UNIVERSIDAD DEL AZUAY

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

Diseño de un observatorio turístico en la provincia de Santa Elena para el turismo de sol y playa

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN PLANIFICACIÓN TURÍSTICA.

AUTOR: Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó

DIRECTORA: Mst. Narcisa Ullauri Donoso

Cuenca- Ecuador

2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a nuestro Padre Celestial, a mi esposa Maite, a mis hijos Diego y Taís y a mi familia en general.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad del Azuay, a cada uno de los docentes de la Maestría de Planificación Turística II Versión, a mi tutor el máster Narcisa Ullauri Donoso y al Tribunal de Grado, Econ. Luis Mario Cabrera e Ing. Xavier Ortega.

Es importante reconocer el apoyo a este trabajo de varios actores del turismo de Santa Elena que a través de las continuas conversaciones mantenidas han permitido reflejar la mejor manera de diseñar un observatorio, un agradecimiento especial a la Dirección Provincial de Turismo, ahora Oficina Técnica de Turismo, que estuvo liderada inicialmente por la Lcda. Viviana Gómez Proaño, así como también a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por facilitar la información levantada en el monitoreo y seguimiento a los resultados de la capacidad de carga turística por los estudiantes de las carreras de Administración en Turismo y Gestión y Desarrollo Turístico.

RESUMEN

El turismo en la provincia de Santa Elena se ha convertido en un sector de gran relevancia apoyado no solo por las políticas gubernamentales, sino también con iniciativas por parte de empresarios y comunidades. La planificación turística se ha consolidado como la mejor herramienta para el desarrollo acertado y sostenible de la actividad apuntando hacia los objetivos establecidos en el Plan Nacional del Buen Vivir, siguiendo los lineamientos del PLANDETUR 2020, y acogiendo a la vez las recomendaciones basadas en la realidad donde el turismo surge. Una de las necesidades palpables se fundamenta en la carencia de información confiable disponible acerca de las características de la demanda respecto a la oferta del turismo de sol y playa, producto estrella de la provincia, datos que respalden la toma de decisiones pertinentes para cada uno de los actores que integran este amplio sector. El presente artículo muestra algunos resultados alcanzados dentro de la investigación con la aplicación de acciones emprendidas para el diseño de un observatorio turístico direccionado al turismo de sol y playa en Santa Elena monitoreadas a través del establecimiento de una línea base, de directrices de un sistema de gestión de información turística, y del establecimiento del perfil de la demanda nacional.

Palabras Clave: Observatorio turístico, Turismo de Sol y playa, perfil, demanda nacional

ABSTRACT

Tourism in the province of *Santa Elena* has become a sector of great importance, which has been not only supported by government policies, but also by the initiatives of businessmen and communities. Tourism planning has become the best tool for successful and sustainable development of the activity aiming towards the objectives set in the National Plan for Good Living, by following the guidelines established by PLANDETUR (Strategic Development Plan for Sustainable Tourism in Ecuador) 2020 , while accepting at the same time, the recommendations based on reality where tourism arises. One of the tangible needs is based on the lack of reliable information available about the characteristics of the demand in respect to the Sun and Beach tourism offer; which is the leading product of the province. This data is significant to support decision-making for each of the actors that make up this vast sector. This paper shows some results obtained in the investigation through the application of actions taken to design a tourist observatory targeted to the Sun and Beach tourism in *Santa Elena*, and monitored through the establishment of a base for the guidelines of a management system for tourist information, and by the establishment of the profile of domestic demand.

Keywords: Tourist Observatory, Sun and Beach Tourism, Profile, Domestic Demand

Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTO iii
RESUMEN iv
ABSTRACT v
ÍNDICE DE CONTENIDO vi
ÍNDICE DE TABLAS vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS viii
1. INTRODUCCIÓN 1
2. CAPÍTULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS 3
3. CAPÍTULO 2: RESULTADOS 13
4. CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN 26
5. CONCLUSIONES 29
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 30
7. ANEXOS 31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Servidores turísticos en lugares mayor afluencia 5
Tabla 2: Afluencia turística carnaval 2012 sitios de estudio 6
Tabla 3: Muestra de servidores turísticos 8
Tabla 4: Muestra de turistas.....9
Tabla 5: Afluencia de turistas de sol y playa en balnearios de estudio 24
Tabla 6: Resumen del Perfil del turista de sol y playa de la provincia de Santa Elena..... 25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución de los servidores turísticos en los balnearios de estudio.....5
Gráfico 2: Turistas presentes en el carnaval 2012 en balnearios de estudio.....6
Gráfico 3: Estructura Orgánica 18
Gráfico 4: Sistema de Gestión de Información Turística 23
Gráfico 5: Comparación afluencia de turistas de sol y playa en carnaval 2010 – 2012..... 24

Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó
Trabajo De Graduación
Mst. Narcisa Ullauri Donoso
Septiembre 2015

DISEÑO DE UN OBSERVATORIO TURÍSTICO EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL TURISMO DE SOL Y PLAYA

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que incide directamente en los ámbitos económico, social y ambiental, repercutiendo favorablemente en el desarrollo de los países, razón por la cual se ha constituido como el eje dinamizador de economías a escala mundial, basando siempre su progreso en la participación estratégica y oportuna de los sectores público, privado y comunitario. Para el alcance del máximo avance en la industria turística es necesaria la planificación constante direccionada hacia la sostenibilidad de los recursos empleados, la misma que debe fundamentarse en información estadística de primera mano coadyuvando a la toma de decisiones acertadas en base a las tendencias del mercado, los requerimientos de la demanda, así como también a la satisfacción de las expectativas que desean experimentar los visitantes de un destino turístico.

Los observatorios turísticos se constituyen en un proyecto del Ministerio de Turismo que pretende "periódicamente obtener indicadores prácticos del comportamiento turístico en las provincias ecuatorianas, por ejemplo, número de visitantes por períodos, eventos especiales, ocupación de establecimientos de alojamiento, gasto promedio, evolución del turismo sostenible, entre otros". (PLANDETUR 2020, 2007) La idea de los observatorios es convertirlos en una red nacional a través de un sistema que "podrá dar seguimiento a la evolución del turismo sostenible en los destinos y a nivel nacional, pues deberán tener parámetros homogéneos de aplicación. Por otra parte, se debería llevar a cabo el seguimiento e información sobre líneas de productos (ecoturismo, turismo comunitario, MICE, etc.) con la finalidad de permitir una actualización continua de los planes gremiales (ASEC, FENACAPTUR, FEPTCE, etc.); y de conocer el impacto, la contribución, el grado de sostenibilidad de los proveedores, e información para el desarrollo de nuevos productos". (PLANDETUR 2020, 2007)

La investigación tiene como objetivo general "Diseñar un Observatorio Turístico en la provincia de Santa Elena para el turismo de sol y playa a través de la coordinación entre la Dirección Provincial de Turismo y la Universidad Estatal Península de Santa Elena, que permitan el direccionamiento sostenible de su planificación y toma de decisiones". El diseño de un observatorio turístico en la Provincia de Santa Elena facilita la obtención de datos

relevantes, permitiendo consolidar el desarrollo de la actividad en este destino, estableciendo un espacio que genera investigación continua y pertinente de este fenómeno social, intercambio de experiencias en la relación oferta-demanda, y que se complementa con la publicación de boletines informativos de los resultados obtenidos en su accionar.

La investigación se centra en cinco balnearios de uso tradicional (mayor afluencia) en la zona de estudio, con lo cual se busca alcanzar los siguientes objetivos específicos:

a. Establecer la línea Base de Investigación para el Observatorio Turístico.
b. Diseñar un sistema de gestión de información turística basada en la oferta y la demanda.
c. Establecer el perfil de la demanda nacional basado en la oferta de sol y playa de la provincia de Santa Elena.

El accionar de un observatorio de este tipo debe poseer un equipo técnico de trabajo multidisciplinario y multisectorial, con atención permanente durante todo el año, principalmente en los períodos de mayor demanda respecto a la modalidad de sol y playa, de esta manera se da respuesta a la hipótesis planteada ¿el diseño de un observatorio turístico en la provincia de Santa Elena permitirá una adecuada planificación en el turismo de sol y playa?

2. CAPÍTULO 1: MATERIALES Y MÉTODOS

El Observatorio Turístico propuesto tiene como zona de estudio la provincia de Santa Elena (3,762.8 km^2.), la misma que incluye 3 cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena (capital), se prevé su ubicación estratégica en la Universidad Estatal Península de Santa Elena como centro de estudio superior. La provincia pese a estar considerada entre las primeras cinco provincias que presentan mayor concentración de la demanda extranjera a nivel país y ocupar el tercer lugar de aquellas que concentra la mayor demanda nacional (La experiencia turística en el Ecuador, Ministerio de Turismo, 2012), no cuenta con datos propios y confiables que permitan tomar decisiones trascendentales, desarrollar propuestas de investigación, monitoreo y evaluación respecto al accionar de la actividad, motivo por el que, la gestión y planificación turística en la modalidad de sol y playa, se ve limitada en la programación de nuevas acciones que propendan a mejorar el posicionamiento de este destino.

El Plan Nacional del Buen Vivir identifica los problemas y necesidades que aborda el turismo en la matriz de tensiones y problemas de la Zona 5 a la que pertenece la Provincia de Santa Elena, señalando dentro del contexto de "Economía Social y Solidaria" al objetivo 8 que se refiere a "Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible", especificando en el eje de Matriz Productiva el "Turismo de la Ruta Spondylus, Galápagos y temático", el mismo que se relaciona directamente con el accionar de la actividad objeto de estudio en la provincia en cuanto al producto estrella de sol y playa. Así también se relaciona con el objetivo 10 que hace referencia "Al impulso a la transformación de la matriz productiva", cuya meta a priorizar es el incremento "en los ingresos por turismo sobre las exportaciones de servicios totales", enfatizando sus esfuerzos en el ecoturismo, turismo cultural, comunitario, convencional, de playa, montaña y aventura, que tributa a construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad, impulsando la transformación de la matriz productiva.

La idea de los observatorios turísticos es relativamente nueva en el país, solamente se tienen algunas experiencias que publica la web del Ministerio de Turismo en cuanto a Galápagos, así como iniciativas de universidades como el caso de la Universidad Estatal Amazónica en la ciudad de Puyo y los estudios realizados por la Universidad Estatal Península de Santa Elena respecto a afluencia turística durante la temporada vacacional de la costa ecuatoriana (Enero – Mayo).

Es importante señalar que en el ámbito internacional las experiencias sobre modelos de observatorios turísticos es amplia, existen casos en México y España que han sido creados y desarrollados para aportar no solamente datos reales que le proporcionen al sector empresarial y académico herramientas para la toma de decisiones y procesos de

planificación, sino que además se ha buscado facilitar información para todos los agentes del turismo, así como también la apertura de diálogos y debates con el fin de analizar y consensuar aspectos relevantes en cuanto al futuro de la actividad, motivo por el cual no debe considerarse el diseño de un observatorio como algo de moda en el país, ni tampoco una instancia limitada de información.

Entre los principales materiales empleados en el trabajo de investigación destacan: cámara fotográfica, laptop, fichas de levantamiento de datos, así como también las estadísticas de la temporada vacacional de la costa ecuatoriana 2012, información proporcionada por la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) principalmente para complementar el proyecto de actualización de la capacidad de carga turística ejecutado entre el 2009 y 2010 siendo director el autor del presente documento, datos que se emplearon específicamente para cumplir el objetivo específico relacionado con el establecimiento del perfil del turista de sol y playa. Para este fin el presente estudio se apoyó del componente de seguimiento y monitoreo de los resultados obtenidos en la capacidad de carga (2010, 2011 y 2012), existiendo datos de relevancia que no fueron analizados por la Universidad considerando que el primordial objetivo era verificar el número de visitantes que llegaba a cada una de las playas en estudio, su relación con los servicios ofertados (alimentación, SSHH, seguridad, entre otros) y el nivel de satisfacción de los visitantes.

Para el desarrollo de este trabajo se tomaron como referencia los balnearios turísticos de mayor afluencia en la provincia de Santa Elena: San Lorenzo y Chipipe en Salinas; Ballenita, San Pablo, Ayangue y Montañita, en Santa Elena, motivo por el cual los resultados de las encuestas aplicadas a los visitantes fueron tabuladas y analizadas por el autor, permitiendo el desarrollo de uno de los objetivos específicos estipulados, tal es el caso del perfil del turista de sol y playa, información de relevancia dentro de los observatorios turísticos. Las especificaciones relacionadas al perfil definido se basó en el período de temporada vacacional de la costa ecuatoriana registrado entre el 4 de febrero al 29 de abril/ 2012.

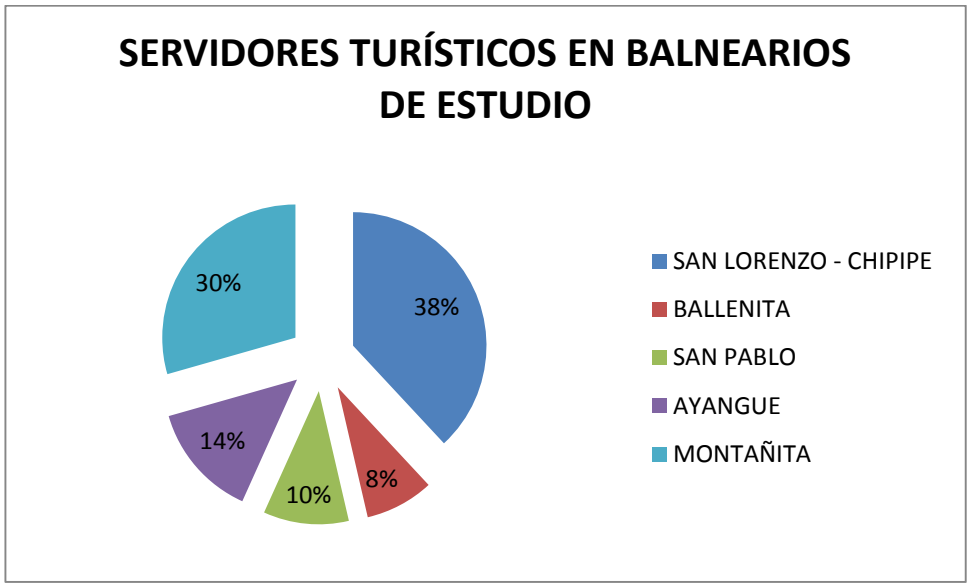
Es relevante señalar que asimismo la muestra de servidores turísticos con la que se trabajó procede de la información proporcionada por el Departamento de Turismo de Salinas (Catastro 2010), la Dirección Provincial de Turismo de Santa Elena (2011) y datos provenientes de la UPSE (Actualización de Capacidad de Carga Turística, 2009), referencias estadísticas que se utilizaron debido a que la Dirección de Turismo solamente disponía de establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo, no así de los servidores informales que poseen una representatividad considerable y que operan en la mayoría de los casos durante todo el año, obteniendo un universo de 483 establecimientos.

Tabla 1: Servidores turísticos en lugares mayor afluencia

LUGAR	# SERVIDORES	FUENTE
SAN LORENZO - CHIPIPE	184 (78 Alojam.- 106 Alim.)	Dpto. Turismo Salinas Catastro 2010
BALLENITA	40 (7 Alojam. - 33 Alim.)	Actualización CCT – UPSE 2009
SAN PABLO	50 (1 Alojam. - 49 Alim.)	Actualización CCT – UPSE 2009
AYANGUE	67 (7 Alojam. - 60 Alim.)	Actualización CCT – UPSE 2009
MONTAÑITA	142 (92 Alojam. - 50 Alim.)	Actualización CCT – UPSE 2009
TOTAL	483 establecimientos (185 alojam. – 298 alim.)	

Fuente: UPSE 2009 – Dpto. Turismo Salinas 2010

Gráfico 1: Distribución de los servidores turísticos en los balnearios de estudio



Fuente: UPSE 2009 – Dpto. Turismo Salinas 2010

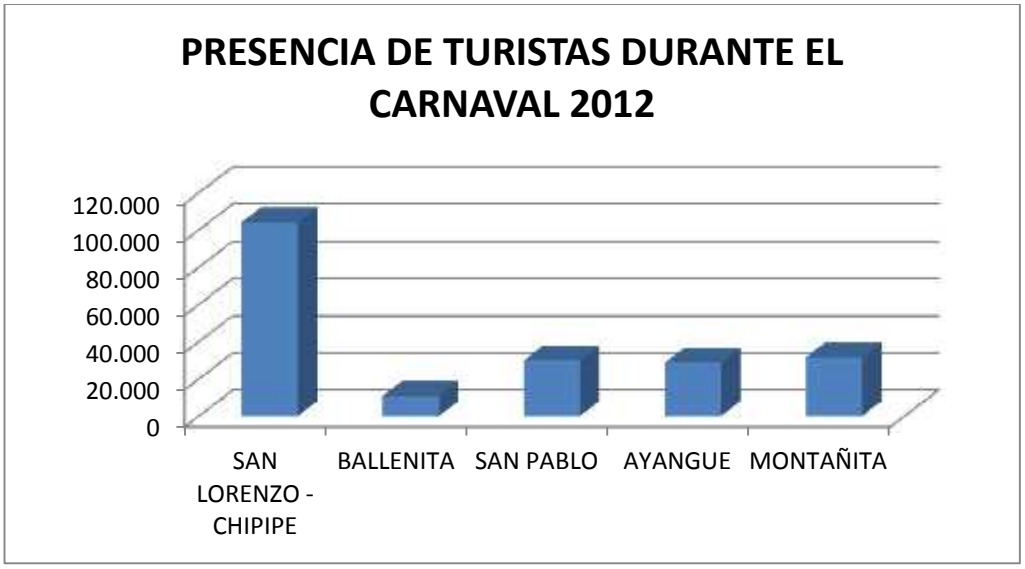
Para la selección de la muestra de los turistas, se consideraron los datos proporcionados por la UPSE relacionados con el monitoreo de afluencia turística registrada durante el carnaval 2012 en los balnearios identificados en la zona de estudio, generando un universo de 204.591 personas.

Tabla 2: Afluencia turística carnaval 2012 sitios de estudio

LUGAR	# TURISTAS	FUENTE
SAN LORENZO - CHIPIPE	104.006	Monitoreo de Afluencia Turística Carnaval UPSE - 2012
BALLENITA	10.715	
SAN PABLO	29.765	
AYANGUE	28.582	
MONTAÑITA	31.523	
TOTAL	**204.591**	

Fuente: UPSE 2012

Gráfico 2: Turistas presentes en el carnaval 2012 en balnearios de estudio



Fuente: UPSE 2012

El método utilizado en el muestreo para ambos casos fue el *probabilístico estratificado*, lo que significó que el universo estuvo dividido considerando los subgrupos homogéneos de acuerdo a los lugares, existiendo un total de 5 sitios empleados para la investigación, los cuales mantuvieron un orden de localización desde Salinas hasta el norte de Santa Elena. El mecanismo de sorteo aplicado fue el proporcionado a través del programa STATS, obteniéndose de esta manera la muestra, que en el caso de los servidores turísticos resultó en 219 encuestas, mientras que en los turistas llegó al resultado de 399, valor al que se aplicó la fórmula de la fracción muestral (n/N) para identificar la proporción que se ejecutaría en cada balneario de estudio.

En base a lo especificado se detalla el procedimiento del muestreo estratificado que consiste en dividir a toda la población en diferentes subgrupos o estratos para luego seleccionar aleatoriamente a los sujetos en forma proporcional:

1. El criterio de estratificación de los balnearios y servidores se determinó por cada lugar de estudio.
2. El registro de los establecimientos y la afluencia de turistas que integran cada uno de las 5 playas mantiene un orden de localización desde Salinas hasta el norte de Santa Elena.
3. Se calculó el tamaño muestral (n):

$$n = \frac{\mathrm{N}}{\mathrm{e}^2 \ \mathrm{N} - 1 \ + 1}$$

a) Servidores turísticos

$$n = \frac{483}{0{,}05^2 \ \ 483 - 1 \ + 1}$$

$$n = \frac{483}{0{,}0025 \ \ 482 \ + 1}$$

$$n = \frac{483}{2{,}205}$$

$$n = 219{,}04$$

El tamaño muestral es de **219** servidores turísticos.

3.a.1 La fracción muestral es:

$$f = \frac{\mathrm{n}}{\mathrm{N}}$$

$$f = \frac{219}{483}$$

$$\boldsymbol{f = 0{,}4534}$$

Tabla 3: Muestra de servidores turísticos

BALNEARIO	ELEMENTO x FRACCIÓN	N° A APLICAR
SAN LORENZO - CHIPIPE	184 x 0,4534	84
BALLENITA	40 x 0,4534	18
SAN PABLO	50 x 0,4534	23
AYANGUE	67 x 0,4534	30
MONTAÑITA	142 x 0,4534	64
TOTAL		**219**

Fuente: UPSE 2009 – Dpto. Turismo Salinas 2010

b) Turistas

$$\frac{204591}{0{,}02^2 \ \ 204591 - 1 \ + 1}$$

$$n = \frac{204591}{0{,}0004 \ \ 204590 \ + 1}$$

$$n = \frac{204591}{82{,}836}$$

$$n = 2469{,}83$$

El tamaño muestral es de **2470** turistas

3.b.1 La fracción muestral es:

$$f = \frac{\mathrm{n}}{\mathrm{N}}$$

$$f = \frac{2470}{204591}$$

$$\boldsymbol{f = 0{,}012073}$$

Tabla 4: Muestra de turistas

ESTRATO	ELEMENTO x f	CUPO
SAN LORENZO - CHIPIPE	104006 x 0,012073	1256
BALLENITA	10715 x 0,012073	129
SAN PABLO	29765 x 0,012073	359
AYANGUE	28582 x 0,012073	345
MONTAÑITA	31523 x 0,012073	381
TOTAL		**2470**

Fuente: UPSE 2012

Los resultados de la fracción muestral empleada a los segmentos de servidores turísticos y turistas que visitaron los balnearios de Santa Elena en el 2012 permitieron el uso adecuado del número de encuestas, partiendo del porcentaje que les correspondía a cada una de las playas, de esta manera se distribuyó equitativamente el levantamiento de la información. Para este fin cada fracción fue multiplicada por el valor que correspondía a los sujetos objetos de estudio cuya suma final coincidía con la muestra resultante al inicio.

Se empleó el método inductivo-deductivo y bibliográfico, se revisaron y analizaron artículos publicados en la web relacionados con los observatorios turísticos, para la realización de los gráficos e interpretación de los resultados obtenidos se emplearon tablas de dinámicas (Excel). Adicionalmente se aplicaron entrevistas a 6 actores del desarrollo turístico de la Provincia de Santa Elena (muestra no probabilística por expertos) para conocer su criterio respecto a la necesidad de contar con un observatorio turístico y los lineamientos que deberían incorporarse. Entre quienes colaboraron constan los representantes de la Dirección Provincial de Turismo, Dirección Municipal de Turismo de Salinas, Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena, Gobierno Provincial de Santa Elena, Representante del gremio hotelero y el Director de la Escuela de Hotelería y Turismo de la UPSE.

Los observatorios turísticos “son sistemas integrados de información, estudio, investigación y seguimiento del turismo en un destino” (Conde et al 2011), que se convierten en una herramienta fundamental para la planificación turística, la toma de decisiones oportunas y el mejoramiento de la competitividad del sitio de estudio, teniendo como base la información estadística de primera mano levantada a través de la oferta y la demanda. Así también Torres (2012) señala que “es un instrumento de investigación científica y de orientación técnica en cuanto a actividades turísticas, el mismo surge como respuesta a la carencia de información eficaz, veraz y oportuna para una mejor toma de decisiones por parte de los actores del turismo, así como la ausencia de investigaciones científicas en el sector turístico” descripción

que coincide con la realidad actual de la provincia de Santa Elena que muestra como una debilidad la falta de datos estadísticos que sirvan de referencia para una planificación adecuada que se sustente en información levantada oportunamente, que permita además de una coordinación con las instituciones vinculadas a la actividad, la socialización de los resultados en todos los estamentos del turismo en todos los niveles.

En el trabajo realizado por Alvarado (et al 2010) se realiza un enfoque a la gestión para la conformación de un observatorio turístico, especificando que “los procesos principales del observatorio obedecen a las demandas de los actores del turismo, las cuales se concretan en las tres categorías identificadas como relevantes o significativas (información, investigación y gestión). Por consiguiente la oferta de la que esos mismos actores son beneficiarios se concreta en productos o servicios del portafolio del Observatorio. Esa respuesta, debe evaluarse permanentemente para verificar su pertinencia y para ajustar apropiadamente las ofertas a las demandas de conformidad con el concepto de retroalimentación”. Esta apreciación muestra la importancia de la participación de cada uno de los integrantes del accionar turístico (sector público, privado y comunitario), situación que permitiría partir de sus requerimientos para el levantamiento de información, la orientación respecto a las líneas de investigación en las que se debe basar su desarrollo y el cumplimiento en la solución de los problemas y necesidades planteadas para su posterior socialización.

El documento de Diseño e implementación de un observatorio turístico en los Destinos de Manzanillo y Comala, presentado en el Congreso de Investigación Turística en la Universidad de Colima, México (2012) propone la orientación del observatorio, señalando que este “no busca entrar en colisión con otras instituciones y organizaciones que generan estadísticas de turismo, por el contrario persigue la complementariedad y coordinación con otras actuaciones de índole oficial que puedan desarrollarse para promocionar los destinos e impulsar su desarrollo y la profesionalización del sector turístico”, lo que permite orientar los lineamientos para el establecimiento del sistema de gestión de información turística, al abordar los aspectos relacionados a lo que busca medir el observatorio en una región en particular sin competir o duplicar esfuerzos con las acciones que puedan emprender el Ministerio de Turismo, así como los Gobiernos Autónomos Descentralizados a nivel provincial y cantonal, estamentos que al final serán parte imprescindible en el análisis de los datos que puedan resultar de los estudios levantados por el observatorio para la toma de decisiones.

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 menciona que “El cambio de la matriz productiva debe asentarse en el impulso a los sectores estratégicos, en la redefinición de la composición de la oferta de bienes y servicios, orientada hacia la diversificación productiva basada en la incorporación de valor agregado, en el impulso a las exportaciones y su expansión en

productos y destinos", el turismo como uno de los sectores identificados debe ser desarrollado a partir de las fortalezas que presenta cada región, Santa Elena requiere aportar con la diversificación de sus productos, para lo cual es necesario partir del estudio encaminado a identificar la situación actual y potencial como destino de sol y playa reconocido a nivel nacional e internacional. El diseño del observatorio turístico contribuirá a una planificación acorde a lo esperado en el PNBV con el fortalecimiento de esta actividad.

Bartolomé Marco (et al 2012) en su Metodología a seguir para la creación y desarrollo de un Observatorio Turístico de la provincia de Alicante (España), enfoca las principales razones por las que es imperiosa la necesidad de contar con información confiable respecto a la oferta y demanda del sitio objeto de estudio con miras a incrementar el nivel de satisfacción de los turistas basados en sus requerimientos especificando que "no queremos limitarnos simplemente a ofrecer información útil y agregada a las empresas del sector, ya que el observatorio que tratamos de poner en marcha tiene la característica de ser un proceso de investigación y de aprendizaje abierto, que conlleva necesariamente reflexión y que cuenta en todo momento con la colaboración de los principales destinatarios de los resultados", siendo importante señalar que la propuesta de este diseño plantea su ubicación en la Universidad Península de Santa Elena contribuyendo a la formación profesional de los futuros licenciados en turismo como parte del proceso de enseñanza aprendizaje que la sociedad demanda en los actuales momentos, generando, además de una investigación constante, una vinculación directa con los actores turísticos públicos, privados y comunitarios.

Hernán Gabriel en su artículo La importancia de un observatorio turístico en Provincia de Buenos Aires señala que "Es importante destacar que un observatorio que se implementa a nivel provincial debe cumplir con un conjunto de funciones relacionadas con el gobierno de ese territorio, por lo tanto los objetivos del observatorio deben estar también en sintonía con la planificación que lleve adelante el gobierno provincial como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación", documento que resalta la relevancia de la coordinación continua y permanente entre los actores del turismo, de allí el involucramiento directo en la toma de decisiones y orientaciones para el diseño del mismo, en este caso la participación de la Lcda. Viviana Gómez Proaño (inicialmente) y luego de la Ing. Paulina León Castro (posteriormente) como representantes de la anteriormente denominada Dirección Provincial de Turismo de Santa Elena, ahora Oficina de Gestión y Promoción Turística, ha sido pertinente para la presente propuesta, generando un compromiso para planificar adecuadamente el turismo en la zona de estudio a la vez que se delinean algunas de las funciones de este instrumento de gestión.

El Proyecto de observatorio de turismo para Medellín y Antioquia de López y Márquez (2012) plantea "identificar los aspectos de mayor relevancia para los gestores y los usuarios de los

observatorios analizados, además de identificar los factores clave de éxito de cada observatorio, con el fin de capitalizar las experiencias en la propuesta presente" a partir del análisis de los observatorios turísticos en el mundo, situación que se fortalece en este documento considerando la revisión de experiencias de países que han diseñado la conformación de sus propios laboratorios como el caso de Colombia, Argentina, México y España, lo cual tributa en este estudio para dar un enfoque de pertinencia, competitividad y alcance de las dependencias expuestas, planteando a su vez los sectores que formarían parte para la captación de datos confiables, así como también los lineamientos para implementar esta herramienta de gestión.

Finalmente debe resaltarse que, si bien existen artículos referentes a los observatorios turísticos, estos han contribuido al presente trabajo gracias al análisis de las experiencias vividas en diferentes lugares del mundo que han trazado dentro de sus objetivos la creación e implementación de esta herramienta de gestión para mejorar el turismo desde cada uno de sus destinos.

3. CAPÍTULO 2: RESULTADOS

El diseño de un observatorio turístico en la provincia de Santa Elena para el turismo de sol y playa busca fortalecer y orientar el desarrollo de la actividad en el área urbana y rural donde se encuentran los principales balnearios que gozan de la mayor demanda, basando su accionar en el avance sostenible y sustentable de sus recursos naturales y culturales, así como también con la participación de las entidades vinculadas al turismo a nivel provincial y cantonal, con el aporte de los representantes comunales y los servidores turísticos, creando mesas de diálogo y concertación que deriven en soluciones a las necesidades y problemas existentes como consecuencia de la afluencia en las diferentes épocas de visita.

De la misma manera el observatorio se convierte en el instrumento de investigación que, sustentado en un equipo técnico, direcciona su accionar en beneficio del patrimonio santaelenense, buscando el desarrollo potencial y sostenido del recurso playa, contribuyendo a elevar el nivel de conocimiento del comportamiento de la demanda para dar valor agregado a su experiencia, elevando el nivel de satisfacción de los ofertantes y los demandantes.

El sector económico vinculado al turismo (alojamiento, alimentación, agenciamiento y recreación en sus diversas modalidades micro, pequeña y mediana empresa) presentará su desarrollo al momento de proveer a los administradores información estadística veraz y actualizada respecto a la realidad provincial que les permita proyectar sus acciones en base a los estudios sugeridos por ellos para toma de decisiones oportunas. La ejecución oportuna de la necesidad de la oferta y demanda permitirá mejorar los ingresos y orientar su promoción hacia segmentos más especializados en el mercado interno y externo.

El pasado mes de julio del 2015, ante la convocatoria de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, se reunieron empresarios privados, comunitarios y el sector académico para definir las posibles líneas de investigación en las cuales podría contribuir la Universidad Península de Santa Elena para el fortalecimiento y avance del turismo en la provincia, obteniéndose como resultados los lineamientos que se plantean a continuación:

a. Manejo de base de datos estadísticos actualizado que involucre: inventario de establecimientos turísticos, inventario de atractivos turísticos (el último fue ejecutado en el 2006) y afluencia turística con las características sugeridas por el Ministerio de Turismo, o las que emplea en sus informes respecto a las estadísticas nacionales.
b. Diseño de productos turísticos sostenibles alternativos basados en las necesidades actuales y potenciales de la demanda tendientes a incorporar valor agregado a los productos existentes (sol y playa) y a la diversificación de una nueva oferta.

c. Capacitación de especialización en el sector turístico, con énfasis en temáticas de legalidad y constitución de emprendimientos.
d. Estudio del impacto generado en el consumo del producto sol y playa debido a la desinformación de los medios ante la presencia de fenómenos naturales (aguajes, oleajes esporádicos producto de viento proveniente de otras latitudes)
e. Estudio del impacto generado en el sector turístico como consecuencia del cambio de la modalidad educativa por quimestres en escuelas y colegios en el país.

El diseño del observatorio turístico a nivel provincial, considerando la experiencia de otros países y aquellos planteamientos a nivel nacional solucionarían directamente las tres principales necesidad planteadas en la mesa de concertación con el SENESCYT y los actores convocados.

Es relevante señalar que el Ecuador no cuenta en la actualidad con una Cuenta Satélite de Turismo (CST), que de acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (2010) se convierte en “un marco estadístico normalizado y el principal instrumento de medición económica del turismo”, y plantea en su documento Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008, publicado en el año 2010 junto a las Naciones Unidas, en su capítulo 1 Desarrollo y necesidad de estadísticas en turismo que:

> 1.5 Es esencial contar con estadísticas más abundantes y fiables para que los responsables de la formulación de políticas tomen decisiones eficaces. Sólo se podrán realizar diferentes tipos de análisis del turismo si se dispone de datos suficientes y adecuados que permitan generar estadísticas fidedignas. Esto es fundamental para evaluar los diferentes aspectos del turismo, y apoyar y mejorar la formulación de políticas y la toma de decisiones.
>
> 1.6. Las estadísticas de turismo son necesarias para elaborar estrategias de mercadotecnia, fortalecer las relaciones interinstitucionales, evaluar la eficacia y eficiencia de las decisiones administrativas, y medir el turismo en la economía nacional.
>
> 1.7. Las Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008 (Recomendaciones internacionales, 2008) se centran en las actividades realizadas por los visitantes, y en medirlas sobre la base de indicadores monetarios y no monetarios. Su objetivo es proporcionar un marco común de referencia que pueda ser utilizado por los países al elaborar estadísticas de turismo.

Estas recomendaciones tienen como objetivo “proporcionar un sistema de conceptos, definiciones, clasificaciones e indicadores que sean coherentes a nivel interno, y que faciliten el vínculo con los marcos conceptuales de la Cuenta Satélite de Turismo, los sistemas de cuentas nacionales, la balanza de pagos y las estadísticas de trabajo, entre otros”

Ante esta situación el observatorio turístico de Santa Elena se establece como el instrumento idóneo para recuperar esta fuente de datos inexistentes en la provincia, el mismo que, al estar en estrecha coordinación con los representantes del Ministerio de Turismo a través de la Oficina de Gestión y Promoción Turística, permitirá “la armonización y la conciliación de las estadísticas de turismo desde una perspectiva económica” (OMT, 2010) contribuyendo de manera significativa en la generación de datos económicos confiables que podrían ser comparados con información adicional que revele el comportamiento y la tendencia de este importante sector que forma parte de la matriz productiva del país.

Santa Elena ha demostrado ser un destino posicionado en el mercado nacional e internacional, preferido por las características variadas a lo largo de su perfil costero, sus estamentos públicos, privados y comunitarios relacionados con el sector requieren de una pronta intervención en el desarrollo del turismo que conlleve a una oportuna planificación sustentada en datos creíbles que resulten de estudios académicos validados y que respondan a dichas exigencias, fortaleciendo a su vez las iniciativas propuestas por estos actores en el poco operativo y casi desaparecido en la actualidad, Comité Técnico de Turismo de Santa Elena que agrupa a los representantes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia, Municipios de Salinas, La Libertad y Santa Elena, Parroquiales, Comunitarios y Empresarial.

Por su parte el Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible para el Ecuador – PLANDETUR 2020, plantea en su programa Sistema de Información Estratégica para el Turismo del Ecuador (SIETE) que “Una de las herramientas más importantes para una gestión planificada en general y especialmente en el campo del turismo es la información, la que debe estar disponible para todos los usos que se pueden hacer de ella, especialmente la toma de decisiones estratégicas en situaciones de crisis, la investigación, el monitoreo y la evaluación del sector”, para lo cual propone el proyecto 4 Creación de un Sistema de Observatorios Turísticos por Destinos, que se alinea directamente a la propuesta planteada y que busca la “Creación de un Sistema de Observatorios Turísticos Provinciales que otorguen periódicamente indicadores prácticos del comportamiento turístico en las provincias ecuatorianas, (por ejemplo, número de visitantes por períodos, eventos especiales, ocupación de establecimientos de alojamiento, gasto promedio, evolución del turismo sostenible, etc.)” (PLANDETUR 2020, 2007)

El diseño del observatorio en Santa Elena se convierte en una herramienta que aporta de manera beneficiosa al desarrollo turístico del país, considerando que aún el Ministerio de Turismo no se encuentra en la ejecución de este proyecto que podría resolverse con la creación y administración adecuada de este laboratorio turístico de investigación. En relación a los aspectos mencionados se establece la respectiva misión y visión del observatorio:

Misión: Proporcionar una base de datos pertinente, actualizada y consensuada, relacionada al turismo de sol y playa de la Provincia de Santa Elena a los diferentes actores del sector público, privado y comunitario, así como a los diferentes usuarios, mediante el uso de herramientas y tecnología de primera en el levantamiento de información que permita la toma de decisiones adecuadas en los aspectos de la planificación sostenible y sustentable del recurso natural y cultural inmerso en el producto ofertado.

Visión: El observatorio turístico de sol y playa de la provincia de Santa Elena es el principal referente confiable de información relacionada con el producto estrella de la zona, el mismo que en base a los resultados generados de las investigaciones brinda los lineamientos oportunos para el desarrollo sostenible del turismo de manera consensuada con los diferentes actores provinciales.

Considerando los lineamientos antes mencionados se establecen las siguientes funciones del observatorio turístico:

i) Diseño, validación y aplicación de los instrumentos (encuestas, entrevistas, fichas de observación directa) para el levantamiento de información actualizada de la realidad del turismo de sol y playa en la provincia de Santa Elena como parte del diagnóstico situacional que permitirá proyectar y comparar su evolución a través del seguimiento y monitoreo;
ii) Circunscripción de la población que formará parte del objeto de estudio, así como la selección de la muestra a encuestar o entrevistar basados en lineamientos claramente identificados y consensuados con los actores del turismo.
iii) Planificación de sesiones de trabajo con los agentes del desarrollo del sector turístico público, privado y comunitario para el establecimiento de las líneas de acción del observatorio partiendo de la identificación del comportamiento de la demanda, sus necesidades, expectativas, tendencias y evaluación de los servicios ofertados;
iv) Diseño y ejecución de estudios de mercados; benchmarking; elaboración y comercialización de la marca del destino; y demás estudios que plantee el consenso de los diferentes actores del turismo.

v) Elaboración del plan anual del observatorio mediante la discusión, análisis y toma de decisiones en coordinación con los representantes del sector público, privado y comunitario involucrados en el desarrollo del turismo;

vi) Difusión de los resultados respecto al desarrollo del turismo, su proyección y planificación para toda la población de Santa Elena, medios de comunicación y comunidad académica del sector y de la región mediante la elaboración de informes o boletines mensuales y anuales;

vii) Ejecución de eventos de debates, foros, y otros que conformen puntos de encuentro entre los sectores públicos, privados y comunitarios con enfoque académico que tribute a la generación de espacios de formación;

viii) Diseño y publicación de artículos de carácter científico en revistas indexadas y especializadas que permitan el conocimiento ante la sociedad de los principales resultados producto de las investigaciones aplicadas;

ix) Celebración de convenios marcos y específicos con instituciones públicas, privadas y comunitarias como parte de las alianzas estratégicas que contribuirán al mantenimiento del observatorio turístico;

x) Promoción de fam trips (viajes de familiarización) y press trips (viajes para la prensa) para el logro del posicionamiento de los diferentes balnearios que oferta la provincia, fortaleciendo de esta manera la promoción de los destinos.

xi) Diversificación de la oferta gastronómica de la provincia, a través del diseño de un producto que permita la recuperación de platos basados en la riqueza ictiológica del sector, así como también el posicionamiento de nuevos platos, propuesta que se complementaría directamente con el turismo de sol y playa sin dejar que disminuya su protagonismo como producto estrella.

xii) Planteamiento de políticas turísticas que beneficien el desarrollo del turismo de sol y playa, que además eleve el nivel de satisfacción de los servidores turísticos y de los demandantes del producto ofertado.

xiii) Otras que los administradores del observatorio, en base a las necesidades de los actores del turismo, lleguen a consensuar de manera objetiva para el fortalecimiento del laboratorio turístico.

Los actores que formarán parte de la discusión, análisis y toma de decisiones involucra en el sector público a: Oficina de Gestión y Promoción Turística (representación de la Coordinación Zonal 5 del Ministerio de Turismo), Dirección Provincial de Ambiente, Dirección Provincial de Cultura, Direcciones de Turismo de los GAD´s Seccional y Local, Comisiones de Turismo de los GAD´s de las Juntas Parroquiales y Carreras de Turismo de las Instituciones de Educación Superior representativas de la provincia, en este caso la Universidad Estatal Península de Santa Elena; por su parte los actores del sector privado estaría integrado por representantes de: Asociaciones de Hoteleros, Restaurantes y Cabañas Comedores de la provincia, Representante de las Agencias de Viajes u Operadoras, representantes de fundaciones

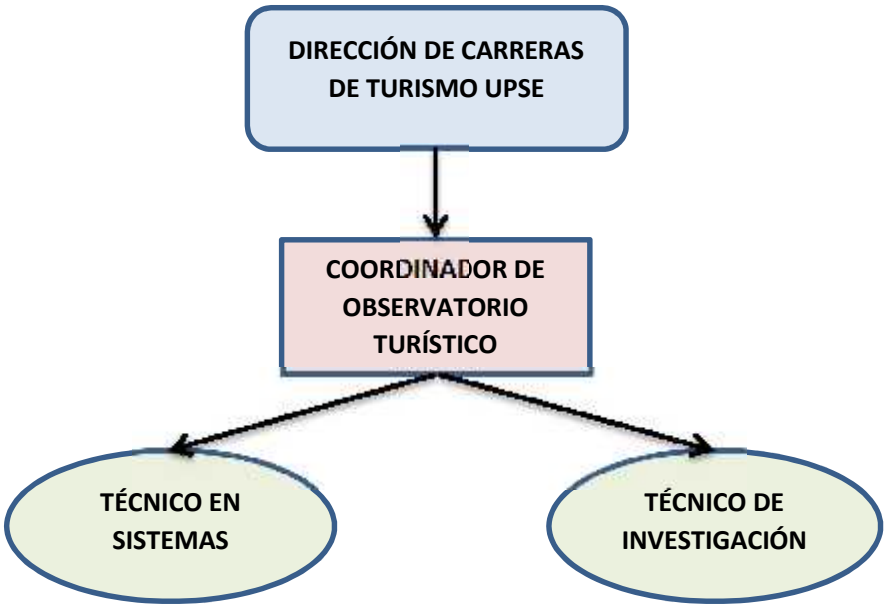
afincadas en la provincia con proyectos de desarrollo turístico; finalmente los actores del sector comunitario involucraría a Presidentes de comunidades, Comités/Asociaciones de Turismo debidamente legalizadas y representantes de proyectos turísticos comunitarios.

Los actores serán los encargados desde sus instancias de gestionar los recursos que permitan la operatividad del observatorio turístico, situación que asegurará el uso de los resultados de los estudios e investigaciones que se generen en el seno del observatorio para la planificación, local y provincial del turismo.

Las oficinas para el funcionamiento del observatorio turístico se ubicarán en los predios de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) basado en los criterios de a) generación de conocimiento, b) presencia de profesionales debidamente capacitados y con experiencia en la región y el país, c) desarrollo de proyectos de investigación y vinculación relacionados con la actividad, d) predisposición de capital humano (estudiantes) para levantamiento de datos, tabulación y análisis de resultados, y, e) credibilidad en su accionar sin influencia política e intereses personales.

Para este fin la UPSE debe asignar la responsabilidad a la Dirección de las Carreras de Turismo y Hotelería, quien actuaría como delegado del Rector de la entidad, así como también, debe considerarse el organigrama de esta nueva dependencia para el correcto funcionamiento, el mismo que estaría conformado de la siguiente manera:

Gráfico 3: Estructura Orgánica



Elaborado por: Mendoza, E.

El Director de Carreras de Turismo de la Universidad será el profesional encargado de representar junto al Coordinador al Observatorio Turístico, para lo cual deberá encargarse de la gestión ante las entidades públicas y privadas, así como comunitarias, generando los espacios de diálogo y concertación, de la misma manera la planificación de las acciones fundamentadas en las necesidades y requerimientos de los principales actores del desarrollo turístico y de los temas relacionados con las tendencias del mercado, buscando el bienestar de la comunidad y de la academia. Su papel se orienta principalmente a la asesoría.

El Coordinador del Observatorio Turístico deberá cumplir con las siguientes funciones:

1. Representar a la entidad en las sesiones de trabajo relacionadas con el desarrollo de la actividad turístico en la provincia de Santa Elena.
2. Administrar los recursos asignados al observatorio.
3. Planificar anualmente las acciones orientadas a los estudios e investigaciones que ejecutará el observatorio.
4. Presidir las sesiones de trabajo emitiendo las convocatorias respectivas a los actores del sector público, privado, comunitario y académico, para la coordinación pertinente de las acciones programadas.
5. Establecer conjuntamente con los representantes turísticos las políticas que regirán en el manejo y funcionamiento del observatorio.
6. Velar por el cumplimiento de las acciones asignadas a los técnicos (sistemas e investigación) del observatorio.
7. Dirigir el cumplimiento de los estudios y proyectos de investigación previamente establecidos y aprobados.
8. Definir las estrategias a aplicar para el levantamiento de datos requeridos en los diferentes estudios y proyectos.
9. Emitir informes mensuales y de rendición de cuentas semestrales que demuestren los avances y resultados principales de los proyectos en ejecución.
10. Proponer proyectos de investigación de índole turística que tributen al fortalecimiento de la actividad y a la toma de decisiones requeridas por los actores en base a necesidades, expectativas y tendencias de desarrollo.
11. Promover el acercamiento entre los actores para el consenso en las acciones a ejecutar.
12. Difundir los resultados obtenidos de las investigaciones a los actores del turismo y la comunidad en general como parte de la socialización y la vinculación con la colectividad.
13. Establecer convenios marco de cooperación interinstitucional con las diferentes instituciones a nivel nacional y provincial que tributen a los objetivos del observatorio turístico.

El Técnico en Sistemas tendrá las siguientes funciones a su cargo:

1. Establecer las herramientas informáticas que se emplearán en la ejecución de los estudios y proyectos planificados, para lo cual deberá proponer los equipos requeridos para el buen funcionamiento del observatorio.
2. Aplicar las herramientas tecnológicas para plasmar la información levantada en mapas digitales, así como otros elementos requeridos por el observatorio.
3. Participar en cada una de las sesiones de trabajo a las cuales fuere convocado para la planificación de estudios e investigaciones y la presentación de informes cuando se requiera.
4. Diseñar y administrar la base de datos de la información recopilada en los diferentes estudios e investigaciones, así como también de la página web del observatorio turístico.
5. Colaborar coordinadamente en las diferentes acciones para el buen desempeño y operación del observatorio.

El Técnico de Investigación deberá regirse a:

1. Coordinar y ejecutar el levantamiento de información requerida en los distintos estudios e investigaciones con la participación de los estudiantes de las carreras de turismo de la UPSE.
2. Diseñar los formatos y herramientas requeridas para los estudios e investigaciones que permitan la recopilación de datos pertinentes.
3. Presentar los resultados de la información levantada en cuadros estadísticos que permitan la adecuada interpretación y la toma de decisiones ante los actores de turismo y comunidad en general cuando sea el caso.
4. Participar en cada una de las sesiones de trabajo a las cuales fuere convocado para la planificación de estudios e investigaciones y la presentación de informes cuando se requiera.
5. Colaborar coordinadamente en las diferentes acciones para el buen desempeño y operación del observatorio.

Para asegurar el funcionamiento y operatividad del observatorio turístico se sugiere el siguiente perfil profesional para la respectiva contratación del personal:

- Título de tercer y cuarto nivel relacionado al área de trabajo
- Experiencia mínima de 5 años en la actividad profesional
- Experiencia mínima de 3 años en la docencia (de preferencia)
- Residir en la Provincia de Santa Elena mínimo desde hace 5 años
- Disponibilidad de tiempo completo
- Manejo de las relaciones públicas
- Buena presencia

En los actuales momentos la provincia de Santa Elena presenta algunas tensiones y problemas identificados dentro de la Zona 5 a la cual pertenece, situación que fue abordada en las entrevistas que se realizaron con los actores del turismo, siendo el denominado "Ecoturismo, turismo cultural, comunitario, convencional, de playa, montaña y aventura" el que se relaciona con la investigación desarrollada en lo referente al turismo de sol y playa; así también se destacaron las fortalezas existentes.

Dentro del análisis se coincidió en que el desarrollo del producto estrella de Santa Elena se ha dado en sus inicios de manera espontánea, sin embargo, en los últimos veinte años se evidencia un progreso gracias a las iniciativas de planificación turística desarrolladas por instancias gubernamentales como el Programa de Manejo de Recursos Costeros (PMRC), Oficina Técnica de Turismo, UPSE y Direcciones de Turismo de los GAD's Municipales, así como de ONG's que incluyeron en sus agendas de trabajo al turismo, fortaleciendo varias propuestas de turismo en las comunidades asentadas en el norte de la zona de estudio. Así también el aporte del Ministerio del ramo permitió que, como parte del proceso de Descentralización del Turismo, los cantones asumieran varias funciones dentro de la actividad entre los años 2001 (Salinas y Santa Elena) y 2003 (La Libertad).

Para alcanzar el primer objetivo específico planteado se consultó a los actores del turismo respecto a que información debería ser considerada para establecer la línea base de investigación para el observatorio turístico en Santa Elena, partiendo de las necesidades y demandas generadas por ellos, precisándose los siguientes aspectos:

a. Recopilación de información disponible de la oferta y demanda de la provincia, para lo cual se señalaron entre otros documentos existentes: inventario de atractivos turísticos con su respectiva jerarquización; catastro de establecimientos turísticos (alojamiento, alimentación, agenciamiento y recreación); flujo de vehículos reportados por la Comisión de Tránsito del Ecuador en feriados y temporada vacacional de la costa ecuatoriana; monitoreo del seguimiento a turistas en

principales balnearios de Santa Elena realizado por la UPSE en los años 2010, 2011 y 2012.

b. Actualización de los datos relacionados con la oferta y demanda, en este sentido se especificó que la documentación existente, si bien puede utilizarse para generar la línea base, es conveniente que se reemplace con información del presente año, lo que aseguraría un mejor acercamiento a la realidad de la zona. Para este fin la UPSE contaría con el talento humano debidamente preparado para el levantamiento respectivo con la colaboración de las demás dependencias públicas. Esta acción derivará en otras actividades como:

    i. Elaboración de formatos para actualizar los datos, debidamente revisados y aprobados por los actores involucrados que serían definidos previamente en una reunión general.

    ii. Trabajo de campo, que involucra la visita de los atractivos de los 3 cantones para su actualización e inclusión de los nuevos que se registren; aplicación de fichas para los datos del equipamiento turístico, así como el levantamiento de datos a la demanda en fechas que se establecerán específicamente en relación a la mayor afluencia.

    iii. Elaboración del documento final con los datos actualizados, que previamente serán socializados con los actores involucrados y con la sociedad en general como parte de la transferencia de conocimientos (boletín informativo).

c. Definición de una marca turística que represente a la provincia de Santa Elena, en este sentido los actores señalaron que al crear un observatorio turístico será necesario trabajar en un logotipo y eslogan que se convierta en la imagen del turismo en la zona.

En relación al segundo objetivo específico relacionado con el sistema de gestión de información basada en la oferta de sol y playa y la demanda se estableció el siguiente esquema:

Gráfico 4: Sistema de Gestión de Información Turística

Elaborado por: Mendoza, Efrén (2014)

El Sistema está conformado por tres elementos claramente identificados: el primer elemento corresponde a la oferta que incluye información relevante respecto a la infraestructura existente, los atractivos actuales y potenciales identificados, así como los servicios turísticos (alojamiento, alimentación y agenciamiento); el segundo involucra a la demanda, que requiere la incorporación de información relacionada con el perfil del turista de sol y playa; el nivel de satisfacción sobre la oferta, además de las necesidades y expectativas existentes. El tercer elemento corresponde a la gestión de la información en donde se encuentran agrupados los actores del sector público, privado y comunitario.

El observatorio turístico exige un intercambio constante entre los datos generados por la oferta y la demanda, permitiendo que los actores analicen y evalúen los resultados, a la vez que se generan los bancos de información que tributarán a la toma de decisiones oportunas, esto debe reflejarse en planes de acción debidamente socializados para el desarrollo del turismo de sol y playa, orientando su mejoramiento y sostenibilidad.

Respecto al establecimiento del perfil del turista nacional de sol y playa en la provincia de Santa Elena (tercer objetivo específico), es importante señalar que la demanda ha variado significativamente en los años 2010, 2011 y 2012, períodos que cuentan con estadísticas de afluencia en este segmento de mercado gracias a la participación de la UPSE con el proyecto

de Seguimiento y monitoreo aplicado en varios de los balnearios de Santa Elena, tal como lo muestra la tabla 5. Aquí se refleja el comportamiento de la demanda en los períodos vacacionales de la costa ecuatoriana, específicamente en las 5 playas que son objeto de estudio en la presente investigación.

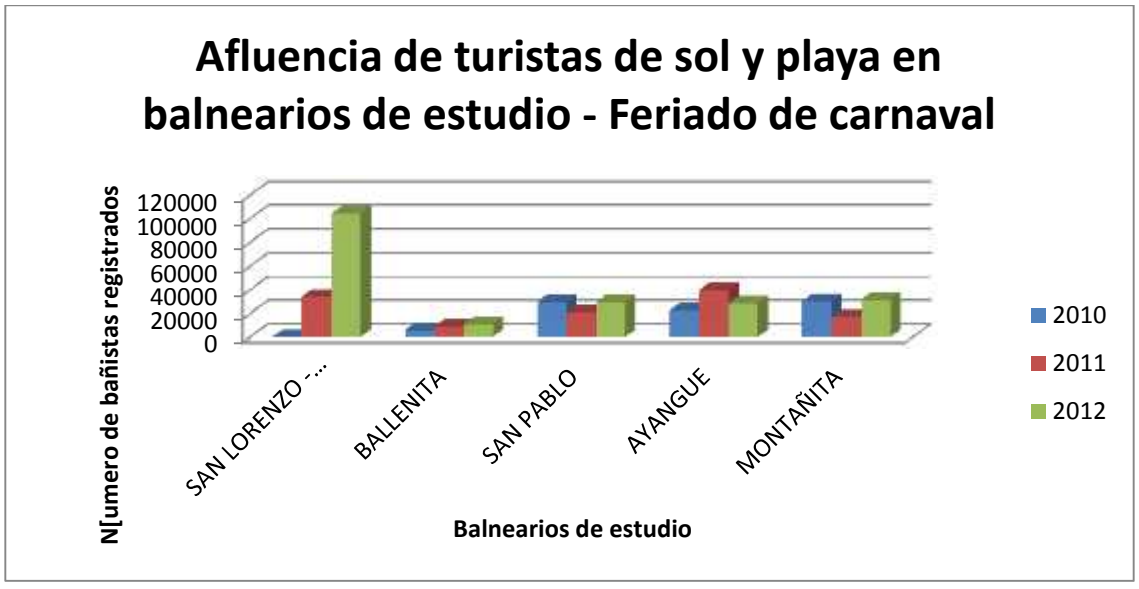
Tabla 5: Afluencia de turistas de sol y playa en balnearios de estudio

Feriado de carnaval

BALNEARIO	2010	2011	2012
SAN LORENZO - CHIPIPE	no participó	34.046	104.006
BALLENITA	5.796	8.570	10.715
SAN PABLO	29.761	20.789	29.765
AYANGUE	22.715	39.933	28.582
MONTAÑITA	30.195	16.829	31.523
TOTAL	**88467**	**120167**	**204591**

Fuente: Seguimiento y monitoreo afluencia de turistas en Santa Elena 2010, 2011 y 2012

Gráfico 5: Comparación afluencia de turistas de sol y playa en carnaval 2010 – 2012



Fuente: Seguimiento y monitoreo afluencia de turistas en Santa Elena 2010, 2011 y 2012

Para determinar el perfil del turista se consideraron los últimos datos del año 2012, tabulándose un total de 2470 encuestas que fueron aplicadas en los balnearios de estudio entre el 9 de febrero y el 29 de abril, independientemente de lo establecido en la muestra, obteniéndose los principales resultados con características muy significativas que se presentan en el siguiente resumen:

Tabla 6: Resumen del Perfil del turista de sol y playa de la provincia de Santa Elena

Variable	Perfil
Género encuestado	51% masculino – 49% femenino
Edad	26 – 45 años
Procedencia	Guayaquil
Preferencia de viaje	Familia
Permanencia	Durante el día
Pernoctación	Establecimientos hoteleros
Información obtenida	Familiares y amigos
Motivo de visita	Recreación o esparcimiento
Gasto promedio diario	41 – 50 dólares americanos
Seguridad de la playa	Suficiente

Fuente: UPSE, 2012

Si bien existen muchos lineamientos que debe incluirse, es importante reconocer que ahora se cuenta con una descripción base del perfil del turista de sol y playa que se sustenta en una investigación con datos reales que permiten direccionar la toma de decisiones oportunas. El establecimiento del perfil del turista busca proporcionar información especializada respecto a las características de esta demanda, permitiendo la orientación de acciones de marketing para incrementar la afluencia así como también analizar las necesidades para generar propuestas que eleven la calidad en el nivel de satisfacción al consumir el producto ofertado en la provincia de Santa Elena.

4. CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN

En este trabajo se puede apreciar la imperiosa necesidad de contar con un observatorio turístico que canalice la obtención de información de primera mano permitiendo orientar el desarrollo del turismo de sol y playa de una manera sostenible, a la vez que asegura el cuidado del recurso mientras se fortalece el nivel de satisfacción de los turistas al atender las opiniones y expectativas que deben reflejarse en la investigación continua. La toma de decisiones acertada permitirá que el producto estrella de la provincia de Santa Elena se mantenga en una etapa de madurez previniendo el declive que generalmente debe cumplirse como parte de su proceso, promoviendo una orientación para alcanzar la certificación turística de las principales playas de acuerdo a la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2631:2012 del Instituto Ecuatoriano de Normalización.

Establecer la línea base de investigación no resultó sencillo, debido a la diversidad de criterios, que de una u otra manera se orientaban a intereses institucionales, válidos en todo sentido, pero que podría relacionarse posteriormente con el accionar político, aspecto que se debió manejar con mucho cuidado para que no se vea afectada en ningún momento la objetividad de la información requerida para el progreso de la zona, mientras que por otro lado el protagonismo para que el observatorio turístico opere sosteniblemente tiene que reflejarse como un solo equipo de trabajo. Las sugerencias sobre las funciones del observatorio fueron analizadas en varios sentidos, permitiendo llegar a consensos para no interferir con algunas de las funciones que asumieron los GAD Municipales dentro del proceso de descentralización.

Entre algunos de los aspectos relevantes de las actividades con los actores deben resaltarse: i) la acción de considerar el trabajo realizado años atrás por varias instituciones públicas, privadas y comunitarias ha sido muy significativo porque valida el progreso continuo del turismo de sol y playa en la zona de estudio; ii) el reconocer que la provincia no cuenta con datos estadísticos importantes para la planificación del turismo y la respectiva toma de decisiones, mientras que los pocos que existen se manejan de forma independiente en cada institución; iii) el interés y la decisión por actualizar la línea base a nivel de provincia como punto de partida del observatorio, lo que permite generar un fundamento en los datos que posteriormente se vayan incorporando para progresivamente ir evaluando el desarrollo del turismo y proyectar su crecimiento.

La estructura del sistema de gestión de información se visualiza como poco complejo, sin embargo debe cuidarse cada uno de los elementos identificados para que su funcionamiento sea, además de operativo, muy dinámico, que se adapte a las situaciones cambiantes a las

que nos tiene acostumbrado el fenómeno del turismo. Los datos que se generen convierten al observatorio turístico en el punto de referencia para el análisis, constante y actualizado del sector, cuyos resultados serán el referente para las instituciones que trabajan en el turismo, entre ellas las de índole académico que contarían con estadísticas reales para la aplicación como herramienta de gestión para la toma de decisiones oportuna, hasta el punto de complementarse con los proyectos de investigación y de vinculación con la colectividad, exigidos en la normativa vigente de educación superior, a la vez que se convierte en una oportunidad para la realización de prácticas pre profesionales.

Estas razones contempladas desde el punto de vista académico son las que sustentan que la ubicación del observatorio se mantenga en la Universidad Península de Santa Elena, una entidad del estado que se fundamenta en el proceso de enseñanza-aprendizaje sin estar necesariamente ligada a un partido político que tienda a buscar intereses propios para su beneficio, situación que fue muy discutida con los actores de los otros sectores públicos, apuntando a que sea considerado como el resultado de la gestión que actualmente lideraba la institución, convirtiéndose en uno de las situaciones de mayor discusión y poco consenso dentro del proceso establecido.

Otro de los aspectos que reflejó diferencias al momento de llegar a acuerdos se identificó con el profesional que estaría dirigiendo el observatorio, debido a que se indicaba que el perfil no debe ser tan exigente en relación a los profesionales existentes en la provincia, sin embargo siempre se fundamentó la necesidad de contar con las características óptimas para desempeñar este cargo considerando que estaría en juego el futuro del turismo a través de la toma de decisiones más acertadas aprovechando su verdadero potencial.

Por su parte el perfil del turista de sol y playa ha permitido romper paradigmas como aquellos relacionados con las estrategias de marketing aplicadas durante años en Santa Elena para la promoción de sus atractivos, es decir, el producto estrella se mantiene pese a los esfuerzos por posicionar el turismo ecológico, comunitario y cultural, lo que indica que debemos ser más innovadores al momento de desarrollar otras alternativas de turismo que se complementen con el principal. La mayoría de encuestados (62%) señalan que la información proporcionada por familiares y amigos es la más relevante para visitar los balnearios, por encima del internet (13%) y la televisión (13%).

Otro de los aspectos necesarios de resaltar es que, si bien el mercado de la ciudad de Guayaquil es el que lidera la demanda en la época invernal, también es representativa la presencia de turistas de provincias como Los Ríos, Manabí y Azuay. Además debemos señalar que el 51% de los encuestados solo permanecen durante el día en los balnearios de

estudio, pernoctando solo el 49%, y de ellos el 65% utiliza establecimientos hoteleros, los demás optan por las casas de familiares y amigos.

En el gasto promedio diario predomina el mayor a US $ 50,00 dólares americanos con un 34%, dato que resulta real al comparar con el gasto registrado durante el último feriado del año 2014 que se determinó en US $ 70,00 dólares americanos (Investigación de Mercados, MINTUR, 2015).

Los datos del perfil del turista obtenidos se convierten en una información confiable que no existía en la provincia, lo empírico queda relevado ante los resultados que se han presentado, los cuales están debidamente sustentados y respaldados por este trabajo investigativo.

Los resultados de las encuestas tabuladas fueron socializadas con los actores involucrados con el turismo en la provincia de Santa Elena, ante lo cual no hubo mayores criterios debido a que era la opinión de quienes disfrutan del sol y playa en los diferentes balnearios; lo que sí se convirtió en un punto fuerte de definir fueron los temas de la línea base de información y el sistema de gestión de información, lo cual llevó un tiempo adicional al considerado para llegar a un consenso.

Finalmente gracias al aporte de dos docentes de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se concluyó con la revisión y observaciones adicionales como parte de los pares académicos o agentes externos que tributaron y complementaron las propuestas presentadas en este trabajo.

Es evidente que la creación del observatorio turístico para el producto de sol y playa en la provincia de Santa Elena centraría toda la información requerida por los diversos sectores para orientar la planificación sostenible del sector, ejerciendo su accionar en cada uno de los susbsistemas del turismo, logrando la participación activa y consensuada de los actores, solucionando los diversos problemas que se presentan continuamente en la toma de decisiones por la inexistencia de datos confiables y actualizados, una razón muy importante para asegurar el futuro de este destino.

5. CONCLUSIONES

1. La presencia de un observatorio turístico para el producto de sol y playa en la provincia de Santa Elena se convierte en una herramienta que apoyaría significativamente el desarrollo del sector debido a la falta de datos estadísticas que permitan tomar acciones correctivas y de promoción que fortalezcan las iniciativas de los diferentes actores públicos, privados y comunitarios.

2. El involucramiento del Ministerio del Turismo, a través de la Oficina de Gestión y Promoción Turística de Santa Elena se verá definitivamente con la operatividad de un observatorio, partiendo del hecho que en los actuales momentos no se cuenta con una Cuenta Satélite del Turismo que lleve las estadísticas a nivel nacional y que permita verificar la situación actual de los diferentes destinos turísticos.

3. La participación directa de todos los actores del turismo de Santa Elena identificados en las diferentes sesiones de trabajo permitirá llegar a la toma de decisiones consensuadas y pertinentes que beneficiarán a la oferta y la demanda relacionada con el producto estrella de la provincia, el turismo de sol y playa.

4. La estructura orgánica del observatorio y el sistema de gestión de información propuesto generan un acercamiento directo de la academia en la ejecución de las diversas acciones a emprenderse para la realización de estudios e investigaciones, permitiendo fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje de los futuros profesionales del turismo.

5. Se cuenta en los actuales momentos un perfil básico del turista de sol y playa de Santa Elena, el mismo que ya está siendo requerido por la Dirección de Turismo de Salinas con la finalidad de aplicar el proyecto y actualizar las características de la demanda con miras a fortalecer las acciones para el desarrollo de este cantón.

6. El observatorio turístico generará resultados y recomendaciones de los diferentes estudios e investigaciones, que tributarán para orientar la planificación que necesita el sector mediante la aplicación de normas y técnicas en pro del bienestar del recurso playa y de la satisfacción de la demanda.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, O., Guauña, D., y Rivera, W. (2010) Modelo de gestión para la conformación de un observatorio turístico para el departamento del Cauca. *Corporación Universitaria Autónoma del Cauca*. I Simposio de Investigación.- Capítulo Suroccidente de ASCOLFA.

Conde, E., Covarrubias, R., y Schmidt, N. (2011) Diseño e implementación de un observatorio turístico en los Destinos de Manzanillo y Comala*. Congreso de Investigación Turística XIII Nacional y VII Internacional de SECTUR/CESTUR. Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional*. Universidad de Colima. Facultad de Turismo.

Gabriel, H. (2011) La importancia de un observatorio turístico en provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación. *Notas en Turismo y Economía*. Año II. Nro. III. ISSN 1853-1504.

García, F., Marco, B., y Sabater, V. (2009) Metodología a seguir para la creación y desarrollo de un Observatorio Turístico de la Provincia de Alicante*. III Congreso Internacional de Turismo de Leiria y Oeste (Portugal)*. Dpto. de Organización de Empresas e Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas Universidad de Alicante.

López, L., y Márquez, J. (2012) Proyecto de observatorio de turismo para Medellín y Antioquia*. Revista Soluciones de Postgrado EIA*, Número 9. p. 79-96. Medellín

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2007) Tourism & Leisure Europraxis Consulting. *Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible para Ecuador – PLANDETUR 2020.* Informe final.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012) *La Experiencia Turística en el Ecuador. Cifras esenciales de turismo interno y receptor*. Dirección de Investigación.

Naciones Unidas y Organización Mundial del Turismo. (2010) Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008. Madrid – Nueva York.

Torres, G. Diseño de un Observatorio Turístico Cultural para la Planificación y Gestión del Turismo Sostenible del Cantón Riobamba. (2012) *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Facultad de Recursos Naturales. Escuela de Ingeniería en Ecoturismo.

Universidad Estatal Península de Santa Elena. (2012) Seguimiento y Monitoreo a Resultados de Capacidad de Carga Turística a Balnearios de Santa Elena *Escuela de Hotelería y Turismo*.

7. ANEXOS

Maestría en Planificación Turística

DATOS GENERALES DEL PROYECTO:

Título: Diseño de un observatorio turístico en la provincia de Santa Elena para el turismo de sol y playa.	
1.2. Estado de la investigación: nueva [X] continuación [ ]	
1.3. Duración: 6 meses	
1.4. Costo: $ 1300,00	
1.5. Quién financiará el proyecto: Dirección Provincial de Turismo Santa Elena	
1.6. Nombre del maestrante: Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó	
1.7. Teléfono celular:	0986262359
1.8. Correo electrónico:	mendoza_efren@hotmail.com
1.9. Director sugerido: MSc. Sebastián Calle Lituma	
1.10. Teléfono celular:	
1.11. Correo electrónico: scalle@uazuay.edu.ec	

Resumen

El presente trabajo tiene por objeto establecer los lineamientos generales para el diseño de un Observatorio Turístico en la Provincia de Santa Elena, considerando el programa 1.5 Sistema de Información Estratégica para el Turismo del Ecuador (SIETE) del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador – PLANDETUR 2020, Proyecto 1.5.4 Creación de un sistema de observatorios turísticos por destinos, que permita en el corto plazo, generar estadísticas confiables en cuanto al comportamiento turístico de la provincia respecto a la oferta del turismo de sol y playa y la demanda. El desarrollo del proyecto fortalecerá las acciones de turismo emprendidas por la provincia de Santa Elena, las cuales podrán ser monitoreadas a través de indicadores que demuestren su evolución, así como también el establecimiento del perfil del turista nacional, actualización de inventario turístico, catastro de establecimiento de alojamiento y alimentación, e información relevante para el desarrollo de nuevos productos basados en las tendencias del mercado. Para este fin se realizará una revisión bibliográfica referente a estudios similares para oportunamente aplicar la metodología más apropiada a los datos obtenidos determinando los niveles de confianza requeridos.

Introducción

El turismo es una actividad que incide directamente en los ámbitos económico, social y ambiental, repercutiendo favorablemente en el desarrollo de los países, razón por la cual se ha constituido como el eje dinamizador de economías a escala mundial, basando siempre su progreso en la participación estratégica y oportuna de los sectores público, privado y comunitario.

Para el alcance del máximo avance en la industria turística es necesaria la planificación constante direccionada hacia la sostenibilidad de los recursos empleados, la misma que debe fundamentarse en información estadística de primera mano coadyuvando a la toma de decisiones acertadas en base a las tendencias del mercado, los requerimientos de la

demanda, así como también a la satisfacción de las expectativas que desean experimentar los visitantes de un destino turístico.

Los observatorios turísticos se constituyen en un proyecto del Ministerio de Turismo que pretende “periódicamente obtener indicadores prácticos del comportamiento turístico en las provincias ecuatorianas, por ejemplo, número de visitantes por períodos, eventos especiales, ocupación de establecimientos de alojamiento, gasto promedio, evolución del turismo sostenible, entre otros”. (PLANDETUR 2020, 2007) La idea de los observatorios es convertirlos en una red nacional a través de un sistema que “podrá dar seguimiento a la evolución del turismo sostenible en los destinos y a nivel nacional, pues deberán tener parámetros homogéneos de aplicación. Por otra parte, se debería llevar a cabo el seguimiento e información sobre líneas de productos (ecoturismo, turismo comunitario, MICE, etc.) con la finalidad de permitir una actualización continua de los planes gremiales (ASEC, FENACAPTUR, FEPTCE, etc.); y de conocer el impacto, la contribución, el grado de sostenibilidad de los proveedores, e información para el desarrollo de nuevos productos”. (PLANDETUR 2020, 2007)

El diseño de un observatorio turístico en la Provincia de Santa Elena facilita la obtención de datos relevantes, permitiendo consolidar el desarrollo de la actividad en este destino, estableciendo un espacio que genera investigación continua y pertinente de este fenómeno social, intercambio de experiencias en la relación oferta-demanda, y que se complementa con la publicación de boletines informativos de los resultados obtenidos en su accionar.

La idea de los observatorios turísticos es relativamente nueva en el país, solamente se tiene algunas experiencias que publica la web del Ministerio de Turismo en cuanto a Galápagos, así como iniciativas de universidades como el caso de la Universidad Estatal Amazónica en la ciudad de Puyo y los estudios realizados por la Universidad Estatal Península de Santa Elena respecto a afluencia turística durante la temporada vacacional de la costa ecuatoriana (Febrero – Mayo). A nivel internacional hay una variedad de casos que aplican y fundamentan el desarrollo del área en base a los resultados obtenidos en las investigaciones efectuadas asegurando el incremento de la afluencia turística y elevando el nivel de satisfacción de los actores turísticos.

Problemática

Los observatorios turísticos se constituyen en una de las principales herramientas propuestas por el Ministerio de Turismo del Ecuador para alcanzar la planificación adecuada y sostenible en el sector, esto debido a la falta de información existente respecto a la realidad nacional, provincial y local en cuanto a indicadores del desarrollo turístico. La Provincia de Santa Elena pese a estar considerada entre las primeras cinco provincias que presentan mayor concentración de la demanda extranjera a nivel país y ocupar el tercer lugar de las provincias que concentra la mayor demanda nacional (La experiencia turística en el Ecuador, Ministerio de Turismo, 2012), no cuenta con datos estadísticos propios y confiables que permitan tomar decisiones estratégicas, desarrollar propuestas de investigación, monitoreo y evaluación respecto al accionar de la actividad, motivo por el que, la gestión y planificación turística en la modalidad de sol y playa, se ve limitada en la programación de nuevas acciones que propendan al posicionamiento de este destino.

Objetivo General

Diseñar un Observatorio Turístico en la provincia Santa Elena para el turismo de sol y playa a través de la coordinación entre la Dirección Provincial de Turismo y la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Objetivos Específicos

Elaborar la Línea Base de Investigación para el Observatorio Turístico.

Diseñar un sistema de gestión de información turística basada en la oferta (sol y playa) y la demanda.

Establecer el perfil de la demanda nacional basado en la oferta de sol y playa de la Provincia de Santa Elena.

Materiales y Métodos

Zona de estudio

El Observatorio Turístico propuesto tendrá como zona de estudio la provincia de Santa Elena (3,762.8 km^2.), la misma que incluye 3 cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena (capital). Para el desarrollo de este trabajo se considerará como referencia los puntos turísticos de mayor afluencia, esto es: Playa de San Lorenzo y Chipipe en Salinas; Playas de Ballenita, San Pablo, Ayangue y Montañita, en Santa Elena.

Ilustración 1. Ubicación del Área de Estudio

http://www.santaelena.gob.ec/

Entre los principales materiales a emplear constan:

Cámara fotográfica, portátil, fichas de levantamiento de datos, estadísticas temporada vacacional 2012

Metodología

Obtención de información base para la validación

Se contará con el aval de la Dirección Provincial de Turismo, a través de la Lcda. Viviana Gómez Proaño, Directora Técnica Provincial de Santa Elena, además se tabularán los datos de las especificaciones relacionadas al perfil del turista que visita Santa Elena basados en el levantamiento de información efectuado por la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) durante el año 2012 en el período de temporada vacacional de la costa ecuatoriana (4 de febrero-29 de abril/ 2012).

La información a levantarse a través de entrevistas y encuestas será validada por profesionales del sector turístico, así como también los lineamientos que contribuirán a determinar las herramientas a aplicarse en la obtención de datos de la oferta y demanda de la región, esto basado en criterios que permitan recopilar antecedentes de sostenibilidad, calidad y niveles de satisfacción.

Para establecer la muestra de servidores turísticos y turistas se consideran los resultados siguientes:

Tabla 1. Servidores turísticos en lugares mayor afluencia

LUGAR	# SERVIDORES	FUENTE
SAN LORENZO Y CHIPIPE SALINAS	184 (78 Alojam.- 106 Alim.)	Dpto. Turismo Salinas Catastro 2010
BALLENITA	40 (7 Alojam. - 33 Alim.)	Actualización CCT – UPSE 2009
SAN PABLO	50 (1 Alojam. - 49 Alim.)	Actualización CCT – UPSE 2009
AYANGUE	67 (7 Alojam. - 60 Alim.)	Actualización CCT – UPSE 2009
MONTAÑITA	142 (92 Alojam. - 50 Alim.)	Actualización CCT – UPSE 2009
TOTAL	483 establecimientos (185 alojam. – 298 alim.)	

Tabla 2. Afluencia turística carnaval 2012 sitios de estudio

LUGAR	# TURISTAS	FUENTE
SAN LORENZO - CHIPIPE	104.006	Monitoreo de Afluencia Turística Carnaval UPSE - 2012
BALLENITA	10.715	
SAN PABLO	29.765	
AYANGUE	8.582	
MONTAÑITA	27.523	
TOTAL	**180.591**	

Para la selección de la muestra en el caso de servidores y turistas se empleará la probabilística estratificada, es decir, el universo estará dividido considerando subgrupos homogéneos de acuerdo a los lugares, existiendo un total de 5 sitios empleados para la investigación. En base a lo especificado se detalla el siguiente procedimiento:

4. El criterio de estratificación en el universo de la carrera está determinado por sitio
5. El registro de los establecimientos y la afluencia de turistas que integran cada uno de los 5 sitios mantiene un orden de localización desde Salinas hasta el norte de Santa Elena.
6. Se calculó el tamaño muestral (n):

$$n = \frac{N}{e^2 \ N - 1 \ + 1}$$

c) Servidores turísticos

$$n = \frac{483}{0{,}05^2 \ 483 - 1 \ + 1}$$

$$n = \frac{483}{0{,}0025 \ 482 \ + 1}$$

$$n = \frac{483}{2{,}205}$$

$$n = 219{,}04$$

El tamaño muestral es de 219 servidores turísticos

4a. La fracción muestral es:

$$f = \frac{n}{N}$$

$$f = \frac{219}{483}$$

$$f = 0{,}4534$$

Tabla 3. Muestra de servidores turísticos

ESTRATO	ELEMENTO x f	CUPO
SAN LORENZO - CHIPIPE	184 x 0,4534	84
BALLENITA	40 x 0,4534	18
SAN PABLO	50 x 0,4534	23
AYANGUE	67 x 0,4534	30
MONTAÑITA	142 x 0,4534	64
TOTAL		**219**

d) Turistas

$$\frac{180591}{0{,}05^2 \ 180591 - 1 \ + 1}$$

$$n = \frac{180591}{0{,}0025 \ 180590 \ + 1}$$

$$n = \frac{180591}{452{,}475}$$

$$n = 399{,}11$$

El tamaño muestral es de 399 turistas

4b. La fracción muestral es:

$$f = \frac{n}{N}$$

$$f = \frac{399}{180591}$$

$$f = 0{,}00221$$

Tabla 4. Muestra de turistas

ESTRATO	ELEMENTO x f	CUPO
SAN LORENZO - CHIPIPE	104006 x 0,00221	230
BALLENITA	10715 x 0, 00221	23
SAN PABLO	29765 x 0, 00221	66
AYANGUE	8582 x 0, 00221	19
MONTAÑITA	27523 x 0, 00221	61
TOTAL		**399**

Se empleará el método inductivo- deductivo y bibliográfico. Adicionalmente se aplicarán entrevistas a los principales actores del desarrollo turístico de la Provincia de Santa Elena para conocer su criterio respecto a la necesidad de contar con un observatorio turístico y los lineamientos que deberían incorporarse considerando los siguientes estamentos:

- Dirección Provincial de Turismo (1)
- Dirección Municipal de Turismo (2)
- Gobierno Provincial de Santa Elena (1)
- Representante gremio hotelero (1)
- Director Escuela de Hotelería y Turismo UPSE (1)

La Carrera de Hotelería y Turismo de la UPSE proporcionará datos relevantes respecto a las características generales de los turistas nacionales que visitan los principales balnearios de la provincia, considerando como línea base la afluencia de turistas en el período del carnaval 2012, dato que fue recopilado como parte del Proyecto de Seguimiento y Monitoreo a los resultados del estudio de Actualización de la Capacidad de Carga Turística, además de aquella información que pueda proporcionar la Dirección Provincial de Turismo.

Teniendo disponibles los datos presentados por el PLANDETUR 2020 será factible efectuar una comparación en cuanto al perfil del turista que visita la provincia de Santa Elena, contrastando la información con las estadísticas previstas en el documento “La experiencia turística en el Ecuador: cifras esenciales de turismo interno y receptor” presentado por el Ministerio de Turismo (2012).

Se documentará todo el proceso mediante la preparación de un informe, este se elaborará progresivamente a lo largo de la investigación a fin de no perder detalles que pudieran ser importantes.

Resultados Esperados

Como resultado del presente trabajo se habrán compilado datos referentes al diseño de un observatorio turístico para la provincia de Santa Elena con el detalle de los lineamientos para su creación, así como también, se contará con el establecimiento del perfil del turista nacional y las características principales de la oferta de sol y playa, información que podrá ser validada por la Dirección Provincial de Turismo.

Presupuesto

El presupuesto aproximado para la ejecución del presente trabajo se lo detalla en la tabla que sigue:

Tabla 3. Presupuesto

Rubro	Unidad	Costo Unitario	Cantidad	Aporte Personal	TOTAL
Personal (tabuladores)	Hombre / Mes	100	3	300	300
Viajes Técnicos	Viaje	40	3	120	120
Equipos	Global	250		250	250
Bibliografía	Global	80		80	80
Edición del documento	Global	400		400	400
Imprevistos	Global	150		150	150
TOTAL					1300

Cronograma

Las actividades a desarrollar en la presente investigación se detallan en la tabla que sigue.

Tabla 4. Cronograma de Actividades

Actividad	**Tiempo en meses**					
	I	**II**	**III**	**IV**	**V**	**VI**
Recopilación y revisión de bibliografía						
Obtención de información base para la validación						
Tabulación de datos UPSE						
Análisis y validación de datos						
Elaboración y presentación del informe final						

Bibliografía

Alvarado Muñoz, Oscar; Guauña Cabrera, Diana Mabel; Rivera Martínez, Wilfred Fabián. *Modelo de gestión para la conformación de un observatorio turístico para el departamento del Cauca*. Corporación Universitaria Autónoma del Cauca. I Simposio de Investigación.- Capítulo Suroccidente de ASCOLFA. Septiembre del 2010.

Conde Pérez, Ernesto Manuel; Covarrubias Ramírez, Rafael; Schmidt Cornejo, Nel Enrique. *Diseño e implementación de un observatorio turístico en los Destinos de Manzanillo y Comala.* Congreso de Investigación Turística XIII Nacional y VII Internacional de SECTUR/CESTUR. Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional. Universidad de Colima. Facultad de Turismo. 2011

Gabriel Santágata, Hernán. *La importancia de un observatorio turístico en provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación*. Notas en Turismo y Economía. Año II. Nro. III. 2011. ISSN 1853-1504.

García Lillo, Francisco; Marco Lajara, Bartolomé; Sabater Sempere, Vicente. *Metodología a seguir para la creación y desarrollo de un Observatorio Turístico de la Provincia de Alicante.* III Congreso Internacional de Turismo de Leiria y Oeste (Portugal) 25 y 26 de Noviembre de 2009.

López Zapata, Ledys; Márquez Godoy, José Ignacio. *Proyecto de observatorio de turismo para Medellín y Antioquia.* Revista Soluciones de Postgrado EIA, Número 9. p. 79-96. Medellín, julio-diciembre de 2012

Ministerio de Turismo del Ecuador. *La Experiencia Turística en el Ecuador. Cifras esenciales de turismo interno y receptor*. Dirección de Investigación 2012.

Ministerio de Turismo del Ecuador. Dirección Provincial Galápagos. *Observatorio de Turismo Galápagos*. Boletín Nº 1. Edición Trimestral. Junio – Septiembre 2011.

Ministerio de Turismo del Ecuador. Tourism & Leisure Europraxis Consulting. *Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible par Ecuador – PLANDETUR 2020.* Informe final. Septiembre 2007

Secretaría de Turismo de México - SECTUR, Centro de estudios Superiores en Turismo - CESTUR *Metodología del estudio de perfil y satisfacción del turista.* http://cestur.sectur.gob.mx 12 de julio del 2013

Torres García, Gustavo Adolfo. *Diseño de un Observatorio Turístico Cultural para la Planificación y Gestión del Turismo Sostenible del Cantón Riobamba*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Recursos Naturales. Escuela de Ingeniería en Ecoturismo. 2012

Universidad Estatal Península de Santa Elena. Escuela de Hotelería y Turismo. *Seguimiento y Monitoreo a Resultados de Capacidad de Carga Turística a Balnearios de Santa Elena*. Febrero – Abril 2012.

CIC tour GUNE Tourism Ikerketa Zentru Kooperatiboa. *Definition and design – Basque tourism observatory.* http://www.tourgune.org

Correia, Elsa; Dinis, Goreti; Milheiro, Eva. *Strategic tools for decision support: the regional tourism observatory of Alentejo.* Book of proceedings vol. I – International Conference on Tourism & Management Studies – Algarve 2011

Farías, María Auxiliadora; García, Juan Carlos; and Rangel, Ernesto. *The tourism observatory of Galapagos: a monitoring system for the new model of ecotourism.* GALAPAGOS REPORT 2011 – 2012. Ministerio de Ambiente del Ecuador.

Figueira, Ana Paula; Figueira, Victor; Luz, Luís. *The Tourism Observatory of Alentejo: a support instrument for foresight and strategic planning in the Tourist Sector in the region*. http://www.ekf.vsb.cz/projekty/cs/okruhy/weby/esf-0116/databaze-prispevku/clanky_ERSA_2011/ERSA2011_paper_00988.pdf

Cuenca, 28 de Agosto de 2013

_____	_____
Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó	MSc. Sebastián Calle Lituma
MAESTRANTE	**DIRECTOR**