

Diseño de una propuesta de programa turístico de familiarización para operadores franceses emisores hacia Ecuador orientado a la mitigación de percepciones de riesgo y crisis del destino

PROBLEMA

Las alertas emitidas por el Ministerio de **Europa y Asuntos Exteriores de Francia** tras la crisis de seguridad de 2024 en Ecuador influyeron en la percepción del riesgo de los operadores franceses, generando cancelaciones de viajes y afectando la confianza para la comercialización del destino en el mercado francés. Esta situación fue identificada por la **Embajada del Ecuador en Francia**.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de programa turístico de familiarización mediante la metodología **Design Thinking** para la mitigación de las percepciones de riesgo y crisis del destino en los operadores franceses emisores hacia Ecuador.

PROPUESTA

La propuesta se desarrolló partiendo de las necesidades y percepciones de los operadores franceses y del mercado francés. Como resultado, se diseñó **Ecuador Brilla Auténticamente**, un programa de familiarización de 14 días y 13 noches que combina experiencias turísticas, información contextualizada, protocolos de seguridad y espacios de comercialización para fortalecer la confianza en Ecuador como destino.



RESULTADOS

Programa de familiarización diseñado para 8–12 operadores turísticos franceses, con una duración de 14 días y 13 noches, que integra:

- 5 fases de confianza: Informar, Comprobar, Contrastar, Inspirar y Consolidar.
- Destinos: Quito, Amazonía, Guayaquil, Salinas, Galápagos y Cuenca.
- Seguridad integral: protocolos de seguridad física, vial, alimentaria, en actividades y médica.
- Acompañamiento especializado: guías francófonos y articulación con actores locales.
- Comercialización: 4 ruedas de negocios y encuentros con actores del sector.
- Seguimiento: taller de cocreación y mecanismos post-viaje.



CONCLUSIONES

- La redefinición del problema permitió orientar la propuesta hacia la reducción de la incertidumbre mediante evidencia, experiencia directa y articulación de actores.
- Los insights obtenidos se tradujeron en un programa estructurado en cinco fases de confianza, que integra experiencias turísticas, protocolos de seguridad y oportunidades de comercialización.
- La implementación de Ecuador Brilla Auténticamente requieren coordinación interinstitucional entre el sector público y privado, mediante la articulación de entidades públicas, gobiernos locales y empresas turísticas.