UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE MANABÍ (OTM)

Fecha (15/08/2017)

Tabla de Contenido

Observatorio Turístico de Manabí (OTM).....1
Observatorio Turístico de Manabí (OTM).....4
DURACIÓN DEL PROYECTO.....4
ARTICULACIÓN (CONTEXTO).....4
Definición de Observatorio.....5
Proyección internacional sobre los observatorios turísticos.....6
Proyección nacional sobre observatorios turísticos.....7
Función de la Universidad en la creación del observatorio turístico.....10
OBJETIVO GENERAL.....10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....11
METODOLOGÍA.....12
Procedimiento metodológico específico para la implementación del OTM.....15
INFORMACIÓN QUE RECEPTAR.....17
CONTRIBUCIÓN QUE SE ESPERA A NIVEL LOCAL Y REGIONAL.....27
REFERENCIAS.....29

Índice de Tablas

Tabla 1:Elementos que distinguen un observatorio 5
Tabla 2: Investigadores permanentes del OTM.....13
Tabla 3: Secuencia de actividades y tiempo previsto para cumplir los objetivos.....20
Tabla 4: Inversión inicial (Año 1) 23
Tabla 5 : Tabla. Presupuesto de la ULEAM para el proyecto.....24
Tabla 6: Resultados por grupos de actividades, según objetivos 26

Índice de Figuras

Figura 1: Creación de un sistema de observatorios Turísticos por Destinos. 8
Figura 2: Relación entre procesos sustantivos y estándares en el OTM 10
Figura 3: Retos del OTM 11
Figura 4: Organigrama OTM 14
Figura 5: Metodología para el OTM 18

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE MANABÍ (OTM)

OTM es un espacio de construcción colectiva de información turística para la toma de decisiones oportunas.

Numerosas entidades aportarán información al OTM: MINTUR, GADS, Ministerio del ambiente, Consejo Provincial, Asociación de Municipio del Ecuador (AME), Universidades. Gremios: Cámara de turismo, Asociación de Hoteleros, Cámara de Comercio Asociación de bares y restaurantes, junta del artesano, Agencias de viajes, líderes comunitarios, transporte.

DURACIÓN DEL PROYECTO

Tres años para garantizar los recursos mínimos, durante ese tiempo se creará un Sistema de Información Turística, que sirva de base para la consultoría científico técnica y permita el ingreso de recursos financieros para mantener la sostenibilidad de los productos generados por el OTM.

ARTICULACIÓN (CONTEXTO)

La información constantemente adquiere mayor importancia, porque incide en la toma certera de decisiones, ya sea de carácter personal, social o empresarial; para comprar, para vender, para consumir, para realizar cualquier actividad. El carácter informacional de la sociedad actual es un rasgo distintivo, que se intensifica en el desarrollo de determinadas actividades económicas como el turismo.

Numerosas razones fundamentan la reflexión anterior: los servicios turísticos se reservan o se contratan lejos de donde se consumen y en tiempos diferentes, por ello el turista o visitante, requiere de mucha información actualizada para decidir que comprar, además una vez en el destino, necesita orientarse y exige entonces de nuevas informaciones, la intangibilidad del servicio turístico necesita de datos explícitos que ilustren lo que se vende. También, los empresarios turísticos requieren conocer las

exigencias y tendencias de la demanda, las características de los proveedores, las ofertas de la competencia (Miralbell, 2007; Martínez, 2012; Luzuriaga, 2013; Carrera y López, 2014; González, 2015; Mendoza, Yumisaca, Freire, Ullauri, 2016).

Especial importancia reviste el papel de las entidades públicas como propulsor de alianzas entre todos los gestores, en este caso vinculados al turismo. Las comunidades locales dueñas del patrimonio, se mostrarán atentas o desafectas; asimismo es ineludible la información al respecto, porque pueden acelerar o retener el desarrollo turístico local. La intensa comunicación que debe existir entre todos los actores y gestores del turismo, solo se logrará mediante el flujo de información certera y oportuna.

Definición de observatorio

El análisis de definiciones aportadas por Urdapilleta, 2006; Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), 2006; Ortuño, 2006; Husillos, 2006; Enjunto, 2008; extraídas de Angulo. (2009) permite expresar en la siguiente tabla los elementos que distinguen a un observatorio.

Tabla 1: Elementos que distinguen un observatorio

Qué	**Cómo**	**Para qué**
Lugar adecuado Conjunto de estructuras Punto de mira Punto de enfoque Mecanismo de monitoreo Unidad Centro de análisis de datos Centro de documentación Espacio de información, intercambio y colaboración Organización	Creado por un colectivo Convirtiendo datos en información De forma sistemática y permanente Confiable y creíble Con independencia y transparencia Cualitativa y cuantitativa Recoge la opinión y el parecer de los actores involucrados	Análisis, síntesis Evaluación y seguimiento de diversas problemáticas Evidenciar la evolución de un fenómeno Obtener una visión Profundizar en el conocimiento trayectoria, tendencias y evolución Definición y medición de diferentes fenómenos

Fuente: Elaboración propia a partir de diferentes autores.

Un observatorio es una organización estructurada bajo determinado enfoque, que de forma sistemática, confiable y transparente, mediante generación e intercambio de información permite la realización de análisis, síntesis, evaluación determinación de la evolución y tendencias de determinados procesos y fenómenos, generando nuevas fuentes de información para la toma de decisiones.

Existen diferentes tipos de observatorios, los ***turísticos*** poseen características similares a las ya señaladas, pero enmarcadas en la actividad afín. Por tal, los datos convertidos en información guardan relación con los recursos/ atractivos, los productos, ofertas, servicios, las características de demanda de tipo turístico. Las variables e indicadores observados, expresan los comportamientos y la evolución de las personas y procesos que implica. De igual forma, los productos generados conservan el mismo matiz. El fin de los observatorios turísticos es aportar información para decidir oportunamente qué hacer, ya sea por parte de los turistas y visitantes, de las comunidades, de empresarios privados y entes públicos. Si el enfoque que se asume, incorpora dimensiones ambientales, sociales y económicas, armónicamente relacionadas; entonces se estará contribuyendo a la sostenibilidad de los espacios y destinos turísticos monitoreados.

Proyección internacional sobre los observatorios turísticos

Señala el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai "El desarrollo de un turismo sostenible requiere se hagan mediciones adecuadas y que las decisiones se tomen a partir de datos comprobados". Los observatorios turísticos permiten la medición continua y precisa de la actividad turística y de sus efectos, de ahí la constitución en 2004 de la Red Internacional de Observatorios Turísticos Sostenibles de la OMT que incluye: ocho en China, uno en Grecia, uno en México, uno en Brasil, tres en Indonesia, uno en Croacia, dos en Estados Unidos y uno en Nuevo. Zelanda totalizan 18, estos se distinguen porque armonizan información ambiental, social y económica vinculada al turismo y de sus efectos.

Las empresas privadas y los distintos agentes del sector público que trabajan en el ámbito del turismo, tienen que proporcionar información exacta, pertinente y puntual a sus clientes antes, durante e incluso después del viaje (OMT, 2015). En tal sentido la

Organización ha elaborado Recomendaciones sobre accesibilidad de la información turística, respecto a Principios rectores sobre diseño universal de material de información y comunicación para clientes y cómo ha de presentarse la información para que sea accesible para todos los visitantes, respecto a materiales impresos, documentos digitales, contenido audiovisual, sitios web, terminales de autoservicio y dispositivos móviles/inteligentes, y señalización.

Proyección nacional sobre observatorios turísticos

El reconocimiento a la información turística como eje clave de la actividad y para transitar a ser competitivos internacionalmente, es un hecho evidenciado en todos los documentos rectores del Gobierno Ecuatoriano y en particular del MINTUR.

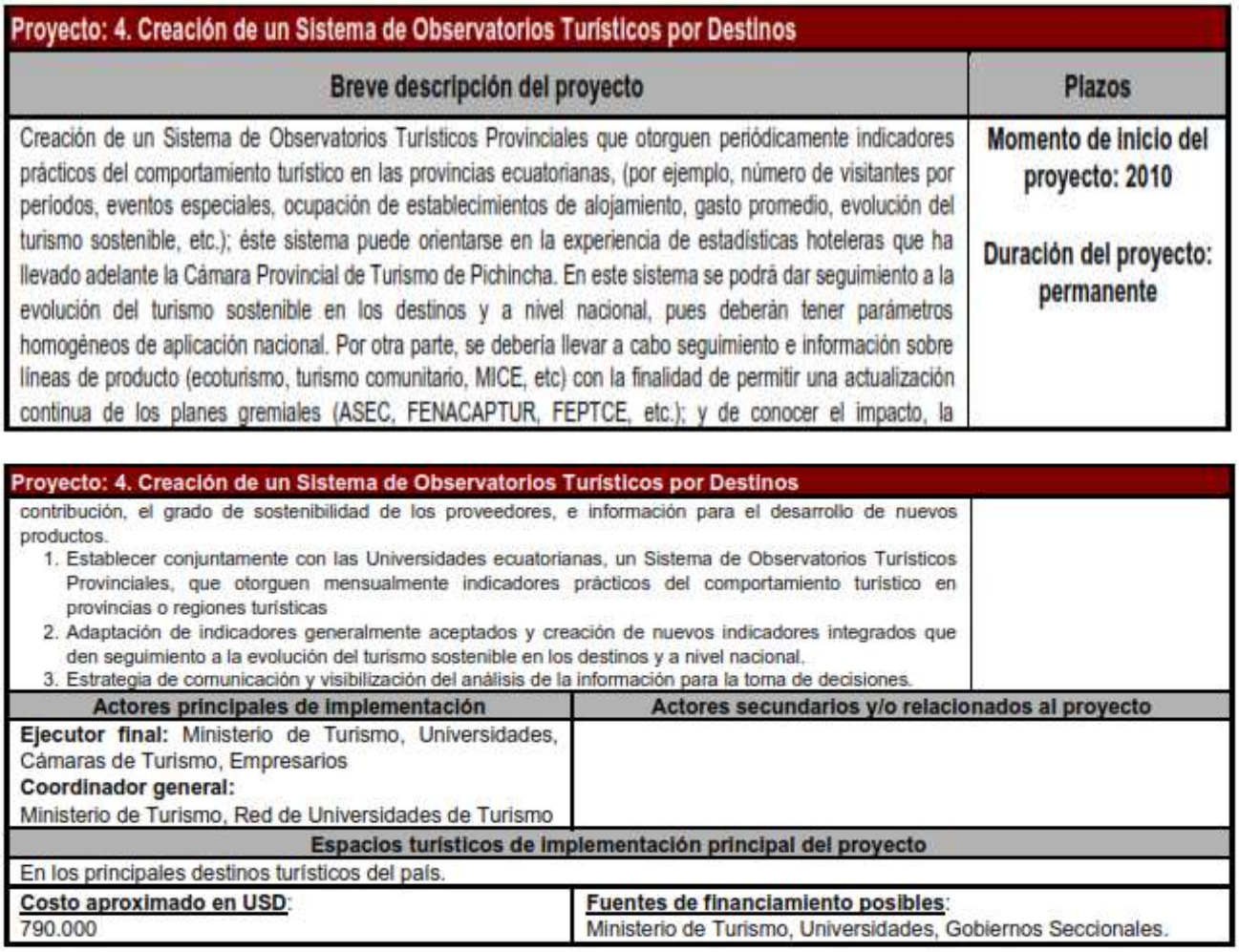
Como punto de partida la Constitución de la República (2008) expresa en su Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

El Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir (2013-2017) si bien, no realiza un apartado para la información turística, refiere en forma genérica el desafío de una nueva métrica que considere el ajuste de los sistemas de información estadística y los registros administrativos, así como los instrumentos de recolección de información (Senplades, 2013). En correspondencia, existe el Sistema Integrado de Información Turística – SIIT que tiene carácter oficial para la gestión, exigiendo permisos para acceder.

La Ley de Turismo (Registro Oficial, 2002) declara explícitamente la responsabilidad del MINTUR de elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información; competencia privativa de brindar información turística, señala en el Art. 52 como un instrumento de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística: Multa de USD $ 100 a USD $ 200 a quienes no proporcionen la

información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios. También señala el Art. 57.- Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

En "PLANDETUR 2020" está incorporado el Proyecto: 4. Creación de un Sistema de Observatorios Turísticos por Destinos, (pág. 226 y 227), se muestra la imagen de la tabla correspondiente, en el documento se expresa claramente el rol de las universidades.



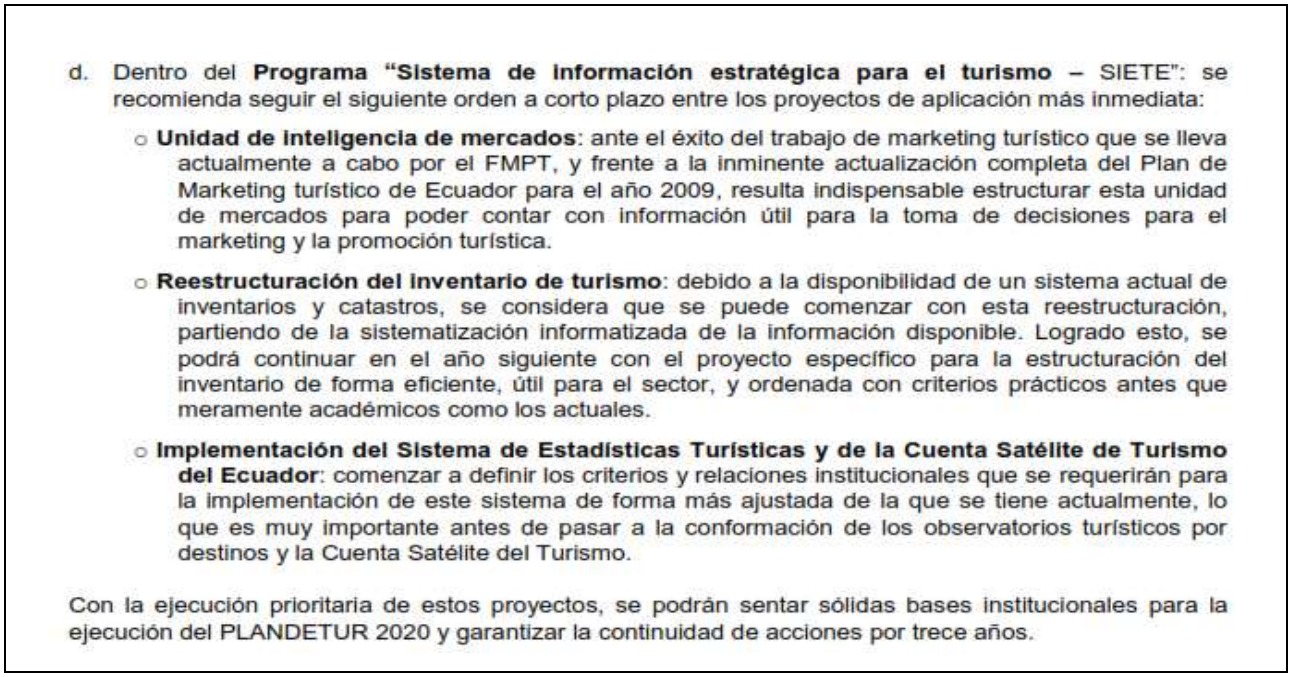
Proyecto: 4. Creación de un Sistema de Observatorios Turísticos por Destinos	
Breve descripción del proyecto	**Plazos**
Creación de un Sistema de Observatorios Turísticos Provinciales que otorguen periódicamente indicadores prácticos del comportamiento turístico en las provincias ecuatorianas, (por ejemplo, número de visitantes por periodos, eventos especiales, ocupación de establecimientos de alojamiento, gasto promedio, evolución del turismo sostenible, etc.); éste sistema puede orientarse en la experiencia de estadísticas hoteleras que ha llevado adelante la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha. En este sistema se podrá dar seguimiento a la evolución del turismo sostenible en los destinos y a nivel nacional, pues deberán tener parámetros homogéneos de aplicación nacional. Por otra parte, se debería llevar a cabo seguimiento e información sobre líneas de producto (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	**Momento de inicio del proyecto: 2010** **Duración del proyecto: permanente**

Proyecto: 4. Creación de un Sistema de Observatorios Turísticos por Destinos	
contribución, el grado de sostenibilidad de los proveedores, e información para el desarrollo de nuevos productos. 1. Establecer conjuntamente con las Universidades ecuatorianas, un Sistema de Observatorios Turísticos Provinciales, que otorguen mensualmente indicadores prácticos del comportamiento turístico en provincias o regiones turísticas 2. Adaptación de indicadores generalmente aceptados y creación de nuevos indicadores integrados que den seguimiento a la evolución del turismo sostenible en los destinos y a nivel nacional. 3. Estrategia de comunicación y visibilización del análisis de la información para la toma de decisiones.	
Actores principales de implementación	**Actores secundarios y/o relacionados al proyecto**
Ejecutor final: Ministerio de Turismo, Universidades, Cámaras de Turismo, Empresarios **Coordinador general:** Ministerio de Turismo, Red de Universidades de Turismo	
Espacios turísticos de implementación principal del proyecto	
En los principales destinos turísticos del país.	
Costo aproximado en USD: 790.000	**Fuentes de financiamiento posibles**: Ministerio de Turismo, Universidades, Gobiernos Seccionales.

Figura 1: Creación de un sistema de observatorios Turísticos por Destinos.

Fuente: PLANDETUR 2020.

También, en la siguiente figura, sobre "Priorización de acciones para el fortalecimiento del esquema institucional", se evidencian las pautas que guardan relación directa con el proyecto.



d. Dentro del **Programa "Sistema de información estratégica para el turismo** – SIETE": se recomienda seguir el siguiente orden a corto plazo entre los proyectos de aplicación más inmediata:

- **Unidad de inteligencia de mercados**: ante el éxito del trabajo de marketing turístico que se lleva actualmente a cabo por el FMPT, y frente a la inminente actualización completa del Plan de Marketing turístico de Ecuador para el año 2009, resulta indispensable estructurar esta unidad de mercados para poder contar con información útil para la toma de decisiones para el marketing y la promoción turística.
- **Reestructuración del inventario de turismo**: debido a la disponibilidad de un sistema actual de inventarios y catastros, se considera que se puede comenzar con esta reestructuración, partiendo de la sistematización informatizada de la información disponible. Logrado esto, se podrá continuar en el año siguiente con el proyecto específico para la estructuración del inventario de forma eficiente, útil para el sector, y ordenada con criterios prácticos antes que meramente académicos como los actuales.
- **Implementación del Sistema de Estadísticas Turísticas y de la Cuenta Satélite de Turismo del Ecuador**: comenzar a definir los criterios y relaciones institucionales que se requerirán para la implementación de este sistema de forma más ajustada de la que se tiene actualmente, lo que es muy importante antes de pasar a la conformación de los observatorios turísticos por destinos y la Cuenta Satélite del Turismo.

Con la ejecución prioritaria de estos proyectos, se podrán sentar sólidas bases institucionales para la ejecución del PLANDETUR 2020 y garantizar la continuidad de acciones por trece años.

Figura 2. Literal d sobre Priorización de acciones para el fortalecimiento del esquema institucional.
Fuente. PLANDETUR, 2020.

En correspondencia con lo anterior, se revisaron tres observatorios turísticos en línea de Ecuador estos son: Galápagos, de la Universidad Tecnológica Equinoccial de la Facultad de Hospitalidad y Servicios, de la Región Sur de Ecuador por la Universidad Técnica Particular de Loja. El Observatorio de Turismo de Galápagos, se muestra actualizado y es interesante el sistema de alimentación de información mediante instrumentos online, que involucra a gestores y actores de la actividad, no obstante la estructuración de la información podría ser mejor y aportar análisis sintéticos. A los otros dos, les falta información estructurada y sistematizada, se muestran proyectos aislados de boletines a modo de investigaciones terminadas. Se enfatiza en la misión, visión, objetivos y equipo responsable. Es positiva la presencia de enlaces con otros sitios de interés, por ejemplo de carácter oficial como el del Ministerio de Turismo, o que orienten al turista para viajar.

Además de lo señalado, en artículos e informes de investigación se hace alusión a otros observatorios turísticos como: de la Universidad Estatal Amazónica, de Guayaquil por la UESS, en la provincia de Santa Elena por la UPSE. En todos los casos se hace alusión al proceso de diseño y a la obtención de resultados de una aplicación aislada de métodos,

técnicas e instrumentos para la recogida y procesamiento de la información, expresada como investigación terminada. También, en cada caso recae la responsabilidad en especialistas de las universidades, evidenciándose la carencia de una construcción colectiva de información por actores, gestores y comunidades implicadas.

Función de la universidad en la creación del observatorio turístico

El observatorio es de propiedad colectiva, porque genera información turística sobre los distintos territorios de la provincia, y en especial de su s destinos turísticos. Se crea por iniciativa de ULEAM donde radica la administración y a través del convenio firmado por el MINTUR, en base a la generación de un Observatorio Turístico Piloto. Tiene como principio cumplir los estándares y exigencias internacionales, nacionales, provinciales, locales y sostenerse en los procesos sustantivos de la universidad: investigación, vinculación y los procesos académicos, en cada caso.

Figura 2: Relación entre procesos sustantivos y estándares en el OTM. Fuente**: Elaboración propia**

OBJETIVO GENERAL

Implementar un Observatorio Turístico para Manabí que proporcione información continua y precisa sobre la actividad, en un contexto participativo, inclusivo, de

colaboración y comunicación entre actores, gestores, comunidades y visitantes; para la toma de decisiones oportunas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Generar datos e información fidedigna, estructurada y científicamente fundamentada a partir de indicadores prácticos del comportamiento turístico provincial, expresada en un sitio web.
2. Actualizar periódicamente la información turística generada por el OTM, como base para el monitoreo y el desarrollo de nuevos productos y ofertas en función de las exigencias de la demanda.
3. Producir publicaciones científicas y su divulgación a través del sitio web y eventos científicos académicos.
4. Prestar servicios de consultoría especializada sobre gestión de información turística a entidades públicas y privadas.

Tabla 2: Retos del OTM

Retos	**Propuestas de solución tentativa**
1-Las fuentes de información relacionadas con los empresarios turísticos privados, dado el recelo por los datos que generan y el temor a la competencia.	- Labor de convencimiento demostrado. - Alianzas estratégicas - Capacitación - Mecanismos represivos jurídicos (última opción)
2- Magnitud territorial, diversión y dispersión de la actividad turística.	- Involucramiento de las Sedes Universitarias de la ULEAM, de otras universidades, entidades públicas, privadas y organizaciones comunitarias. - Alianzas estratégicas
3-Sostenibilidad en el tiempo	- Reciclaje de las funciones del personal responsable, según resultados y presión laboral. - Incorporación de nuevos talentos profesionales que inyecten dinámica y creatividad.
4-Recursos financieros	- Gestión de recursos financieros mediante ONGs y entidades vinculadas al OTM. - Recaudación de recursos financieros mediante oferta de consultoría y productos turísticos informativos. - Postulación en proyectos internacionales.

Fuente: Elaboración propia

METODOLOGÍA

Organización de la Lógica mediante **FAQ** Frequently Asked Questions o **PUF** Preguntas de Uso Frecuente

¿POR QUÉ?

Justifican la creación de un observatorio turístico en la provincia de Manabí: todas las políticas internacionales, nacionales, provinciales, locales, el convenio interinstitucional ULEAM - MINTUR, la carencia de datos fiables a nivel de destino sigue siendo uno de los principales desafíos que el sector necesita resolver. En tal sentido, el OTM tendrá entre sus funciones:

- Aporte de herramientas clave para la gestión
- Monitoreo sistemático, oportuno y regular de la gestión y el impacto turístico
- Uso racional de recursos
- Gestión responsable del turismo
- Aplicación sistemática de técnicas de monitoreo, evaluación y manejo de la información
- Formulación e implementación de políticas, estrategias, procesos y subprocesos para la satisfacción de los visitantes y de las comunidades anfitrionas.

¿DÓNDE?

Lugar físico. Espacio del actual Centro de Información Turístico ubicado en la explanada de la Playa El Murciélago de la ciudad de Manta. No obstante, el área de observación abarca máximo 10 cantones y destinos turísticos de la provincia de Manabí.

Cantón	
24 de Mayo	Olmedo
Bolívar	Paján
Chone	Pedernales
El Carmen	Pichincha
Flavio Alfaro	Portoviejo
Jama	Puerto López
Jaramijó	Rocafuerte
Jipijapa	Santa Ana
Junín	Tosagua
Manta	San Vicente
Montecristi	Sucre

Fuente: Gobierno Provincial de Manabí y Google Map.

¿QUIÉNES?

El talento humano que participará permanentemente en la investigación se muestra en la tabla 2. Para los docentes de la ULEAM se requiere la asignación de tiempo destinado a la investigación en la carga horaria, según función que desempeñe.

Tabla 2: Investigadores permanentes del OTM

Investigadores Externos	Investigadores de la ULEAM
1- Bastida Tudela Carlos Andrés - MINTUR 2- Benavides Kenneth R- MINTUR 2- Mora Lozano Elisa- MINTUR ZONA 4 3-. Riofrio Daniela- MINTUR	1- Álvaro Silva Xavier 2- Cabrera Chávez Amparo María 3- Castillo García Paola 4- Espinosa Carrillo Grace Cristina 5- Farfán Tigre Ángela 6-Fernández Sanabria Bárbara 7- Font Aranda Mabel 8- Guzmán Vera Diego 9- Molina Sabando Lizandro 10- Montilla Pacheco Argenis 11- Pinargote Sánchez Jonathan 12- Piguave Mero Carlos 13- Viera Manso Emil **220 estudiantes de la Facultad de Hotelería y Turismo de la ULEAM**

Fuente: Elaboración propia

El organigrama que sigue, muestra los niveles de subordinación, en la parte superior se ubican los directivos de IES, del MINTUR y GAD, le sigue el Decano de Facultad como máximo responsable del OTM, el cual participa en el proceso de construcción, pero delega responsabilidades técnico- científicas al Director. Los especialistas informático y

estadístico, bajo la orientación del Decano y Director configuran el sistema y lo organizan con los insumos aportados por el resto de los investigadores, provenientes de las universidades, especialistas del MINTUR y de los GAD. Las fuentes de datos son los actores y gestores, las comunidades, los visitantes turísticos.

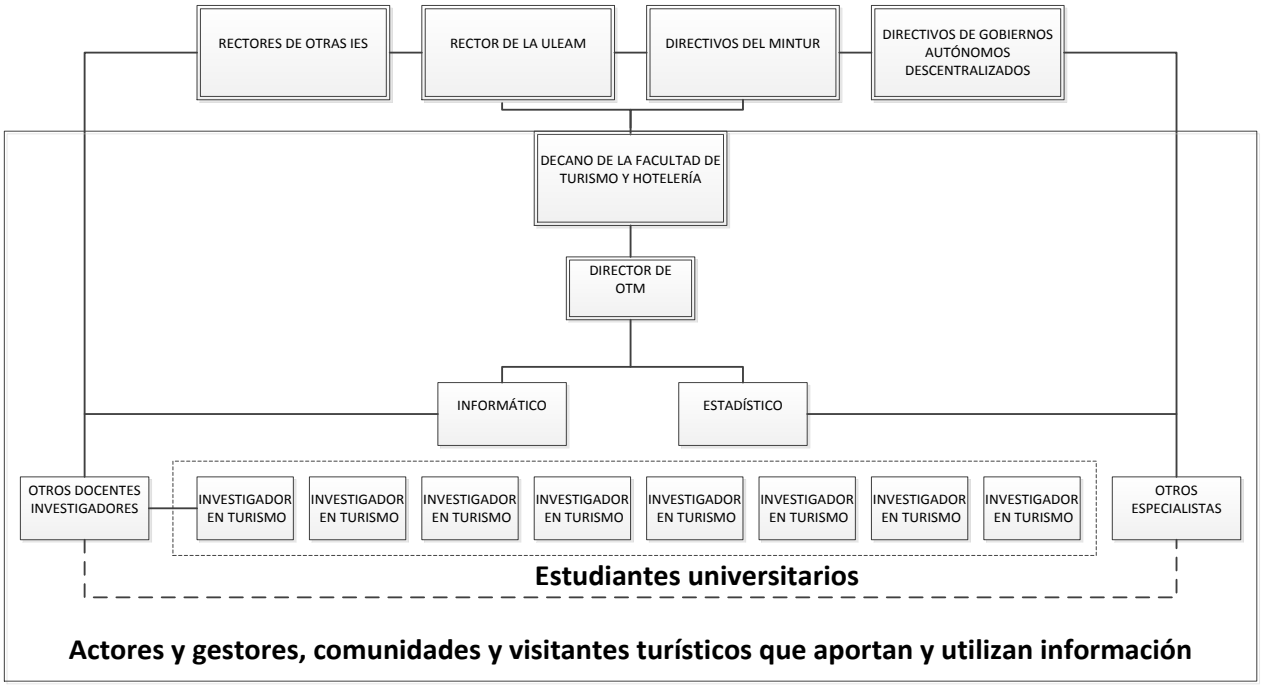


Figura 3: Organigrama OTM

Fuente: Elaboración propia

¿CÓMO?

La gestión será por procesos y como punto de partida se elaborarán los diagramas de flujos de cada subproceso y en función de obtener los diferentes productos generados por el OTM. Se considerarán Recomendaciones sobre accesibilidad de la información turística realizadas por la OMT, 2015.

El OTM además del espacio físico donde se encuentran los recursos tecnológicos, materiales y humanos, tendrá en un sitio web, que de forma transparente, fidedigna y actualizada expondrá la producción informativa generada, a más se podrá ofrecer información impresa, que exigirá de otros procedimientos y recursos.

La lógica general incluye: búsqueda de información, recogida, clasificación, archivo de información, procesamiento, extracción y distribución de información.

El manejo de información relacionada con los visitantes, se expresará al menos en dos idiomas español e inglés.

Procedimiento metodológico específico para la implementación del OTM

1. Generar datos e información fidedigna, estructurada y científicamente fundamentada a partir de indicadores prácticos del comportamiento turístico provincial, expresada en un sitio web.

Actividades	**Métodos, técnicas y herramientas**
1.1 Determinación de dimensiones o temas de observación: demanda, recursos/atractivos, ofertas/servicios de: alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes, centros recreacionales, transportistas, otros y comunidades.	Criterio de especialistas, consulta de documentos oficiales, entrevistas
1.2 Asignación de responsables por dimensiones o temas de observación	Talleres
1.3 Identificación de indicadores afines a cada dimensión o tema	Criterio de especialistas, consulta de documentos oficiales, entrevistas
1.4 Conciliación con los gestores y actores de información los indicadores identificados	Talleres
1.5 Reducción de lista de indicadores	Criterio de especialistas, Delphi
1.6 Determinación de criterios de evaluación de cada indicador	Criterio de especialistas, Delphi, consulta de documentos oficiales
1.7 Elaboración de ficha técnica de cada indicador	Matrices, ficha técnica
1.8 Elaboración de instrumentos contenedores de los indicadores	Cuestionario de encuesta
1.9 Prueba piloto	Trabajo de campo, SPSS
1.10 Socialización de resultados	Talleres
1.11 Diseño del sitio web dinámico OTM	Software especializado, Normalización de la base de datos
1.12 Socialización de resultados con equipo OTM	Talleres

2. Actualizar periódicamente la información turística generada por el OTM, como base para el monitoreo y el desarrollo de nuevos productos y ofertas en función de las exigencias de la demanda.

Actividades	**Métodos, técnicas y herramientas**
2.1 Recogida de información con la frecuencia acordada para cada dimensión o tema	Encuestas, fichas técnicas, entrevistas
2.2 Revisión y validación de la información a través de la comisión científica	Criterio de expertos, lista de chequeo
2.3 Elaboración y filtrado de bases de datos	Tablas, Softwares
2.4 Procesamiento de información para ubicar en el OTM	Analítico- sintético, comparación, estadísticos, representaciones esquemáticas y gráficas.
2.5 Actualización de la información en el sitio web del OTM	Lista de chequeo de estándares

3. Producir publicaciones científicas y su divulgación en el OTM y por otros medios.

Actividades	**Métodos, técnicas y herramientas**
3.1 Redacción de textos científicos	Análisis y síntesis, comparación, revisión bibliográfica
3.2 Publicaciones	Libros, artículos, boletines
3.3 Participación en eventos	Ponencias, poster, otros

4. Prestar servicios de consultoría especializada a través de la Empresa Pública ULEAM sobre gestión de información turística a entidades públicas y privadas.

Actividades	**Métodos, técnicas y herramientas**
4.1 Identificación de gestores y actores turísticos interesados. Búsqueda de clientes potenciales.	En talleres de socialización, Técnicas de Prospección Directa, promociones en eventos, ferias, demostraciones, otras.
4.2 Identificación de intereses de los gestores y actores	Conversatorio, talleres
4.3 Firma de convenio y encargo de consultoría	Técnicas formales de comunicación verbal y escrita, fotografías.
4.4 Diseño y ejecución de consultoría	Analítico- sintético, comparación, estadísticos, representaciones esquemáticas y gráficas.
4.5 Entrega de productos de consultoría y firma de acta de conformidad con el servicio prestado.	Técnicas de redacción de documentos

¿QUÉ?

Se refiere a la información que receptar. El predominio de los observatorios turísticos inician la implementación recopilando información sobre aspectos esenciales, como la: satisfacción de los visitantes y de las comunidades receptoras, la estacionalidad del turismo, el control del desarrollo, las bondades económicas locales y nacionales. Las aspiraciones a largo plazo incorporan la recepción de información sobre otros aspectos como el manejo de residuos y residuales, el suministro de agua y su calidad, el estado de la vivienda y otros que abarcan las diferentes esferas socioeconómicas y ambientales; dándole el matiz que proclama la iniciativa de la OMT sobre la Red Internacional de Observatorios Turísticos Sostenibles.

La información generada estará alineada con las actividades turísticas declaradas en la Ley de Turismo.

En el Capítulo II. De las actividades turísticas y de quienes las ejercen se expresa:

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a. Alojamiento;

b. Servicio de alimentos y bebidas;

c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,

f. Hipódromos y parques de atracciones estables.

Amén de lo anterior, debe generarse información no solamente de los productos ofertas y servicios (alojamiento, restauración, ocio y diversión, transporte, deportes, actividades en espacios naturales y culturales, espectáculos y negocios), además sobre los recursos y atractivos; sobre las comunidades anfitrionas y sobre la demanda (tendencias, intereses, prácticas de consumo de los turistas y visitantes),

Un ejemplo a seguir para la caracterización de los visitantes (turistas y excursionistas) y adaptada a la realidad de Ecuador y de Manabí, es la organización realizada por el Observatorio Turístico de Málaga (Ayuntamiento de Málaga - Universidad de Málaga, 2016) actualizado y en línea.

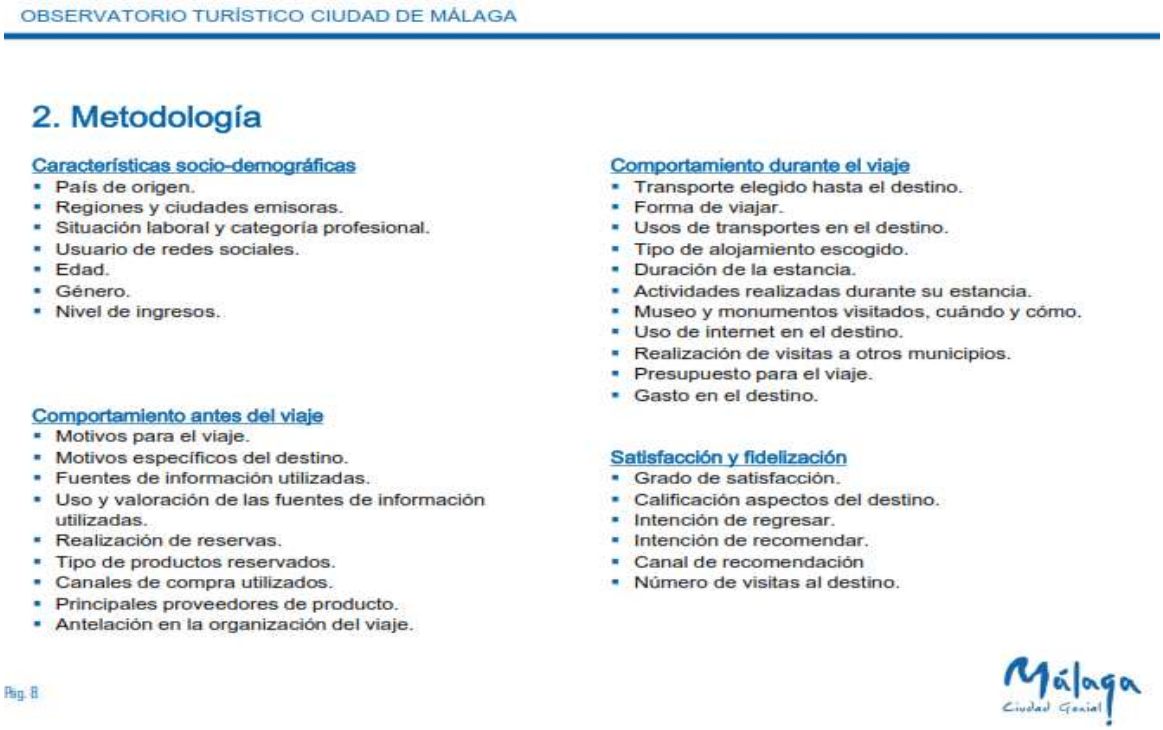


Figura 4: Criterios para la caracterización de los visitantes. Fuente: **Ayuntamiento de Málaga - Universidad de Málaga, 2016.**

Las variables e indicadores del OTM cumplirán varias condiciones:

-Que los prestadores de servicios estén dispuestos a aportar

-Que sin agobiar al turista se obtengan mediante encuestas sistemáticas

-Que estén de acuerdo con el tipo de información solicitada por los turistas y visitantes, y el origen de la demanda.

¿CUÁLES?

Se hace alusión a las fuentes de información.

Primarias. - considera la información obtenida para el OTM, en trabajo de campo y mediante métodos cualitativos o cuantitativos, empíricos y estadísticos, mediante censos o registros administrativos, encuestas, entrevistas, estudios de casos, criterios de expertos.

Secundarias. - las que aportan datos generados con otros fines por personas y organizaciones. Incluye fuentes bibliográficas o estadísticas. Señala González (2015) los recursos electrónicos, materiales audiovisuales, cartografía, videos, páginas webs, etc. Pero que sean exactos, rigurosos, objetivos, actualizados y que se encuentren disponibles en formatos accesibles y manejables. Estos pueden ser provenientes de organismos internacionales como la OMT y nacionales como el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, Mintur, entre otros.

Importantes fuentes de alimentación del OTM son los resultados científicos académicos de la instituciones de investigación y universitarias, los GAD, ONG, entre otros.

Deberán aportar información:

Los empresarios de Alojamiento; Servicio de alimentos y bebidas; Transportación turísticas, de Operación, como agencias de viajes; de agencias de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; hipódromos y parques de atracciones estables.

Los entes públicos vinculados al turismo.
Las comunidades
Los turistas y visitantes.

¿CUÁNDO?

Tiene que ver con el cronograma de actividades. La frecuencia de obtención de la información debe ser coherente con PLANDETUR 2020 cuando señala "Establecer conjuntamente con las Universidades ecuatorianas, un Sistema de Observatorios Turísticos Provinciales, que otorguen mensualmente indicadores prácticos del comportamiento turístico en provincias o regiones turísticas"

No obstante, se propone que inicialmente la aplicación de cuestionarios de encuestas a los turistas, se realice semestralmente.

La información aportada por las empresas privadas, se recogerá a partir de consenso y alianzas público privadas, incitándolos al aporte mensual de la información.

La tabulación permanente de la información permitirá el análisis del comportamiento estacional de la actividad en la provincia y los diferentes destinos.

Tabla 3: Secuencia de actividades y tiempo previsto para cumplir los objetivos

Objetivos específicos	**Actividades**	**Responsables**	**Semestre**					
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1-Generar datos e información fidedigna, estructurada y científicamente fundamentada a partir de indicadores prácticos del comportamiento turístico provincial, expresada en un sitio web.	1.1 Determinación de dimensiones o temas de observación: Demanda, Recursos/atractivos, ofertas de: alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes, centros recreacionales, transportistas, otros y comunidades.	Todos los investigadores	**X**					
	1.2 Asignación de responsables por dimensiones o temas de observación	Conciliación con investigadores	**X**					
	1.3 Identificación de indicadores afines a cada dimensión o tema.	Investigadores asignados por dimensiones o temas.	**X**					
	1.4 Conciliación con los gestores y actores de información de los indicadores identificados	Investigadores asignados por dimensiones o temas.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	
	1.5 Reducción de lista de indicadores	Todos los investigadores	**X**					
	1.6 Determinación de criterios de evaluación de cada indicador	Investigadores asignados por dimensiones o temas.	**X**	**X**				
	1.7 Elaboración de ficha técnica de cada indicador	Investigadores asignados por dimensiones o	**X**	**X**				

		temas.						
	1.8 Elaboración de instrumentos contenedores de los indicadores	Investigadores asignados por dimensiones o temas.	**X**	**X**				
	1.9 Prueba piloto	Todos los investigadores	**X**	**X**				
	1.10 Socialización de resultados	Todos los investigadores	**X**	**X**				
	1.11 Diseño del sitio web dinámico OTM	Informáticos y Director	**X**					
	1.12 Socialización de resultados con equipo OTM	Todos los investigadores	**X**					
2- Actualizar periódicamente la información turística generada por el OTM, como base para el monitoreo y el desarrollo de nuevos productos y ofertas en función de las exigencias de la demanda.	2.1 Recogida de información con la frecuencia acordada para cada dimensión o tema	Investigadores asignados por dimensiones o temas.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	2.2 Revisión y validación de la información a través de la comisión científica	Investigadores asignados por dimensiones o temas.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	2.3 Elaboración y actualización de bases de datos	Investigadores asignados por dimensiones o temas.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	2.4 Procesamiento de información para ubicar en el OTM.	Informáticos, estadísticos y Director	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	2.5 Publicación en OTM	Informáticos y Director		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
3-Producir	3.1 Elaboración de documentos	Investigadores		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**

publicaciones científicas y su divulgación en el OTM y por otros medios.	científicos	asignados por dimensiones o temas.						
	3.2 Publicaciones	Investigadores asignados por dimensiones o temas.		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
	3.3 Participación en eventos	Investigadores asignados por dimensiones o temas.		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
4- Prestar servicios de consultoría especializada sobre gestión de información turística a entidades públicas y privadas.	4.1 Identificación de gestores y actores turísticos interesados. Búsqueda de clientes potenciales.	Investigadores según consenso			**X**	**X**	**X**	**X**
	4.2 Identificación de intereses de los gestores y actores	Investigadores según consenso			**X**	**X**	**X**	**X**
	4.3 Firma de convenio y encargo de consultoría	Investigadores según consenso			**X**	**X**	**X**	**X**
	4.4 Diseño y ejecución de consultoría	Investigadores según consenso			**X**	**X**	**X**	**X**
	4.5 Entrega de productos de consultoría y firma de acta de conformidad con el servicio prestado.	Investigadores según consenso			**X**	**X**	**X**	**X**

Fuente: Elaboración propia

¿CON QUÉ?

Considera el presupuesto, recursos tecnológicos y materiales necesarios. Instrumentos para la recogida de información.

Se requeriría en total 48 000 dólares, a expensas de iniciar el proyecto con recursos mínimos y contando con otros que ya existen en la ULEAM, como archivos, mobiliarios, suministros de oficinas, entre otros. Los docentes investigadores participantes tendrán asignadas horas para la investigación lo que suple los gastos por capital de trabajo. También, se parte del acuerdo establecido con representantes del MINTUR, respecto a incluir el OTM, como piloto en proyecto SENPLADES La siguiente tabla muestra los recursos mínimos necesarios para comenzar. Se proyecta una cifra total, similar para los próximos dos años, pero los gastos recaerían en el trabajo de campo y la generación de productos científicos técnicos.

El software que se va a utilizar es libre y a medida que se vaya desarrollando se irán adquiriendo las licencias según sea necesario.

Tabla 4: Inversión inicial (Año 1)

ITEM	**CANTIDAD**	**VALOR TOTAL**
Computadoras profesionales, 2 para diseño gráfico.	4	8.000
Escáner de alta velocidad y resolución	1	1.000
Impresora multifuncional profesional laser	1	2.000
Discos duros externos	4	600
Cámara digital profesional	1	1.700
Trabajo de campo	Varios	2.700
Total primer año		16.000

Tabla 5 : Tabla. Presupuesto de la ULEAM para el proyecto

PRIMER AÑO OCTUBRE 2017/ SEPTIEMBRE 2018									
Cant.	**Detalle**	**Objetivo específico/ Actividad**	**Primer Semestre (Meses)**			**Segundo Semestre (Meses)**			**Sub-total**
			1,2	3,4	5,6	7, 8	9,10	11,12	
4	Computadoras profesionales, 2 para diseño gráfico.	1-Generar datos e información fidedigna, estructurada y científicamente fundamentada a partir de indicadores prácticos del comportamiento turístico provincial, expresada en un sitio web.			X	X			4000
1	Escáner de alta velocidad y resolución				X	X			1000
1	Impresora multifuncional profesional laser. Plotter.				X	X			6000
3	Discos duros externos				X	X			300
1	Cámara digital profesional				X	X			1700
1	Trabajo de campo	Actualizar periódicamente la información turística generada por el OTM, como base para el monitoreo y el desarrollo de nuevos productos y ofertas en función de las exigencias de la demanda.				X	X	X	3000
TOTAL PRIMER AÑO									**16000**
SEGUNDO AÑO OCTUBRE 2018/SEPTIEMBRE 2019									
Cant.	**Detalle**	**Objetivo específico/ Actividad**	**Primer Semestre (Meses)**			**Segundo Semestre (Meses)**			**Sub-total**
			1,2	3,4	1,2	7, 8	9,10	11,12	
1	1.4 Conciliación con los gestores y actores de información los indicadores identificados **TALLERES**	1-Generar datos e información fidedigna, estructurada y científicamente fundamentada a partir de indicadores prácticos del comportamiento turístico provincial, expresada en un sitio web.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	2000
	Trabajo de campo ALIMENTACIÓN Y VIÁTICOS	2- Actualizar periódicamente la información turística generada por el OTM, como base para el monitoreo y el desarrollo de nuevos productos y	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	6100

		ofertas en función de las exigencias de la demanda.							
	Materiales de oficina. Hojas, tinta, marcadores, esferos	3-Producir publicaciones científicas y su divulgación en el OTM	X	X	X	X	X	X	2000
13	Publicaciones		X	X	X	X	X	X	2000
13	Ponencia en eventos científicos		X	X	X	X	X	X	3900
TOTAL SEGUNDO AÑO									**16000**
TERCER AÑO OCTUBRE 2019/SEPTIEMBRE 2020									
Cant.	**Detalle**	**Objetivo específico/ Actividad**	**Primer Semestre (Meses)**			**Segundo Semestre (Meses)**			**Sub-total**
			1,2	3,4	1,2	7, 8	9,10	11,12	
1	1.4 Conciliación con los gestores y actores de información los indicadores identificados **TALLERES**	1-Generar datos e información fidedigna, estructurada y científicamente fundamentada a partir de indicadores prácticos del comportamiento turístico provincial, expresada en un sitio web.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	2000
	Trabajo de campo ALIMENTACIÓN Y VIÁTICOS	2- Actualizar periódicamente la información turística generada por el OTM, como base para el monitoreo y el desarrollo de nuevos productos y ofertas en función de las exigencias de la demanda.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	6100
	Materiales de oficina. Hojas, tinta, marcadores, esferos	3-Producir publicaciones científicas y su divulgación en el OTM	X	X	X	X	X	X	2000
13	Publicaciones		X	X	X	X	X	X	2000
13	Ponencia en eventos científicos		X	X	X	X	X	X	3900
TERCER AÑO									**16000**
TOTAL									**48000**

Fuente: Elaboración propia

¿PARA QUÉ?

Orienta la mirada a los resultados esperados, generación de productos u ofertas de información para la toma de decisiones de turistas, gestores y comunidades.

Tabla 6: Resultados por grupos de actividades, según objetivos

ACTIVIDADES	**RESULTADOS**
1.1 Determinación de dimensiones o temas de observación: Demanda, Recursos/atractivos, ofertas de: alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes, centros recreacionales, transportistas, otros y comunidades.	Sitio web Observatorio Turístico de Manabí; Indicadores según dimensiones o temas Fichas técnicas de indicadores
1.2 Asignación de responsables por dimensiones o temas de observación	
1.3 Identificación de indicadores afines a cada dimensión o tema.	
1.4 Conciliación con los gestores y actores de información los indicadores identificados	
1.5 Reducción de lista de indicadores	
1.6 Determinación de criterios de evaluación de cada indicador	
1.7 Elaboración de ficha técnica de cada indicador	
1.8 Elaboración de instrumentos contenedores de los indicadores	
1.9 Prueba piloto	
1.10 Socialización de resultados	
1.11 Diseño del sitio web dinámico OTM	
1.12 Socialización de resultados con equipo OTM	
2.1 Recogida de información de acuerdo con la frecuencia acordada para cada dimensión o tema	Estadísticas actualizadas sobre indicadores turísticos en la provincia Manabí Espacio de reconocimiento a empresas turísticas que se destaquen en Manabí. Espacio para que opinen las comunidades, visitantes, turistas y excursionistas.
2.2 2.2 Revisión y validación de la información a través de la comisión científica	
2.3 Elaboración y actualización de bases de datos	
2.4 Procesamiento de información para ubicar en el OTM.	
2.5 Publicación en OTM	
3.1 Elaboración de documentos científicos	Boletines Galería fotográfica, postales y vídeos Planos, mapas, folletos turísticos, guías
3.2 Publicaciones	
3.3 Participación en eventos	

	turísticas, guías de servicios, Productos científico técnicos afines, expresados en artículos científicos, libros, folletos. 13 publicaciones al año 13 presentaciones en eventos al año
4.1 Identificación de gestores y actores turísticos interesados. Búsqueda de clientes potenciales.	Consultorías científico técnicas que se reviertan en mejoras de los servicios turísticos. Beneficios financieros
4.2 Identificación de intereses de los gestores y actores	
4.3 Firma de convenio y encargo de consultoría	
4.4 Diseño y ejecución de consultoría	
4.5 Entrega de productos de consultoría y firma de acta de conformidad con el servicio prestado.	

Fuente: Elaboración propia

CONTRIBUCIÓN QUE SE ESPERA A NIVEL LOCAL Y REGIONAL

El OTM aportará bases de datos actualizadas y verificadas sobre el quehacer turístico a nivel local y provincial, permitiendo el análisis y comparación, como base para el planteamiento de estrategias para la mejora continua de la actividad y la contribución a la satisfacción del visitante.

Estimulará el desarrollo de alianzas estratégicas a partir de la construcción colectiva de información para la toma de decisiones.

Se aplicarán nuevas herramientas de trabajo a partir de uso proactivo de la información, en el conocimiento de los perfiles y segmentos de mercados que llegan a la provincia.
La recolección sistemática y fidedigna de la información turística sobre atractivos, ofertas, servicios, de la demanda, las comunidades, permitirá el estudio de las tendencias y el desarrollo de publicaciones científico técnica.

Los visitantes, turistas y excursionistas que visiten la provincia estarán más informados al seleccionar el consumo de determinadas ofertas, incidiendo positivamente en la satisfacción.

Se promocionará el patrimonio provincial natural y cultural de los diferentes cantones de la provincia.

Se generará un banco de publicaciones científicas y de orientación práctica para la docencia y la gestión turística.

Todos los aspectos antes mencionados contribuirán al desarrollo de un turismo más sostenible.

REFERENCIAS

Angulo, N. (2009) ¿Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones? Innovación Educativa, vol. 9, núm. 47, abril-junio, 2009, pp. 5-17 Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal, México

Ayuntamiento de Málaga - Universidad de Málaga (2008). Observatorio Turístico de Málaga. Recuperado de: http://www.malagaturismo.com/es/paginas/observatorio-turistico/410 Consultado 29/07/2017. Consultado 29/07/2017.

Ayuntamiento de Málaga - Universidad de Málaga (2016). Observatorio Turístico Ciudad de Málaga. Noviembre 2015- Octubre 2016. Recuperado de: http://s3.malagaturismo.com/files/409/409/presentacion-observatorio-turistico-ciudad-de-malaga-2016.pdf Consultado 29/07/2017.

Carrera Burneo, P., López, S. (2014). Observatorio de turismo. Un espacio de análisis y comunicación como contribución para el desarrollo del turismo en el Ecuador Escuela de Hotelería y Turismo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador 2014. VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística Neuquén, 25, 26 y 27 de Septiembre de 2014. Recuperado de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj9-6ighrDVAhXHQCYKHXSCBawQFghQMAg&url=http%3A%2F%2Finvestigaciones.puce.edu.ec%2Fbitstream%2Fhandle%2F23000%2F517%2FObservatorio%2520de%2520turismo.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AFQjCNEfRMuvKjkbo80L2-y7l3Zblaq25w Consultado 29/07/2017.

Constitucion de la Republica del Ecuador (2008). Norma: Decreto Legislativo 0. Publicación: Registro Oficial 449. Fecha: 20-oct-2008. Estado: Vigente. Ultima Reforma: 13-jul-2011. Actualización: Al 13 de julio de 2011. Utilidad: Mapa del documento.

GAD. Observatorio de Turismo Galápagos. Recuperado de: http://www.observatoriogalapagos.gob.ec/ Consultado 29/07/2017.

González, M. P. (2015). Gestión de la información y documentación turística local: UF0081. Logroño, ES: Editorial Tutor Formación. Retrieved from http://www.ebrary.com Consultado 29/07/2017.

Luzuriaga, E. R. (2013). Diseño e implementación de un modelo de gestión que permita el fortalecimiento del observatorio turístico de la Universidad Estatal Amazónica. Informe Técnico Final (OT-UEA 3)

Martínez, R. E. E. (2012). Organización del servicio de información turística local (UF0080). Málaga, ES: IC Editorial. Retrieved from http://www.ebrary.com Consultado 29/07/2017.

Mendoza, E., Yumisaca, J., Freire, M., Ullauri, N. (2016). Observatorio turístico: una herramienta de gestión para el turismo de sol y playa en la provincia de Santa Elena. Revista Científica y Tecnológica UPSE, Vol. III, N.3, Pág. 172-185 (Dic., 2016). Recuperado de: http://incyt.upse.edu.ec/revistas/index.php/rctu/article/view/210/225 Consultado 29/07/2017.

Miralbell, I. O. (2007). Gestión de oficinas de turismo. Barcelona, ES: Editorial UOC. Retrieved from http://www.ebrary.com Consultado 29/07/2017.

MINTUR (2007). "PLANDETUR 2020" Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador. Cooperación Técnica nº ATN/FG-9903-EC Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

MINTUR (2014a). Proyecto Programa Nacional para la Excelencia Turística (2014-2017). Quito: Autor.

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2014b). Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador (PIMTE, 2014 actualización), Quito: Autor.

MINTUR. (2015a). Boletín de Estadísticas Turísticas, 2010-2014. Quito: Autor.

MINTUR. (2015b). Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017 (Actualización). Quito: Autor.

Molina Velásquez E. R., Báez Alcocer S. C. 2017. Los observatorios turísticos a través de los tiempos. Revista: Turydes Revista Turismo y Desarrollo. ISSN 1988-5261. Recuperado de: http://www.eumed.net/rev/turydes/22/observatorios-turisticos.html Consultado 29/07/2017.

OMT. 2015. Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística. Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).

Registro Oficial (2002). Ley de Turismo. (Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002. Última modificación: 06-may-2008). Quito: Autor.

Registro Oficial (2008). Reglamento General a la Ley de Turismo. (Decreto Ejecutivo 1186 09-ene-2008). Quito: Autor.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades). (2013). Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Disponible en www.buenvivir.gob.ec, Quito: Autor.

SECTUR. s/f. Observatorio Turístico del Estado De Guanajuato. Recuperado de: http://www.observatorioturistico.org/oteg. Consultado 29/07/2017.

UTE. s/f. Observatorio de Turismo de la Universidad Tecnológica Equinoccial de la Facultad de Hospitalidad y Servicios. Recuperado de: https://www.observatorioturismoute.com/antecedentes Consultado 29/07/2017.

UTPL. 2016. Observatorio Turístico, Región Sur de Ecuador. Recuperado de: https://observatorioturistico.utpl.edu.ec/ Consultado 29/07/2017.

Universidad de San Martín de Porres. Observatorio Turístico del Perú. Recuperado de: http://www.observatorioturisticodelperu.com/ Consultado 29/07/2017