

# GUÍA

## DE BUENAS PRÁCTICAS DE

# SEGURIDAD

## EN LAS OPERACIONES TURÍSTICAS

**CONSETUR**



Introducción	3
Justificación	7
Guía de buenas prácticas de seguridad en las operaciones turísticas	10
Medidas de seguridad con perspectiva de género	15
Medidas básicas de autoprotección en seguridad	17
Medidas para turistas que utilizan vehículos de alquiler	21
Medidas para turistas que utilizan transporte público	23
Bibliografía	24

# contenido

# Introducción

---

La Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR), representa la unión de seis instituciones: Ministerio de Seguridad Pública, Instituto Costarricense de Turismo, Ministerio Público, Organismo de Investigación Judicial, Embajada de los Estados Unidos de América y Cámara Nacional de Turismo, ha diseñado una "Guía de buenas prácticas de seguridad en las operaciones turísticas" en aras de apoyar la gestión que realizan las empresas operadoras de servicios turísticos en materia de seguridad. Esta guía se compone de prácticas operativas empresariales, algunas de ellas con una perspectiva de género, así como una serie de medidas básicas de autoprotección dirigidas a las personas turistas.

Esta guía se construye con base en la experiencia y trayectoria de más de 20 años de profesionales en el tema de la seguridad turística tanto a nivel nacional como internacional y que representan a los sectores público-privado. Este trabajo reúne una base técnica necesaria y adecuada para ser integrada por prestadores de servicios turísticos en su operación diaria, a efectos de incrementar la seguridad de sus clientes; y así, mejorar la imagen de su organización y del país como destino. Estas medidas son un documento vivo, que irán adecuándose a las necesidades de la actividad turística y que la realidad nacional requiera.

Es de importancia resaltar que, la implementación de estas medidas no conlleva inversión financiera por parte del empresariado, sólo se requiere el compromiso y la voluntad de integrar esta guía en la operación diaria como parte de su política corporativa.



Sin embargo, este último sector desempeña un rol protagónico y trascendental en la implementación de medidas de gestión de los riesgos que enfrentan las personas turistas, así como su socialización ante ellas, por el nivel de alcance y cobertura que tiene con esta población, al atender al 100% de las personas visitantes que llegan a cualquier destino turístico.

Desde un enfoque más integral, el Instituto Internacional de Estudios de Seguridad Global (INISEG) ha concebido la seguridad turística como “un conjunto de medidas a nivel social, político y económico que permiten que la actividad turística reine en un entorno de tranquilidad y confianza”. (Instituto Internacional de Estudios en Seguridad Global, s.f.). Esta definición refuerza que, la seguridad turística no es un tema únicamente policial, se ve enriquecida por aspectos novedosos tales como:

- SEGURIDAD MÉDICA
- SEGURIDAD INFORMATIVA
- SEGURIDAD ECONÓMICA
- SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Producto de la complejidad que rodea no sólo la labor en materia de seguridad sino la realidad que enfrentan las personas turistas, es de suma importancia valorar hechos concretos, los factores de riesgo y el contexto en el cual se desenvuelven, por ello, a manera de visión conclusiva y diremos que la seguridad turística es:

“

...el conjunto de medidas, condiciones objetivas y percepciones existentes en el ámbito social, económico y político de un destino turístico, que permiten que la experiencia turística se desarrolle en un entorno de libertad, confianza y tranquilidad y con la mayor protección física, legal o económica para los y las turistas y sus bienes y para quienes contraten servicios turísticos en dicho destino ”.

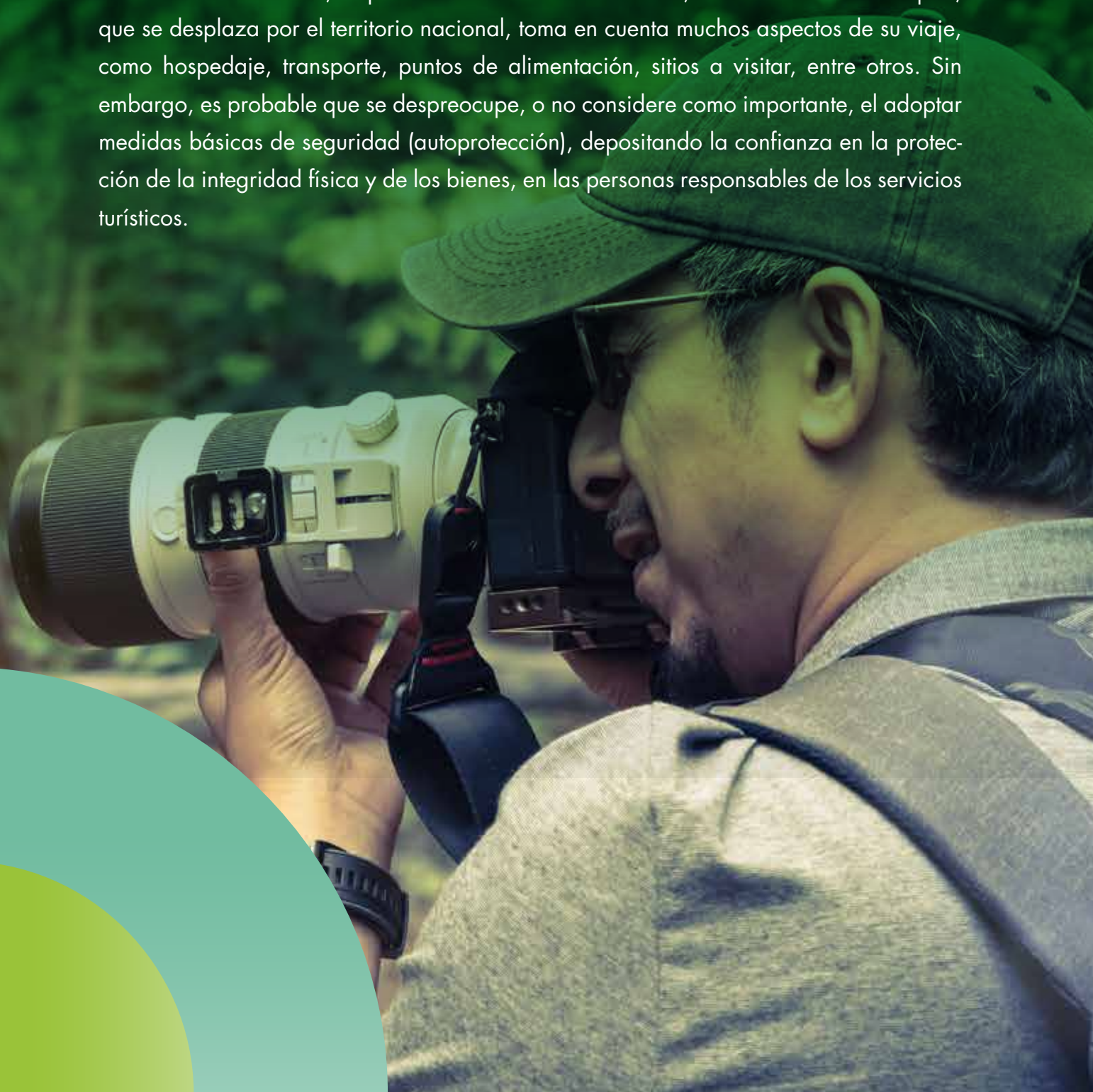
(García & Delgado)

”

Tomando como referencia las definiciones transcritas, así como el auge que la actividad turística ha tenido en Costa Rica, es indispensable introducir el concepto integral de seguridad como un componente esencial del enfoque de calidad turística a que aspira nuestro país.

# Justificación

Cuando entendemos el carácter integral que debe tener un buen servicio dirigido a la persona turista, es indispensable incorporar una visión amplia de dichos servicios, lo que obliga a tener en cuenta también el bienestar de su cliente en lo que a seguridad se refiere. En este sentido, la persona en condición de turista, sea nacional o extranjera, que se desplaza por el territorio nacional, toma en cuenta muchos aspectos de su viaje, como hospedaje, transporte, puntos de alimentación, sitios a visitar, entre otros. Sin embargo, es probable que se despreocupe, o no considere como importante, el adoptar medidas básicas de seguridad (autoprotección), depositando la confianza en la protección de la integridad física y de los bienes, en las personas responsables de los servicios turísticos.



Cuando se hace turismo, las personas se encuentran fuera de su área de confort y control, colocándoles en una condición de indefensión en comparación con las personas residentes o prestadoras de servicios en el destino turístico. Esta situación se agrava cuanto la persona turista es extranjera, ya que reúne condiciones que le hacen aún más vulnerable, por lo tanto, requiere una mayor atención y sensibilización por parte del personal encargado de atender a esa persona turista, todo con la finalidad de eliminar o reducir el riesgo de sufrir eventuales incidentes. Tenga presente que **una persona turista informada, tiene la oportunidad de tomar mejores decisiones.**

La ocurrencia de hechos delictivos graves como los lamentables homicidios de cuatro mujeres en condición de turista, entre los años 2018 y 2020, estos y otros eventos graves, han contribuido en afectar la imagen de seguridad que mantenía nuestro país. En el caso de los Estados Unidos de América, modificó su calificación de riesgo, pasando nivel 1 a nivel 2 en el mes de enero del año 2020, en virtud de la prevalencia de eventos delictivos que se venían presentando en el territorio nacional. Este daño en la imagen del país, tiene un impacto negativo en la actividad turística y por ende afecta de forma directa la economía nacional. Estos eventos gravísimos, adquieren mayor notoriedad internacional, sobre todo por la imagen que ha ostentado Costa Rica como destino turístico, el clima de seguridad y paz social que lo ha caracterizado para con los visitantes.



El compromiso y la participación de alianzas público – privadas son vitales para dar respuesta a esas necesidades que rodean al turista y que, al ser atendidas con una visión preventiva, poniendo la persona en el centro de la actividad que cada quien desarrolla, se lograrán resultados positivos de bienestar, satisfacción y confianza entre el sector que brinda sus servicios y la población que visita los diferentes destinos.

La implementación de buenas prácticas de seguridad en las operaciones turísticas como una política corporativa, deben ser adecuadas a las condiciones y vulnerabilidades que presentan las diferentes poblaciones que reciben sus servicios. Es indispensable integrar y sensibilizar a todas las personas miembros de la organización, sobre el rol protagónico que cada uno cumple en la seguridad turística. De forma directa, a través de la ejecución de sus tareas y de forma indirecta, mediante la divulgación de medidas de autoprotección, que disminuyan los factores de riesgo, aumentando así la seguridad y satisfacción de la experiencia de viaje, reflejando un mejoramiento en la imagen de la empresa, el destino y del país en general.

A woman with brown hair tied back, wearing a grey zip-up hoodie and a backpack, is looking through black binoculars. She is smiling and looking upwards. The background is a lush green forest with many trees and foliage. The text is overlaid on the right side of the image.

# Guía de buenas prácticas de seguridad en las operaciones turísticas

A continuación, se detallan una serie de medidas básicas de seguridad que toda persona empresaria debe tomar en cuenta para la protección de sus clientes.



1

Promover por parte de las personas turistas y del equipo de colaboradores la utilización de la aplicación OIJ CR Safe, la cual brinda información sobre las condiciones de seguridad de las diferentes zonas geográficas del país, además permite realizar llamadas de emergencia al sistema 9-1-1.

Disponible en [App Store](#) | [Google Play Store](#)

2

Asumir un compromiso real, implementando en la operación diaria de la organización, una **política de seguridad** que mitigue los riesgos potenciales que enfrentan las personas turistas, sean estos naturales o antrópicos (riesgos provocados por acción del ser humano).

3

Toda empresa turística, desde el nivel de gerencia o administración, así como todo el personal operativo, debe conocer los riesgos que puede enfrentar una persona turista tanto a lo interno como en la zona donde se encuentra, con la finalidad de poder informar a sus clientes y reducir las probabilidades de ocurrencia.



4

Desarrollar un programa dirigido al personal, para que de forma continua se realice un análisis, evaluación y reformulación de acciones en el manejo de los riesgos internos y externos que atentan contra la seguridad

**5** Diseñar, implementar y mantener un proceso de **socialización de información en materia de seguridad**, que permita adoptar medidas de autoprotección y así reducir los factores de riesgo a los que se exponen al realizar actividades no reguladas, visitar zonas inseguras, así como la interacción con personas ajenas a su núcleo de confianza. En este sentido es indispensable que el empresariado seleccione y capacite personal idóneo y de confianza, para el cumplimiento de esta misión.

---

**6** Gestionar el **estudio y análisis de las habilidades humanas** en los procesos de contratación de personal y colaboradores directos e indirectos de la empresa, cumpliendo con el marco legal vigente.

---

**7** Implementar a lo interno de cada empresa, **un protocolo de actuación en situaciones de riesgo**, que incluya atención, acompañamiento y asistencia al turista.

---

**8** Establecer y mantener una estrecha coordinación con las autoridades administrativas y de primera respuesta locales, que permita el asesoramiento, el apoyo y retroalimentación en el manejo de la seguridad integral del destino.

---

9

Implementar un código de conducta para el equipo de colaboradores en su interacción con las y los clientes, con la finalidad de evitar los abusos de confianza, así como conductas no deseables por parte de las personas colaboradoras.

---

10

Fomentar a nivel local, la conformación e integración de prestadores de servicios en una red de seguridad turística, donde se aborde de manera integral los temas de prevención, control y asistencia a las personas turistas.

---

11

Mantener a todas las personas colaboradoras actualizadas y capacitadas sobre delitos cibernéticos y fraudes electrónicos, así como diseñar los controles internos necesarios y una adecuada administración de plataformas, software, hardware y redes sociales.

---

12

Fortalecer los vínculos de confianza con la persona turista, contar con información sobre el plan de viaje, salida, lugares a visitar, así como las horas estimadas, todo esto permite a las autoridades poder ofrecer una respuesta oportuna en caso de ser requerido.

---

13

Mantener actualizado un plan de emergencias, acorde a la zona geográfica en que opera, y socializarlo tanto con el personal, como con las personas turistas que atiende.

---

13



**14**

Para los servicios turísticos que corresponda, deberá realizar un control en el proceso de registro de las personas, en cumplimiento de la normativa establecida. Esta medida favorece la protección de la integridad física y patrimonial de sus clientes y personas colaboradoras, así como la cobertura de la responsabilidad civil de la empresa.

**15**

Elaborar un plan de contingencia para la atención y abordaje de las personas turistas que pueden verse afectadas en momentos de conflicto social a lo interno del país.

**14**

# Medidas de seguridad con perspectiva de género



RED

**SO  
FIA**

**1**

**Asignar personal femenino con cualidades idóneas para el abordaje de este segmento de población turista, que genere confianza al brindar información sobre las condiciones de seguridad.**

**2**

**Establecer dentro de la operación de la empresa, una línea de comunicación directa entre el personal asignado y la turista, para brindar respuesta inmediata y personalizada en caso de ser requerida.**

**3**

**Implementar sanciones a personas colaboradoras o proveedoras en casos de conductas o comportamientos impropios que vayan en detrimento de la dignidad de las mujeres.**

**4**

**Asignar recintos o espacios en el interior de las instalaciones donde haya un mayor control visual por parte del personal operativo de la organización, lugares cercanos a la recepción preferiblemente.**

**5**

**Adoptar como parte de su operación diaria, brindar recomendaciones en materia de autoprotección, con la finalidad de reducir los factores de riesgo que las pueden afectar.**



# Medidas básicas de autoprotección en seguridad

Su seguridad y bienestar nos interesa mucho, en este país hay un claro compromiso y trabajamos para garantizar sus derechos y libertades, contar con su apoyo contribuye a lograrlo. Tome en cuenta las siguientes medidas de autoprotección a la hora de realizar sus actividades.

---

**1** Al abordar y viajar en transporte público o privado, mantenerse expectante de las condiciones del entorno, estar vigilante en todo momento de sus pertenencias.

---

**2** Infórmese de las condiciones que ofrecen los lugares que pretende visitar, y las horas idóneas para su acceso y disfrute.

---

**3** Evite caminar a solas en horario nocturno. Coordine con el personal de confianza donde se hospeda, el transporte seguro que le permita llegar a su destino.

---

**4** Maneje su información confidencial de ubicación, planes y condiciones de viaje, con mucha precaución en su interacción con personas desconocidas, así como en redes sociales, aún más si viaja sola.

**5**

Tenga cuidado con los mensajes que una actitud muy amistosa o de confianza puedan generar. Muchas situaciones de riesgo o de abuso de confianza se generan a través de la percepción errónea de este tipo de interacción.

---

**6**

Prefiera los horarios diurnos y contar con acompañantes de confianza o proveedores de servicios turísticos certificados para realizar las actividades en la zona que visita.

---

**7**

De ingerir bebidas con contenido alcohólico, o alguna sustancia que pueda alterar el uso de sus facultades, debe asegurarse de mantener el control personal y del entorno donde se encuentra. Si viaja sola, no acepte bebidas o comida de desconocidos y prefiera empaques sellados.

---

**8**

En Costa Rica como en cualquier país del mundo, si es víctima de un evento criminal, ofrecer resistencia incrementa los niveles de violencia y la posibilidad de accidentes y daños mayores.

---

**9**

Denuncie ante la gerencia de la empresa turística, cualquier trato irrespetuoso que reciba por parte del personal.

---

**10**

Solicite en la recepción de la empresa turística, información sobre la zona a visitar y evite realizar esa consulta a extraños.

**11**

Mantenga informados a sus familiares y amistades cercanas sobre sus planes de viaje y los cambios en el itinerario para poder brindarle asistencia ante cualquier eventualidad. Asimismo, es recomendable que su operador de servicio turístico conozca el itinerario del día, para dar una respuesta oportuna de ser necesario.

**12**

Evite portar grandes cantidades de dinero en efectivo o exhibir objetos de valor, utilice las cajas de seguridad en los lugares donde se cuente con ellas.

**13**

Cuando deba desplazarse grandes distancias, cerciórese que su vehículo se encuentre en condiciones óptimas de circulación, combustible, presión de las llantas, entre otros. Es importante contar con un seguro por si sucede alguna situación en carretera, y así evitar aceptar ayuda de personas desconocidas.

**14**

A la hora de disfrutar de la playa es importante cuidar en todo momento sus pertenencias.

**15**

Haga de su viaje una experiencia confortable, lleve solo los bienes que son indispensables para su disfrute.

**16**

Considere la diferencia cultural con respecto a su país de origen, procure vestir un estilo similar al local para evitar llamar la atención.



**19**

17

Si va a realizar actividades de aventura, contrate los servicios de empresas certificadas, con coberturas y seguros adecuados para responder ante una emergencia.

18

Acatar las indicaciones de las autoridades policiales debidamente identificadas y de las señalizaciones oficiales durante su estadía en el país.

19

Para mayor información sobre el destino turístico visite las páginas oficiales. Regístrese con la embajada o consulado de su país. En caso de una emergencia marque el 9-1-1.

20

Toda multa se cancela en el sistema bancario estatal, no directamente a la persona funcionaria que le aborda. En Costa Rica es delito dar dinero a un funcionario público para evitar una multa.

21

En actividades acuáticas infórmese sobre los riesgos que presenta el lugar, como las corrientes de resaca y crecidas repentinas de los ríos.


22

Al seleccionar su hospedaje, preste atención a las condiciones de seguridad que ofrece y, si viaja sola, revise las valoraciones que otras mujeres han realizado sobre el lugar en Internet.

23

Hágale caso a sus instintos, si ve una situación sospechosa es posible que lo sea. Si siente que alguien en particular o una persona extraña está siguiéndole, molestando o halagando de manera incómoda, no deje de confiar en sus instintos, **atrévase a decir que no** y mantenga la calma, ingrese al lugar público más cercano donde haya más gente, o tome un transporte seguro con rumbo a su hospedaje o llame al 9-1-1.

20



## Medidas para turistas que utilizan vehículos de alquiler



**1** Tenga especial cuidado con sus artículos personales y de valor como: pasaporte, tarjetas de crédito, dinero, joyas, dispositivos electrónicos, entre otros y pórtelos siempre con usted.

**2** Si tiene algún desperfecto en el vehículo, o un neumático desinflado:

- a.** No pare hasta que llegue a un lugar seguro.
- b.** Nunca acepte ayuda de extraños en carretera.
- c.** Pida asistencia a la empresa proveedora del servicio.
- d.** Manténgase en el interior del vehículo y con las puertas aseguradas.

---

**3**

Prevenga ser víctima de la pérdida de sus bienes. Dejar objetos de valor en el interior del vehículo, es una práctica que incentiva el robo y el consiguiente daño al mismo, evite contratiempos.

**4**

Estacione su vehículo en un lugar seguro, con la finalidad de mantener un control visual en todo momento.

---

# Medidas para turistas que utilizan transporte público

1

Tenga cuidado con sus artículos personales y de valor como: pasaporte, tarjetas de crédito, dinero, joyas, dispositivos electrónicos, entre otros, pórtelos siempre con usted.

2

Colocar las maletas en los compartimentos superiores de los autobuses, brinda comodidad, sin embargo, ante el mínimo descuido podrían robarle sus pertenencias.

3

Mantenga sus pertenencias siempre con usted y a la vista. Dejar su equipaje en manos de personas extrañas es una mala decisión.

# Bibliografía

García, J. J., & Delgado, M. A. (s.f.). Dialect plus.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562552>

Instituto Internacional de Estudios en Seguridad Global. (s.f.). Seguridad al día.

Obtenido de <https://www.iniseg.es/blog/seguridad/seguridad-turistica-su-importancia-y-proyeccion/>



# CONSETUR

