

# DIGITALES ARCHIV

ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft  
ZBW – Leibniz Information Centre for Economics

Chilán, Neme Yamil Doumet; Romero, Bartolo Cruz; Apolo, Daily Torres et al.

## Article

Los observatorios turísticos como organismos claves para la gestión de destinos : = Tourist observatories : key institutions for the management of destinations

*Reference:* Chilán, Neme Yamil Doumet/Romero, Bartolo Cruz et. al. (2023). Los observatorios turísticos como organismos claves para la gestión de destinos : = Tourist observatories : key institutions for the management of destinations. In: Revista internacional de turismo, empresa y territorio 7 (1), S. 194 - 207.  
<https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/download/15528/14551>.  
doi:10.21071/riturem.v7i1.15528.

This Version is available at:  
<http://hdl.handle.net/11159/631466>

## Kontakt/Contact

ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft/Leibniz Information Centre for Economics  
Düsternbrooker Weg 120  
24105 Kiel (Germany)  
E-Mail: [rights\[at\]zbw.eu](mailto:rights[at]zbw.eu)  
<https://www.zbw.eu/econis-archiv/>

## Standard-Nutzungsbedingungen:

Dieses Dokument darf zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen. Sofern für das Dokument eine Open-Content-Lizenz verwendet wurde, so gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

<https://zbw.eu/econis-archiv/termsfuse>

## Terms of use:

*This document may be saved and copied for your personal and scholarly purposes. You are not to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public. If the document is made available under a Creative Commons Licence you may exercise further usage rights as specified in the licence.*



---

**Cita bibliográfica:** Doumet, N.Y., Cruz, B., Torres, D. y Alcívar, F. (2023). Los observatorios turísticos como organismos claves para la gestión de destinos. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 7 (1), 194-207.

---

## Los observatorios turísticos como organismos claves para la gestión de destinos

### *Tourist observatories: key institutions for the management of destinations*

Neme Yamil Doumet Chilán <sup>1\*</sup>

Bartolo Cruz Romero<sup>2</sup>

Daily Torres Apolo<sup>3</sup>

Ferdinan Alcívar Alava<sup>4</sup>

#### Resumen

Este trabajo tiene como objetivo, fundamentar mediante un diagnóstico la necesidad e importancia de un observatorio turístico en la región norte de la provincia de Manabí (Ecuador), obteniendo, asimismo, conclusiones trasladables a otros destinos regionales. La investigación es de carácter mixto, con enfoque exploratorio descriptivo. Primero se buscó caracterizar el territorio, identificando sus componentes turísticos y mediante la técnica de revisión bibliográfica y documental, se analizaron las estadísticas nacionales y regionales sobre economía y turismo, confirmando que Manabí posee un 10% de las empresas de alojamiento y restaurantes del país, cuya principal modalidad es el turismo de sol y playa, además de cuantificar una oferta de hospedaje de 6.176 plazas. Posteriormente, se realizó un análisis de la percepción de los gestores sobre el interés en la creación de un observatorio turístico mediante 30 encuestas aplicadas en los ocho cantones estudiados, implementándose un análisis estadístico descriptivo utilizando la herramienta *Google forms* y el software de análisis estadístico SPSS para su sistematización. El estudio demuestra que el 82.5% de los encuestados tienen interés en proporcionar información disponible sobre la oferta y demanda y el 38.60% acepta ayudar con la aplicación de instrumentos para el levantamiento de datos. Se pudo evidenciar la carencia de información y la necesidad de un observatorio turístico para el uso de datos actualizados y fiables fomentando la adecuada gestión de los destinos en la zona norte de Manabí.

**Palabras clave:** Información turística, gestión eficiente, observatorios turísticos, destinos.

---

<sup>1</sup> Doctor en Patrimonio y Territorio e Investigador de la Universidad Federal de Mato Grosso (UFMT), Brasil. Email: [doumetour@hotmail.com](mailto:doumetour@hotmail.com) Id. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4295-5270> \* Autor para la correspondencia.

<sup>2</sup> Profesor e investigador de la Universidad de Guadalajara, México. Email: [bartolo.cruz@academicos.udg.mx](mailto:bartolo.cruz@academicos.udg.mx) Id. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2981-0301>

<sup>3</sup> Profesora e investigadora de la Escuela Técnica Superior Agropecuaria de Manabí (Ecuador). Email: [leiner.alcivar@espam.edu.ec](mailto:leiner.alcivar@espam.edu.ec) Id. Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-4331-1338>

<sup>4</sup> Profesor e Investigador de la Escuela Técnica Superior Agropecuaria de Manabí (Ecuador). Email: [leiner.alcivar@espam.edu.ec](mailto:leiner.alcivar@espam.edu.ec)

Recepción: 11/01/2023

Aceptación: 10/04/2023

Publicación: 30/06/2023



Este trabajo se publica bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional

**Abstract**

The objective of this work was to base through a diagnosis, the need and importance of a tourist observatory in the northern region of the province of Manabí, Ecuador. The research is of a mixed nature, with a descriptive exploratory approach. First, we sought to characterize the territory, identifying its tourist components. Using the bibliographic and documentary review technique, national and regional statistics on economy and tourism were analyzed, confirming that Manabí owns 10% of the country's accommodation and restaurant companies, whose main modality is sun and beach tourism; it was evidenced that the lodging offer is 6,176 beds. Subsequently, an analysis of the managers' perception of interest in the tourist observatory was carried out through 30 surveys applied in the 8 cantons studied; A descriptive statistical analysis was used using the Google forms tool and the statistical analysis software (SPSS) for its systematization. The study shows that 82.5% of those surveyed are interested in providing available information on supply and demand and 38.60% agree to help with the application of data collection instruments. It was possible to demonstrate the lack of information and the need for a tourist observatory for the use of updated and reliable data, promoting the proper management of destinations in the northern area of Manabí.

**Keywords:** Tourist information, efficient management, tourist observatories, Destination.

**1.Introducción**

El turismo es una actividad multisectorial y sistémica que necesita de numerosa información cualitativa y cuantitativa basada en indicadores y herramientas de medición, para lo cual es necesario que existan datos reales y verídicos. De acuerdo con lo planteado por autores como Altamira y Muñoz (2007:14) resulta fundamental “conocer y realizar investigaciones estratégicas y actualizadas sobre los destinos, permitiendo la adecuada toma de decisiones” y de la misma manera Zuña (2017: 25) menciona que el análisis y divulgación de los datos del sector es indispensable en todas las fases de la planificación y gestión de destinos. Aquí se puede evidenciar la necesidad de entidades como los observatorios turísticos (OT), los cuales son responsables del manejo y control de los índices y estadísticas de los destinos prioritarios (Carvajal et al., 2020: 2) y generan datos estadísticos para analizar continuamente el comportamiento del turismo mediante el monitoreo de su oferta y demanda en lo que respecta a la necesidad de información actualizada (Hernán, 2011: 21). En definitiva, el manejo del conocimiento en todos los sectores socioprodutivos es un factor decisivo para el desarrollo y la efectiva producción, difusión y aprovechamiento de la información turística.

En Ecuador, y específicamente en la provincia de Manabí, se observa que existen problemáticas derivadas de una mala gestión y producción de la información y para Font y Álvaro (2019: 11), las debilidades se manifiestan en documentos oficiales de turismo con poco rigor científico enfocados a estudios de oferta y demanda turística. Asimismo, según Subía et al. (2018: 63) los actores del sector desconocen y no utilizan la información producida localmente, lo que provoca una dificultad para la generación de análisis integrales del turismo en el territorio.

De acuerdo con lo observado, la provincia de Manabí es diversa territorialmente, si bien el turismo de sol y playa relacionado con la gastronomía y las manifestaciones culturales/rurales lidera su oferta, basada en atributos fundamentados por recursos como las playas, las áreas protegidas y la diversidad paisajística. Por otro lado, se evidencia una degradación de los recursos naturales, carencia de servicios básicos y facilidades

turísticas. Para Cobeña (2018: 46) y Lectong (2018: 63), falta promoción de los valores culturales y patrimoniales, de igual forma que Hormaza y Torres (2020: 390) subrayan la ausencia de servicios básicos y la aparición de una oferta principalmente informal en las áreas rurales.

Según el criterio de diversos autores como Mínguez et al. (2012: 260), Blasco y Cuevas (2013: 27), Padilla, et al. (2020: 290) y Carvajal, et al. (2020:2) los aportes que brindan los OT al sector del turismo se sintetizan en características como el conocimiento de las deficiencias de un destino, generación de indicadores que midan la realidad económica, social y ambiental en las actividades del turismo y síntesis y análisis de la información. Los OT se presentan como instituciones estratégicas que colaboran directamente en el fomento de la transformación sostenible de la actividad turística.

La propuesta de un OT para la zona norte de Manabí se sustenta principalmente en los lineamientos estratégicos del Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR), establecidos en el 2019 en el Plan Nacional de Turismo 2030 (PLANDETUR, 2030), donde se establece el fomento a la creación de observatorios turísticos que permitan la obtención de información estadística actualizada, confiable y real, necesaria para la toma de decisiones en los destinos. Además, se observa que el art. 6 del Reglamento General de Actividades Turísticas afirma que el proceso de planificación es función obligatoria de todos los organismos públicos, mediante la articulación del sector privado y los actores locales. Considerando que el área de estudio es un territorio con potencialidades turísticas, pero a su vez se evidencian aspectos que limitan su desarrollo como la carencia de información para tomar decisiones estratégicas acertadas.

Actualmente, el sector turístico posee diversas herramientas que facilitan la gestión de los procesos y la información y éstas son aplicadas tanto en los sectores públicos y privados. Según Talón et al. (2018: 190) la importancia de los Sistemas de Gestión de la Información Turística (SGIT) se refleja en el incremento de la competitividad de los mercados, la reducción de costos para la retención de clientes y en la personalización de experiencias. Bolaños (2016: 135), por su parte, afirma que estos sistemas de información son transversales, relacionándose directamente con la administración pública, el transporte turístico, la gestión de los recursos naturales, el geomarketing y la planificación territorial. Los programas de apoyo y gestión de la información han permitido beneficios territoriales en distintas áreas fomentando el sistema turístico local.

Para Talón et al. (2018: 192) con el avance de las TICs, junto a la masificación de datos, se vuelven como una estrategia eficiente para el mejoramiento de la satisfacción y retención de los clientes en los destinos, ya que mejoran la oferta mediante el incremento de la calidad de los servicios, la relación con los clientes y el enfoque de estrategias de marketing, logrando satisfacción y lealtad del cliente. Los programas de apoyo y gestión de la información han permitido beneficios en distintas áreas, especialmente en la planificación y manejo de recursos, por lo que Padilla et al. (2020: 290) afirman que los observatorios turísticos son herramientas que incorporan en mayor o menor medida la totalidad de acciones referidas a la gestión de datos y tienen como principal objetivo el manejo de información. Blasco y Cuevas (2013: 28) aseveran, por último, que son una herramienta de inteligencia estable, encargada de observar la realidad, analizar la dinámica y proveer resultados estratégicos, a la vez que se centran en la reducción de la incertidumbre respecto a servicios del sector y en el ajuste de las realidades y sus

necesidades. Este tipo de organismos recopila y facilita información, en definitiva, para la mejora de la gestión, la investigación y las políticas que reduzcan la incertidumbre del sector y se ajusten a sus realidades.

Para Carvajal et al. (2020: 3) un OT recopila y genera información sobre productividad, competitividad y calidad de los servicios de un área determinada, permitiendo orientar y mejorar la toma de decisiones, a lo que autores como Padilla et al., (2020: 291) añaden que son también organizaciones que facilitan la gestión de datos en la investigación turística.

Con relación al turismo ecuatoriano se evidencia que, aunque existan numerosas potencialidades de desarrollo, aún se mantiene este sector en un bajo nivel de prioridad y en ocasiones todo esto es resultado de la inexistencia de sistemas de información adecuados para el desarrollo turístico. Para el MINTUR (2019) el turismo es un sector económico importante para Ecuador, siendo la tercera fuente de ingresos no petroleros, después del banano y el camarón. Para el MINTUR (2020) el país ha logrado un impacto positivo con las campañas lanzadas especialmente “*All you need is Ecuador*” en el año 2015 para la captación de turistas desde países emisores como Estados Unidos, España, Canadá y Francia. El número de llegadas de turistas extranjeros en los últimos años (exceptuando el año 2020 por la crisis sanitaria global) ha ido efectivamente en aumento, así como el ingreso de divisas; sin embargo, los datos planteados evidencian un limitado aporte para la economía del país considerando sus altos índices de potencialidad.

De acuerdo con Sánchez (2017: 45) Ecuador está por debajo de sus competidores en captación de demanda, contribución al empleo e inversiones. Por ello, se evidencia la necesidad de plantear estrategias acertadas que torne al país en un destino sostenible, competitivo y diverso, y en concordancia con e realidad, Carrillo (2017) compara el número de visitantes con la promoción y posicionamiento de productos turísticos, de manera que para esto es importante considerar como variables de decisión la percepción de la seguridad, la conectividad y la relación costo-beneficio-satisfacción.

A nivel de la provincia de Manabí se debe contar con información actualizada que permita realmente evaluar su desempeño y desarrollo en lo que respecta al sector del turismo y, a su vez, se observa que este es interdependiente, sistémico e integrador. Para Ponce (2017: 60) la actividad turística se vincula a casi todos los sectores económicos y su planificación se relaciona con los objetivos y estrategias de los planes territoriales. Por lo tanto, de manera general se tiene que examinar de forma constante cuáles son los problemas y fortalezas que la gestión administrativa de Manabí enfrenta. Vidal e Idrovo, (2020: 126) sostienen que las pymes del sector hotelero de la provincia de Manabí carecen de conocimiento sobre la gestión de un sistema integrado de información que sea capaz de mejorar la comunicación entre departamentos y en efecto la eficiencia de todos los procesos. Por otro lado, Ponce (2017: 61) insiste en apostar por la capacitación continua de sus recursos humanos, como también modernizar los procesos administrativos, mejorando las tareas diarias de su empresa y a su vez aprovechar la tecnología interrelacionándose de forma continua con el cliente.

Font y Álvaro (2019: 12) mencionan que la alianza entre la academia y el sector público debe ser el inicio de creación de un OT en la provincia de Manabí, pues se aprovechan los beneficios de la academia y los gestores del territorio. La academia aporta talento humano y experiencia de calidad en el campo de estudio para la generación de productos, mientras que los gestores poseen valor, pues tienen dirección, control y mando

sobre áreas y comunidades, facilitando la obtención de información y favoreciendo las partes social y económica a largo plazo mediante inversiones y proyectos. Vera et al., 2019: 625) consideran, en este sentido, que estos organismos aportan modelos de escenarios futuros, el conocimiento, la percepción y perfiles de la demanda real y potencial del destino.

Considerando la situación actual (Félix y García, 2020: 19) plantean que por el impacto del COVID-19 y otros problemas sociales el sector turístico de Manabí se vio muy afectado negativamente, pero la presencia de información y pronósticos efectivos pueden ayudar para la elaboración de programas de mitigación y se presenta también como una oportunidad para replantear el desarrollo de la actividad turística en destinos subdesarrollados.

## 2. Metodología

La provincia de Manabí se ubica en la región costa-centro del país sobre el océano Pacífico. Tiene una extensión de 19,498,80 km<sup>2</sup> y su altitud es de cero hasta 800 msnm. Su división política corresponde a 22 cantones y 53 parroquias rurales. (Gobierno Provincial de Manabí, 2017; Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES], 2019) (Figura 1).

**Figura 1.** Mapa provincia de Manabí, Ecuador.



**Fuente:** SENPLADES (2019).

Para fundamentar la importancia que tienen los OT en la planificación y gestión de los destinos de la zona norte de la provincia de Manabí-Ecuador fue necesaria la caracterización territorial de los cantones de Flávio Alfaro, Bolívar, Chone, El Carmen,

Pedernales, San Vicente y Sucre, registrándose datos importantes de su localización y generalidades. Se muestran a continuación los cantones y parroquias que integran el objeto de estudio (Tabla 1).

**Tabla 1.** Territorio de investigación

Zonas y Micro regiones	Cantón	Parroquias Rurales	Coordenadas
Zona Norte Micro región NorOriental	El Carmen	Wilfrido Loor y San Pedro de Suma	-0.35544553065722523, - 79.57161636014355
	Flavio Alfaro	Novillo y Zapallo	-0.4006493875076709, - 79.90227775553835
	Chone	Chibunga, Eloy Alfaro, Ricaurte, Bocayá, San Antonio y Cani	-0.6629192246410215, - 80.00808384034308
Zona Norte Micro región Costa Norte	Pedernales	Atahualpa, Cojimíes y 10 de Agosto	0.13422199391775938, - 79.73406814378335
	Jama	No tiene parroquias rurales	-0.23223432090085852, - 80.21083274858042
	San Vicente	Canoa	-0.5985515704122649, - 80.4025979575497
	Sucre	San Isidro y Charopotó	-0.5926607645172659, - 80.424809872574
Zona Centro Micro región Centro Norte	Bolívar	Quiroga y Membrillo	-0.8941254686838428, - 79.9864518340651

**Fuente:** elaboración propia, con base en SENPLADES (2019).

La investigación realizada fue de tipo mixta, con enfoques exploratorio y descriptivo; y para establecer esta metodología se consideró un análisis comparativo de diversos trabajos especializados, los cuales se enfocan en una delimitación y caracterización del área para desarrollar un OT. A continuación, se presenta la descripción del proceso metodológico de acuerdo con sus distintas fases:

*Análisis de las estadísticas nacionales y sectoriales del turismo.* El estudio de estas variables permite conocer el estado de la actividad turística nacional, regional y local, recalando que esta información es primordial y sirve como base para el desarrollo de un observatorio turístico. Se analizaron las estadísticas nacionales y regionales del turismo enfocadas en macroeconomía y su impacto para el turismo. Esta fase se fundamenta en el análisis bibliográfico para estructurar una base de información actualizada mediante el levantamiento en bases de datos especializadas. Además de las fuentes planteadas, se realizó la búsqueda de información de forma sistemática en sitios web y fuentes de organizaciones nacionales e internacionales vinculadas con el manejo territorial, estadísticas turísticas, la oferta y demanda: Ministerio de Turismo (MINTUR), CEPAL, Secretarías Nacionales, Gobiernos Provinciales y Locales, ONGs, entre otros. Igualmente, el trabajo se fundamenta en los métodos analítico y sintético para realizar un

análisis bibliográfico y la comprensión de los procesos de gestión de información turística.

*Percepción de los actores turísticos internos y externos, sobre el uso de la información turística y la necesidad de un OT.* Esta fase consideró como primer momento, conocer la percepción de los actores internos del turismo en el área de estudio y se desarrolló mediante una revisión bibliográfica y documental para conocer los antecedentes de la gestión del territorio e identificar ocho principales actores del turismo, representando a los GADs de los cantones de la zona norte de Manabí (Flavio Alfaro, Bolívar, Chone, El Carmen, Pedernales, San Vicente y Sucre). En cada uno se aplicaron tres cuestionarios, específicamente a los departamentos de turismo, planificación y comunicación. Además se consideró a la Coordinación zonal 4 del Ministerio de Turismo y al Gobierno provincial de Manabí-Dirección de Turismo, Cultura y Patrimonio. En total se realizaron 30 entrevistas a través de cuestionarios con 10 preguntas enfocadas a la gestión e información turística. Con lo anterior, se pudo conocer la percepción del sector, entendiendo las necesidades y la importancia de un observatorio turístico OT. Los datos recogidos fueron procesados, organizados y analizados a través del programa estadístico SPSS versión 23. Se hizo el análisis estadístico descriptivo con el fin de conocer la validez entre las variables dando un resultado positivo, que permitió identificar de forma clara la percepción de los actores sobre la gestión turística y el uso de información actualizada para la planificación.

### **3.Resultados y discusión**

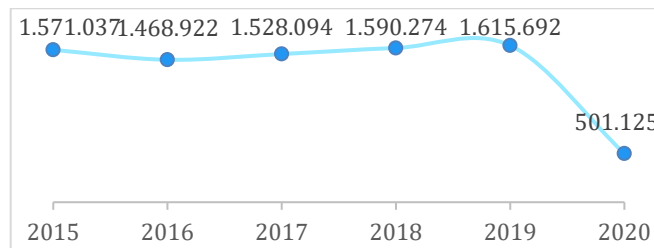
#### **3.1. Estadísticas nacionales y sectoriales del turismo en la zona norte de Manabí**

Según el MINTUR (2021), durante el año 2019 se denotan los siguientes datos: los ingresos han sido positivos, con una balanza turística de 637 millones USD; el turismo contribuye con un 2.2% al PIB nacional, solo superado por el camarón y el banano; produjo unos 477 mil empleos nacionales. Asimismo, las exportaciones por turismo son superiores a las importaciones, pues el grado de cobertura fue de 139%; durante este año la cifra de turistas fue la mayor registrada con 1.6 millones de visitas. Finalmente, el monto de inversión en turismo fue de 200 millones.

Los ingresos de divisas por turismo han tenido una evolución porcentual positiva teniendo como resultado las siguientes variaciones: 2016 (11%), 2017 (16.7%), 2018 (12.9%) y 2019 (0.4%); con excepción en el año 2020 donde se tuvo un decrecimiento de -69.2%. Según MINTUR (2020) Ecuador en el 2019, tuvo una contribución del turismo al PIB de 2,398 millones de dólares, representando un 2.2% del PIB nacional. Debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19 al año 2020 la contribución fue de 1.2% con 1,117 millones.

En concordancia, el MINTUR (2019) expone que el movimiento interno de turistas en Ecuador se produce especialmente desde el segmento socioeconómico “Bajo” con una representación del 54.7%, mientras que el estrato socioeconómico “Alto” es del 5.5% al 2018. El gasto promedio de los turistas internos fue de 61.7 USD, mientras que el de los turistas receptores es de 1,221.5 USD. El segmento de turistas extranjeros más amplio fue el estadounidense, con 403,364 turistas durante el año 2019. En la imagen a continuación (Figura 2) se evidencia el flujo de las llegadas al país desde el 2015 al 2020.



**Figura 2.** Llegadas de turistas a Ecuador.

**Fuente:** MINTUR (2021).

Como se puede observar, la evolución anual de entradas al país es progresiva exceptuando los años 2016 y 2020, en los que ocurrieron el terremoto de 7.8 grados y la pandemia por el Covid-19. Según el MINTUR (2020) en el año 2019 se registró la cifra más alta de llegadas turísticas hasta la fecha con 1.6 millones, excluyendo las entradas desde Venezuela, teniendo un incremento de 4.3% con respecto al año 2018. Cabe mencionar que en octubre de 2019 se produjo una caída importante debido a las manifestaciones indígenas que provocaron alertas de viaje a Ecuador en 14 países emisores.

En el año de 2020 el Ministerio de Turismo del Ecuador realizó un estudio de la demanda para conocer el comportamiento de los turistas en el contexto de la pandemia. Esta muestra datos sobre la provincia de Manabí en la nueva normalidad generada por la afectación del virus Covid-19, de manera que según el MINTUR (2020) el 78% son personas menores a 40 años y de estos el 37% prefieren viajar a la región costa. En cuanto a las características de destino el 48% se inclina por destinos de sol y playa mientras que el porcentaje restante se motiva por áreas naturales protegidas, destinos de aventura y espacios urbanos. Con respecto al tiempo de estadía el 40% pernocta al menos una noche, el 29% entre 2 a 4 noches.

El sector turismo se contrajo fuertemente a nivel mundial debido a las afectaciones de la pandemia del covid-19 y potenciado por la fuerte sensibilidad de la actividad ante eventualidades negativas en su entorno (Mendoza, Rivera y García, 2021). Según Félix y García (2020: 19) en Manabí durante el año 2020 el sector del turismo tuvo una pérdida de 152,800 USD en su mayor zona comercial y de negocios de turismo (la ciudad de Manta); el trimestre marzo-abril-mayo se reflejó con una pérdida ponderada de 865 clientes por empresa. Igualmente, el MINTUR (2021) plantea que el número de empresas turísticas registradas en el catastro nacional es de 1,481; 437 de alojamiento, 868 de restauración, 132 de intermediación, 1 comunitarias, 28 de recreación y 15 de transportación, agrupando un clúster provincial relevante para la región costa, 358 para la zona norte y 1,123 para la sur.

En lo que respecta a la oferta turística de la provincia de Manabí, el MINTUR (2018) sostiene que se subdivide en dos categorías: natural y cultural, la primera representa el 62% del total de recursos, mientras que a la segunda corresponde el 38%. Estos recursos se jerarquizan en cuatro rangos: i, ii, iii, y iv. Siendo el rango iv el más alto; de estos solamente el 1% de los recursos de la provincia se agrupan en esta división, mientras que el 49% se agrupa bajo la jerarquía iii, las cuales son las jerarquías con

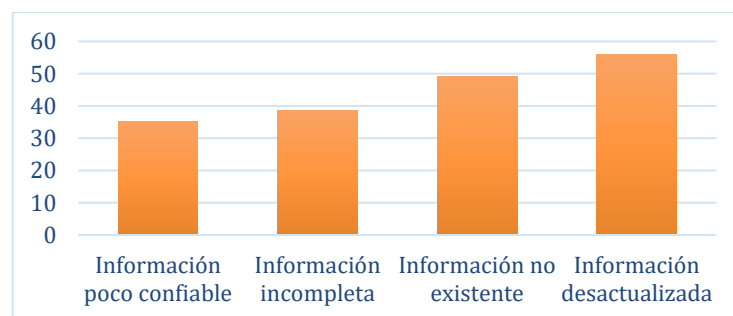
potencial notable para el desarrollo de productos. Los recursos en la provincia se agrupan en cuatro cantones: Bolívar (22), Chone (14), Manta (15) y Portoviejo (9) (MINTUR, 2018).

### 3.2. Percepción de los actores turísticos internos sobre el uso de la información turística y la necesidad de un OT.

Este estudio buscó conocer la percepción de los gestores locales sobre la actividad turística, el manejo de información y datos estratégicos para la toma de decisiones en el territorio. Además, se observó el interés por la producción de información y su uso para la gestión. El trabajo se basó en los resultados de las encuestas realizadas, destacándose a continuación algunos aspectos relevantes.

Se pudo observar que el principal problema a la hora de solicitar información turística es encontrarse con datos desactualizados; a su vez, persisten vacíos e inconsistencias, además de atrasos por procesos burocráticos interinstitucionales. Otro aspecto importante es la inexistencia y desconocimiento de información técnica fundamentada. Estas limitantes pueden evidenciarse en la figura 3.

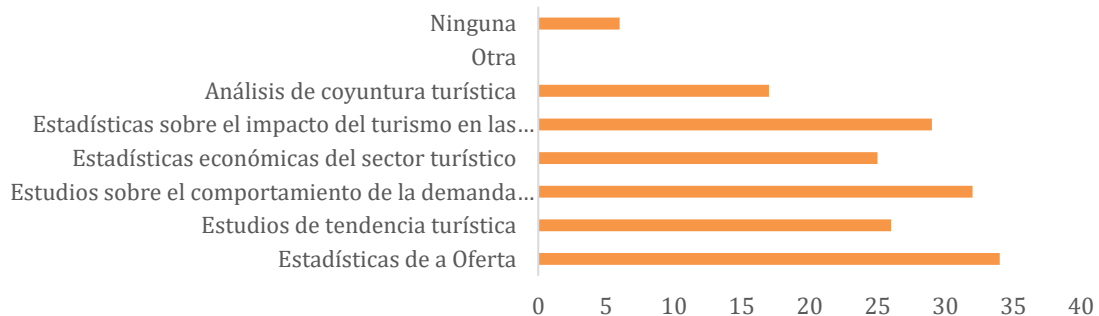
**Figura 3.** Problemas a la hora de buscar información



**Fuente:** Elaboración propia.

La mayoría de los actores valoraron que los servicios, la oferta, la infraestructura y en general la planta turística no cumplen con estándares adecuados para satisfacer una demanda internacional exigente. Asimismo, afirman que su principal fuente de información proviene del MINTUR, su autogestión y fuentes no especificadas. También manifiestan que la información que poseen se enfoca en comportamientos de la demanda, indicadores económicos y de impacto social. Se destaca que la principal limitación son datos estadísticos actualizados sobre la demanda, tendencias y proyecciones. Considerando la información de la figura 3, es evidente la necesidad de información actualizada y real, esto se torna una problemática ya que los actores no cuentan con datos verídicos para tomar decisiones acertadas. También se puede constatar que existen problemas con la obtención de datos estadísticos en lo que respecta a la oferta y demanda y el impacto del turismo en el sector. Lo planteado se lo observa a continuación en la figura 4.

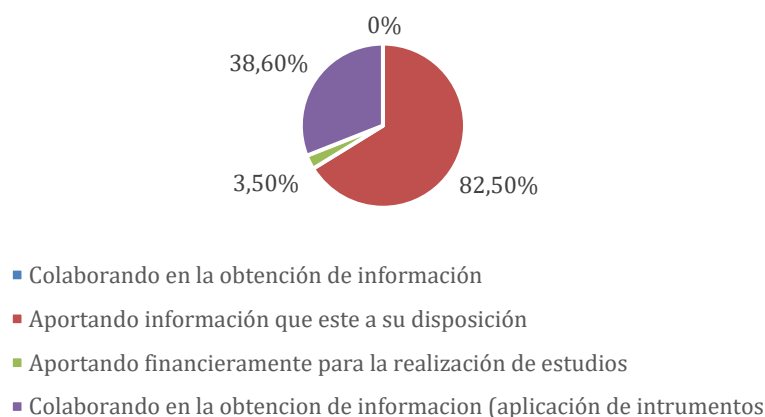
**Figura 4.** Carencia de información para la gestión turística



**Fuente:** Elaboración propia

En lo que respecta a la aceptación y colaboración de los actores y gestores con el OT, y como se puede observar en la figura 5, la mayoría de los encuestados (82.5%) estaría dispuesto a colaborar con información que esté a su disposición sobre la oferta y demanda turística, y un porcentaje razonable, el 38.60% acepta aplicar instrumentos para el levantamiento de información; lo cual es de gran interés para el OT, ya que significa que se podrían generar distintos acuerdos que permitan obtener distintos datos de interés turístico. Llama la atención, no obstante, que tan solo el 3.5% aportaría financiación al OT.

**Figura 5.** Colaboración con el observatorio turístico.



**Fuente:** Elaboración propia.

Considerando las necesidades del manejo eficiente de datos se puede mencionar que las instituciones públicas que gestionan el turismo obtienen información de la oferta y demanda principalmente por autogestión. Este sistema de organización contempla convenios entre el sector público y la academia para llevar a cabo dichas tareas y otros estudios que sean solicitados para la planificación y gestión turística del territorio, además de contratar servicios de consultoría para casos de investigaciones adicionales que se

requieran. Los actores locales han determinado que un observatorio turístico dependerá fundamentalmente de la colaboración mixta entre el sector público y el privado para la obtención de beneficios a largo plazo. De la misma forma, la mayoría afirmó que colaboraría con un OT solamente para la transferencia y recolección de información. Por último, se evidencia que existe desconocimiento sobre las diferentes funciones y la importancia de un observatorio turístico en este destino.

#### 4. Conclusiones

La caracterización de la provincia de Manabí para la propuesta de un OT demostró que el entorno local es un área en crecimiento constante para el sector del turismo, ya que el número de empresas crece junto al incremento de los ingresos en este rubro en la economía nacional, considerando la evolución del entorno internacional y la calidad de vida de los habitantes. Desde esta perspectiva se observa que se necesitan informaciones actualizadas y verídicas para poder tomar decisiones estratégicas adecuadas y poder contribuir al desarrollo turístico de la región.

También se evidenció que existe interés por parte de los *stakeholders* para la propuesta de un OT que brinde información actualizada y precisa para la toma acertada de estrategias y el desarrollo sostenible del sector. No obstante, se determinó que una buena parte no conoce las potencialidades y beneficios que brinda un observatorio en un destino turístico, ello limita su comprensión e imposibilita un mayor apoyo de éstos al proyecto.

La actividad turística en la provincia genera un perfil turístico estándar en destinos consolidados de sol y playa, donde predominan las familias y los viajes de fin de semana o en épocas de feriado, denotando una estacionalidad remarcada de la actividad. Los resultados también denotan que el turista que visita este destino es muy sensible al precio y prefiere la planificación sin intermediarios de sus viajes.

Finalmente, se demostró que el área de estudio cumple con todos los requerimientos para el establecimiento de un OT y la zona norte de Manabí involucra cantones con mucha potencialidad en donde se vinculan recursos naturales y culturales de zonas marino costeras y paisajes rurales del interior, pero lamentablemente existen carencias en la gestión y planificación, evidenciando la necesidad de un observatorio turístico como institución que sea el centro de las decisiones acertadas para el desarrollo del turismo.

#### 5. Referencias

- Altamira, R y Muñoz, X. (2007). El turismo como motor de crecimiento económico, [en línea]. *Anuario Económico y Jurídico Escorialense*. (11). p 677-710. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2267966> [2021, 17 septiembre].
- Blasco, F. D. y Cuevas, C. T. (2013). Observatorio en Turismo: Organismo Inteligente para la Toma de Decisiones en el Destino, [en línea]. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 3(2), 25-34. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10256/9239> [2021, 5 de septiembre].

- Bolaños, D. A. (2016). SIG aplicado al turismo, [en línea]. *Tierra Infinita*, 2(1). 133-144. Disponible en: <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/tierrainfinita/article/view/118> [2020, 4 abril].
- Carvajal, Z., Andrade, B., Caicedo, C., y Zambrano, M. (2020). Posicionamiento del observatorio turístico Bahía, para la gestión del destino turístico de la zona norte de Manabí, [en línea]. *Revista Digital Científica SINAPSIS*. 1(16). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7471212> [2022, 8 enero].
- Carrillo, R. (2017). El Ecuador no es una potencia turística es un país potencialmente turístico. [en línea]. Dialoguemos. Quito, EC. Disponible en: <https://dialoguemos.ec/2017/12/el-ecuador-no-es-una-potencia-turistica-es-un-pais-potencialmente-turistico-2/> [2020, 5 junio].
- Cobeña, M. V. A. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí, [en línea]. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 3(1), 44-49. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719895> [2022, 17 octubre].
- Félix y García, (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador, [en línea]. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4(1). p. 79-103. Disponible en: <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/view/12743> [2021, 9 julio].
- Font, M y Álvaro, G. (2019). Concepción para el funcionamiento de un Observatorio Turístico en Manabí, Ecuador, [en línea]. *Revista iberoamericana de Estrategia RIAE*, 18(3), 482-497. Disponible en: <https://periodicos.uninove.br/riae/article/view/15955/7793> [2021, 3 noviembre].
- Gobierno Provincial de Manabí, (2017). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015-2024 Provincia del Milenio*, [en línea]. Disponible en: [https://issuu.com/gadmanabi/docs/pdyot\\_20manabi\\_20actualizado](https://issuu.com/gadmanabi/docs/pdyot_20manabi_20actualizado) [2021, 8 agosto].
- Hernán, G. (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, [en línea]. *Turismo y Economía. SEDICI*. 8-44. Disponible en: <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/25780> [2022, 17 mayo].
- Hormaza, D y Torres, R. (2020). El patrimonio cultural en los servicios turísticos de la provincia de Manabí, Ecuador, [en línea]. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(3), 385-400. Disponible en: <https://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/article/view/1787> [2022, 18 febrero].
- Lectong, J (2018). *Evaluación de los recursos turísticos para el desarrollo del turismo comunitario en la región costa norte de Manabí* (Tesis de pregrado). Escuela Superior Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Manabí, Ecuador.
- Mendoza, A.G.F, Rivera Mateos, M., García Reinoso, M. (2021): "Perception and rating of tourism entrepreneurs in the recovery of travel destinations affected by social-

- natural disasters: Case study from the April 16th earthquake in Ecuador". *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 64, 102488. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2021.102488>
- Mínguez, L. A. H., Pinto, J. M. L., Jiménez, M. I. M., Gutiérrez, J. I. P., Peña, M. T., Sánchez, M. A. P., ... & Pescador, C. M. (2012). Observatorio Turístico De La Provincia De Palencia. *Polígonos*, [en línea]. *Revista de Geografía*, 23(23), 269-272. Disponible en: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/8350/545-1971-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [2021, 4 abril].
- Ministerio de Turismo. (2020). Comportamiento del turismo provincia de Manabí dada a la nueva normalidad generada por la afectación del virus del covid-19, [en línea]. Disponible en: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Folleto-MANABI.pdf> [2022,4 junio].
- Ministerio de Turismo. (2020). Cuenta Satélite de Turismo, [en línea]. Disponible en: <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras/2018-09-19-20-08-01/cuenta-satelite-de-turismo> [2022, 7 julio].
- Ministerio de Turismo. (2018). *Indicadores Turísticos 2018*, [en línea]. Disponible en: [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/BoletinesMensualesTurismo/2018/12-INDICADORES\\_TURISTICOS-DICIEMBRE.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/BoletinesMensualesTurismo/2018/12-INDICADORES_TURISTICOS-DICIEMBRE.pdf) [2022, 11 diciembre].
- Ministerio de Turismo de Ecuador [MINTUR]. (2019). Turismo en Cifras, [en línea]. Disponible en: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras> [2021, 8 de junio].
- Ministerio de Turismo de Ecuador [MINTUR]. (2021). Turismo en Cifras, [en línea]. Disponible en: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras> [2021, 8 de junio].
- Padilla, P., Sánchez, S., Hernández, J., y Mendoza, Y. (2020). Gestión de Datos de Investigación en los Observatorios de Turismo Regional en Chile, [en línea]. *Cuadernos de Turismo*, (45), 289-310. Disponible en: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/426141> [2021, 3 marzo].
- Ponce, J. (2017). La Gestión Comercial y su Influencia en el Crecimiento de las PYMES Hoteleras de Manabí, [en línea]. *Revista ECA Sinergia*, (7), p 54-68. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230342> [2021, 30 agosto].
- Sánchez, D. (2017). *La competitividad turística en Ecuador, período de análisis 2007-2015* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador SENPLADES. (2019). Lineamientos para la articulación entre el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS. Quito, Ecuador: Secretaría Técnica Planifica Ecuador, [en línea]. Disponible en: <https://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2019/09/Caja-de-herramientas-ODS-V6.pdf> [2021 [24 febrero].

- Subía, R., Barzaga, O., y Nevares, V. (2018). El financiamiento de las medianas empresas en la provincia de Manabí, Ecuador, [en línea]. *Ciencias Holguín Revista trimestral* 24 (1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181553863006/181553863006.pdf> [2021 23 marzo].
- Talón, B. P., Gonzáles, S. L., Soguero, R. C., Muñoz, R. S. y Rojo., A. J. (2018). Using big data from Customer Relationship Management information systems to determine the client profile in the hotel sector, [en línea]. *Tourism Management*, (68). 187-197. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517718300670> [2022, 15 febrero].
- Vera, R., Alfonso, R., y García Reinoso, N. (2019). Diseño de un sistema de indicadores para evaluación de la innovación tecnológica en el destino turístico de Puerto López, Ecuador, [en línea]. *Geojournal of Tourism and Geosites*. 25(2) 623-637. doi: 10.30892/gtg.25227-385. Disponible en: <http://gtg.webhost.uoradea.ro/PDF/GTG-2-2019/gtg.25227-385.pdf> [2021, 17 marzo].
- Vidal, P., Rodriguez, J y Idrovo, P. (2020). Gestión de los sistemas de información en el sector hotelero de la provincia de Manabí, [en línea]. *FIPCAEC*, 5(5), 121-139. Disponible en: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/317/561> [2022, 4 mayo].
- Zuñá, L. (2017). *Diseño del observatorio turístico para la planificación y gestión del turismo del cantón Alausí, provincia de Chimborazo* (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Ingeniería en Ecoturismo. Ing. Riobamba-Ecuador.