimentos saludables de los que no son saludables. 5.2 Coordinar las evaluaciones sobre la calidad del(os) producto(s) a través de características aparentes (visuales y olfativas y táctiles). 5.3 Orientar y hacer rotación de los productos en cámaras frías y repisas. 5.4 Decidir sobre la posibilidad de utilizar o no el(os) producto(s) evaluado(s). 5.5 Verificar la fecha de validez de bebidas y/o otros productos antes de utilizarlos. 5.6 Identificar productos e ítems con defecto. 5.7 Verificar las condiciones de temperatura, y forma de empaquetamiento de los alimentos. 5.8 Leer los indicadores de temperatura. 5.9 Coordinar al equipo para medir, registrar, alterar el ajuste de temperaturas en el almacenamiento y procesamiento de alimentos.</p>
<p>6. Supervisar y cuidar de la seguridad alimentaria al manipular alimentos, evitando la contaminación cruzada.</p>	<p>5.10 Supervisar la utilización de técnicas adecuadas para congelamiento y deshielo de alimentos. 6.1 Garantizar las condiciones de higiene personal requeridas por las actividades. 6.2 Orientar la preparación de los alimentos con utensilios adecuados, de acuerdo con las normas de seguridad alimentaria. Evitar tocar, directamente, en los alimentos crudos, cocidos o listos para el consumo. 6.3 Orientar el uso de pinzas, cubiertos y de otros utensilios apropiados para manipular alimentos. 6.4 Evitar usar el mismo utensilio sin lavar para manipular alimentos diferentes.</p>

OBJETIVO GENERAL: Supervisar y orientar la preparación, presentación y finalización de platos según los estándares del establecimiento, a fin de garantizar la satisfacción del cliente.

SERVICIOS DE CHEF DE COCINA	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Supervisar el área de la cocina, garantizando los procedimientos operacionales recomendados para la realización de las actividades.	1.1 Planificar el área de trabajo. 1.2 Verificar y orientar la limpieza del área de trabajo (mesones, mesas, utensilios y equipamientos) en el inicio, durante y al final de la realización de las actividades. 1.3 Supervisar la higienización de las áreas de trabajo. 1.4 Supervisar el control de consumo y de stock al final de las actividades. 2.1 Poner a disposición los equipamientos, ingredientes y productos para la preparación de alimentos. 2.2 Planificar y poner a disposición el equipo necesario para la producción (calificación y cantidad). 2.3 Asegurar el estándar de calidad de los alimentos, en conformidad con el estándar del establecimiento y con las normas de seguridad alimentaria.
2. Garantizar la calidad, la presentación y la agilidad de la producción de los alimentos.	3.1 Orientar al equipo en la adopción de técnicas de: <ul style="list-style-type: none"> » deshielo; » limpieza de los alimentos; » corte y deshuesamiento de carnes diversas; » conservación de carnes, aves, cazas y mariscos 3.2 Orientar al equipo en la preparación de los platos calientes y fríos de carnes, aves, mariscos y de cazas. 3.3 Orientar al equipo en la preparación de sopas diversas y consomés. 3.4 Asegurar la utilización de técnicas de conservación y almacenamiento de los alimentos.
3. Supervisar la pre-preparación de productos alimenticios variados.	3.5 Verificar el uso por el equipo de cortes que posibiliten el máximo de aprovechamiento de los productos. Verificar la utilización de técnicas de porcionamiento, aprovechamiento y sustitución de ingredientes para alcanzar pérdidas mínimas.

<p>4. Supervisar la preparación de cocción de alimentos.</p>	<p>4.1 Supervisar la utilización de combinaciones adecuadas e insumos básicos, de acuerdo con el origen de la cocina (regional, nacional e internacional).</p> <p>4.2 Asegurar los estándares de calidad del establecimiento.</p> <p>4.3 Orientar la utilización de procedimientos específicos para cocinar, asar, freír, rehogar, saltear, guisar y gratinar alimentos.</p> <p>4.4 Orientar la sustitución de ingredientes, cuando fuere necesario.</p>
<p>5. Supervisar la presentación de platos.</p>	<p>5.1 Orientar la presentación de platos, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> » tipo de servicio; » tipo de cocina (regional, nacional, internacional); » combinaciones de guarniciones. <p>5.2 Verificar y orientar el uso de salsas con platos específicos.</p> <p>5.3 Verificar y orientar la combinación de guarniciones con el tipo de plato.</p> <p>5.4 Arreglar los platos, cuando fuere necesario, considerando la combinación de ingredientes y armonía visual.</p>
<p>6. Elaborar carta o menú.</p>	<p>6.1 Definir el menú junto con el equipo de trabajo.</p> <p>6.2 Incorporar sugerencias del salón, al definir el menú.</p> <p>6.3 Definir el menú de acuerdo con el estándar del establecimiento.</p> <p>6.4 Planificar cartas y menús, específicos (<i>couverts</i>, <i>buffet</i>, <i>self-service</i>, banquete y similar), considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> » composición de platos (nacionales, internacionales, regionales); » acompañamientos necesarios a cada plato; » tiempo y método de cocción; » rendimiento de los alimentos. <p>6.5 Equilibrar el menú, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> » sabor; textura; sazón; variedad; valores nutricionales y dietéticos. <p>6.6 Efectuar levantamiento de costos y rentabilidad de la carta para el establecimiento.</p> <p>6.7 Verificar capacidad de producción y de organización del establecimiento.</p> <p>6.8 Efectuar levantamiento de recursos y equipamientos disponibles del establecimiento.</p> <p>6.9 Realizar y mantener catastros de fichas técnicas sobre carta o menú.</p> <p>6.10 Poner a disposición estudios e investigaciones sobre tendencias de mercado de alimentos y bebidas, perfil de clientes y política de precios.</p>

<p>7. Supervisar la presentación de platos, de acuerdo con el tipo de servicio.</p>	<p>7.1 Aplicar los procedimientos de presentación de platos para <i>couverts</i>, <i>buffet</i>, <i>self-service</i>, banquetes y similares. 7.2 Supervisar montaje de servicios de <i>buffet</i>, <i>self-service</i> y similares. 7.3 Orientar la utilización de los recipientes apropiados a cada tipo de servicio: a la francesa, a la inglesa, <i>table d'hote</i>. 7.4 Supervisar el montaje y el arreglo de platos en recipientes propios, de acuerdo con el tipo de servicio. 7.5 Combinar los alimentos en el montaje y arreglo de los platos, según: color, textura, aroma, paladar y aspecto visual.</p>
<p>8. Elaborar recetas.</p>	<p>8.1 Crear nuevas recetas. 8.2 Innovar en la sugerencia de nuevos platos, considerando el perfil de la clientela y las tendencias de mercado. 8.3 Hacer sustitución de ingredientes. 8.4 Efectuar adaptaciones de recetas. 8.5 Definir estándares de porciones y guarniciones. 8.6 Planificar porciones, evitando el desperdicio. 8.7 Establecer el tipo de presentación de platos. 8.8 Realizar levantamiento de costos de cada plato. 8.9 Realizar pruebas de degustación. 8.10 Organizar tablas de proporciones, desperdicios y aprovechamiento de alimentos 8.11 Realizar la preparación, cocciones, montaje y presentaciones de platos, se fuere necesario.</p>
<p>9. Orientar el trabajo de la cocina para banquetes y otros eventos.</p>	<p>9.1 Recibir y analizar las características del servicio solicitado. 9.2 Presentar sugerencias de cartas y precios. Dimensionar el equipo necesario para el servicio a ser prestado. 9.3 Coordinar todas las actividades de la cocina. 9.4 Interactuar con los otros sectores involucrados en el servicio. 9.5 Participar de la definición de <i>layout</i> y montaje del banquete.</p>
<p>10. Representar la organización en eventos.</p>	<p>10.1 Participar de eventos, tales como: - festivales gastronómicos; - charlas; - cursos o seminarios. 10.2 Dar entrevistas sobre asuntos relacionados a cocina y culinaria.</p>
<p>11. Explicar platos para clientes.</p>	<p>11.1 Visitar el salón, mesa y <i>buffet</i>. 11.2 Recibir clientes en la cocina. 11.3 Dar explicaciones sobre la historia de los platos. 11.4 Explicar la composición de los platos.</p>

OBJETIVO GENERAL: Posibilitar la utilización de las medidas preventivas de salud y seguridad, en las diversas etapas del trabajo de la cocina, maximizando la seguridad del equipo y del establecimiento.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Supervisar la aplicación de los procedimientos de seguridad en el trabajo.	1.1 Asegurar la utilización de equipamientos de primeros auxilios. 1.2 Orientar el equipo a dar los primeros auxilios. 1.3 Ser capaz de dar, con rapidez, los primeros auxilios. 1.4 Promover entrenamiento de los procedimientos de emergencia contra incendio, robo, emergencia en ascensor, falta de energía y otros. 1.5 Asegurar el uso de equipamiento de seguridad por el equipo. 1.6 Garantizar la aplicación de los procedimientos de seguridad por el equipo. 1.7 Solicitar servicios de seguridad y apoyo (médico, farmacia, policía, y similares), cuando fuere necesario. 2.1 Supervisar la utilización de los procedimientos técnico-operacionales referentes a la ocupación. 2.2 Orientar al equipo a adoptar posturas físicas adecuadas para permanecer de pié o andando, por largos períodos, evitando problemas a la salud. 2.3 Utilizar y orientar la utilización de protección adecuada (ropas y zapatos), evitando problemas a la salud. 2.4 Orientar la utilización de equipamientos, instrumentos, utensilios, entre los cuales, cocinas, hornos, planchas, parrillas, freidoras, mezcladoras, picadoras, molidoras, cortadoras de embutidos, descascaradores, cuchillos de forma segura.
2. Orientar y realizar el trabajo de forma segura, evitando repercusiones en su salud y en la de otros.	2.1 Garantizar la utilización de los procedimientos recomendados para la operación de equipamientos. 2.2 Orientar la adopción de pasajes adecuados del calor para el frío, evitando problemas a la salud.

3. Organizar el espacio físico, según el flujo del equipo.	1.1 Orientar la utilización adecuada de los diversos espacios de la cocina. 1.2 Fiscalizar el uso de control de registros, tales como: gas y energía.
4. Supervisar el equipo en cuanto a la realización del trabajo de forma segura evitando repercusiones sobre su salud	4.1 Implantar los procedimientos operacionales referentes a la ocupación, tales como ropa, protectores, guantes. 4.2 Conducirse con equilibrio emocional frente a situaciones de emergencia. 4.3 Evaluar la adopción de medidas de seguridad por el equipo. 4.4 Tener iniciativa para accionar procedimientos y servicios de emergencia cuando fuere necesario.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

OBJETIVO GENERAL: Supervisar la utilización de equipamientos de trabajo.

SUPERVISAR UTILIZACIÓN DE EQUIPAMIENTOS	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Orientar el equipo para la utilización de equipamientos, maquinarias, utensilios e instrumentos (cocinas, hornos, planchas, parrillas, microondas, cámaras frigoríficas, refrigeradores, batidoras, freidoras, mezcladoras, licuadoras, picadoras, molidoras, cortadoras de embutidos, descascaradoras, multiprocesadores, cuchillos) para confección de los alimentos.</p> <p>1. Utilizar tecnologías relacionadas a la actividad.</p>	<p>1.1 Supervisar la aplicación de los procedimientos de: prender, operar y apagar, correctamente, los equipamientos</p> <p>1.2 Utilizar y orientar al equipo para la utilización de maquinarias, equipamientos y utensilios básicos de cocina, según las normas de seguridad, evitando posibles accidentes.</p> <p>1.3 Reconocer necesidades de reparación, sustituciones y mantenimiento de equipamientos.</p> <p>1.4 Encaminar soluciones.</p> <p>2.1 Operar sistemas informatizados o softwares específicos del área de cocina.</p> <p>2.2 Maximizar la utilización de teléfonos y los diversos tipos de comunicación electrónica.</p> <p>2.3 Garantizar la organización apropiada de datos e informaciones importantes para el desarrollo de las actividades, tales como registros, fichas, catálogos y otros.</p>

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

OBJETIVO GENERAL: Tomar decisiones relativas a las diversas etapas del trabajo que involucren a la cocina, según los estándares del establecimiento, teniendo en vista mantener la calidad de los servicios.

PROCESO DECISÓRIO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Supervisar y orientar al equipo, decidiendo sobre situaciones y problemas en el contexto de trabajo.</p> <p>2. Tomar decisiones en situaciones que involucren presión.</p>	<p>1.1 Identificar los problemas más frecuentes que involucren a la ocupación: naturaleza del servicio;</p> <p>» equipo de trabajo; deficiencias del establecimiento.</p> <p>1.2 Localizar las causas que llevan a la ocurrencia de los problemas.</p> <p>1.3 Encaminar soluciones en cuanto a:</p> <p>» falta de alimentos e ingredientes, en la cocina;</p> <p>» equipamientos y utensilios rotos o con defecto;</p> <p>» problemas apuntados por los clientes sobre los servicios de cocina ofrecidos.</p> <p>1.4 Actuar con rapidez en la solución de los problemas identificados.</p> <p>1.5 Ser capaz de involucrar al equipo de trabajo en las diversas etapas de solución del(os) problema(s).</p> <p>2.1 En situaciones que involucren presión (tiempo, demandas simultáneas, emergencias), ser capaz de:</p> <p>» mantener el equilibrio emocional;</p> <p>» identificar la novedad;</p> <p>» identificar las diversas etapas para la solución del problema;</p> <p>» identificar personas para la resolución del problema;</p> <p>2.2 Involucrar al equipo en la solución de la situación.</p> <p>2.3 Actuar con rapidez.</p> <p>2.4 Estimular posibles negociaciones.</p> <p>2.5 Garantizar la calidad del servicio.</p>

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

OBJETIVO GENERAL: Actuar como Chef de Cocina, teniendo en vista mantener el estándar de calidad del establecimiento.

ACCIONES ADMINISTRATIVAS	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Administrar el stock.	1.1 Orientar al equipo en la realización de inventarios sobre bienes perecibles y durables. 1.2 Orientar al equipo a verificar, constantemente, la validez de los productos perecibles. 1.3 Controlar el uso de equipamientos, maquinarias, utensilios y herramientas utilizados en la cocina. 1.4 Verificar la realización de rotación de los productos en la cámara fría, de acuerdo con la naturaleza y plazo de validez.
2. Controlar las mercaderías del stock.	1.5 Solicitar sustituciones de materiales de producción damnificados. 2.1 Solicitar compras de mercaderías. 2.2 Coordinar la entrada y salida de mercaderías del stock. 2.3 Presentar periódicamente reporte de acuerdo con el stock.
3. Controlar, planificar y acompañar el consumo.	2.4 Presentar reporte de inconformidad de mercaderías recibidas o devueltas. 3.1 Identificar las necesidades (servicios, carta o menú). 3.2 Verificar si el producto existe en stock. 3.3 Solicitar reposición del stock. 3.4 Llenar formularios de solicitud o hacer otras anotaciones. 3.5 Utilizar sistemas informatizados o no para controlar el stock. 3.6 Verificar rotación del stock, según el tipo de producto y criterio. 3.7 Recibir y controlar el uso de productos diariamente. 3.8 Chequear los productos y elaborar reportes. 3.9 Inspeccionar cantidad y calidad de los productos; 3.10 Estimar el peso y cantidad del producto. 3.11 Solicitar sustituciones de materiales de producción damnificados.

4. Organizar el trabajo, objetivando la calidad de los productos/ servicios.	4.1 Dimensionar el trabajo. 4.2 Distribuir las tareas entre el equipo. 4.3 Organizar y administrar el propio tiempo.
5. Administrar la cocina.	1.1 Realizar investigaciones de mercado. 1.2 Efectuar contactos con proveedores. 1.3 Analizar reportes, estadísticas y demostrativos de resultados de la cocina. 1.4 Buscar mayor rentabilidad para el sector.
6. Administrar al equipo de trabajo.	1.5 Efectuar evaluaciones de desempeño del equipo. 1.6 Proponer admisiones y dimisiones 1.7 Efectuar promociones en el equipo. 1.8 Planificar y autorizar reasignaciones y vacaciones de los miembros del equipo.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

OBJETIVO GENERAL: Actuar como Chef de Cocina de acuerdo con los estándares de calidad del establecimiento, teniendo en vista garantizar la calidad del producto y la satisfacción del cliente.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Realizar y orientar al equipo en la realización de las actividades, según los principios de la calidad en la producción, objetivando mantener la calidad del establecimiento.	1.1 Realizar y orientar todo el trabajo de acuerdo con los procedimientos y normas del establecimiento. 1.2 Anticiparse a las principales necesidades y problemas en las diversas etapas de la realización del trabajo. 1.3 Aplicar los estándares y principios de la calidad. 1.4 Orientar al equipo, objetivando a atender los estándares de calidad del establecimiento. 1.5 En solicitudes simultáneas de clientes, establecer prioridades garantizando la satisfacción de todos.
2. Identificar necesidades y expectativas de los clientes, garantizando su satisfacción.	2.1 Acompañar los pedidos, ofreciendo apoyo y encaminando soluciones. 2.2 Atender a las reclamaciones de los clientes. 2.3 Atender a las necesidades específicas de los clientes.
3. Identificar los problemas existentes en la atención al cliente e indicar solución.	3.1 En situación de problema que involucre el cliente, ser capaz de: <ul style="list-style-type: none"> - oír el reclamo, queja; - mantener el equilibrio; - encaminar solución, cuando fuere posible; - sistematizar la situación.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

SOMMELIER NORMA TÉCNICA

El (la) Sommelier se ocupa, principalmente, en aconsejar y/o esclarecer y servir a los clientes en los pedidos de vinos y derivados, tragos y bebidas de la coctelería internacional y asesorar en la adquisición, almacenamiento y reposición de vinos y bebidas.

SERVICIO DE SOMMELIER	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Elaborar carta de vinos y bebidas.	1.1 Mantener la carta de vinos actualizada, en cuanto al mercado de vinos nacionales y extranjeros. 1.2 Elaborar la carta de vinos de acuerdo con: <ul style="list-style-type: none"> - tipicidad de la cocina; - disponibilidad de stock; - novedades; - clientela. 1.3 Definir o elegir y comprar vinos y bebidas nacionales e importadas. 1.4 Efectuar la degustación de nuevos vinos. 1.5 Adecuar la carta a las estaciones del año y/o disponibilidad de vinos y zafras. 1.6 Orientar la estética de la carta. 1.7 Armonizar los vinos de la carta con el menú.
2. Organizar la bodega.	2.1 Al recibir vinos y bebidas, chequear las especificaciones del pedido. 2.2 Velar por el almacenamiento correcto. 1.4 Garantizar el acceso rápido a las botellas. 1.4 Organizar la bodega por: país; tipo (blanco, tinto, rosado, postre, espumantes y otros); rotación de stocks. 2.5 Arreglar el stock de vinos de forma que el acceso, localización y lectura de rótulos sean facilitados.
3. Asegurar la calidad de vinos de la bodega.	1.6 Inventariar stocks: controlar; definir los vinos a ser consumidos prioritariamente; definir la composición y stock de vinos para los servicios del día; solicitar reposición de stock. 3.1 Definir y acompañar las condiciones de almacenamiento y conservación como: <ul style="list-style-type: none"> - temperatura; - iluminación; - humedad; - posición de las botellas.

<p>4. Sugerir y vender vinos y bebidas a los clientes.</p>	<p>1.1 Inspeccionar los rótulos y cápsulas de botellas de vinos. 1.2 Realizar los servicios de aeración y decantación. 1.3 Observar los límites de envejecimientos de los vinos.</p> <p>4.1 Identificar las preferencias y necesidades. 4.2 Explicar los vinos de la carta, tragos y cócteles y sus composiciones.</p> <p>1.3 Informar sobre los vinos de la carta, en cuanto a: zafras, tipo, historia, origen, región productora, tenor alcohólico, composición, clasificación, procesos de vinificación, tipos de combinación con platos, presentación de la botella, precios.</p> <p>1.2 Combinar y sugerir las bebidas en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - necesidades y preferencias del cliente; - producción del país; - preferencias y elección de los alimentos; - disponibilidad de <i>stock</i>; - novedades de la casa. <p>5.1 Elegir e inspeccionar copas y utensilios apropiados. 1.2 Definir tragos. 1.3 Capacitar al equipo para preparar servicios de vinos.</p>
<p>5. Preparar los servicios de vinos y bebidas de la coctelería internacional.</p>	<p>6.1 Presentar la carta de vinos. 6.2 Sugerir opciones de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - necesidades y preferencias del cliente; - privilegiar la producción del país; - disponibilidad de <i>stock</i>; - preferencias de platos; - novedades de la casa.
<p>6. Servir vinos dentro de los estándares del servicio.</p>	<p>6.2 Efectuar el descorche frente al cliente. 6.3 Realizar la prueba del vino dentro de la etiqueta, certificándose de la aceptación del cliente. 6.4 Utilizar técnicas de servir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de acuerdo con el tipo; - en el orden oportuno; - reponer a la señal de necesidad. <p>1.5 Verificar la temperatura adecuada antes de servir vinos. 1.6 Entrenar al equipo a servir vinos dentro de los estándares.</p>
<p>7. Orientar en cuanto al uso de vino en la cocina.</p>	<p>7.1 Conocer la preparación de alimentos que tengan vinos en su composición. 7.2 Sugerir el uso en recetas que llevan vinos de la cantidad adecuada.</p>

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

PRESENTACIÓN Y CONDUCTA PROFESIONAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Actuar de acuerdo con los estándares éticos en situaciones que involucren los clientes, empresa y colegas de trabajo.</p> <p>2. Atender a los clientes según los estándares de etiqueta social.</p>	<p>1.1 Mantener el sigilo y la discreción en situaciones que involucren la vida particular y/o pública de los clientes y colegas de trabajo.</p> <p>1.2 Garantizar el anonimato de los clientes.</p> <p>1.3 Cuidar de la imagen de la empresa contratante.</p> <p>2.1 Emplear el tratamiento adecuado al contexto.</p> <p>2.2 Actuar con simpatía, empatía, maneras cordiales y dentro de los estándares socialmente establecidos.</p> <p>2.3 Actuar dentro de las normas de etiqueta en la mesa y en el salón.</p> <p>2.4 Atender a los clientes especiales, ancianos y niños, ofreciendo el apoyo necesario.</p> <p>2.5 Personalizar la atención.</p> <p>2.6 En situación de presión, mantenerse de acuerdo con la etiqueta social en el trato personal.</p>
<p>3. Presentarse de acuerdo con los requisitos apariencia y presentación personal aplicables a la ocupación y/o procedimientos específicos de la organización.</p>	<p>1.1 En situaciones típicas del sector de alimentos y bebidas, atender a los requisitos básicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - higiene corporal: cabellos, uñas y dientes; - evitar la utilización de perfumes, maquillaje y accesorios. <p>1.2 Usar vestuario adecuado a la ocasión o respetar la utilización de los uniformes de la empresa.</p> <p>1.3 Cuidar de los olores corporales por exceso de movimiento.</p> <p>1.4 Evitar gestos inadecuados, tales como rasarse.</p>
<p>4. Desarrollar las tareas presentando coordinación viso-motriz y postura física adecuada.</p>	<p>4.1 Transportar y manipular objetos leves, presentando firmeza y buena coordinación motriz.</p> <p>4.2 Adoptar postura física adecuada al estar de pie o caminando por largos períodos.</p>

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Expresar oralmente de forma clara y objetiva.	1.1 Emplear la gramática y el vocabulario adecuados al contexto. 1.2 Utilizar la entonación de voz adecuada al contexto. 1.3 Pronunciar correctamente palabras en lengua extranjera. 1.4 Pasar informaciones de forma clara y segura.
2. Oír con atención.	2.1 Desarrollar habilidades para oír con atención las solicitudes de los clientes. 2.2 Reconocer y oír con atención las solicitudes de los clientes, evitando errores. 2.3 Certificarse que comprendió la solicitud recibida.
3. Identificar las posibles necesidades de los clientes, a través del lenguaje no verbal.	1.1 Reconocer, a través de indicios no verbales (miradas, gestos y otras señales), las necesidades de los clientes y facilitar las soluciones.
4. Redactar de forma clara y correcta.	4.1 Utilizar la gramática y el vocabulario adecuados. 4.2 Escribir novedades, sugerencias y solicitudes, con claridad.
5. Utilizar los términos técnicos relativos a la función.	5.1 Reconocer los significados de los términos técnicos del segmento de alimentos y bebidas. 5.2 Emplear, cuando fuere necesario, los términos técnicos en interacciones con el equipo.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

SEGURIDAD ALIMENTARIA	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Controlar la calidad de los alimentos y bebidas a ser servidos.</p> <p>2. Cuidar de la seguridad alimentaria al manipular los ingredientes, evitando la contaminación cruzada.</p> <p>3. Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en el local de trabajo.</p> <p>4. Presentar higiene personal, según los estándares, al manipular y servir alimentos y/o bebidas.</p>	<p>1.1 Ser observador para identificar detalles, distinguir y hacer juicios sobre sabor, aroma y apariencia de los vinos, a través de los sentidos.</p> <p>2.1 Mantener las condiciones de higiene personal requeridas por las actividades.</p> <p>2.2 Preparar los alimentos y bebidas con los utensilios adecuados, de acuerdo con las Normas de Seguridad Alimentar.</p> <p>1.3 Evitar tocar, directamente, en los ingredientes de bocaditos crudos, cocidos o listos para el consumo.</p> <p>1.4 Usar pinzas, cubiertos y otros utensilios apropiados para manipular los ingredientes.</p> <p>1.5 Evitar usar el mismo utensilio sin lavar, para manipular alimentos y bebidas diferentes.</p> <p>3.1 Higienizar, correctamente, los diversos equipamientos y utensilios del local de trabajo.</p> <p>3.2 Mantener la completa higienización de los locales de trabajo que involucren: pre- preparación, preparación de bebidas y alimentos y bebidas.</p> <p>3.3 Mantener la higiene correcta de las superficies que tendrán contacto con alimentos y bebidas.</p> <p>4.1 Mantener las manos y uñas higienizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - antes del inicio del trabajo; - después de situaciones como ir al baño, estornudar o toser; - después de limpiar mesones; - después de tener contactos con equipamientos y/o utensilios sucios; - después del contacto y manipulación de basura - después del contacto con dinero o similar.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Asegurar la privacidad, seguridad y salud personal, la del equipo, de la empresa y de los clientes.	<ul style="list-style-type: none">1.1 Mantener sigilo sobre hábitos y preferencias y periodicidad de frecuencia de cada uno de los clientes.1.2 Pasar todas las informaciones sobre las composiciones de vinos y bebidas, evitando la ingesta de ingredientes que puedan provocar algún daño a la salud del cliente.1.3 Cuestionar al cliente sobre la utilización de medicinas que puedan, en conjunto con vinos y bebidas, provocar reacciones adversas.1.4 Providenciar el retiro de objetos rotos, que puedan colocar en riesgo la seguridad y salud personal, del equipo y de los clientes.1.5 Cuidar de utensilios y equipamientos manteniéndolos en buen estado.1.6 Asegurar la imagen de la empresa.1.7 Incorporar formas de trabajos que no perjudiquen a la salud.
2. Realizar el trabajo de forma segura, evitando repercusiones a la salud.	<ul style="list-style-type: none">2.1 Seguir los procedimientos operacionales referentes a la ocupación.2.2 Adoptar una postura física adecuada al estar de pie, caminando por largos períodos y transportando objetos.2.3 Manipular y transportar objetos, presentando coordinación motriz adecuada.1.4 Utilizar equipamientos, instrumentos y utensilios de forma segura.1.5 Realizar su trabajo preocupándose con la calidad de vida.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

CALIDAD EN LA ATENCIÓN	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Realizar las actividades, según los principios de la calidad en la prestación de servicios y atención, buscando la fidelidad del huésped.</p> <p>2. Identificar las necesidades y expectativas de los clientes, buscando su satisfacción.</p> <p>3. Identificar los problemas existentes en la negociación e indicar soluciones.</p> <p>4. Investigar la satisfacción de los clientes y proponer medidas para perfeccionar los servicios.</p>	<p>1.1 Mantener los servicios según los procedimientos y normas de la empresa.</p> <p>1.2 Asegurar que la prestación de servicios y atención estén siendo hechos de acuerdo con los principios de calidad.</p> <p>1.1 Ser capaz de anticiparse a las demandas de los clientes, ofertando las soluciones adecuadas.</p> <p>1.2 Identificar y corregir posibles fallas.</p> <p>1.3 En las solicitudes simultáneas de los clientes, establecer las prioridades, objetivando la satisfacción de todos.</p> <p>3.1 En situación de problema que involucre al sector, ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oír el reclamo, queja; - mantener el equilibrio; - encaminar la solución, cuando fuere posible; - sistematizar la solución. <p>4.1 Aplicar investigaciones de satisfacción del cliente.</p> <p>1.2 Identificar los aspectos insatisfactorios de la prestación del servicio y atención.</p> <p>1.3 Encaminar las sugerencias.</p>

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

OPERACIÓN TURÍSTICA

GUÍA NACIONAL NORMA TÉCNICA

El Guía Nacional se ocupa de los procedimientos de recepción, traslados, acompañamiento, entretenimiento, control de la programación, coordinación del grupo, prestación de informaciones y asistencia a los turistas durante los viajes.

INFORMACIONES BÁSICAS SOBRE EL TURISMO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Identificar el turismo como sector clave para el desarrollo socioeconómico-cultural mundial, nacional y regional.	1.1 Identificar los factores que propician el desarrollo del turismo. 1.2 Identificar las nuevas tendencias del desarrollo del turismo y sus repercusiones en los servicios prestados a los turistas. 1.3 Analizar informaciones sobre el incremento del turismo como elemento de desarrollo: económico, sustentable, social y cultural.
2. Conocer las actividades del segmento de servicios prestados a los turistas, identificando las necesidades de un trabajo conjunto.	1.4 Adoptar los principios y valores de la ciudadanía plena. 2.1 Interactuar con otros profesionales, manteniendo la calidad de los servicios.
3. Identificar las diferentes demandas de los clientes y asociarlas a las expectativas de la atención.	3.1 Ser capaz de asociar las distintas expectativas del cliente a la forma de atención de un profesional calificado.
5. Identificar el perfil profesional requerido por el mercado de trabajo, en los servicios de recepción al turista del Sector de Turismo.	5.1 Ser capaz de: <ul style="list-style-type: none">- describir las nuevas exigencias profesionales en la actualidad, en especial, en el Sector de Turismo;- reconocer la necesidad de actualizar conocimientos y habilidades necesarios al desempeño profesional;- identificar los aspectos de su capacitación que exigen perfeccionamiento;- desarrollar actitudes necesarias al desempeño profesional y evolución continuada.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Promover la seguridad de los turistas.	<p>1.1 Controlar el comportamiento de los turistas evitando situaciones de riesgo.</p> <p>1.2 Supervisar vehículos y equipamientos para prevenir accidentes.</p> <p>1.3 Orientar turistas en locales de embarque o desembarque, cruce de calles, trayectos en locales con tumulto y centros urbanos.</p> <p>1.4 Identificar y orientar salidas de emergencia en vehículos y locales cerrados.</p> <p>1.5 Planificar la ejecución de las rutas de forma a no correr riesgos.</p> <p>1.6 Verificar las condiciones ambientales.</p>
2. Velar por la integridad del vehículo y de los equipamientos.	<p>2.1 Cuidar para que los equipamientos sean utilizados adecuadamente.</p> <p>2.2 Controlar el uso del vehículo.</p>
3. Cuidar de la imagen de la operadora contratante.	<p>3.1 Demostrar confianza en la operadora.</p> <p>3.2 Ser profesional al tratar con desafortunados.</p> <p>3.3 Buscar la fidelidad del turista.</p> <p>3.4 Promover la empresa.</p> <p>3.5 Obedecer a los requisitos contractuales y normas.</p>
4. Asegurar la integridad de los patrimonios culturales y naturales que hacen parte del viaje.	<p>4.1 Cuidar para que los viajes se conduzcan adecuadamente, informando sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - impactos al medio ambiente; - formas de comportamiento en los locales.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

PRESENTACIÓN Y CONDUCTA PROFESIONAL	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Asumir actitudes éticas con los turistas, prestadores de servicios y operadora contratante.	1.1 Mantener la discreción en situaciones que involucren la vida particular y/o pública de los turistas y contactos. 1.2 Mantener los límites de relación afectiva. 1.3 Demostrar actitudes éticas al recomendar puntos de compras y paseos adicionales. 1.4 Cuidar de la imagen de la operadora contratante. 1.5 Demostrar confianza en la operadora. 1.6 Ser profesional al tratar desaciertos.
2. Recibir y acompañar turistas utilizando los estándares de etiqueta social.	2.1 Emplear el tratamiento adecuado al contexto. Atender turistas especiales, VIP y comunes, en las diversas etapas del trabajo, de manera cordial y según los estándares.
1. Presentarse de acuerdo con los requisitos de higiene y presentación personal aplicables a la ocupación y/o procedimientos específicos de la organización.	3.1 Atender a los requisitos básicos de: higiene corporal: cabellos, uñas, etc, vestuario y/o uniforme. 3.2 Usar vestuario adecuado a la ocasión o respetar la utilización de los uniformes de la empresa. 3.3 Vestirse de forma discreta. 3.4 Presentarse con disposición física para el cumplimiento de la ruta.
4. Inspeccionar la apariencia e higiene de vehículos utilizados en el itinerario y equipamientos.	4.1 Cuidar para que el vehículo y equipamientos sean mantenidos limpios y organizados, incluyendo sanitarios, minibar y local de almacenamiento de los ítems del servicio de a bordo. 4.2 Supervisar las limpiezas. 4.3 Recoger restos y basuras.
5. Orientar al chofer.	5.1 Sugerir al chofer sobre: apariencia y presentación personal; comportamiento y ética

COMUNICACIÓN Y EXPRESIÓN	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Expresar oralmente de forma clara y articulada.	1.1 Emplear la gramática y el vocabulario adecuados al contexto. 1.2 Utilizar la entonación de voz adecuada al contexto. 1.3 Evitar vicios de lenguaje.
2. Comunicar de forma empática, expansiva y expresiva en interacciones con turistas o personas de contacto.	2.1 Pasar informaciones de forma clara, segura y con entusiasmo sobre servicios o locales de visita. 2.2 Utilizar lenguaje y tratamientos apropiados. 2.3 Argumentar con lógica, objetividad y de manera clara y articulada.
3. Leer, interpretar y escribir rutas, reportes y novedades.	3.1 Leer e interpretar recomendaciones de la operadora contratante y rutas. 3.2 Relatar novedades y elaborar reportes, utilizando correctamente la gramática, de forma sintética y con caligrafía legible.
4. Oír con atención.	4.1 Estar atento para comprender las solicitudes, cuestionamientos de los turistas y orientaciones de prestadores de servicios y operadora contratante. 4.2 Prestar atención a las solicitudes de los turistas, para que no haya equívocos.
5. Identificar, a través del lenguaje corporal, las posibles necesidades de los turistas.	5.1 Reconocer los indicios no verbales (mirada, gestos y otras señales) de posibles demandas de los turistas. 5.2 Interpretar las necesidades de los turistas. 5.3 Utilizar el lenguaje corporal en sus interacciones con turistas o prestadores de servicios.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

CONVIVENCIA EN GRUPO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Interactuar con turistas, prestadores de servicios, chóferes y guías especializados, utilizando los elementos de la percepción social para facilitar los procesos de interacción.	<p>1.1 Demostrar receptividad al tratar las diferencias individuales y/o culturales.</p> <p>1.2 En situaciones que involucren a personas especiales, demostrar apertura, sin que prejuicios y estereotipos interfieran en las interacciones sociales.</p> <p>1.3 Demostrar cuidado en las relaciones con otras personas.</p> <p>1.4 Demostrar flexibilidad, alternando democracia con control, dependiendo de la necesidad.</p> <p>2.1 En situaciones inesperadas, incómodas, presión, de emergencia y que involucren conflicto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mantener el equilibrio emocional; - analizar la situación; - identificar estrategias para solucionar el problema de forma armónica; - demostrar seguridad y firmeza en la búsqueda de soluciones; - estimular la negociación entre los involucrados (turistas, prestadores de servicios y/o integrantes de la operadora contratante); - evaluar y sistematizar los resultados alcanzados; - identificar el grado de satisfacción de los turistas con la solución encontrada. <p>3.1 En situación que involucren contactos con turistas, prestadores de servicios, chóferes y guías especializados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identificar las necesidades de las personas; - anticiparse a las demandas y necesidades; - responder con prontitud las informaciones solicitadas por los turistas; - demostrar cordialidad y modestia en los contactos.
2. Actuar en situaciones que involucren conflictos y/o presión, obteniendo soluciones adecuadas.	<p>4.1 Ajustar la excursión al perfil del grupo.</p> <p>4.2 Apoyar la participación de todos en el grupo.</p> <p>4.3 Viabilizar actividades de entretenimiento e integración.</p> <p>4.4 Promover las relaciones positivas entre los miembros del grupo.</p> <p>4.5 Mantener la motivación e interés por la programación.</p> <p>4.6 Apoyar y providenciar servicios para turistas con necesidades especiales.</p> <p>4.7 Conseguir cortesías y regalos.</p> <p>4.8 Conmemorar aniversarios y fechas importantes.</p> <p>5.1 Mantener una postura de liderazgo.</p> <p>5.2 Combinar reglas de convivencia.</p> <p>5.3 Mantener el grupo unido.</p> <p>5.4 Apaciguar desentendimientos.</p> <p>5.5 Orientar sobre el riesgo y comportamientos.</p> <p>5.6 Supervisar embarque/desembarque.</p> <p>5.7 Verificar la cantidad de participantes en cada trayecto o actividad.</p>
3. Ser empático en las situaciones de trabajo.	
4. Asegurar el bienestar.	
5. Mantener el control del grupo.	

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN DE GRUPOS	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Organizar el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 Agendar compromisos. 1.2 Contratar guías especializados. 1.3 Confirmar reservaciones. 1.4 Providenciar alimentación de parada/ trayecto. 1.5 Providenciar acomodaciones. 1.6 Verificar materiales y equipamientos necesarios. 1.7 Asegurar el cumplimiento de la programación de la ruta. 1.8 Ajustar rutas y redefinir trayectos considerando: <ul style="list-style-type: none"> - las vías de acceso; - seguridad; - horarios; - puntos de paradas; - condiciones del medio ambiente; - requisitos contractuales; - perfil de los turistas; - necesidades especiales de los turistas.
2. Apoyar a los turistas.	
3. Orientar a los chóferes.	<ul style="list-style-type: none"> 2.1 Recepcionar a los turistas. 2.2 Apoyar en los check-in/out. 2.3 Orientar operaciones de cambio: <ul style="list-style-type: none"> - informando locales; - informando sobre cotizaciones; - dando recomendaciones de seguridad. 2.4 Apoyar personas con necesidades especiales. 2.5 Providenciar retorno anticipado. 2.6 Acompañar turistas a órganos públicos. 2.7 Conseguir cortesías y regalos. 2.8 Conmemorar aniversarios y fechas importantes.
4. Cuidar del servicio de a bordo.	<ul style="list-style-type: none"> 3.1 Indicar rutas y vías de acceso. 3.2 Controlar horarios y puntos de parada. 3.3 Alertar sobre aspectos de seguridad y confort. 3.4 Controlar la velocidad adecuada al tour. 3.5 Recomendar comportamientos.
5. Apoyar al guía especializado.	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 Verificar los ítems de a bordo. 4.2 Servir refrigerios. 4.3 Distribuir almohadas y cobijas. 4.4 Regular micrófonos, radios, TV y video. 4.5 Supervisar limpieza. 4.6 Recoger restos y basura.
6. Promover el turismo.	<ul style="list-style-type: none"> 5.1 Recomendar abordajes. 5.2 Orientar rutas específicas. 5.3 Preparar a los turistas para las actividades. 5.4 Dar informaciones genéricas, cuando fuere necesario.
	<ul style="list-style-type: none"> 6.1 Divulgar opciones de interés turístico. 6.2 Sugerir otras rutas. 6.3 Recomendar puntos de compras. 6.4 Sugerir paseos adicionales. 6.5 Utilizar técnicas de ventas y convencimiento.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

PRIMEROS AUXILIOS Y SALUD EN EL TRABAJO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Actuar en situaciones de emergencias.	<p>1.1 En situaciones de emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Providenciar auxilio; - Identificar alternativas; - Controlar los comportamientos de los turistas; - Mantener el control emocional. <p>1.2 Promover primeros auxilios en situaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Picaduras de insectos; - Quemaduras de sol; - Reanimación de desmayos; - Ataques de epilepsia.
2. Providenciar auxilio en casos de mayor gravedad.	<p>2.1 Saber evaluar la gravedad de un accidente o emergencia.</p> <p>2.2 Encaminar los casos graves para locales adecuados.</p>
3. Promover la calidad de vida.	<p>3.1 Mantener la tranquilidad, evitando el <i>stress</i>.</p> <p>3.2 Prepararse para viajes largos y transporte de pesos.</p> <p>3.3 Realizar el trabajo de forma segura, evitando repercusiones en su salud.</p> <p>3.4 Evitar desgastes para mantener un buen ánimo.</p>

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

ACCIONES ADMINISTRATIVAS	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Cuidar de procedimientos burocráticos.	<p>1.1 Mantener en orden la carpeta con la documentación de la operadora y de los turistas, etiquetas para maletas, <i>voucher</i>, <i>tickets</i>, identificaciones e ingresos.</p> <p>1.2 Controlar equipajes.</p> <p>1.3 Cobrar billetes/<i>voucher</i>.</p> <p>1.4 Agilizar check-in/out.</p> <p>1.5 Providenciar pagos y recoger comprobantes.</p> <p>1.6 Comprar ingresos.</p> <p>1.7 Pagar guías especializados.</p>
2. Elaborar reportes.	<p>2.1 Elaborar reportes con datos de gastos, tiempo gastado, kilometraje, alteraciones, reclamos y sugerencias.</p> <p>2.2 Registrar novedades.</p>
3. Apoyar a los turistas.	<p>3.1 Apoyar a los turistas que necesiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sacar o presentar documentación; - enviar correspondencias, fax, correo electrónico; - llenar fichas o encuestas de opinión; - marcar pasajes.

LIDERAZGO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Analizar situaciones problemas más frecuentes.	1.1 Identificar las causas más frecuentes de las situaciones problemas. 1.2 Identificar las situaciones más frecuentes en que estas ocurren. 1.3 Presentar alternativas de solución. 1.4 Prevenir para que no ocurran.
2. Encontrar la solución adecuada a cada situación.	2.1 Actuar de forma independiente y racional. 2.2 Llegar a la solución más satisfactoria para cada caso. 2.3 Verificar el grado de satisfacción del turista con la solución encontrada. 2.4 Mantener el equilibrio emocional durante el proceso de negociación.
3. Decidir sobre rutas y servicios.	3.1 Actuar en las situaciones comunes o que necesiten sufrir alteraciones de forma: decidida; práctica; dinámica; activa; emprendedora. 3.2 Demostrar liderazgo en decisiones a ser tomadas.
4. Ser flexible frente a situaciones.	4.1 Presentar comportamientos controladores o democráticos de acuerdo con las situaciones presentadas.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

GUÍA ESPECIALIZADO EN ÁREAS NATURALES NORMA TÉCNICA

El Guía Especializado en Áreas Naturales, se ocupa de la conducción de turistas por ambientes no urbanos, viabilizando el contacto con la naturaleza de manera segura, además de prestar informaciones relacionadas al atractivo natural.

INFORMACIÓN BÁSICA	SOBRE EL TURISMO
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Identificar el turismo como sector clave para el desarrollo socio económico-cultural mundial, nacional y regional.	1.1 Identificar los factores que propician el desarrollo del turismo. 1.2 Identificar las nuevas tendencias del desarrollo del turismo y sus repercusiones en los servicios prestados a los turistas. 1.3 Analizar informaciones sobre el incremento del turismo como elemento de desarrollo económico, sustentable, social y cultural. 1.4 Adoptar los principios y valores de la ciudadanía plena.
2. Conocer las actividades del segmento de servicios prestados al turista identificando las necesidades de un trabajo conjunto.	2.1 Interactuar con otros profesionales, manteniendo la calidad de los servicios.
1. Identificar las diferentes demandas de los clientes y asociarlas a las expectativas de atención.	3.1 Ser capaz de asociar las distintas expectativas del Cliente a la forma de atención de un profesional calificado.
4. Valorizar el rol de la Certificación Profesional en la actualidad.	4.1 Tener informaciones sobre: <ul style="list-style-type: none">- historial de la Certificación Profesional en el mundo y en Brasil;- importancia de la Certificación Profesional frente a la inserción en el mercado de trabajo. 4.2 Identificar la importancia de la Certificación para la profesionalización del Sector de Turismo. 4.3 Tener las informaciones básicas sobre la Certificación Profesional para el Sector de Turismo.

<p>5. Identificar el perfil profesional requerido por el mercado de trabajo, en los servicios de recepción al turista del Sector de Turismo.</p>	<p>5.1 Ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - describir las nuevas exigencias profesionales en la actualidad, en especial, en el Sector de Turismo; - reconocer la necesidad de actualizar conocimientos y habilidades necesarios al desempeño profesional; - identificar los aspectos de su capacitación que exigen perfeccionamiento; - desarrollar las actitudes necesarias al desempeño profesional y evolución continua en la carrera.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Asumir actitudes éticas con turistas, prestadores de servicios y operadora contratante.</p> <p>2. Recibir y acompañar a los turistas utilizando los estándares de etiqueta social.</p> <p>3. Presentarse de acuerdo con los requisitos de higiene y presentación personal aplicables a la ocupación y/o procedimientos específicos de la organización.</p>	<p>1.1 Mantener la discreción en situaciones que involucren la vida particular y/o pública de los turistas y contactos.</p> <p>1.2 Mantener los límites de relación afectiva.</p> <p>1.3 Demostrar ética al recomendar puntos de compras y paseos adicionales.</p> <p>1.4 Cuidar de la imagen de la operadora contratante.</p> <p>1.5 Demostrar confianza en la operadora.</p> <p>1.6 Ser profesional en el trato con desafortunados.</p> <p>2.1 Emplear el tratamiento adecuado al contexto.</p> <p>1.2 Atender a los turistas especiales, VIP y comunes, en las diversas etapas del trabajo, de manera cordial y según los estándares socialmente establecidos.</p> <p>3.1 Atender a los requisitos básicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - higiene corporal: cabellos, uñas, etc. <p>1.2 Presentarse con disposición física para cumplir la ruta, cuidando de: preparación física; control de alimentación y bebidas; período de reposo.</p> <p>3.3 Utilizar vestuarios para ambientes no urbanos.</p>

COMUNICACIÓN Y EXPRESIÓN	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Expresar oralmente de forma clara y articulada.</p> <p>2. Comunicar de forma empática, expansiva y expresiva, en interacciones con turistas o personas de contacto.</p> <p>3. Leer, interpretar y escribir rutas, informes y ocurrencias.</p> <p>4. Oír con atención.</p> <p>5. Identificar, a través del lenguaje corporal, las posibles necesidades de los turistas.</p>	<p>1.1 Emplear la gramática y el vocabulario adecuados al contexto.</p> <p>1.2 Utilizar la entonación de voz adecuada al contexto.</p> <p>1.3 Evitar vicios de lenguaje.</p> <p>2.1 Pasar informaciones de forma clara y segura y con entusiasmo sobre servicios o locales de visita.</p> <p>1.2 Utilizar lenguaje y tratos apropiados.</p> <p>1.3 Argumentar con lógica, objetividad y de manera clara y articulada.</p> <p>1.1 Leer e interpretar las recomendaciones de la operadora contratante y rutas.</p> <p>1.2 Relatar novedades y elaborar informes, utilizando correctamente la gramática, de forma sintética y con caligrafía legible.</p> <p>4.1 Estar atento para comprender las solicitudes y cuestionamientos de los turistas y orientaciones de prestadores de servicios y operadora contratante.</p> <p>4.2 Prestar atención a las solicitudes de los turistas, para que no haya equívocos.</p> <p>5.1 Reconocer los indicios no verbales (miradas, gestos y otras señales) de las posibles demandas de los turistas.</p> <p>5.2 Interpretar las necesidades de los turistas.</p> <p>5.3 Utilizar el lenguaje corporal en sus interacciones con turistas o prestadores de servicio.</p>

CONVIVENCIA EN GRUPO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Interactuar con turistas, prestadores de servicios, comunidades receptoras, chóferes y guías utilizando los elementos de la percepción social para facilitar los procesos de interacción.	1.1 Demostrar receptividad al manejar las diferencias individuales y/o culturales. 1.2 En situaciones que involucren a personas especiales, demostrar apertura, sin que prejuicios y estereotipos interfieran en las interacciones sociales. 1.3 Demostrar cuidado en las relaciones con las personas. 1.4 Demostrar flexibilidad, alternando democracia con control, dependiendo de la necesidad. 2.1 En situaciones inesperadas, incómodas, de presión, de emergencia y que involucren conflicto: <ul style="list-style-type: none"> - mantener el equilibrio emocional; - analizar la situación; - identificar estrategias para solucionar el problema de forma armónica; - ser firme y seguro(a) en la búsqueda de soluciones; - estimular la negociación entre los involucrados (turistas, prestadores de servicios y/o integrantes de la operadora contratante); - evaluar los resultados alcanzados; - identificar el grado de satisfacción de los turistas con la solución encontrada.
2. Actuar en situaciones que involucren conflictos y/o presión, obteniendo las soluciones adecuadas.	3.1 En situaciones que involucren contactos con turistas, prestadores de servicios, chóferes y guías: <ul style="list-style-type: none"> - identificar las necesidades de las personas; - anticiparse a las demandas y necesidades; - responder con rapidez a las informaciones solicitadas; - demostrar cordialidad y modestia en los contactos
3. Ser empático en las situaciones de trabajo.	1.1 Apoyar la participación de todos en el grupo. 1.2 Promover las relaciones positivas entre los miembros del grupo. 1.3 Mantener la motivación e interés por la programación. 1.4 Mantener la motivación e interés por la programación.
4. Asegurar el bienestar.	1.5 Viabilizar actividades de entretenimiento, descanso e integración. 1.6 Apoyar y providenciar servicios a los turistas con necesidades especiales.
5. Mantener el control del grupo.	5.1 Mantener una postura de líder. 5.2 Combinar reglas de convivir. 5.3 Mantener el grupo cohesionado. 5.4 Apaciguar desentendimientos. 5.5 Orientar sobre los riesgos y comportamientos. 5.6 Consensuar intereses divergentes

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

TÉCNICA DE CONDUCCIÓN DE GRUPOS	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Organizar el trabajo.	<p>1.1 Anotar compromisos.</p> <p>1.2 Confirmar servicios de apoyo.</p> <p>1.3 Promover transporte especial.</p> <p>1.4 Administrar el tiempo de las actividades.</p> <p>1.5 Confirmar reservaciones.</p> <p>1.6 Providenciar los materiales y equipamientos necesarios al tour.</p> <p>1.7 Providenciar alimentación de parada/trayecto y acomodación.</p> <p>1.8 Garantizar el cumplimiento de la programación.</p> <p>1.9 Ajustar ruta, redefinir trayectos y puntos de parada, considerando: las vías de acceso; seguridad; horarios; puntos de paradas; condiciones del medio ambiente; condiciones climáticas; requisitos contractuales; perfil de los turistas; necesidades especiales de los turistas.</p>
2. Apoyar a los turistas.	<p>2.1 Apoyar a las personas con necesidades especiales, niños y ancianos.</p> <p>1.2 Orientar sobre los posibles daños a la naturaleza.</p> <p>1.3 En relación a caminadas, escaladas y paradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dimensionar; recomendar comportamientos y vestuarios adecuados; recomendar alimentación; observar señales de desgaste; - indicar locales para duchas y necesidades fisiológicas.

3. Orientar al chofer.	3.1 Indicar rutas y vías de acceso. 3.2 Controlar horarios y puntos de parada.
4. Informar sobre el atractivo natural.	1.3 Alertar sobre aspectos de seguridad y confort. 1.4 Controlar la velocidad adecuada al tour. 1.5 Recomendar la limpieza del vehículo. 3.6 Recomendar comportamientos.
5. Promocionar el turismo.	4.1 Informar correctamente a los turistas sobre: - cultura, historia, flora, fauna y clima; - particularidades y curiosidades de la región; - formas de impacto ambiental y sus precauciones.
6. Operar equipamientos de uso en ambiente natural.	4.2 Promover la educación ambiental correlacionando con hábitos urbanos. 4.3 Adecuar las informaciones al perfil e interés del grupo. 4.4 Dar las recomendaciones necesarias a la visita. 1.5 Efectuar las explicaciones con entusiasmo, a fin de llamar la atención e interés del grupo. 5.1 De acuerdo con las expectativas y perfil de los turistas: - divulgar opciones de interés turístico; - sugerir otras rutas; - recomendar puntos de compras; - sugerir paseos adicionales. 5.2 Utilizar técnicas de ventas y convencimiento. 6.1 Ser capaz de: - montar campamento; - orientarse por brújula, cartas y mapas; - manejar cuerdas, cuchillos, linternas, y equipamientos de seguridad y protección. 6.2 Recomendar equipamientos y vestuarios específicos para uso en ambiente no urbano.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Promover la seguridad de los turistas.	1.1 Controlar el comportamiento de los turistas evitando situaciones de riesgo. 1.2 Recomendar comportamientos, vestuarios y cuidados especiales. 1.3 Supervisar la entrada y salida en vehículos y locales para evitar accidentes. 1.4 Planificar la ejecución de los itinerarios de forma a no correr riesgos. 1.5 Verificar las condiciones ambientales y de los equipamientos. 1.6 Observar las condiciones físicas de los turistas. 1.7 Saber dimensionar los esfuerzos y condicionamientos físicos. 1.8 Verificar y controlar la cantidad de participantes. 1.9 Crear situaciones para el turista experimentar la naturaleza de forma segura y placentera. 1.10 Llevar botiquín de primeros auxilios y alimentación extra. 1.11 Indicar mejores posiciones para fotos y filmaciones a fin de no colocar a los turistas en riesgo.
2. Interactuar con otros guías, ayudantes y puestos de control.	2.1 Con la finalidad de promover la seguridad del grupo: <ul style="list-style-type: none"> - dimensionar la cantidad de guías y auxiliares; - informar al puesto de control el trayecto y previsión de llegada; - informar llegada.
3. Cuidar de la imagen de la operadora contratante.	3.1 Demostrar confianza en la operadora. 3.2 Ser profesional al tratar desaciertos. 3.3 Buscar la fidelidad del turista. 3.4 Promover la empresa. 3.5 Obedecer los requisitos contractuales y normas. 3.6 Certificarse que todos los turistas tienen ficha médica y término de responsabilidad, aceptando las condiciones del itinerario.
4. Velar por la integridad del patrimonio natural.	4.1 Cuidar para que visitas se conduzcan adecuadamente evitando: <ul style="list-style-type: none"> - impactos ambientales encima del soporte de carga permitido; - formas de comportamiento en el local. 4.2 Controlar el acceso de las personas al local.
5. Orientar la preparación de las comidas.	5.1 En las preparaciones de alimentos en campamentos y caminatas largas: <ul style="list-style-type: none"> - indicar procedimientos de higiene y seguridad; alimentar para la manipulación adecuada de alimentos; - recomendar alimentos; - orientar preparación y cocción.

PRIMEROS AUXILIOS Y SALUD EN EL TRABAJO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Actuar en situaciones de emergencias.</p> <p>2. Prestar auxilio en casos de ambiente remoto.</p>	<p>1.1 En situaciones de emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - providenciar auxilio y remoción; - identificar alternativas; - controlar los comportamientos de los turistas en casos de accidentes e imprevistos; - mantener el control emocional; - comunicar a los órganos responsables por las anomalías observadas. <p>1.2 Evaluar la gravedad de un accidente o emergencia.</p> <p>1.3 Encaminar los casos graves para locales adecuados.</p>
<p>3. Promover la calidad de vida.</p>	<p>1.1 Promover los primeros auxilios en situaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - salvar de ahogamientos; - inmovilizar fractura; - manejar cuerpos extraños en los ojos; - desatragantar; - contener hemorragias; - aplicar procedimientos para excoiaciones; - quemadura por sol, fuego, agua hirviendo; - reanimación de desmayos; - ataques de epilepsia; - picaduras de animales e insectos; - aliviar dolores e indisposiciones; - masajes en distensiones y calambres; - medición de presión arterial.
	<p>1.1 Adoptar calzados y vestuario adecuados para ambientes naturales.</p> <p>1.2 Mantener la preparación física y controlar la alimentación y bebidas.</p> <p>1.3 Prepararse para caminatas largas y transporte de pesos.</p> <p>1.4 Evitar desgastes y mantener períodos de reposo para mantener la buena disposición.</p> <p>3.5 Realizar el trabajo de forma segura evitando repercusiones en su salud.</p>



Fuente: shutterstock.com / 2017

ACCIONES ADMINISTRATIVAS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Realizar los procedimientos burocráticos.	1.1 Mantener en orden la carpeta con la documentación de la operadora y de los turistas. 1.2 Organizar fichas médicas y término de responsabilidad aceptando las condiciones del itinerario. 1.3 Informar llegada.
2. Elaborar reportes.	2.1 Elaborar con alteraciones, reclamos y sugerencias. 2.2 Registrar novedades.
3. Auxiliar en la preparación de itinerarios.	3.1 Levantar potencialidades del local. 3.2 Elegir tema de la excursión. 1.3 Definir actividades. 1.4 Mantener una buena relación con las comunidades receptoras.

LIDERAZGO	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
1. Analizar situaciones problemas más frecuentes.	1.1 Identificar las causas más frecuentes de las situaciones problemas. 1.2 Identificar las situaciones más frecuentes en que estas ocurren. 1.3 Presentar alternativas de solución. 1.4 Prevenir para que no ocurran.
2. Encontrar la solución adecuada a cada situación.	2.1 Actuar de forma independiente y racional. 2.2 Llegar a la solución más satisfactoria para cada caso. 1.3 Chequear el grado de satisfacción del turista en la solución encontrada. 1.4 Mantener el equilibrio emocional durante el proceso de negociación.
3. Decidir sobre itinerarios y servicios.	3.1 Actuar en las situaciones comunes o que precisen sufrir alteraciones de forma:
4. Ser flexible frente a las situaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - decidida; - práctica; - dinámica; - activa; - emprendedora. 1.2 Demostrar liderazgo en decisiones a ser tomadas. 4.1 Presentar comportamientos controladores o democráticos a depender de las situaciones.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

OBJETIVO GENERAL: actuar de acuerdo con los procedimientos de calidad, proporcionando la satisfacción del turista durante todo el tour.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Actuar como guía especializado en áreas naturales, según los principios de la calidad en la atención y prestación de servicios, buscando la fidelidad del turista.</p> <p>2. Identificar las necesidades y expectativas de los turistas, buscando su satisfacción.</p> <p>3. Identificar los problemas existentes en la atención y prestación de servicios al turista e indicar soluciones.</p> <p>4. Investigar la satisfacción de los turistas y proponer medidas para perfeccionar los servicios.</p>	<p>1.1 Mantener la atención y la prestación de servicios en conformidad con los procedimientos y normas.</p> <p>1.2 Prestar servicios de acuerdo con los principios de calidad.</p> <p>1.3 Mantener la motivación e interés en la programación.</p> <p>2.1 Ser capaz de anticiparse a las demandas de los turistas, ofreciendo apoyo, servicios e informaciones.</p> <p>2.2 Apoyar a los turistas con necesidades especiales.</p> <p>2.3 Fiscalizar los servicios contratados.</p> <p>2.4 Orientar a los profesionales de servicios contratados.</p> <p>1.5 Colaborar con necesidades especiales de los turistas, como indicar mejores posiciones para fotos y filmaciones.</p> <p>1.6 Solicitar paradas especiales.</p> <p>1.7 Conmemorar cumpleaños.</p> <p>3.1 En situación de problema, ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oír el reclamo, queja o sugerencia; - mantener el equilibrio; - consensuar intereses divergentes; - encaminar solución, cuando fuere posible. <p>4.1 Ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - investigar la satisfacción del turista con relación a la atención y servicios prestados; - preguntar, oír; - identificar aspectos críticos en la atención y prestación de servicio; - aplicar y analizar encuestas; - proponer soluciones para adecuar la oferta a los hábitos, actitudes y expectativas.

Normas Técnicas Ecuatoriana: Fenacaptur

UNVENMI 2017



SABÍA USTED



Que La Tierra:

Peso estimado (masa): 5.940.000.000.000.000.000.000 Toneladas métricas

Edad estimada: 4.600 millones de años

Población actual: 7.349.472.000 (aprox. 2015) personas

Área superficial: 510.066.000 Km.2

Área terrestre: 148.647.000 Km.2 (29.1%)

Área oceánica: 335.258.000 Km.2

Total área acuática: 361.419.000 Km.2 (70.9%)

Tipo de agua: 97% salada, 3% dulce

Circunferencia en el ecuador: 40.066 Km.

Circunferencia en los polos: 39.992 Km.

Diámetro en el ecuador: 12.753 Km.

Diámetro en los polos: 12.710 Km.

Radio en el ecuador: 6.376 Km.

Radio en los polos: 6.355 Km.

Velocidad orbital: La Tierra orbita al sol a 107.320 Km. por hora

Órbita del Sol: La Tierra orbita al sol una vez cada 365 días, 5 horas, 48 minutos y 46 segundos.

Los países más grandes de la Tierra (en extensión)

1 – Rusia: 17.075.400 Km.2

2 – Canadá: 9.330.970 Km.2

3 – China: 9.326.410 Km.2

4 - Estados Unidos: 9.166.600 Km.2

5 – Brasil: 8.456.510 Km.2

6 – Australia: 7.617.930 Km.2

7 – India: 2.973.190 Km.2

8 – Argentina: 2.736.690 Km.2

9 – Kazajstán: 2.717.300 Km.2

10 – Sudán: 2.376.000 Km.2

- 
- 11 - Argelia: 2.381.740 Km.2
 - 12 - Rep. Democrática del Congo: 2.345.410 Km.2
 - 13 - México: 1.972.550 Km.2
 - 14 - Arabia Saudí: 1.960.582 Km.2
 - 15 - Indonesia: 1.919.440 Km.2

Los países más pequeños de la Tierra (en extensión)

- 1 – Vaticano: 0.44 Km.2
- 2 – Mónaco: 1.95 Km.2
- 3 – Nauru: 21.2 Km.2
- 4 – Tuvalu: 26 Km.2
- 5 - San Marino: 61 Km.2
- 6 – Liechtenstein: 160 Km.2
- 7 – Islas Marshall: 181 Km.2
- 8 – Seychelles: 270 Km.2
- 9 – Maldivas: 300 Km.2
- 10 - San Cristóbal y Nieves: 360 Km.2

Las ciudades más pobladas del planeta

- 1 -Shangai, China: 13,3 millones
- 2- Bombay, India: 12,6 millones
- 3- Buenos Aires, Argentina: 11,92 millones
- 4 -Moscú, Rusia: 11,3 millones
- 5- Karachi, Pakistán: 10,9 millones
- 6- Delhi, India: 10,4 millones
- 7 - Manila, Filipinas: 10,3 millones
- 8 - Sao Paulo, Brasil: 10,26 millones
- 9 - Seúl, Corea del Sur: 10,2 millones
- 10 - Estambul, Turquía: 9,6 millones
- 11 - Yakarta, Indonesia: 9,0 millones
- 12 – Ciudad de México, México: 8,7 millones
- 13 - Lagos, Nigeria: 8,68 millones
- 14 - Lima, Perú: 8,38 millones

- 15 - Tokio, Japón: 8,3 millones
- 16 - Nueva York, EE.UU.: 8,09 millones
- 17 - El Cairo, Egipto: 7,6 millones
- 18 - Londres, Reino Unido: 7,59 millones
- 19 - Teherán, Irán: 7,3 millones
- 20 - Beijing (Pekín), China: 7,2 millones

Las cifras mostradas indican la población dentro de los límites reconocidos de la ciudad, y no incluyen a las personas que viven en las cercanías inmediatas fuera de los lindes establecidos para esta. Para ver la lista de las áreas metropolitanas más grandes refiérase al siguiente apartado.

Las áreas metropolitanas más pobladas del mundo

- 1 - Tokio, Japón: 31,2 millones
- 2 - Nueva York-área de Philadelphia, EE.UU.: 30,1 millones
- 3 - Ciudad de México, México: 21,5 millones
- 4 - Seul, Corea del Sur: 20,15 millones
- 5 - Sao Paulo, Brasil: 19,9 millones
- 6 - Yakarta, Indonesia: 18,2 millones
- 7 - Osaka-Kobe-Kyoto, Japón: 17,6 millones
- 8 - Nueva Delhi, India: 17,36 millones
- 9 - Mumbai, India: (Bombay) 17,34 millones
- 10 - Los Ángeles, EE.UU.: 16,7 millones
- 11 - El Cairo, Egipto: 15,86 millones
- 12 - Calcuta, India: 14,3 millones
- 13 - Manila, Filipinas: 14,1 millones
- 14 - Shangai, China: 13,9 millones
- 15 - Buenos Aires, Argentina: 13,2 millones
- 16 - Moscú, Rusia: 12,2 millones

Las cifras mostradas indican la población dentro del área inmediata que rodea a los límites establecidos de la ciudad, y también incluye a la población que habita dentro de los límites de esta. Para ver la lista de las ciudades más pobladas refiérase al apartado anterior.

Los países más poblados del mundo

- 1 – China: 1.298.847.624
- 2 – India: 1.065.070.607
- 3 – Estados Unidos: 293.027.571
- 4 - Indonesia: 238.452.952
- 5 - Brasil: 184.101.109
- 6 - Pakistán: 159.196.336
- 7 - Rusia: 143.782.338
- 8 - Bangladesh: 141.340.476
- 9 - Nigeria: 137.253.500
- 10 - Japón: 127.333.002
- 11 - México: 106.202.903
- 12 - Filipinas: 87.857.473
- 13 - Vietnam: 83.535.576
- 14 - Alemania: 82.468.000
- 15 - Egipto: 77.505.756

Los países menos habitados del mundo

- 1 – Vaticano: 770
- 2 - Tuvalu: 9.750
- 3 - Nauru: 10.000
- 4 - Palau: 16.000
- 5 - San Marino: 25.000
- 6 - Liechtenstein: 29.000
- 7 - Mónaco: 30.000
- 8 - San Cristóbal y Nieves: 41.000
- 9 - Islas Marshall: 52.000
- 10 - Andorra: 64.000

Los 10 idiomas más hablados del mundo

- 1 - Chino Mandarín: más de 1.000 millones
- 2 - Inglés: 512 millones
- 3 - Hindi: 498 millones
- 4 - Español: 391 millones
- 5 - Ruso: 280 millones
- 6 - Árabe: 245 millones
- 7 - Bengalí: 211 millones
- 8 - Portugués: 192 millones
- 9 - Malayo-Indonesio: 160 millones
- 10 - Japonés: 125 millones

Los océanos más extensos del mundo (por tamaño)

- 1 - Pacífico: 155.557.000 Km.2
- 2 - Atlántico: 76.762.000 Km.2
- 3 - Índico: 68.556.000 Km.2
- 4 - Antártico: 20.327.000 Km.2
- 5 - Ártico: 14.056.000 Km.2

Las mayores islas del mundo (por tamaño)

- 1 - Australia: 7.617.930 Km.2 *
- 2 - Groenlandia: 2.175.600 Km.2
- 3 - Nueva Guinea: 792.500 Km.2
- 4 - Borneo (Indonesia): 725.500 Km.2
- 5 - Madagascar: 587.000 Km.2
- 6 - Baffin (Ártico canadiense): 507.500 Km.2
- 7 - Sumatra (Indonesia): 427.300 Km.2
- 8 - Honshu (Japón): 227.400 Km.2
- 9 - Gran Bretaña: 218.100 Km.2
- 10 - Victoria (Ártico canadiense): 217.300 Km.2



*Generalmente considerada masa de tierra continental y no oficialmente una isla. Aunque sin duda es la isla más grande del planeta, y en combinación con Oceanía, el continente más pequeño de la Tierra.

Los mayores mares del mundo

- 1 - Mar de la China Meridional: 2.974.600 Km.2
- 2 - Mar Caribe: 2.515.900 Km.2
- 3 - Mar Mediterráneo: 2.510.000 Km.2
- 4 - Mar de Bering: 2,261,100 Km.2
- 5 - Golfo de México: 1.507.600 Km.2
- 6 - Mar Árabe: 1.498.320 Km.2
- 7 - Mar de Okhotsk: 1,392,100 Km.2
- 8 - Mar del Japón: 1.012.900 Km.2
- 9 - Bahía del Hudson: 730.100 Km.2
- 10 - Mar de China Oriental: 664.600 Km.2
- 11 - Mar de Andaman: 564.900 Km.2
- 12 - Mar Negro: 507.900 Km.2
- 13 - Mar Rojo: 453.000 Km.2

Los ríos más largos del mundo

- 1 - Nilo, África: 6.825 Km.
- 2 - Amazonas, Sudamérica: 6.437 Km.
- 3 - Chang Jiang (Yangzi), Asia: 6.380 Km.
- 4 - Mississippi, Norteamérica: 5.971 Km.
- 5 - Yeniséi, Asia: 5.536 Km.
- 6 - Huáng Hé (Amarillo), Asia: 5.464 Km.
- 7 - Obi, Asia: 5.410 Km.
- 8 - Amur, Asia: 4.416 Km.
- 9 - Lena, Asia: 4.400 Km.
- 10 - Congo, África: 4.370 Km.
- 11 - Mackenzie, Norteamérica: 4.241 Km.
- 12 - Mekong, Asia: 4,184 Km.
- 13 - Níger, Africa: 4.171 Km.

Los mayores lagos del planeta

- 1 – Mar Caspio, Asia-Europa: 371.000 Km.2
- 2 – Superior, Norteamérica: 82.100 Km.2
- 3 – Victoria, África: 69.500 Km.2
- 4 – Hurón, Norteamérica: 59.600 Km.2
- 5 – Michigan, Norteamérica: 57.800 Km.2
- 6 - Tanganica, África: 32.900 Km.2
- 6 - Baikal, Asia: 31.500 Km.2
- 7 – Gran lago del Oso, Norteamérica: 31.300 Km.2
- 8 – Mar de Aral, Asia: 30.700 Km.2
- 9 – Nyassa (o Malawi), África: 28.900 Km.2
- 10 – Gran lago del Esclavo, Cánida: 28.568 Km.2
- 11 - Erie, Norteamérica: 25.667 Km.2
- 12 - Winnipeg, Canadá: 24.387 Km.2
- 13 - Ontario, Norteamérica: 19.529 Km.2
- 14 - Balkhash, Kazajstán: 18.300 Km.2

Las 10 montañas más altas del mundo

- 1 - Everest: 8.850 m (Nepal)
- 2 - Qogir (K2): 8.611 m (Pakistán)
- 3 - Kangchenjunga: 8.586 m (Nepal)
- 4 - Lhotse: 8.501 m (Nepal)
- 5 - Makalu I: 8.462 m (Nepal)
- 6 - Cho Oyu: 8.201 m (Nepal)
- 7 - Dhaulagiri: 8.167 m (Nepal)
- 8 - Manaslu I: 8.156 m (Nepal)
- 9 - Nanga Parbat: 8.125 m (Pakistán)
- 10 - Annapurna I: 8.091 m (Nepal)



BIBLIOGRAFÍA

1. World Tourism Organization, Collection of tourism expenditure statistics. 1995, p. 15.
 2. Leipier, "Tourism Management" 3rd Edition. USA, 2004.
 3. A. Almeida, L. Barcos Redín, and J. I. Martín Castilla, Gestión de la Calidad. 2006, p. 336.
 4. V. M. Nava Carbellido, ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales, Editorial . México, 2006, p. 184.
 5. S. Carrasco Fernández, Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo, Ediciones . España, 2013, p. 102.
 6. P. Kotler, Marketing de servicios Naturaleza y características de un servicio, Pearson Ed. México, 2012.
 7. C. Benavidez Velasco and C. Quintana, Gestión del Conocimiento y Calidad Total, Diaz de Sa. Madrid, 2003, p. 264.
 8. E. Deming, Calidad, Productividad y Competitividad, Diaz de Sa. Madrid, 1982, p. 409.
 9. E. Deming, In Out of the Crisis. 1982.
 10. C. Camisón and S. Cruz, Gestión de la calidad : .
 11. Van Nostrand Company, Economic control of quality of manufactured product. New York, 1931, p. 501.
 12. D. Daniels, Quality Progress. 2007, p. 59.
 13. J. P. Durán Fresco, Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración, Díaz de Sa. Madrid, 2006, p. 258.
 14. M. De Procedimientos, U. Rey, and J. Carlos, "Manual de procedimientos del sistema de gestión de la calidad ESIC," p. 447, 2012.
 15. [15] Instituto Caro y Cuervo, "MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD y OPERACIONES," 2013.
 16. [16] L. C. Trulock, "Manual de las normas ISO 9000," 492AD.
 17. [17] A. Muñoz Machado, La gestión de calidad total en la administración pública, Diaz de Sa. España, 1999, p. 337.
 18. [18] J. N. Wright, La calidad mas alla del SIX SIGMA, Panorama E. España, 2005, p. 232.
 19. [19] C. García, Méndez and D. Jaramillo Vigueras, Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos. México, 2006, p. 234.
 20. [20] P. Bartés and T. Llabrés, Control y mejora de la calidad. 1998, p. 287.
 21. [21] H. Dale, Control de calidad Octava edición, Pearson Ed. México, 2009, p. 554.
 22. [22] R. Carro Paz and D. González Gómez, Administración de la Calidad Total.
-

Bibliografía Complementaria

- Agenda nacional para la igualdad de Nacionalidades y pueblos (ANINP) 2013-2017
- Bizon P., (2004). Turismo Étnico Argentina, Clarín Viajes.
- Blasco A. (2011) "Turismo y transporte". España. Editorial Síntesis
- Casanueva C.; García del Junco J.; Caro F. (2009) "Organización y gestión de empresas turísticas". España. Ediciones Pirámide.
- Cavassa C. (2010). "Visión Integral del Turismo". México D.F. Editorial Trillas.
- Cooper C.; Fietcher J; Fyall A.; Gilbert D. Wanhill. (2007) "El turismo Teoría y práctica". España. Editorial Sistemas.
- Catalano. C. Diana, (2005), "Desarrollo Endógeno, ¿Cuánto Sabemos?", revista económica, INIA divulga, 6 de septiembre-diciembre.
- Crosby A. (2009) Re-inventando el turismo rural. España. Laertes.
- Chávez de la Peña J. (2009) "Ecoturismo TAP. Metodología para un Turismo Ambientalmente
- Chávez Salinas Eduardo. (2002). "Desarrollo Sustentable y Ecodesarrollo". Facultad de Geografía, Universidad de La Habana, Cuba.
- Denman R. (2001). "Directrices para el desarrollo del turismo comunitario" Reino Unido. The Tourism Company WWF Internacional
- Enkerlin Ernesto C, Jerónimo Cano, Raúl A. Garza, Enrique Vogel. (1997). "Ciencia Regional y Desarrollo Sostenible", México
- García Pelayo, Manuel (1980). Las transformaciones del estado contemporáneo, Alianza editorial, Madrid.
- Martínez B. (2007) "Los canales de distribución en el sector turístico". España. ESIC. E
- Martín I. (2008). "Dirección y gestión de empresas del sector turístico". España. Editorial Síntesis.
- Morales D. (2007) "Financiamiento Turístico, fuentes internas y externas". México. Editorial Trillas.
- Parra E. (2006) "Gestión y Dirección de Empresas Turísticas". España. Editorial McGraw Hill
- Plan Nacional de Turismo (PLANDETUR 2020)

- Plan Nacional para el Buen Vivir (PNPV 2013-2017)
- Picazo C. (2008) "Asistencia y guía a grupos turísticos", España. Editorial Síntesis
- Puig A. (2006). "Los nuevos negocios Turísticos" Argentina. Valleta Ediciones
- Revista Conyuntural INEC-Análisis: Sexta Edición: Enero 2013
- Agenda nacional para la igualdad de Nacionalidades y pueblos (ANINP) 2013 -2017
- Bizon P., (2004). Turismo Étnico Argentina, Clarín Viajes.
- Blasco A. (2011) "Turismo y transporte". España. Editorial Síntesis
- Casanueva C.; García del Junco J.; Caro F. (2009) "Organización y gestión de empresas turísticas". España. Ediciones Pirámide.
- Cavassa C. (2010). "Visión Integral del Turismo". México D.F.Editorial Trillas.
- Cooper C.; Fietcher J; Fyall A.; Gilbert D. Wanhill.(2007) "El turismo Teoría y práctica". España. Editorial Sistemias.
- Catalano. C. Diana, (2005), "Desarrollo Endógeno, ¿Cuánto Sabemos?", revista económica, INIA divulga, 6 de septiembre-diciembre.
- Crosby A. (2009) Re-inventando el turismo rural. España. Laertes.
- Chávez de la Peña J. (2009) "Ecoturismo TAP. Metodología para un Turismo Ambientalmente
- Chávez Salinas Eduardo. (2002). "Desarrollo Sustentable y Ecodesarrollo". Facultad de Geografía, Universidad de La Habana, Cuba.
- Denman R. (2001). "Directrices para el desarrollo del turismo comunitario" Reino Unido. The Tourism Company WWF Internacional
- Enkerlin Ernesto C, Jerónimo Cano, Raúl A. Garza, Enrique Vogel. (1997). "Ciencia Regional y Desarrollo Sostenible", México
- García Pelayo, Manuel (1980). Las transformaciones del estado contemporáneo, Alianza editorial, Madrid.
- Martínez B. (2007) "Los canales de distribución en el sector turístico". España. ESIC. E
- Martín I.(2008). "Dirección y gestión de empresas del sector turístico". España. Editorial Síntesis.
- Morales D. (2007) "Financiamiento Turístico, fuentes internas y externas". México. Editorial Trillas.

- Parra E. (2006) "Gestión y Dirección de Empresas Turísticas". España. Editorial McGraw Hill
- Plan Nacional de Turismo (PLANDETUR 2020)
- Plan Nacional para el Buen Vivir (PNPV 2013-2017)
- Picazo C. (2008) "Asistencia y guía a grupos turísticos", España. Editorial Síntesis
- Puig A. (2006). "Los nuevos negocios Turísticos" Argentina. Valleta Ediciones
- Revista Conyuntural INEC-Análisis: Sexta Edición: Enero 2013
- <http://www.ilam.org/index.php/es/talleres/materiales-apoyo/143-talleres-ilam/materiales-apoyo/288-patrimonio-definiciones>
- <http://www.inpc.gob.ec/component/content/article/26>
- http://issuu.com/inpc/docs/rendici_n_de_cuentas_inpc_2013/1
- Mundial de la UNESCO sobre el Patrimonio Cultural, celebrada en México en el año 1982
- www.inpc.gob.ec
- <http://www.andes.info.ec/es/noticias/italia-devolvio-ecuador-piezas-arqueologicas-recuperadas.html>
- Contabilidad Básica de E. Fowler Newton, Ed. Contabilidad Moderna, Buenos Aires, 1977.
- Fundamentos de la Contabilidad de Mario Biondi y María C.T. de Zandona, Ed. Macchi, cuarta edición actualizada, Buenos Aires, 1991.
- <http://www.sri.gob.ec>

(Footnotes)

1 Refugio de vida Silvestre

2 Pueblos, pueblo montubio

3 Todos estos pueblos son de nacionalidad Kichwa