



**ESPAMMFL**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO**

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN TURISMO**

**MODALIDAD:  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:  
SISTEMA DE INDICADORES QUE FOMENTEN EL TURISMO  
SOSTENIBLE EN LA PROVINCIA DE MANABÍ**

**AUTOR:  
LUIS FERNANDO RODRÍGUEZ MACÍAS**

**TUTORA:  
ING. BLANCA ENITH MENDOZA Mg.**

**CALCETA, NOVIEMBRE 2018**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

**LUIS FERNANDO RODRÍGUEZ MACÍAS**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

.....  
**LUIS FERNANDO RODRÍGUEZ MACÍAS**

## CERTIFICACIÓN DE TUTORA

**ING. BLANCA ENITH MENDOZA Mg**, certifica haber tutelado el trabajo de titulación **SISTEMA DE INDICADORES QUE FOMENTEN EL TURISMO SOSTENIBLE EN LA PROVINCIA DE MANABÍ**, que ha sido desarrollada por **LUIS FERNANDO RODRÍGUEZ MACÍAS**, previa la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
**ING. BLANCA ENITH MENDOZA Mg.**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **SISTEMA DE INDICADORES QUE FOMENTEN EL TURISMO SOSTENIBLE EN LA PROVINCIA DE MANABÍ**, que ha sido propuesto, desarrollado por Luis Fernando Rodríguez Macías, previa la obtención del título de Ingeniero en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
Ing. Consuelo M. Mejía Ramos, Mg.  
**MIEMBRO**

.....  
Lic. Yamil Doumet Chilan, Mg.  
**MIEMBRO**

.....  
Ing. Nelson García Reinoso, M Sc  
**PRESIDENTE**

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis agradecimientos:

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mi docente guía Ing. Blanca Enith Mendoza Mg, por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica en un marco de confianza afecto y amistad, fundamentales para salir adelante en mi Trabajo de Titulación.

A mis padres Carmen Macías y José Rodríguez por apoyarme económicamente y moralmente que a la vez me enseñaron que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para alcanzar los objetivos y el éxito, a mi hermana Maritza Rodríguez a mi hermano Freddy Rodríguez, amigos cercanos que siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional.

A nuestros catedráticos, por sus valiosas enseñanzas y consejos que nos impartieron durante la realización del Trabajo de Titulación, quienes con mucha amabilidad y gran profesionalismo nos infundieron sabios conocimientos.

## DEDICATORIA

El esfuerzo plasmado en este Trabajo de Titulación está dedicado con mucho amor a mis padres, que han sido el pilar fundamental en mi vida, que con esfuerzo y sacrificio me ayudaron a seguir adelante a pesar de las dificultades que se me presentaron en el camino, siempre estuvieron allí motivándome a no desmayar y continuar y que a pesar de las adversidades nunca es tarde para empezar.

.....  
**LUIS F. RODRÍGUEZ MACÍAS**

## CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL .....	vii
CONTENIDO DE CUADROS, FIGURAS, GRÁFICOS .....	ix
RESUMEN .....	xiv
PALABRAS CLAVE .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
KEYWORDS .....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3. OBJETIVOS .....	8
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	8
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
1.4. IDEA A DEFENDER.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. LA PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA EN EL TURISMO .....	10
2.2. TURISMO Y GOBERNANZA EN LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL .....	18
2.2.1. LA POLÍTICA PÚBLICA DEL TURISMO.....	21
2.3. EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS.....	22

2.4. LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN EL DESTINO .....	25
2.5. MODELOS DE DESARROLLO TURÍSTICO.....	29
2.6. SISTEMA DE INDICADORES PARA EL FOMENTO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LA PROVINCIA DE MANABÍ.....	32
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	42
3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS DE LA PROPUESTA.....	42
3.2. DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO POR FASES.....	47
3.2.1. FASE I. DIAGNOSTICO TURÍSTICO.....	47
3.2.1.1. DELIMITACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO.....	47
3.2.1.2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA LOCAL.....	47
3.2.1.3. RECOLECCIÓN/RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	47
3.2.1.4. ANÁLISIS FODA.....	48
3.2.2. FASE II. PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN DE LOS INDICADORES .....	49
3.2.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DESEADOS .....	49
3.2.2.2. ADAPTACIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS CON LOS INDICADORES POR ÁMBITOS DE LA SOSTENIBILIDAD .....	49
3.2.3. FASE III. DISEÑO DEL SISTEMA DE INDICADORES.....	50
3.2.3.1. EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD ...	50
3.2.3.2. REDACCIÓN DE INDICADORES Y ESTRATEGIAS .....	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	53
4.1.1. DELIMITACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO .....	53
4.1.2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DE MANABÍ .....	71
4.1.2.1. ANÁLISIS DE LA SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA.....	71
4.1.2.2. ANÁLISIS DE LA PLANTA TURÍSTICA .....	80
4.1.2.3. ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA .....	83
4.1.2.4. ATRACTIVOS TURÍSTICOS .....	86
4.1.3. RECOLECCIÓN/RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS .....	90



4.1.3.1. RESULTADOS OBTENIDOS .....	1
4.1.3.2. VALORACIÓN FINAL DE LOS RESULTADOS.....	112
4.1.4. ANÁLISIS FODA .....	115
4.2. FASE II. PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD.....	119
4.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD.	119
4.2.2. ADAPTACIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS CON LOS INDICADORES POR ÁMBITOS DE LA SOSTENIBILIDAD .....	121
4.2.3. EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD.....	123
4.2.3.1. MÉTODO DELPHY.....	123
4.2.4. REDACCIÓN DE INDICADORES.....	133
4.2.4.1. INDICADORES DE GESTIÓN DE DESTINOS.....	135
4.2.4.2. INDICADORES DE GESTIÓN AMBIENTAL .....	139
4.2.4.3. INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA.....	143
4.2.4.4. INDICADORES DE GESTIÓN DE SOCIAL.....	146
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	150
BIBLIOGRAFÍA .....	153
ANEXOS .....	163

## **CONTENIDO DE CUADROS, FIGURAS, GRÁFICOS**

### **Cuadro**

Cuadro 2.1. objetivos del desarrollo sostenible .....	24
Cuadro 2.2. Aspectos ambientales del turismo sostenible .....	26
Cuadro 2.3. Aspectos sociales del turismo sostenible .....	27
Cuadro 2.4. Aspectos económicos del turismo sostenible .....	28
Cuadro 3.5. Referentes Metodológicos de varios autores.....	44
Cuadro 3.6. Leyenda de Criterios.....	44
Cuadro 3.7. Matriz de Integración de criterios.....	45
Cuadro 3.8. Proceder Metodológico de la investigación .....	46

Cuadro 4.9. Unidades territoriales de planificación .....	55
Cuadro 4.10. Accidentes Geográficos de la costa manabita .....	56
Cuadro 4.11. Áreas protegidas de Manabí.....	58
Cuadro 4.12. Bosques o ecosistemas de la provincia de Manabí .....	59
Cuadro 4.13. Bosques protectores de Manabí.....	60
Cuadro 4.14. Flora según el tipo de ecosistema o bosque. ....	60
Cuadro 4.15. Fauna de Manabí.....	61
Cuadro 4.16. Población total por unidades territoriales .....	63
Cuadro 4.17. No recibe el agua por tubería por año censal y distrito (%) .....	65
Cuadro 4.18. Hogares que no disponen de teléfono convencional y celular (%) .....	66
Cuadro 4.19. Procedencia de la luz eléctrica por año censal (%) .....	66
Cuadro 4.20. Tasa de escolaridad y analfabetismo .....	68
Cuadro 4.21. Principales actividades de los manabitas .....	68
Cuadro 4.22. Ocupaciones elementales de los manabitas. ....	69
Cuadro 4.23. PIB provincial por actividad económica sin tomar en cuenta petróleo ni servicios públicos.....	69
Cuadro 4.24. Participación en el PIB del sector industrial a nivel provincial y nacional.....	70
Cuadro 4.25. Matriz de involucrados.....	75
Cuadro 4.26. Resumen de los resultados de las entrevistas a los actores claves del turismo en manabí.....	78
Cuadro 4.27. Establecimientos de alojamientos en la provincia de Manabí.....	80
Cuadro 4.28. Establecimientos de comida y bebidas en la provincia de Manabí .....	81
Cuadro 4.29. Establecimientos de agencias de viajes en la provincia de Manabí. ....	82
Cuadro 4.30. Establecimientos de recreación, diversión, esparcimiento y transporte en la provincia de Manabí .....	82
Cuadro 4.31. Distancia entre ciudades .....	85
Cuadro 4.32. Distribución de los centro de vigilancia.....	86
Cuadro 4.33. Inventario de atractivos turísticos .....	87
Cuadro 4.34. Rutas turísticas provincial de Manabí .....	89
Cuadro 4.35. Distribución de las encuestas .....	91

Cuadro 4.36. Visitas en Manabí .....	1
Cuadro 4.37. Calidad y precio del servicio .....	1
Cuadro 4.38. Prestación de servicios y de atención al cliente .....	104
Cuadro 4.39. Rótulos de educación ambiental.....	104
Cuadro 4.40. Sistema de ahorro de agua .....	105
Cuadro 4.41. Sistema energético .....	105
Cuadro 4.42. Manejo de desechos solidos .....	106
Cuadro 4.43. Señalética turística .....	106
Cuadro 4.44. Satisfacción con los residentes.....	107
Cuadro 4.45. Limpieza .....	107
Cuadro 4.46. Eficiencia de los medios de transporte .....	108
Cuadro 4.47. Servicios de telecomunicaciones.....	108
Cuadro 4.48. Personal capacitado .....	109
Cuadro 4.49. Satisfacción de la información turística.....	109
Cuadro 4.50. Seguridad turística.....	110
Cuadro 4.51. Eventos culturales .....	110
Cuadro 4.52. Infraestructura turística .....	111
Cuadro 4.53. Satisfacción en el destino .....	112
Cuadro 4.54. Valoración final de los resultados de las encuestas .....	113
Cuadro 4.55. Valoración negativo de los resultados de las encuestas .....	114
Cuadro 4.56. Matriz FODA.....	115
Cuadro 4.57. Análisis estratégico de la matriz FODA .....	116
Cuadro 4.58. Variables principales de la matriz FODA .....	117
Cuadro 4.59. Lista preliminar de Indicadores sostenibles .....	120
Cuadro 4.60. Principales problemas por ámbito de sostenibilidad .....	122
Cuadro 4.63. Información profesional del grupo de expertos .....	124
Cuadro 4.64. Valor de coeficiente de competencia .....	125
Cuadro 4.65. Valoración final de la evaluación al grupo de expertos.....	125
Cuadro 4.66. Resumen de los indicadores evaluados por el grupo de expertos .....	126

## Figuras

Figura 2.1. Hilo Conductor .....	9
----------------------------------	---

Figura 2.2. Clasificación de los indicadores según la OMT .....	37
Figura 2.3. Clasificación de indicadores y sistemas de indicadores.....	38
Figura 4.4. Representación de la superestructura turística en Manabí. ....	72
Figura 4.5. Competencias turísticas de los Gobiernos Autónomos .....	73
Figura 4.6. Propuesta del sistema de indicadores de desarrollo sostenible para el sector turístico de la provincia de Manabí .....	134
Figura 4.7. Organigrama de la estructura de los indicadores de gestión de destino.....	135
Figura 4.8. Organigrama de la estructura de los indicadores de gestión ambiental.....	139
Figura 4.9. Organigrama de la estructura de los indicadores de gestión económica.....	143
Figura 4.10. Organigrama de la estructura de los indicadores de gestión social. ....	146

## **Gráficos**

Gráfico 2.1. Amplitud Jurídica y Administrativa de las formas de Planificación turística.....	17
Gráfico 2.2. . Elementos complementarios de la actividad turística .....	20
Gráfico 2.4. Viabilidad de los Indicadores para tomar decisiones en los diferentes niveles de gobierno.....	35
Gráfico 4.6. Tasa de crecimiento población de Manabí. ....	64
Gráfico 4.7. Nivel educativo de Manabí.....	67
Gráfico 4.8. Actores ligados en el desarrollo turístico de Manabí.....	74
Gráfico 4.9. Evaluación de los indicadores de gestión de destino.....	129
Gráfico 4.10. Evaluación de los indicadores de gestión ambiental.....	130
Gráfico 4.11. Evaluación de los indicadores de gestión económica.....	131
Gráfico 4.12. Evaluación de los indicadores de gestión social .....	132

## **Imágenes**

Imagen. 2.1. Esquema metodológico de la planificación estratégica.....	13
Imagen. 2.2. Principales actores de la sociedad .....	19

Imagen. 2.3. Modelo de gestión para el desarrollo turístico sostenible en cantones costeros del sur de Manabí.....	30
Imagen. 2.4. Modelo Integrado de la competitividad de un destino turístico de Dwyer y Kim .....	31
Imagen 2.5. Ruta metodológica para construir y mantener indicadores ambientales. .	38
Imagen. 2.6. Modelo conceptual: Sistemas de indicadores de sostenibilidad para un destino turístico.....	39
Imagen 2.7. Modelo Presión-Estado- Respuesta (PER) .....	40
Imagen 4.8. Localización y delimitación zonal 4.....	53
Imagen 4.9. División política administrativa .....	54
Imagen. 4.10. Uso de suelo en la provincia de Manabí.....	57
Imagen. 4.11. Población Económicamente Activa - PEA .....	64

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo principal, diseñar un Sistema de indicadores que fomenten el turismo sostenible en la provincia de Manabí, la misma que es de tipo descriptivo - exploratorio con un enfoque mixto; se plantearon tres objetivos específicos para el desarrollo de la investigación; el primer objetivo consistió en diagnosticar el sector turístico, lo cual se fundamentó en la delimitación y caracterización de la provincia en estudio, continuado del análisis de la gestión turística, se logró obtener los criterios pertinentes por los actores involucrados mediante la matriz de involucrados y entrevistas dirigidas a los principales actores; en función de aquello se elaboró la matriz DAFO, identificando las problemáticas de Manabí. El segundo objetivo se fundamentó en determinar los indicadores de sostenibilidad mediante la revisión bibliografía de organismos internacionales y planes pilotos, generando una lista preliminar, obteniendo indicadores pertinentes para la toma de decisiones en el destino, posteriormente se elaboró una lista de problemas para correlacionarlos con los indicadores. El tercer objetivo, se estableció en evaluar los indicadores a través de método Delphi, quedando conformado por cuatro ámbitos de la sostenibilidad, 23 temas y 37 indicadores de sostenibilidad, sintetizados a través de una ficha técnica por cada indicador, las mismas que cumplen las funciones de obtención e interpretación y valoración de la información que arrojen para llevar a cabo la toma de decisiones y así ejercer la rectoría de manera sostenible dentro de la planificación y gestión turística de Manabí.

## **PALABRAS CLAVE**

Planificación turística, desarrollo sostenible, indicadores de sostenibilidad

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to design a system of sustainable development indicators for the tourism sector in the province of Manabí, the same that is of a descriptive-exploratory type with a qualitative-quantitative approach; three specific objectives were set for the development of the research; The first objective was to diagnose the tourism sector, which was based on the delimitation and characterization of the province under study, continued by the analysis of tourism management, it was possible to obtain the relevant criteria by the actors involved through the matrix of involved and interviews directed to the main actors involved; based on that the SWOT matrix was developed identifying the problems of Manabí. The second objective is based fundamentally on the results of the bibliography review of the international organizations and pilot plans, generating a preliminary list, obtaining the relevant results for the decision making in the destination, and then elaborating a list of problems to correlate them with the indicators. The third objective was established in evaluating the indicators through the Delphi method, consisting of four areas of sustainability, 23 topics and 37 sustainability indicators, synthesized through a technical sheet for each indicator, which fulfill the functions of obtaining and interpreting and evaluating the information that they produce to carry out the decision-making and thus exercise the rectory in a sustainable manner within the planning and tourism management of Manabí.

## **KEYWORDS**

Tourism planning, sustainable development, sustainability indicators

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Como es de conocimiento que el turismo en los últimos años, se ha establecido como una de las actividades económicas más importante del sector turístico, enmarcándose como uno de los principales actores del comercio internacional, generando empleo, aportando a la economía local de algunos países en vía de desarrollo encadenado a la diversificación y la competencia entre destinos.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), para el año 2016, el número de llegada de turistas internacionales (visitantes que pernoctan) creció un 3,9% hasta alcanzar un promedio de 1.235 millones en todo el mundo, lo que constituye un aumento de 46 millones con respecto al año anterior, (OMT, 2017). La misma organización prevé que para el año 2030 un alcance de llegadas de 1800 millones de turistas que pasaran las fronteras internacionales a fin de satisfacer sus necesidades sea personal y/o profesional.

Si bien es cierto, este movimiento de personas compone la demanda turística, la cual induce al desarrollo de actividades entre sectores que generan impactos positivos que benefician a la comunidad local, así como también genera impactos negativos como el deterioro de sus recursos naturales, por una mala planificación y una viabilidad inadecuada de la sostenibilidad en los territorios.

Por ello, el término de la sostenibilidad cada vez es más importante dentro de la planificación turística de los territorios, lo cual se ve en la necesidad de crear nuevos modelos de desarrollo turístico que garanticen la sostenibilidad de los destinos y que a través de estas regulen los procesos de gestión y planificación para el aprovechamiento y uso racional de sus recursos naturales de una manera justa y equitativa permitiendo la sostenibilidad en el presente y futuras generaciones.

La elaboración de indicadores constituye un eje fundamental para la mejora de la gestión y planificación de los destinos turísticos, la misma que se establece como herramienta sistemática para abordar problemas adyacentes dentro del contexto territorial y buscar soluciones que favorezcan la adopción de



decisiones de tal manera que contribuyan a la toma de decisiones a favor del desarrollo del turismo sostenible en sus diferentes niveles.

La problemática que tiene Ecuador ante el desarrollo sostenible va desde la evaluación o diagnóstico local lo que repercute en la deficiente gestión de los territorios y que además “carece de un ordenamiento turístico que facilite el desarrollo de alternativas reales de turismo sostenible” (MINTUR, 2007, p.49). Cabe destacar en el sector turístico existen destinos que están consolidados en el mercado pero sin asegurar la cadena productiva de la sostenibilidad, salvo el caso de las islas Galápagos que si se han ejecutados aspectos de sostenibilidad en los diferentes procesos de planificación regional o local.

Un referente de desarrollo sostenible en el turismo, es el Tren Crucero “que es un producto turístico sostenible que busca no sólo satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes, sino que además contribuya a la mejorara de la calidad de vida y bienestar de las comunidades locales integrándolas en el desarrollo de las actividades turísticas, contribuyendo así significativamente al desarrollo local” (Monge,y Yagüe, 2016).

En la zona 4 conformada por las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas unos de los problemas latentes es el desequilibrio que existe frente al resto de los asentamientos, zonas urbanas y rurales del territorio. Además se observan una sobreutilización de los recursos especialmente el suelo con presencia de actividades ganaderas, agrícola y forestal se están emanando grades cantidades del líquido vital. Además de la insuficiente cobertura de alcantarillado sanitario en los asentamientos humanos, los procesos de deforestación, la presencia de sequias y el pobre manejo integrado de las cuencas son las más preocupantes.(Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES] 2010, p.14)

En Manabí, el turismo se ha visto afectado por diferentes causas, una de ella es el deterioro ambiental en el territorio, debido a las malas prácticas de las actividades productivas como la agrícola, la ganadera y la pesca que han afectado considerablemente a la flora y fauna del lugar y sobre todo a los recursos hídricos; en cuanto a la utilización de agroquímicos han provocado la

desertización e infertilidad del suelo, ocasionando de manera eminente la erosión, la pérdida de capa vegetal dentro de la provincia.

Del mismo modo la tala indiscriminada de árboles, afectando considerablemente el hábitat de la flora y fauna causando alteraciones e incluso la extinción de algunas especies, con el objetivo de dar uso a las actividades agrarias, lo que conlleva al manejo inadecuado de los recursos naturales y que por ende no se podría aprovechar de manera sostenible estos recursos para otros fines turísticos. Un caso en particular es la comunidad de Las Piedras del cantón Santa Ana, moradores del sector mencionan que la zona es altamente productiva, asegura que se han deforestado varios terrenos para cosechar productos agrícolas además de la actividad ganadera es notoria, han deforestado extensas parcelas de terreno a fin de sembrar pasto y alimentar al hato vacuno (El Diario, 2016).

Por otra parte, después del terremoto del 16 de abril de 2016, Manabí entro en un etapa de apogeo amedrentando la actividad turística y que el proceso de recuperación fue lenta, debido a que causó daños estructurales en los servicios de energía eléctrica, telefonía fija y móvil, alcantarillado, agua potable”, la infraestructura turística en general resulto seriamente afectada, los hoteles, apartamentos, restaurantes, comercios y demás servicios que se encontraban en las principales zonas urbanas se había perdido casi todo, al estar ubicados en las zonas cero” (Andalucía Solidaria, 2017). Por ello, otros de los aspectos a considerar es la deficiencia en los servicios básicos municipales en Manabí, lo que en su defecto provoca la inseguridad pública.

La falta de normas que regulen esta actividad, han generado molestias en la comunidad y en lo visitantes, ocasionando enfermedades por el manejo inadecuado de los residuos sólidos, de la misma manera contaminando ríos, mares y sobretodo en los diferentes establecimientos restauración y en las grandes industrias no se están llevando a cabo un adecuado manejo de los residuos líquidos generando desagües sin tratamiento, proliferando la contaminación de los recursos hídricos, reduciendo la calidad del líquido vital. Por ello, es de vital importancia que se tomen acciones pertinentes ante esta situación.

Otro de los problemas latentes en Manabí es la deficiente capacitación del talento humano en la actividad turística, lo que trae consigo ineficientes servicios y productos ofertados, a pesar que en el 2014 se inició un proyecto liderado por el MINTUR, a través de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico denominado “Programa Nacional para la Excelencia Turística”, que tiene por objeto “ mejorar las capacidades y competencias del personal administrativo y operativo de los establecimientos turísticos que fomente la innovación y excelencia turística y guíen la calidad de servicio en el destino” (MINTUR, 2014, p.10).Lo que indica que en su totalidad un porcentaje de los prestadores turísticos no tienen acceso a este programa nacional lo que genera un desconocimiento del mismo.

Al mismo tiempo, hay un déficit de información turística de la provincia de Manabí, debido a la falta de entendimiento y descoordinación entre los actores involucrados en la gestión turística del territorio, lo que indica el desconocimiento de aspectos de gran importancia para la toma de decisiones en post de fomentar el turismo sostenible en Manabí, lo que repercute en la incorrecta planificación y gestión del turismo, evidenciando la necesidad de crear instrumentos e implantar modelos de desarrollo sostenible que fomenten el turismo sostenible y que se plasme como una fuente de información temprana de riesgos primordiales que posibiliten adoptar medidas para su desarrollo. Basada en estas problemáticas, se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera un sistema de indicadores contribuiría al fomento del turismo sostenible en la provincia de Manabí?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

### **TEÓRICA**

El presente trabajo de titulación es factible, ya que se respalda de la revisión bibliográfica haciendo uso del internet, además de la consulta de fuentes oficiales así como también de documentos impresos que facilitaron la construcción de un marco teórico referencial, que sustentan de manera oportuna la realización de la propuesta desde el punto de vista de varios autores, que detallan la importancia y el uso de los sistemas de indicadores para el fomento del turismo sostenible. Por ello, Saeteros (2015) considera que los sistemas de indicadores, “son instrumentos que permiten evaluar la situación actual de los destinos turísticos convencionales y definir las actuaciones necesarias para su transformación en destinos sostenibles” (p.4). Es decir que con la aplicación de indicadores generara gran importancia para el fomento del turismo sostenible en la provincia de Manabí, adoptando medidas o acciones que permitirán mitigar impactos el post del desarrollo del turismo sostenible.

### **METODOLÓGICA**

Para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación su proceder metodológico se basa en el análisis de varios autores expuestas por la OMT, (2000); OMT, (2005); Secretaria de Turismo- Argentina, (2009) y OMT, (2016); los cuales presentan investigaciones similares a la planteada, constando de fases, actividades y herramientas enfocadas a la gestión de destinos turísticos asociados a la sostenibilidad. Además, la actual investigación se estaría estableciendo una serie de pasos que orienten a la generación y ejecución de estrategias, fomentando el desarrollo del turismo sostenible.

### **PRÁCTICA**

En lo concerniente a la justificación práctica, el objetivo de diseñar un sistema de indicadores se basa fundamentalmente en fomentar el turismo sostenible en la provincia de Manabí a través de una herramienta que permita evaluar los impactos del turismo y puedan ser sintetizados en la toma de decisiones para la gestión del sector turístico de Manabí.

## **LEGAL**

La justificación legal se sostiene en la necesidad de dar respuesta a los posicionamientos expuestos en las leyes vigentes del Ecuador. En el art 14 de la Constitución del Ecuador (2008) establece “el derecho de la población a vivir en un ambiente sano, equilibrado y que garantice la sostenibilidad, adoptando medidas adecuadas para mitigar y/o reducir las consecuencias ambientales nocivas”. Además, en la Ley de Turismo (2002), en el art 4 reconoce a la actividad turística como un eje integrador de sectores a través del fomento y participación de los actores ligados en el turismo.

Otro de los documentos legales es el Acuerdo 2014 0007 del MINTUR, que en el art 16 prescribe que “será competencia privativa del Ministerio de Turismo en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, promoción internacional, facilitación, información estadística y control de las actividades turísticas, en los términos de esta ley” (Ley de Turismo, 2014, p.4).

Por otra parte, el PLANDETUR 2020 (2007) entre sus objetivos busca consolidar al turismo sostenible como uno de los ejes dinamizadores de la economía del país, que busca contribuir a la calidad de vida y bienestar de su población y la satisfacción a través del cumplimiento de las expectativas y necesidades de la demanda turística del territorio ecuatoriano.

Entre las aristas del cambio de la matriz productiva del Ecuador se plantea el fomento de nuevos productos de exportación y otras actividades como el turismo. Además de la implantación y ejecución de un sistema de valoración integral del patrimonio natural y de servicios ecológicos que permita su incorporación en la contabilidad nacional, acorde a las nuevas reformas del Buen Vivir y sobre todo en el uso de indicadores cuantitativos y cualitativos de estado, presión y respuesta.

## **SOCIO-ECONÓMICA**

En los últimos años el turismo al ser un fenómeno socioeconómico, ha contribuido de manera importante a la generación de divisas en los diferentes destinos turísticos. Por ello, se justifica económicamente la realización del trabajo de titulación ya que a través del diseño de un sistema de indicadores busca fomentar el turismo sostenible en todas sus actividades en la provincia

de Manabí. Por ende a través de la ejecución de la propuesta se establecerán acciones pertinentes acorde a los objetivos del desarrollo sostenible, garantizando el derecho a vivir bien, a la equidad social, la viabilidad económica en las actividades turísticas, a la generación de empleos y sobre todo al fortalecimiento del sistema de indicadores dentro de la provincia.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Diseñar un sistema de indicadores que fomente el turismo sostenible en la provincia de Manabí.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

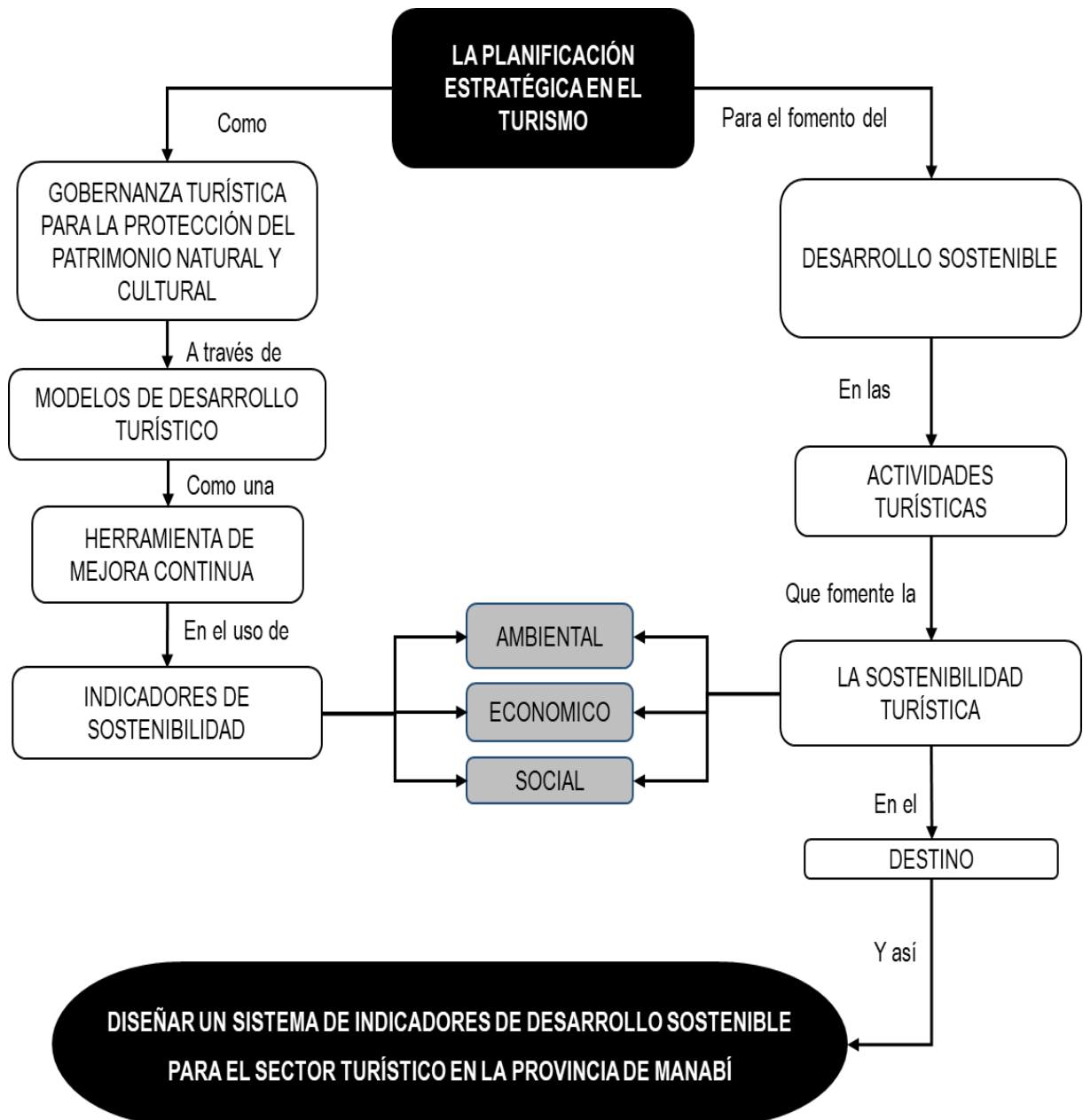
- Diagnosticar el sector turístico en el ámbito de la sostenibilidad de la provincia de Manabí.
- Determinar los indicadores de sostenibilidad para el fomento del turismo sostenible en la provincia de Manabí.
- Evaluar los indicadores pertinentes para el fomento del turismo sostenible en la provincia de Manabí.

### **1.4. IDEA A DEFENDER**

Con el sistema de indicadores se podría contribuir al fomento del turismo sostenible en la provincia de Manabí.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Para analizar y determinar cada uno de los preceptos base teórico, se presenta una revisión bibliográfica sobre las temáticas bases que sustentan la presente investigación. El camino seguido para su construcción se sintetiza en el siguiente hilo conductor (Ver figura 2.1).



**Figura 2.1.** Hilo Conductor  
Fuente: Elaboración propia



## 2.1. LA PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA EN EL TURISMO

Una de las aseveraciones de los últimos tiempos es la contribución que se le está dando a los territorios y esto se enmarca a un proceso de planificación “si esta es deficiente puede traer ciertos riesgos y en consecuencia, derivarse efectos negativos para el desarrollo territorial” (Tosselli, 2015, p.2). Por tal razón, los territorios si desean ser auto eficiente con direccionamiento hacia un desarrollo adecuado “se requiere de un nuevo marco teórico, de nuevas herramientas de análisis y prospección territorial” (Farinós, 2015, p. 15) , por otra parte, buscar técnicas que maximicen las expectativas de todos los recursos, además de aglutinar esfuerzos utilizados en la optimización de estos y no hay mejor forma de llevar a flote este proceso a través de modelos de planificación congruentes que faciliten y fomenten el desarrollo del mismo.

Dentro de este ámbito existen modelos de planificación que de una u otra manera genera una cadena de valor que fomenta al desarrollo de los territorios, permitiendo el involucramiento de los actores sociales del sector público y privado así mismo de la población local, ente muy importante para la generación y ejecución de estrategias en el territorio. Uno de estos modelos, es la planificación estratégica, considerada como “un proceso gerencial que, además de proporcionar una dirección para la empresa, posibilita formular objetivos respecto a la selección de las acciones a seguir” (Secco, Da Cunha, & Spers, & Galeano, & Da Silva, 2016, p.110).

Para Basurto, (2016), “es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro” (p.3). Es decir, que permitan dar pautar esenciales en el proceso de planificación orientados a los cambios que estos provean dando al máximo el desarrollo con calidad y eficacia en los productos o servicios que ofrezcan, además que permite tomar decisiones a favor de las empresas que garanticen su viabilidad y pertinencia de las misma en un marco de respeto y de compromiso a alcanzar los objetivos planteados y de esta manera adaptarse a los cambios congruentes del tiempo y espacio en el que se desarrolla.

Dentro de un territorio, la planificación estratégica, se manifiesta en la gestión de actores y agentes que apoyan técnicamente su elaboración enfocada al desarrollo de las organizaciones comunitarias (Flores & Flores, 2017, p. 31). Además se caracteriza por la existencia de liderazgo en la dirección del territorio, lo cual permite motivar a los actores implicados en el proceso de encauzar todos sus esfuerzos y recursos en torno a la consecución de los objetivos propuestos (Toselli, 2015, p.65), de modo que éstas se conviertan en espacios de planificación y con actores de la gestión del desarrollo local. (Iwasita, 2016, p. 2).

Partiendo de estos preceptos anteriormente mencionados de la planificación estratégica, “el desarrollo local puede ayudar a activar nuevos mecanismos de desarrollo que contribuyan a la reducción de la pobreza, no solo con los propios recursos locales sino también aprovechando y canalizando capital y apoyos provenientes de fuera del territorio, permitiendo que la economía local se integre a un nivel regional y nacional”. (Rosales y Urriola, 2011, p. 4[citado por Álvarez, K .2017 p.6]).

De la misma manera el desarrollo local mejora la gobernanza en todos sus niveles, básicamente porque pone el gobierno y el poder al alcance de la ciudadanía en general (Gallicchio, 2017, p.3). Por tanto la planificación estratégica en el desarrollo local debe cumplir con cabalidad sus objetivos planteados, de esta manera la participación tanto del sector público como privados se vinculen y generen un proceso de planificación acorde a las necesidades del territorio que lo requiera, a fin de mejorar la calidad de vida de la población.

La Diputación de Barcelona (2015), establece que la planificación estratégica comprende diversas fases:

- a) La fase de diagnóstico territorial;
- b) La fase de definición de modelo territorial de futuro que se quiere lograr;
- c) La fase de diseño de los medios (o estrategias) para lograr el modelo consensuado;
- d) La fase de seguimiento y evaluación (p.9).

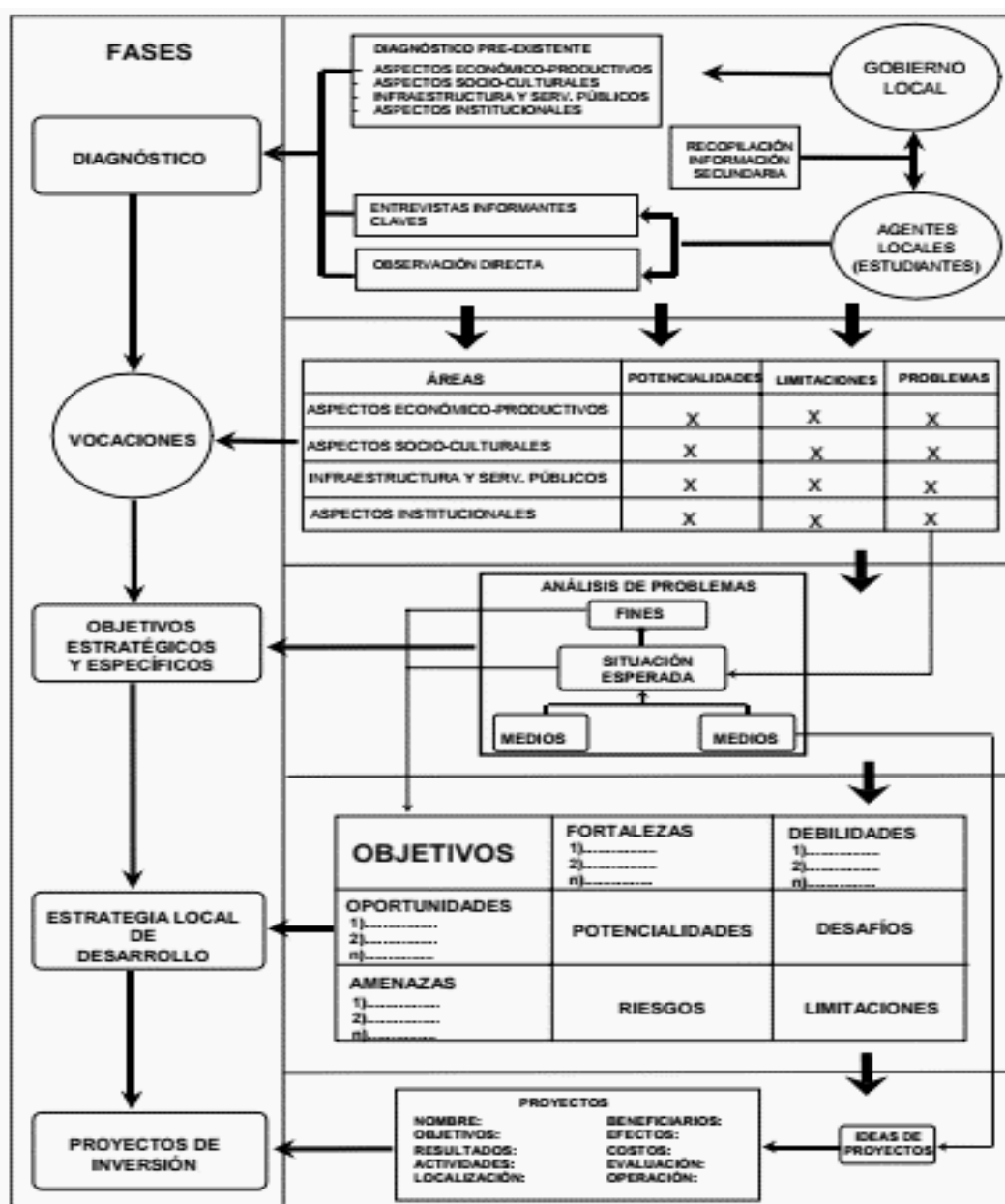
Estas fases están plasmadas en un instrumento modelo que le permite tomar acciones mediante estrategias establecidas a través de un plan estratégico. El mismo que es definido como aquel:

“Documento en el que se plasman objetivos consensuados a mediano y a largo plazo que permiten transformar la realidad actual, al tiempo que se torna en un instrumento que orienta el pensamiento hacia la acción, ya que de manera anticipada se promueven acciones por seguir y se definen las formas y los medios reales para realizarlas en post de lograr las metas propuestas”. (Toselli, 2015, p.65)

Yory (2016) considera que el plan estratégico un documento donde se establece la imagen del producto deseado junto con un listado ordenado y jerarquizado con las medidas necesarias a tomar para alcanzarlo (p.35). Tomando en consideración de los conceptos anteriormente expresado, el plan estratégico es un documento técnico en donde se enfatiza las acciones y/o estrategias que le permiten alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. De esta manera es muy importante que pueda establecer claramente misión, visión, sus objetivos e implantar estrategias competitivas del territorio.

Cabe destacar su importancia, la planificación estratégica está compuesto por dos enfoque importantes como es: el diagnostico estratégico y la definición de líneas estratégicas (Ayuntamiento de Coruña, 2017). Y a su vez este remite estos enfoques en el proceso de la planificación estratégica planteadas por las Naciones Unidas (2003). Es decir que el diagnostico estratégico es utilizado para describir la situación actual del territorio, el cual permite aclarar los problemas acaecidos y que deber hacer frente durante el proceso de cambio a través de la identificación de los factores internos y externos del sector. En cuanto al establecimiento de líneas estratégicas se establecen en función de la identificación de los problemas detectados de los factores internos y externos.

En la imagen 2.1 se muestra el esquema metodológico determinadas con cada una de sus fases y actividades que se desarrollan en cada una de estas.



**Imagen. 2.1.** Esquema metodológico de la planificación estratégica.

**Fuente:** Naciones Unidas (2003).

Cabe destacar la importancia de los diagnósticos en el marco empresarial, estos se han caracterizado por denotar la realidad actual de la empresa como tal, de esta manera, el diagnóstico territorial es una herramienta muy trascendental en los territorios, lo cual contribuye a la caracterización de la realidad actual y que permite dar solución mediante la toma de decisiones y dar soluciones mediante estrategias para una correcta planificación.

Gómez y Granado (2015), considera que “el diagnóstico situacional es aquel que integra la información sobre la situación actual del mismo en el ámbito socio-cultural, económico, ambiental y político institucional, identificando su problemática, analizando sus causas y estableciendo prioridades” (p.39). Por tal importancia el diagnóstico debe proporcionar información relevante del territorio que le permita conocer su capacidad de desarrollo, sus fortalezas, debilidades y su incidencia de desarrollo ante la competencia y sobre todo la calidad de vida de la población, a través de la matrices de factores internos y externos y la matriz de competitividad, y que le permita el estudio de la competitividad y la calidad de vida local.

Una vez planteadas las problemáticas estratégicas hay que determinar la vocación que tiene el territorio para su desarrollo. Por tanto, la vocación territorial es definida “como aquellas condiciones del territorio que se encuentran ocultas, y tienen gran potencial, por lo tanto estas no se encuentran identificadas como factores de desarrollo de índole económico, social, cultural y/ o político” (De la Vega, Vargas, Fiol., Soria y Aciar 2015, p.9). De tal manera que hay plantearse una serie de pregunta que va des de su concepción de lo que cuenta el territorio (recursos, infraestructura, servicios básicos, transportes entre otros) hasta la viabilidad de proyectos que se desarrollen y ver su importancia de vocación con la que cuente y establecer los objetivos estratégicos de acuerdo a los planteamientos identificados dentro del plan estratégico.

Impartidos estos objetivos se procede a la implementación de estrategias para el cumplimiento de los objetivos planteados, a fin de contrarrestar los problemas identificados a través del FODA estratégico, el cual permite analizar cada una de sus fortalezas, debilidades que les permitan dar directrices y ejecutar planes de acción a fin de contribuir al desarrollo local de un territorio.

Otros de los modelos es la planificación operativa “la misma que está orientada a la eficiencia, a organizar adecuadamente los recursos de la organización” (Instituto para la economía social de la Alcaldía mayor de Bogotá, 2015). Es decir, que en los territorios este debe ser muy parcial para encadenar estos procesos a la planificación estratégica y vincular en un eje sistemático de estos recursos utilizados a medida que se van desarrollando y cumpliendo cada objetivo propuesto. La Asociación de Municipalidades Ecuatoriana establece que “que los objetivos específicos deben estar alineados acorde a los objetivos establecidos en la planificación estratégica establecida por liderazgo organizacional”.

De acuerdo con el Programa Regional GIZ-PREVENIR (2015), la planificación operativa es el proceso por el cual se delimita a través de qué actividades y recursos se van a desarrollar los objetivos planteados, para lograr la visión concertada y cumplir con lo planteado articulado con el plan estratégico (p.1), “. Para Fernández (2015), considera que “la planificación operativa consiste en formular planes a corto plazo que tome en cuentas los diferentes aspectos de la organización a fin de tener eficiencia en el cumplimiento de los objetivos “. Por tanto la planificación operativa es el proceso por el cual se organizan, se selecciona y se presentan de manera estructurada los objetivos, metas mediante la propuesta del proyecto en un tiempo determinado a través de un plan operativo.

Según la Universidad Técnica de Machala (2016), “el plan operativo es la herramienta de planeación de las actividades a ejecutarse” (p.16). Además “tiene propósitos como orientar la ejecución de los objetivos y convertir los propósitos en pasos bien definidos y metas que puedan ser evaluados a corto plazo” (Universidad Estatal de Bolívar 2017, p.2). De tal manera que haya un proceso pertinente y que a través de la materialización de los objetivos planteados pueda desarrollar de manera eficiente a través de la adecuada planificación estratégica.

En el turismo la planificación estratégica ha generado impactos muy significativos, “que asume la capacidad de innovación en los procesos de

transformación que implica el hecho de organizar estratégicamente el futuro sobre un territorio particular” (Del Pilar, Angarita, Pérez y Ochoa, 2016, p.6).

La implantación de la planificación turística puede darse en corto, medianos y largo plazo según su ámbito de actuación, orientados a la integración y soporte de la economía, la población como tal, a la revaloración de la cultura, de sus recursos naturales, además de la satisfacción de la demanda turística y sobre todo la ejecución de planes de manera ordenada, controlada ante la competencia y que esta sirva como una herramienta fundamental para la organización de los territorios turísticos. Por ello, la planificación turística puede darse de distintas maneras, las mismas que pueden ser establecidas e implantadas en un marco regulatorio donde se yacen diferentes núcleos de dominio y arbitraje. De acuerdo con Hernández (1991), considera 3 formas de planificación frecuentes en la actividad turística, las mismas que han tenido un impacto muy fuerte en el área económico del sector público. Estas formas son la siguiente:

- Indicativa
- Imperativa
- Mixta
- Forma de planificación indicativa

Esta dada por las acciones vinculadas de cualquier proyecto de inversión turística en donde el principal promotor es el sector privado, el sector público no interviene directamente en este proceso. De tal manera que esta forma de planificación es más integral y funcional, en donde el gobierno plantea estrategias de integrar y hacer participar a la comunidad como forma de velar y de fiabilizar la viabilidad de estos proyectos que en futuro les dará resultados y posterior de aquello incidir indirectamente a la ejecución de estos proyectos. Las mismas que “la ejecución del plan depende de la capacidad del Estado para hacer participar al capital privado, mediante la aplicación adecuada de las políticas económicas”. (Hernández 1991, p. 21)

- Forma de Planificación Imperativa

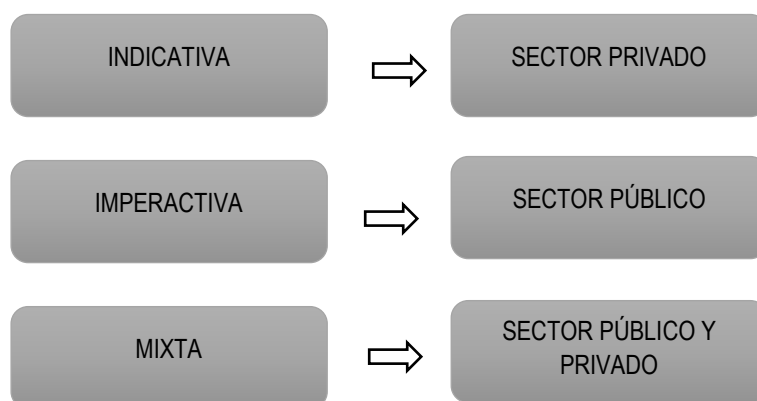
Esta forma esta dada por la implantación de estrategias, objetivos y planes que den soluciones a los proyectos programados voluntariamente, y es allí donde

el gobierno y el sector público son los encargados de ponerlos en operación y ejecución con sus propios recursos económicos. En tales instancias, “la coordinación, dirección y ejecución del proceso de planificación queda bajo la autoridad de un ente gubernamental que fija y/o determina las acciones de otras entidades del sector público relativos al plan en cuestión”. (Hernandez 1991, p. 23)

– Forma de Planificación Mixta

Hernandez (1991), considera “que esta forma de planificación, se da cuando el sector público tiene capacidades económicas para ejecutar inversiones y participar en actividades de menor urgencia social como es el turismo (p.23). Es decir que esta forma es mas funcional en cuanto el involucramiento de ambos sectores (público y privado), el cual enfatizan y abarcan la solución de problemas dentro del territorio, generando estrategias viables que garanticen la sostenibilidad turística.

El mismo autor señala que en el entorno de este marco regulatorio, las formas de planificación turística inciden estrechamente con el nivel de los sectores de planificación en cuestión a su naturaleza. Por ello, “el estado es quien se encarga de tales funciones, bajo ciertas formas de planificación, algunas funciones como la ejecución y administración llegan a quedar bajo la responsabilidad de entidades y empresas variando así su amplitud jurídica y administrativa del proceso” (Hernandez 1991, p. 26:.7). En el grafico 2.1 que se muestra a continuación, señala la amplitud jurídica y administrativa en sus diferentes niveles:



**Gráfico 2.1.** Amplitud jurídica y administrativa de las formas de planificación turística

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de Hernandez 1991, p. 26:.7



Lo cual, la planificación turística puede establecerse en distintos niveles de actuación tal como lo describe Rivas, (2014):

- a) Internacional: implica el diseño de planes y programas conjuntos a realizar por varios países de la misma región del mundo.
- b) Nacional: implica el diseño de planes directa e indirectamente con el sector turístico a un nivel estatal.
- c) Autonómico : Va en función de las competencias atribuidas a estos entes territoriales, es posible plantear dichos planes específicos de desarrollo turístico.
- d) Regional: Implica el diseño de planes específicos para una provincia.
- e) Local- Mancomunidad : Estra orientado al dearrollo turístico de uno o varios municipios.
- f) Sectorial: orientado al desarrollo de una parte del mercado.

Ante esta necesidad, la población en general se ven implicados en este proceso como agentes proactivos, participativos que buscan la dinamización del sector a través de acciones o estrategias encaminadas a fin de cumplir los objetivos establecidos en la planificación, y que ellos mismo sean los actores principales que establezcan las herramientas esenciales que den continuidad a la formulación de políticas, implementación, monitoreo y seguimiento de los proyectos a fin de contribuir al desarrollo turístico sostenible.

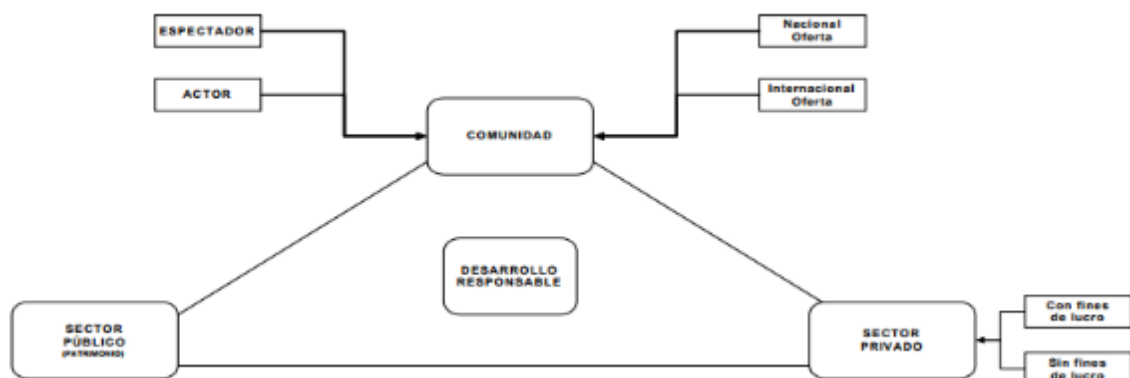
## **2.2. TURISMO Y GOBERNANZA EN LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL**

Ante la creciente actividad turística en los destinos han provocado cambios en las estructuras sociales y económicas, además en el uso de los recursos naturales y culturales como determinantes para la motivación y desplazamiento de los viajes. En este sentido, por la alta demanda implica la generación de modelos de desarrollo turístico sostenible que contribuya a mejorar la calidad de vida de sus habitantes y que las nuevas formas de gobernanza turística se crearan en fin de integrar políticas de diferentes índoles que inciden en la gestión, conservación y protección de patrimonio natural y cultural.

Actualmente el modo de gobernar es más íntegro comparado con el antiguo modelo de jerarquización en que dichos autoridades ejercían un poder soberano y democrático sobre la ciudadanía y grupos que constituían la sociedad civil. Por ello, Llorca (2017), considera que la gobernanza consiste en satisfacer los intereses de todos los actores implicados en el turismo, generando así la cohesión e integración de los actores involucrados del sector público, privado y la comunidad local.

Por ende, lo esencial de una gobernanza turística adecuada, es que deben dar solución a los problemas de la colectividad como tal y a la generación del bienestar de la sociedad. En el art 3 del Código Ético Mundial para el turismo, prescribe que “todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras”. (OMT, 2001, p. 4-5).

Dada su importancia, los actores del sector público como privado así como la comunidad local son partes vinculantes para el desarrollo turístico de los territorios, por ende la aglutinación de esfuerzos y participación es de vital importancia para el desarrollo turístico planificado, garantizando la sostenibilidad de los recursos de un territorio. En la imagen 2.2 se sintetiza los principales actores de la sociedad, que se muestran a continuación:



**Imagen. 2.2.** Principales actores de la sociedad

**Fuente:** Báez, A., Acuña, A (1998).

Los principales sectores de la sociedad de se caracterizan a continuación Báez y Acuña (1998):

- a) La comunidad: Está conformada por la comunidad internacional que constituye la demanda turística también está la comunidad local que es con la que comparte las experiencias mutuas de vivencia cultural y ancestral.
- b) El sector público: Está representado por las instituciones públicas tales como los gobiernos nacionales, provinciales y locales, “aquellas que delinear las principales políticas que regulan la actividad, con la finalidad de planificar el desarrollo turístico, operar y regular los servicios turísticos e intervenir dentro de la actividad”, (Bensey, 2002). Es decir que son aquellos en hacer cumplir las leyes a fin de garantizar la protección y manejo eficiente de los recursos naturales y culturales de un país y/o región.
- c) El sector privado: Esta representado por las empresas y organizaciones que prestan servicios turísticos de manera directa e indirecta a la actividad, así como también están inmersas las organizaciones con o sin fines de lucro, “las mismas que actúan en forma independiente entre sí, con respecto a sus decisiones y su accionar, pero al mismo tiempo existe una notable interdependencia que se manifiesta en la idea de servir a un destino común”. (Bensey, 2002).

Al ser el turismo un fenómeno sistémico, necesita la integración de varios elementos que permiten el desarrollo de las actividades y desplazamiento de los turistas así como también de los elementos complementarios que harán de la estadía del visitante una satisfacción ante sus necesidades. Se denota estos elementos en el grafico 2.2 que se presenta a continuación:

Alojamiento	Restauración	Transporte	Centro de recreacion y espacimient	Agencias de viajes	ONGs
Guia de turismo	Bancos	Asistencia medica	Informacion Turistica	Centros Comerciales	Entre otros.

**Gráfico 2.2.** . Elementos complementarios de la actividad turística

**Fuente:** Elaboración propia

### **2.2.1. LA POLÍTICA PÚBLICA DEL TURISMO**

El turismo es un fenómeno en el que confluyen un grupo de intereses y factores de distinta naturaleza (ambiental, económica, administrativa, política, social y cultural). En la cohesión e integración del desarrollo turístico implica la participación de los actores involucrados y la aplicación de planes de gestión a fin de reducir o mitigar los impactos negativos ocasionados por el turismo, posteriormente la interpretación de la actividad turística como parte fundamental de estrategias para el desarrollo. De acuerdo con Cruz, Serrano y Vargas (2015), citado por Barbini, Cacciutto y Cruz (2017) consideran a las políticas turísticas locales como escenarios de interacción de los actores públicos, privados y sociales, ejerciendo la gobernanza como la base teórica que se argumenta con los principios de la sostenibilidad (p.72). Lo cual, para generar un turismo sostenible es importante tener como base el área política para ampliar y democratizar decisiones para favorecer políticas de sostenibilidad.

Actualmente en el Ecuador existe un marco jurídico en materia de legislación turística, ambiental legal, enfocada a la protección y conservación del patrimonio natural y cultural. Por lo que es factible presentar una síntesis de las leyes y reglamentos vigentes que se consideran pertinentes para el desarrollo sostenible del turístico.

La constitución de la República del Ecuador “reconoce a las personas, el derecho de vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y de libre contaminación, declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, estableciendo así un sistema nacional de áreas naturales protegidas garantizando el desarrollo sostenible. Además de conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad, así como también de mantener, proteger los conocimientos colectivos y saberes ancestrales”

Por otra parte, la Ley de Turismo (2002) señala en el Art. 1, que tiene como objetivo principal establecer el marco jurídico relacionado con la promoción, desarrollo y regulaciones del sector turístico, considerando las atribuciones y

facultades del estado y los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios y la colectividad en general.

En el área turística- ambiental, la Constitución del Ecuador, determina en el Art.3, inciso 3 y 4, el deber del Estado de defender el patrimonio cultural y natural del país, de la misma manera proteger el ambiente; preservar el crecimiento sustentable de la economía y el desarrollo equilibrado y equitativo en beneficio colectivo.

En el PLANDETUR 2020, entre sus objetivos generales es “desarrollar un sistema moderno de gobernanza del turismo en el que el esquema jurídico sea claro, facilitando así la información eficiente y un marco institucional que lo respalde, ejerciendo así las actividades turísticas de manera adecuada, que impulse el proceso de descentralización puesto en marcha, que contribuya a la sostenibilidad, competitividad y seguridad del turismo en el Ecuador” (p.22)

Por otra parte la propuesta de Política de Turismo se enmarca como “un fin de establecer el turismo como un eje dinamizador de fuentes de desarrollo económico y social, en conjunto con la participación del sector público bajo la tutela del MINTUR, además del involucramiento la entidades del sector privado y comunitario, que permitan establecer acciones que favorezcan al sector a través del desarrollo de personas, establecimientos y destinos turístico” (p.7).

En sumo, las normativas y leyes vigentes en el turismo están enmarcadas en la ejecución de modelos de desarrollo turísticas que buscan mejorar la calidad de vida de la población, a la creación de empleos dignos, justos, al fomento e integración de la cultura, a la formulación y ejecución de planes, y sobre todo al involucramiento de la población como los actores públicos y privados en post de mitigar efectos de un futuro y de esta manera solventar e instaurar nuevas formas de desarrollo turístico.

### **2.3. EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS**

Destacando la importancia de la sostenibilidad en el desarrollo de las actividades productivas de cualquier país como tal. En el turismo “se ve como

una opción de desarrollo que promueve la conservación de los recursos naturales y se toma como una opción para sustituir las actividades extractivas como la agricultura, ganadería, petróleo, entre otras” (Saeteros, Da Silva, y Calles, 2017, p.80). Por ende, el desarrollo sostenible es definido “como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Asamblea general de las Naciones Unidas [ONU] ,2017). Por otra parte Monge, y Yagüe (2016), considera al desarrollo sostenible “como aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural, la sociedad y con los valores intrínsecos de una comunidad local”

En sumo, el desarrollo sostenible es la acción de responder ante las necesidades del presente sin comprometer las necesidades del futuro de una manera planificada adecuada y equitativa en todos sus aspectos inmersos enmarcados a los criterios de sostenibilidad siendo ambientalmente amigable económicamente viable y socialmente justo y equitativo que permita el desarrollo integral de las actividades turísticas de una manera controlada y planificada, permitiendo alcanzar y cumplir con “los objetivos del desarrollo sostenible, ya que son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad”,(Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo[PNUD],2017).

El termino de desarrollo sostenible fue establecido en el informe de Brundtland denominado “Nuestro futuro común” (1987), en donde se estableció los 3 pilares fundamentales para alcanzar la sostenibilidad y “trata de lograr, de manera equilibrada, el desarrollo económico social y la protección ambiental” (Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo [PNUD],2017). Es decir que este desarrollo sostenible se sostiene de manera autónoma y que no es necesaria la intervención de la sociedad porque esta es capaz de garantizar la protección de los recursos naturales.

En el turismo, puede contribuir de manera oportuna ya sea directa e indirectamente a la actividad, como una herramienta primordial para la sostenibilidad de los territorio. De acuerdo con OMT (2014), en el cuadro 2.1 se presentan los objetivos de desarrollo sostenible:

**Cuadro 2.1.**objetivos del desarrollo sostenible

1.	Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo
2.	Acabar con el hambre, aumentar la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible ;
3.	Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades ;
4.	Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje continuo para todos;
5.	Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas;
6.	Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos;
7.	Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos;
8.	Promover el crecimiento económico continuado, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos;
9.	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación
10.	Reducir la desigualdad;
11.	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles;
12.	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles;
13.	Adoptar medidas urgentes para paliar el cambio climático y sus efectos;
14.	Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible;
15.	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de la biodiversidad;
16.	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas ;
17.	Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

**Fuente:** Elaboración propia con información de la OMT (2018)

De acuerdo con Carreño y Vásquez (2016),” afirma que la relación entre turismo y sostenibilidad tiene el reto de incidir en las tres dimensiones básicas de la sostenibilidad” (p. 45), las cuales se consideran las siguientes:

1) Dimensión económica.- se genera a través de una actividad eficiente que incida de mejor manera la generación de ingresos económicos, con los menores impactos posibles.

2) Dimensión ambiental.- promueve la conservación y mejora de la cantidad y calidad de los recursos naturales y culturales del destino.

3) Dimensión social.- está basada en la equidad intergeneracional e intergeneracional con particular énfasis en los niveles de desarrollo y la calidad de vida de la comunidad local en general.

Enmarcados en el desarrollo sostenible del turismo, se considera con un factor fundamental para garantizar la conservación, protección de los recursos naturales y culturales, generando beneficios en la calidad de vida en la comunidad local, a la generación económica sustentable y sobre todo acciones que permitan salvaguardar el patrimonio mundial a través de modelos sostenibles que ejerzan la rectoría integral de los entes involucrados para el bienestar común.

## **2.4. LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN EL DESTINO**

En las últimas décadas, el turismo ha estado tomando control en muchos países en vías de desarrollo, estableciéndose como una de las economías más importante del sector y del comercio internacional. Ante la demanda turística creciente en todo el mundo, han visto la necesidad de crear modelos de planificación que garanticen la sostenibilidad de los territorios.

La sostenibilidad se considera como “un medio para aliviar el deterioro económico derivado de una mala planificación y gestión del desarrollo en un intento de mantener las características físicas y culturales de un destino” (Cardoso, Castillo y Hernández, 2014). Basándose fundamentalmente “en la participación consciente de las personas post justicia social derechos humanos, diversidad cultural y respeto ambiental” (Rivera *et al.* 2017, p.63). Es decir que la sostenibilidad en el turismo toma en consideración las repercusiones de los enfoques del desarrollo sostenible como lo es la parte económica, social y ambiental que permite satisfacer las necesidades de los turistas, de las empresas y de la comunidad local en un marco de respeto, protección y conservación de sus recursos naturales y culturales.

En este sentido el turismo debe considerar aspectos o principios básicos que se enfocan a las dimensiones de la sostenibilidad:

- Uso y manejo adecuado de los recursos naturales, garantizando su conservación.



- Respeto por la diversidad sociocultural, en un marco de cohesión e integración
- Asegurar las buenas prácticas de las empresas de manera oportuna y eficiente.

Comprendiendo a fondo las dimensiones de la sostenibilidad se caracterizan a continuación: sostenibilidad ambiental, social y económica.

## **SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

Está dada por garantizar la conservación de los recursos naturales mediante el manejo y uso eficiente de los procesos ecológicos en todos sus aspectos, enmarcados en un proceso integral de la actividad turística, las mismas que en función de su amplitud y espacio no deben causar ni prolongar daños y/o alterar a los ecosistemas. Lo cual con una adecuada gestión turística permite la conservación de los recursos naturales y no solo eso permite la continuidad de la actividad turística a largo plazo.

La OMT (2004), citado por Ramírez (2015), considera “que todos debemos participar en la conservación de la diversidad biológica y en una adecuada gestión de los recursos naturales llevando a cabo actuaciones que reduzcan la contaminación del aire, tierra y agua” (p.14) y de esta manera poder mitigar efectos adversos al medio ambiente, enmarcado en un proceso integral coordinado y participativo. En el cuadro 2.2 se exponen varios aspectos muy importantes para la sostenibilidad ambiental en los destinos turísticos (OMT (2004), [citado por Ramírez 2015, p.14])

**Cuadro 2.2.** Aspectos ambientales del turismo sostenible

	<b>ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	<b>CUESTIONES BÁSICAS</b>	
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	Protección de los recursos naturales de valor	Protección de ecosistemas en peligro Calidad del agua marina	
	Gestión de los recursos naturales escasos	Gestión energética Disponibilidad y gestión del agua	
	Limitación del impacto ambiental del turismo		Tratamiento de aguas residuales Gestión de residuos sólidos
			Contaminación atmosférica Gestión del impacto paisajístico de las infraestructuras e instalaciones turísticas
	Gestión ambiental		Políticas y prácticas de gestión ambiental en los recursos hídricos

**Fuente:** Ramírez 2015 a partir de la OMT (2004)

La OMT (2017), considera que uno de los aspectos esenciales de la sostenibilidad en el turismo, es el enfoque o noción del impacto que este ocasiona. Por ende, “la sostenibilidad ambiental desde el enfoque integral se fundamenta en estrategias dirigidas a disociar el crecimiento del turismo, de la degradación ambiental y el uso excesivo de los recursos poniendo particular empeño en” (OMT, 2017):

- Fomentar de manera eficiente el uso de los recursos naturales;
- Mantenerse activos en la conservación y salvaguarda de la biodiversidad y protección del ambiente;
- Buscar maneras de mitigar el cambio climático y adaptarlo de manera eficiente;
- Fortalecer las capacidades y conocimientos con respecto a las políticas ambientales en relación al turismo y fomentar la sensibilidad de los actores involucrados.

## SOSTENIBILIDAD SOCIAL

De acuerdo con Lalangui, et al (2017),” representa el impacto social causado por las organizaciones a todos aquellos actores con los que interactúa como lo son los trabajadores, clientes, proveedores, la comunidad y la sociedad en general” (p.150). Dicho en otras palabras, se centra fundamentalmente en revalorizar la cultura, manteniendo su autenticidad y originalidad de identidad cultural y ancestral de la comunidad local, además de prestar un servicio de calidad, por ello la capacitación y autoconocimiento en el área debe ser clara y precisa, además de ser conscientes de la calidad ambiental. En el cuadro 2.3 se exponen varios aspectos fundamentales para la sostenibilidad ambiental en los destinos turísticos (OMT (2004), [citado por Ramírez 2015, p.14]).

**Cuadro 2.3.** Aspectos sociales del turismo sostenible

	ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	CUESTIONES BÁSICAS
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>	Bienestar para las comunidades receptoras	Satisfacción de los residentes locales en el turismo
		Efectos socioculturales del turismo en la comunidad
	Conservación cultural	Acceso de los residentes a los principales recursos turísticos
		Conservación del patrimonio cultural y natural del estado
Participación comunitaria en el turismo	Toma de conciencia y participación de la comunidad	

Salud y seguridad	Aspectos sanitarios de la seguridad en el destino
	Seguridad pública local Influencia en la población /visitantes

**Fuente:** Ramírez, 2015 a partir de la OMT (2004)

En este contexto, las comunidades anfitrionas deben estar totalmente preparadas en recibir los visitantes en el destino de acogida, sin perder las características esenciales de su pueblo, su cultura y de su identidad hospitalaria que les caracteriza de cada pueblo. Cabe destacar, que el turismo es una actividad socioeconómica, por ende ha contribuido al desarrollo de los pueblos, contribuyendo a la generación de empleos, la valoración del patrimonio cultural y natural, a la dotación de servicios públicos y privados, a la comunicación, al transporte, de esta manera implementar estrategias eficientes que contribuya a la mejora de la calidad de vida de la comunidad local.

## SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

Se basa esencialmente en asegurar las actividades económicas a largo plazo y que estas generen beneficios a todos los sectores, controlando la distribución de beneficio de manera equitativa justa y viable.

En el cuadro 2.4 se exponen varios aspectos fundamentales para la sostenibilidad económica en los destinos turísticos (OMT.2004, [citado por Ramírez 2015, p.14].

**Cuadro 2.4.** Aspectos económicos del turismo sostenible

	ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	CUESTIONES BÁSICAS
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	Aprovechamiento de los beneficios económicos que reporta el turismo	Estacionalidad del turismo
		Empleo turístico
		Beneficios económicos para las comunidades locales del destino
	Control de las actividades turísticas	Competitividad del destino y los negocios turísticos
		Control de la intensidad del turismo
	Ordenación y control del lugar del destino	Turismo en la planificación regional y local
		Control de desarrollo
		Transporte relacionado con la movilidad turística
	Diseño y gama de productos/servicios	Creación de circuitos y/o rutas turísticas
		Oferta en actividades variadas
Actividades de marketing enfocadas en el turismo sostenible		
Satisfacción de los turistas	Protección de la imagen/marca del destino	
	Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	

**Fuente:** Ramírez 2015 a partir de la OMT (2004)

Ante esta necesidad, la sostenibilidad ha pasado en un apogeo, debido a que muchos países en vía de desarrollo por, han generado una serie de efectos nocivos por sus actividades que al medio ambiente desde el surgimiento de la revolución industrial. Lo cual “surge en la necesidad de indagar con mayor profundidad en cómo medir el nivel de sostenibilidad alcanzada por los territorios y de contar con herramientas que faciliten la toma de decisiones y que sirvan de ayuda a la gestión de los territorios”. (Thiel Ellul, 2014)

Por la importancia de la sostenibilidad, García., Flores, y Venegas (2016), considera que “la medición del desarrollo sostenible presenta considerables dificultades que han limitado la capacidad de conocer y comprender la situación de los sistemas locales en cuestiones ambientales” (p. 171). Por ello se estudian los modelos de planificación acorde a estos factores y que “a gran escala los modelos de desarrollo turístico se clasifican en dos rubros: el turismo tradicional o convencional y el turismo alternativo” (Gutiérrez, et al .2014).

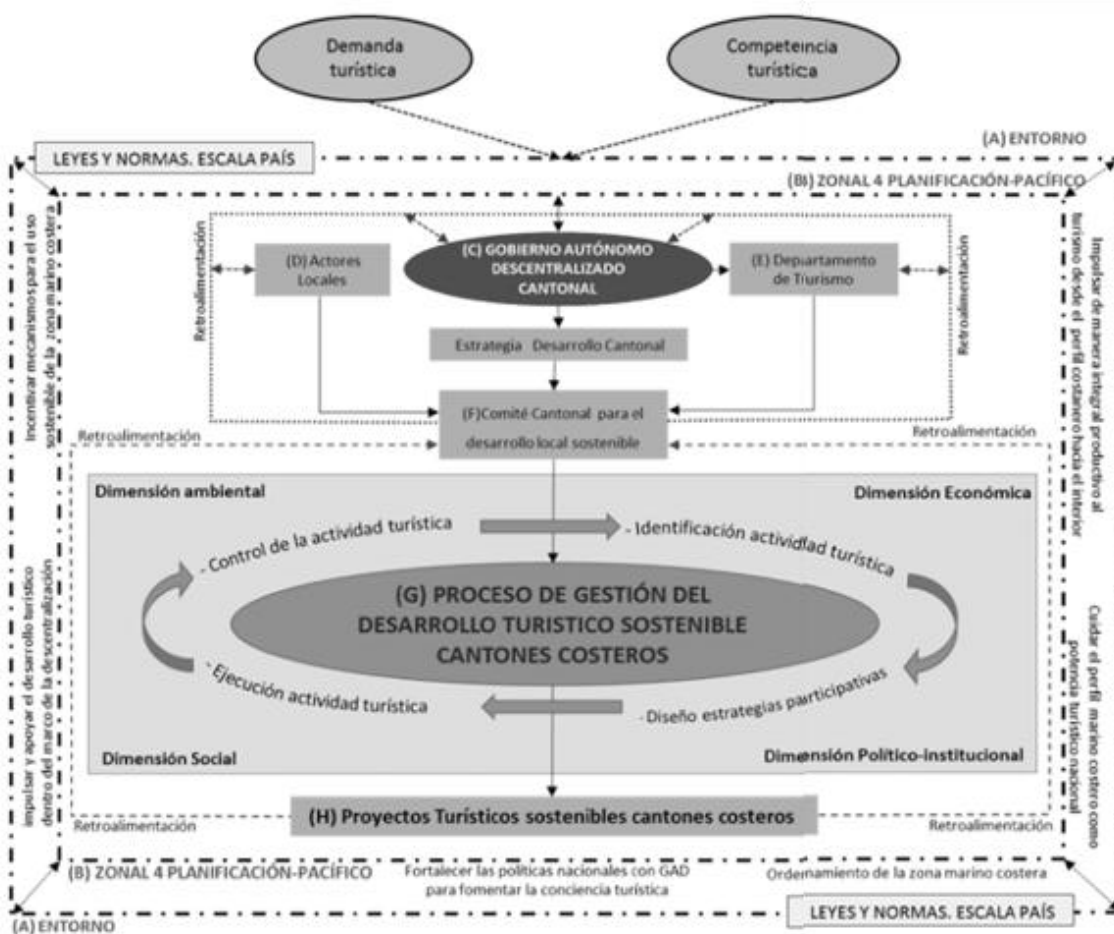
## **2.5. MODELOS DE DESARROLLO TURÍSTICO**

Con la revolución de la segunda guerra mundial y la aparición del ferrocarril, la distancia de los territorios fueron haciendo cada vez más cortos estableciéndose como un punto primordial para el desplazamiento de un lugar a otro. Tomas Cook, unos de los pioneros del turismo, en 1841 realizo el primer “viaje organizado, no es más que el turismo masivo, pero ya organizado y manejado profesionalmente” (Acerenza, 2007), el cual abrió paso para impulsar el desarrollo del turismo. Por ello, el turismo masivo ha repercutido en mucho países la preocupación de sus destinos turísticos por la degradación del entorno natural y cultural que este parecía por la sobrepoblación de visitantes generando la pérdida de su identidad cultural, además de los efectos negativos que se producen en el ambiente a causa de una inadecuada planificación en el desarrollo del turismo

Por ello, es de vital importancia que a través de un proceso participativo se ve en la necesidad de implantar modelos de interpretación de la actividad turística, que integre factores científico y tecnológicos a través de una cadena de valor de un modelo de desarrollo turístico sostenible, que no solamente atenué impactos, a más de esto contribuya a integrar un nuevo umbral de desarrollo

turístico, en donde la viabilidad de esta actividad sea un factor más que ayude a satisfacer las necesidades de las comunidades, de los visitantes y de todos aquellos que están integrados en el turismo y de esta manera “facilitar la conservación del hábitat, protege el patrimonio sociocultural y fortalece la sustentación político institucional en los espacios con potencial turístico”. (Proaño y Ramírez, 2017, p.74)

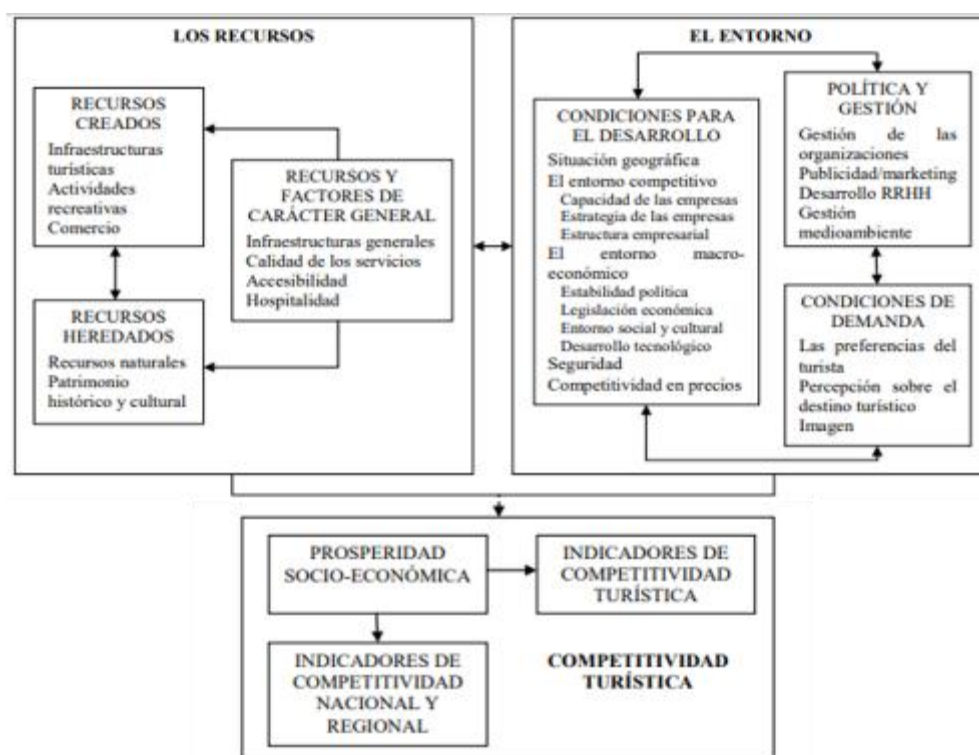
El autor antes mencionado considera que un modelo de desarrollo turístico debes estar enmarcado a los criterios de sostenibilidad estableciéndose con un eje integrador en donde la toma de decisiones es lo esencial a través de la implantación de estrategias y garantizara en la planificación es de obligatoriedad el ordenamiento territorial. En la imagen 2.3, se ve representado un modelo de gestión, en donde sistematizan las áreas que lo integran, los flujos principales, las entradas y salidas de este modelo, además del establecimiento de una visión integra de la gestión para el desarrollo turístico (Proaño y Ramírez, 2017, p.74).



**Imagen. 2.3.** Modelo de gestión para el desarrollo turístico sostenible en cantones costeros del sur de Manabí

Fuente: Proaño y Ramírez, 2017, p.74

Partiendo del estudio de los diferentes modelos de desarrollo turístico, se presenta el modelo de los autores Dwyer y Kim (2003), ver imagen 2.4 denominado “modelo Integrado “que en una compilación de referencia del modelo de competitividad de Crouch y Ritchie (Dwyer y Kim (2003),[Citado por Bravo, S(2004). ]). En este modelo integrado está compuesto por 3 factores o ejes muy importante dentro del destino como lo son los recursos, el entorno y la competitividad turística , las mismas que estos enfoques están interconectados que de una u otra manera permiten identificar estrategias pertinentes que garanticen y prolonguen la viabilidad del entorno competitivo y desarrollo turístico del destino.



**Imagen. 2.4.** Modelo Integrado de la competitividad de un destino turístico de Dwyer y Kim

**Fuente:** Dwyer y Kim (2003), citado por Bravo (2004)

Por otra parte, hay que considerar que el turismo como tal no solo es una actividad, es una forma de desarrollo que aprovecha múltiples factores del sistema turístico, entablados por una cadena de valor productiva en sus actividades, las mismas que pueden ser aprovechadas de manera sostenibles

acordes a las necesidades de los visitantes, recursos turísticos y a la comunidad local. De allí la necesidad de analizar detalladamente el desarrollo del turismo en el territorio, porque en el proceso de planificación denota las fluctuación de la demanda, oferta, la estructura organizativa y de los espacios demográficos, económicos, ambientales, culturales de un territorio. Es allí donde recae la necesidad de medir las sostenibilidad del territorio mediante alternativa como a través de la huella ecológica e indicadores de desarrollo humano, a fin de mantener un equilibrio en lo ambiental, social y económico y que puedan establecerse como una herramienta clave para la toma de decisiones contribuir al desarrollo turístico sostenible planificado.

## **2.6. SISTEMA DE INDICADORES PARA EL FOMENTO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LA PROVINCIA DE MANABÍ**

Pérez y Hernández (2015), considera que un indicador, es “una variable construida que representa atributos de un sistema. En su construcción debe existir una metodología clara y explícita que pueda representar la realidad que intenta explicar”. Por otra parte, la OMT, (2015), expone que “los indicadores son el conjunto de información formalmente seleccionada que se utiliza con carácter regular en la medición de los cambios pertinentes para el desarrollo de la gestión turística de los territorios anfitriones”. (p.13). De la misma manera Camacho, et al (2016), indica que los indicadores “son herramientas que permiten conocer y analizar información específica sobre determinados aspectos y espacios con base en un valor de referencia”. (p.159).

De acuerdo a los preceptos antes mencionados, los autores coinciden que un indicador es un instrumento o un conjunto de datos, que logran proveer de información necesaria y precisa sobre un fenómeno o tendencia, la misma que permiten cuantificar y simplificar una información requerida de un proceso o una actividad,” el cual permiten transformar a la misma en acción, obteniendo resultados para predecir tendencia de la situación del destino “ (López y Gentile , 2014).

Por ello, muchos países en vías de desarrollo apuestan por la necesidad de llevar a cabo, un control de la información que se genere a través del análisis

obtenido mediante la aplicación de estos indicadores. En el marco de la sostenibilidad, los indicadores” son expresiones cualitativas, cuantitativas o descriptivas que brinda información sobre aspectos ambientales, sociales y/o económicos de un territorio“(Ordoñez, & Meneses Silva, 2015, p.89). Por ende, estos indicadores pueden clasificarse acorde a los pilares de la sostenibilidad en:

**Indicadores ambientales**, aquellos que miden la repercusión del impacto en el medio natural ocasionado por la ejecución de un proyecto.

**Indicadores sociales**, están focalizados en la relación o vinculación de la comunidad con los proyectos en el área.

**Indicadores económicos**, están relacionados con la medición de las fluctuación económicas que tiene la ejecución del proyecto.

Los indicadores de sostenibilidad en el turismo son muy importantes ya que permite la identificación de impactos ocasionados por la actividad, de tal manera que se pueda tomar decisiones a favor o en contra del desarrollo turístico de los destino. Por ello se ve en la necesidad de contar con indicadores pertinentes y eficientes. De acuerdo con la OMT (2005), algunas de las ventajas de contar con buenos indicadores importantes es que permite:

- a) Mejora de la adopción de decisiones - disminución de los riesgos o costos.;
- b) Detección de los problemas emergentes - posibilidad de prevención;
- c) Identificación de las repercusiones - posibilidad de adoptar medidas correctivas en caso de necesidad;
- d) Evaluación de los resultados de la aplicación de planes y la realización de actividades de gestión - evaluación de los progresos realizados en el camino hacia un desarrollo sostenible del turismo;
- e) Reducción del riesgo de la comisión de errores en la planificación - determinación de los límites y las oportunidades;
- f) Mayor responsabilidad del suministro de información fidedigna al público y otras partes interesadas del sector fomenta la responsabilidad y su prudente utilización en la adopción de decisiones;
- g) Una vigilancia constante puede permitir una mejora continua - incorporación de soluciones a la gestión.



De la misma manera los indicadores deben adjuntar características esenciales como lo expone López y Gentile (2014):

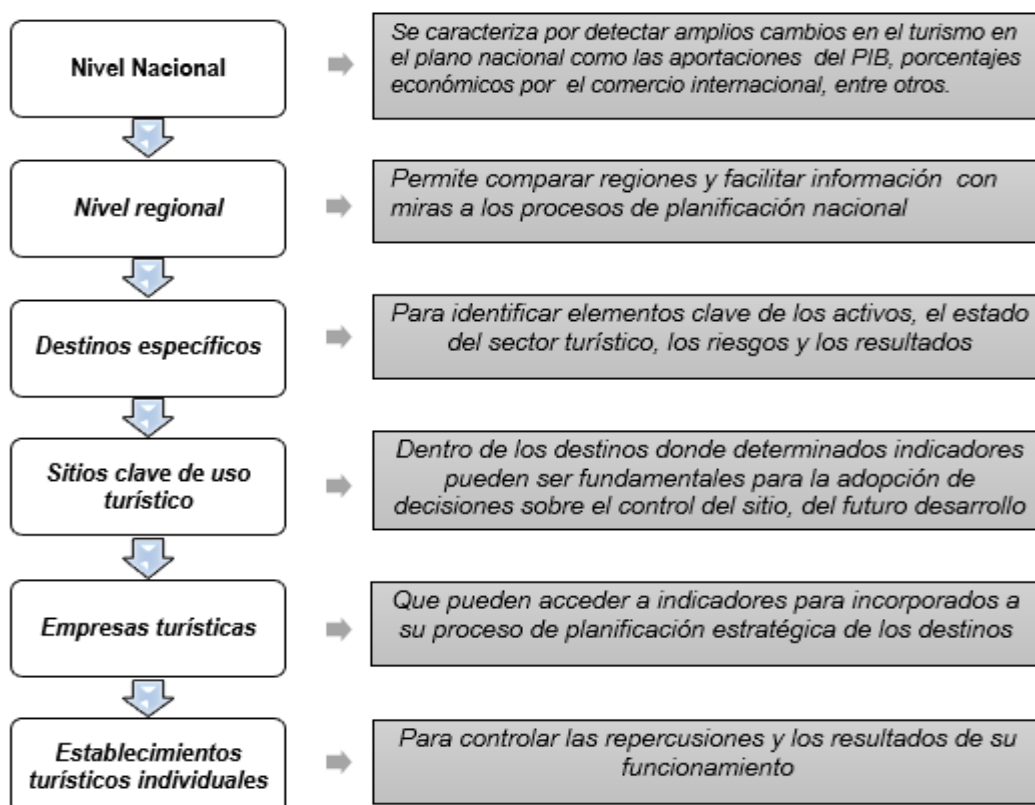
- a) Estar fundamentado en marco teórico conceptual ;
- b) Ser específicos, de tal manera que estén vinculados bajo los enfoques de la sostenibilidad;
- c) Ser explícitos, en la medida que su capacidad de análisis pueda ser ejecutada y si la información es general no debe estar enmarcada a un solo criterio;
- d) Disponibilidad del tiempo, debe estar enfatizado a largo plazo, de tal manera que pueda haber un seguimiento continuo de sus acciones ;
- e) Debe ser relevantes y oportunos a través de la aplicación de las políticas y que estas puedan ser integradas en los distintos niveles de gobierno , estableciendo objetivos y convertirlas en acciones;
- f) Tener una fácil comprensión, de tal manera que los actores involucrados para su ejecución tengan bien claro su objetivo.

En cuanto a la medición de los indicadores sostenibles, en el área turística va en función de su desarrollo, dado a que su medición se contempla en los criterios de la sostenibilidad. Por ello, la OMT (2000) clasifica las medidas adecuadas de los indicadores para asegurar que tanto la obtención, como el procesamiento de datos, resulten viable y económicamente posible. Esta se clasifica en:

1. **Medidas cualitativa**, son aquellas que describen las características o aspectos que no son cuantificables, estos pueden ser la nacionalidad, sexo, motivaciones de viaje, nivel de satisfacción del turista, de la comunidad, entre otros.
2. **Medidas cuantitativas** está relacionada a datos estadísticos como el número de turistas que visitan el destino, rango de edad, duración de la estancia entre otros.

Los sistemas de indicadores son un conjunto de elementos que se interrelacionan entre sí con una finalidad de brindar información para la toma de decisiones, en el turismo se caracteriza por integrar los enfoque de la sostenibilidad, de tal manera que en su medición se toman en cuenta criterios

ambientales, sociales, y económicos que permiten el análisis de, información de los impactos que genera la actividad turística en los destino. Cabe destacar la importancia de planificación y gestión de los territorios, es que estos indicadores son viables para tomar decisiones en los diferentes niveles de gobierno. De acuerdo con la OMT (2005) los indicadores sostenibles por niveles son los que se representan en el gráfico 2.4 que se muestra a continuación:



**Gráfico 2.3.** Viabilidad de los Indicadores para tomar decisiones en los diferentes niveles de gobierno.

**Fuente:** Elaboración propia a partir la de OMT (2004)

Los sistemas de indicadores son una recopilación de indicadores simples que se estructuran en un modelo de organización concreto de forma que generan una realidad nueva y diferente a partir de la que estudiar un fenómeno (Torres, s.f, p.8). Además Vera et al., 2001 citado por Gallego (2014) expone que el sistema de indicadores no se elige de forma aleatoria, sino que estos deben ser escogidos de manera oportuna para un determinada situación y el objeto de estudio (p.7). La misma que se considera también como un elemento muy

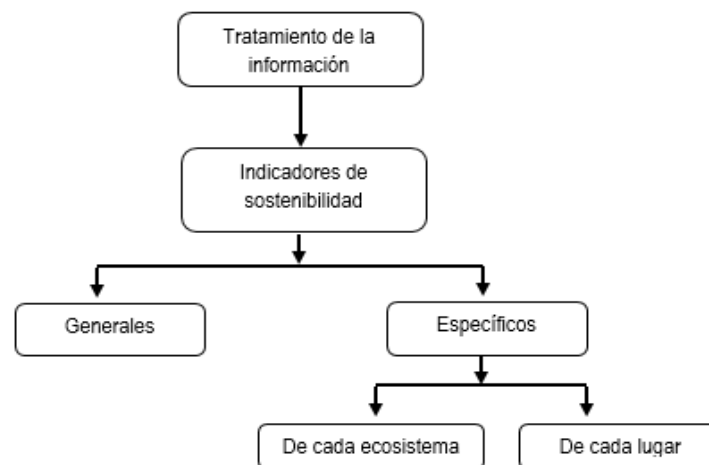
importante en la toma de decisiones para la planificación y gestión turística de los destinos turísticos.

De acuerdo con la Comisión Europea (2016) “considera que los sistemas de indicadores son indicadores básicos, que abarca las principales dimensiones de la sostenibilidad, que contribuye a la compilación de datos relevantes que ayudan a indagar y clarificar los diferentes aspectos del destino a partir de diferentes fuentes de información a escala local” (p, 12), contribuyendo a mejorar y regular la gestión turística del territorio. Además, Sánchez (2013) considera que su importancia, el sistema de indicadores como una herramienta fundamental para la toma de decisiones, “debe estar enmarcado en una concepción científica positiva y analítica a través de los eslabones científicos”, el sistema de indicadores generara:

- a) La descripción del comportamiento de cada indicador, estos se proyectara a través de las funciones teóricas de trayectoria temporal y cartográfica para los diferentes niveles espaciales de análisis.
  - b) Explicación e interpretación de ciertos indicadores a través de su asociación y/o correlación con otros.
  - c) Síntesis de la realidad turística nacional, esta refleja cuál es su función, como se asocian y como combinas las problemáticas de la actividad como tal.
  - d) La evaluación del comportamiento de los destinos para cada indicador o sus combinaciones. Una evaluación integral se podrá materializar en un ranking de destinos turísticos y en un mapa de la sustentabilidad turística.
  - e) La prospección de la realidad turística futura, con sus variantes de proyección de tendencia y simulación de cambios.
- Clasificación

De acuerdo con la OMT citado por Gallego (2014) considera la diferencia de dos tipos de indicadores como son los indicadores generales y específicos, evidenciándose en la figura 2.2.

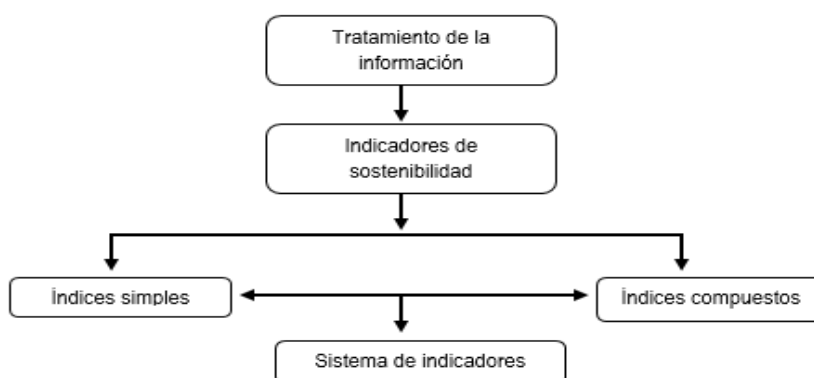
- a) Los indicadores generales, son aquellos que se pueden utilizar en cualquier destino turístico, sin tomar en cuenta el nivel en el que se efectuó la planificación.
- b) Los indicadores específicos, son expresados en un contexto más pequeño como para ciertos destinos específicos o ecosistemas determinados, tales como las playas, bosques, ciudades, parques entre otros.



**Figura 2.2.** Clasificación de los indicadores según la OMT

Fuente: Gallego, 2014 a partir de la información de Pérez de las Heras

Además Gallego (2014) considera “que la información se prevé, según el grado de complejidad y pertinencia que estos posean”. (p.6). Por otra parte el mismo autor señala que “autores como Sánchez y Pulido clasifican a los indicadores en índices simples y complejos, (Ver figura 2.3). Los mismo que son considerados como aquellos que se obtienen información de manera precisa y oportuna en lugar exacto donde se sitúa la realidad, en cambio los indicadores complejos, se caracterizan por ser adimensionales es decir que estos indicadores surgen por la combinación de indicadores simples”. (p.6)

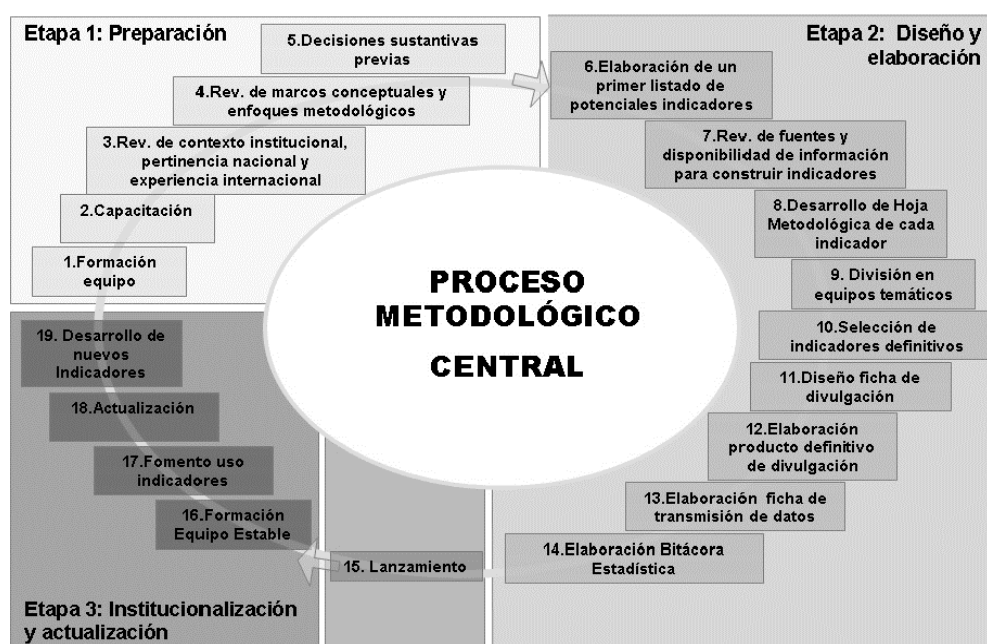


**Figura 2.3.** Clasificación de indicadores y sistemas de indicadores

**Fuente:** Gallego, 2014 a partir de Torres (s.f.).

Cabe destacar que, los indicadores además de su complejidad y complementariedad son muy importantes para la planificación y gestión del turismo, así como para los diferentes agentes involucrados que se empapen y constaten la realidad y puedan tomar decisiones que contribuyan al desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Por ende, “los indicadores tienen tanta importancia a la hora de medir fenómenos que de estas dos tipologías anteriormente mencionadas surgen los sistemas de indicadores turístico.

De acuerdo con las Naciones Unidas (2009), esquematiza el proceso metodológico para construir y mantener indicadores ambientales que se sintetiza en la imagen 2.5 que se muestra a continuación:

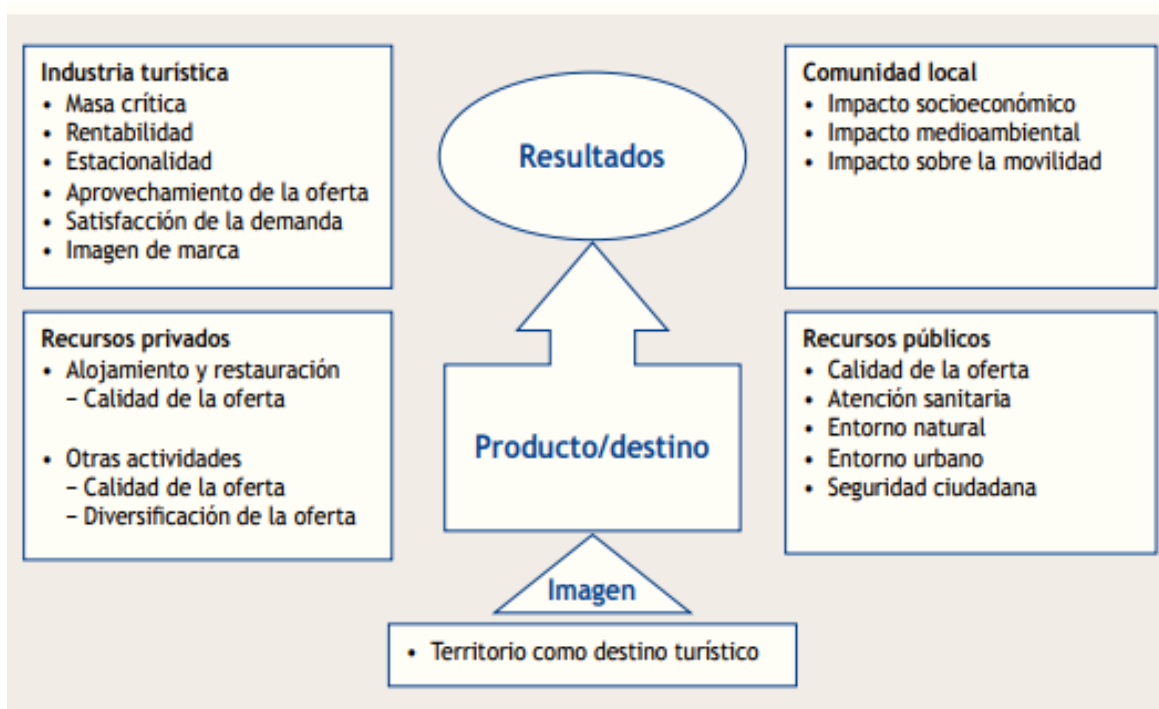


**Imagen 2.5.** Ruta metodológica para construir y mantener indicadores ambientales.

**Fuente:** Naciones Unidas (2009)

La importancia de construir un sistema de indicadores radica fundamentalmente en obtener información de las características generales del destino y que esta pueda ser sintetizada para la toma de decisiones a favor del desarrollo turístico del destino, generando información confiable y cuantificable del proceso de participación de todos los actores involucrados (comunidad, sector público y privado). Además con la integración de los factores de la sostenibilidad, los sistemas de indicadores son más integrales y fáciles de cualificar y cuantificar de tal manera que la planificación del destino a largo plazo se vería beneficiada a través de la obtención de información necesaria para su desarrollo.

Balagué y Navinés (2012), propone en función de los tres factores de la sostenibilidad un modelo de sistema de indicadores para un destino (ver imagen 2.6)



**Imagen. 2.6.** Modelo conceptual: Sistemas de indicadores de sostenibilidad para un destino turístico.

**Fuente:** Balagué y Navinés (2012)

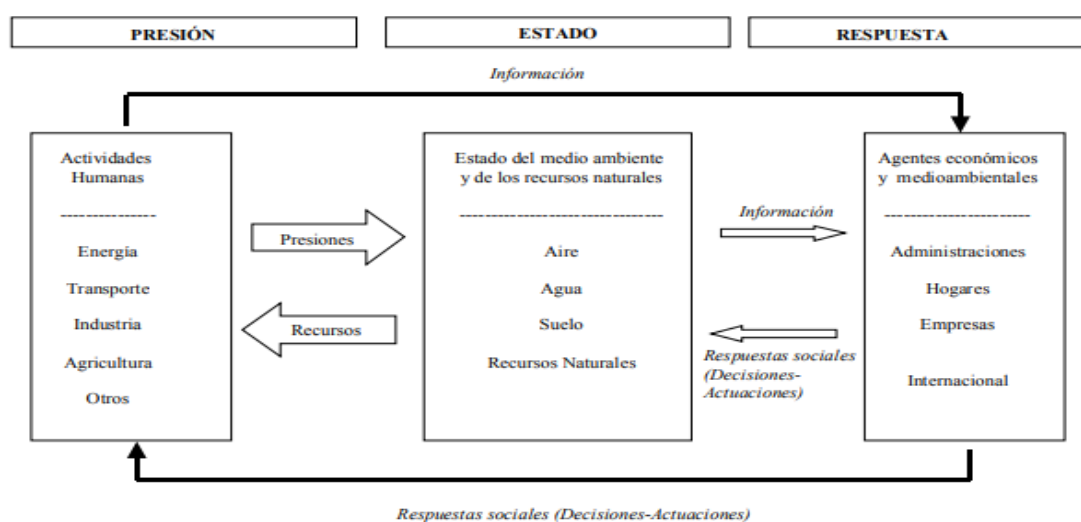
La Comisión Europea (2016), considera que con la aplicación de los sistemas de indicadores turísticos sostenibles en un destino se obtendrían tales beneficios como:

- a) Mejora de la información pertinente para la toma de decisiones
- b) Eficacia en la gestión de riesgos

- c) Priorización de proyectos de intervención
- d) Evaluación comparativa de los resultados
- e) Mejora de la integración de la comunidad local y mayor apoyo a las partes interesadas del sector turístico
- f) Mejora de la experiencia de los turistas
- g) Incremento beneficiario o reducción de los costos
- h) Incremento de la puesta de valor por cada visitante. (p.13)

### Modelo Presión- Estado- Respuesta (PER)

De acuerdo con Vera et al., 2001 citado por Gallego (2014), el modelo PER planteado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) , permite a la organización y evaluación de la información, cuya finalidad recae en generar una progresión casual de las acciones humanas que ocasionan o generan una presión al ambiente, los mismos que enmarcan cambios en el estado ambiental, y de esta forma la sociedad como tal responde a través de acciones o estrategias que vayan encaminadas a reducir o mitigar impactos adversos (p.9). Es decir, que este modelo que se sintetiza en la imagen 2.7 se presenta de manera sistémica, el cual presenta un sistema de indicadores integrales permitiendo el planteamiento y solución de problemas y que a través de acciones permiten mejorar la efectividad del estado ambiental.



**Imagen 2.7.** Modelo Presión-Estado- Respuesta (PER)

**Fuente:** Vera et al., 2001 citado por Gallego (2014)

Este modelo enfatiza tres enfoques con tres tipos de indicadores: presión, estado y respuestas.

- Los indicadores de presión, considerados como aquellos que ejercen presión sobre el ambiente.(p.9)
- Los indicadores de estado son los que denotan la calidad del medioambiente y la situación en las que se encuentra en un momento determinado. (p.9)
- Los indicadores de respuestas, son aquellos que están dirigidos a la atención de los agentes de presión y de estado. (p.10)

De acuerdo con Zavala “considera que hace falta consolidar un sistema de información turística que puedan medir datos en relación a inversión pública y privada diferenciándolas por actividades turísticas en porcentajes del movimiento de turistas, así como también del gasto promedio del turismo y días de estancia según la zona e incremento de servicios públicos y privados en áreas de interés turísticos” (El Diario.com, 2013). Además recalco la importancia del difícil acceso a este tipo de información por ende se ve en la necesidad “de establecer indicadores de crecimiento y desarrollo de sus destinos, tanto desde lo ambiental, estadístico, tecnológico, humano, de tal manera que su actual posicionamiento tenga valores agregados medibles y mucho más visibles” (El Diario.com, 2013).

Con el diseño del sistema de indicadores de desarrollo sostenible daría paso a la planificación adecuada y que través de la aplicación de los indicadores en los diferentes niveles del contexto y espacio geográfico en el que se encuentra y se desarrolla la actividad turística proporcionara información para el estudio y análisis de las variables consensuadas y así tomar acciones pertinentes para el desarrollo del sector obteniendo beneficios que contribuya en la parte social económica y ambiental de la provincia.



## **CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO**

El presente capítulo presenta las diferentes etapas que se consideran esenciales para el diseño del sistema de indicadores que fomente el turismo sostenible en la provincia de Manabí, fundamentado con los métodos, herramientas y técnicas a utilizar para alcanzar los objetivos propuestos de esta investigación.

### **3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS DE LA PROPUESTA**

Para la determinación del diseño y la estructuración de las fases metodológicas, se analiza los preceptos de cuatro metodologías expuestas por organizaciones internacionales y aquí a su vez indica explícitamente la vinculación de estas con la presente propuesta para desarrollo y dar cumplimiento de los objetivos planteados. A continuación se describe el objetivo esencial de los referentes metodológicos

**Metodología I: “Taller de indicadores en turismo para los países de Sudamérica- Villa Gesell, Argentina”. (OMT, 2000).**

Para el cumplimiento de los objetivos de la propuesta, como parte del proceso se aplicó una metodología conformada por 3 fases, la primera consistió en la preparación del taller, donde se determinación del área de estudio y se procedió a la colección y análisis de información sobre condiciones locales. En la segunda fase se realizó el taller a fin de determinar los factores de riesgos clave para la sostenibilidad turística en colaboración con la mayoría de los actores asociados en la actividad. Además el diseño y evaluación de estos indicadores permiten evaluar aquellos indicadores que responden mejor a los problemas y riesgos definidos. Y como última fase la preparación de informe final, consiste en elaborar el informe final donde reflejan los resultados de la investigación previa y del Taller.

**Metodología II: Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos- Guía práctica” (OMT ,2005).**

Esta metodología está compuesta por 3 fases la fase inicial: Investigación y Organización, se realiza el acopio de información importante del destino, así

mismo de las condiciones turísticas actuales, los grupos de interés y los estudios realizados que sirvan como base para la elaboración y aplicación de indicadores. En la segunda fase que consiste en la elaboración de indicadores, se deben tomar la importancia de estos al momento que respondan a los problemas que se deben priorizar y estudiar del destino y como última fase de aplicación es cumplir con los indicadores definidos en las dos primeras fases antes mencionadas, para ello se debe contar con un programa de seguimiento y apoyo para el desarrollo sostenible turístico del destino.

**Metodología III. “Sistema de Indicadores de Sustentabilidad en Destinos Turísticos- Informe Final” (Secretaría De Turismo- Argentina, 2009).** Está compuesta por 3 etapas. La primera consistió en la presentación del sistema de indicadores de sustentabilidad aplicado a destinos turísticos. En esta instancia se establecieron los objetivos permitidos e importancia de la aplicación de los indicadores de sustentabilidad en el destino como herramienta para mejorar y canalizar las decisiones y monitorear los recursos turísticos. La segunda etapa del trabajo comienza con la recolección de los datos, luego la redacción de los indicadores de sustentabilidad de cada municipio de la región, una vez redactados cada uno de los indicadores se presenta ante los actores locales para su validación, y la última etapa consiste en la corrección de todos los indicadores observados por los actores locales para finalmente elaborar el informe de cada región y/o destino.

**Metodología IV: “Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas” (OMT, 2015).** Está compuesto por 7 etapas, demarcándose en una campaña de sensibilización para comunicar y dar a conocer el compromiso del destino con la gestión accesible del turismo. Por ello hay que delimitar el destino, para adaptar la aplicación de los indicadores a las necesidades y circunstancias de cada emplazamiento. El siguiente paso es conformar un grupo de trabajo de las partes involucradas para establecer sub-indicadores y parámetros para evitar que se impongan criterios ajenos a la realidad del lugar. Cabe destacar que al establecer roles y responsabilidades de sus miembros que ayudará a priorizar la recolección de datos de los indicadores principales. Una vez que los datos de los indicadores se hayan recogido y presentado por los interesados, establecer un plan de

acción para poner en práctica la sensibilización y formación, si el estudio lo amerita mediante estrategias que permitan la evaluación y seguimiento del sistema de indicadores.

En el cuadro 3.5 se exponen las metodologías de los autores intencionados:

**Cuadro 3.5.** Referentes Metodológicos de varios autores

<b>AUTORES</b>			
<b>OMT (2000)</b>	<b>OMT(2005)</b>	<b>SECRETARIA DE TURISMO- ARGENTINA(2009)</b>	<b>OMT (2015)</b>
-Preparación del taller 1. Determinación del área de estudio 2. Colección y análisis de información sobre condiciones locales -El taller 3. Familiarización 4. Determinación de riesgos/problemas/f actores clave del sitio 5. Diseño de indicadores 6. Evaluación de indicadores 7. Recomendaciones y observaciones Preparación de informe final 8. Elaboración del informe final	Fase inicial : Investigación y Organización 1. Definición/delimitación del destino. 2. Utilización de los procesos participativos. 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo. 4. Visión a largo plazo de un destino. Fase de Elaboración e Indicadores. 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política. 6. Identificación de los indicadores deseados. 7. Inventario de las fuentes de datos. 8. Procedimientos de selección. Fase de Aplicación 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación. 10. Recolección/recopilación y análisis de datos. 11. Rendición de cuentas, comunicación y 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de Los indicadores.	- Etapa preparatoria 1. Presentación del Trabajo de Indicadores. 2. Identificar las fuentes de datos - Etapa de ejecución 3. Recopilación de datos. 4. Redacción de Indicadores. 5. Corroborar la información recolectada. 6. Sistematización del relevamiento. - Etapa de implementación del sistema 7. Confección de la herramienta metodológica. 8. Comenzar la medición de nuevos indicadores. 9. Sistematización de la experiencia	1. Campaña de sensibilización 2. Definir el alcance del destino 3. Formar un grupo de trabajo de las partes interesadas 4. Establecer sub-indicadores y parámetros 5. Establecer roles y responsabilidades 6. Recoger y registrar datos. 7. Plan de acción 8. Sistema de continuidad y mejora continúa.

Fuente: Elaboración Propia

### Leyenda:

A continuación, se expondrán en el cuadro 3.6 en detalle la leyenda con los criterios unificados para la realización de la matriz, para su posterior análisis, identificando 15 y son:

**Cuadro 3.6.** Leyenda de Criterios

a. Definición/delimitación del destino	f. Recolección / recopilación y análisis de datos	k. Diseño de indicadores
b. Colección y análisis de información sobre las condiciones locales	g. Corroborar la información recolectada	l. Redacción de los indicadores
c. Utilización de los procesos	h. Identificación de los indicadores	m. Establecer roles y

participativos	deseados	responsabilidades
d. Determinación de los riesgos /problemas/factores claves del sitio	i. Establecer subindicadores y parametros	n. Comenzar la medición de nuevos indicadores
e. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política	j. Evaluación de indicadores	o. Sistema de continuidad y mejora continua

Fuente: Elaboración Propia

Posterior a ello, se realizó el análisis comparativo de los criterios anteriormente presentados, y en el cuadro 3.7 se realiza el análisis de las diferentes metodologías que existe coincidencia cronológica y sistemática en algunos de los autores mencionados.

**Cuadro 3.7.** Matriz de Integración de criterios

N°	Año	Autor	Fases																						
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
1	2000	OMT	X			x	x	x				x				x							X	X	
2	2005	OMT	x	x		X		x	x	X		x		x	x		x	x						X	X
3	2009	SECRETARÍA DE TURISMO DE ARGENTINA									x	x				x	x	X	X	X	X			X	
4	2015	OMT	x	x	x		x									x		x						X	X

Fuente: Elaboración Propia

### Análisis:

- Todos los autores referenciados en el antecedente metodológico como, la OMT (2000), OMT (2005), y OMT (2015), a excepción de la Secretaría de Turismo de Argentina (2009), concuerdan que para la realización cualquier propuesta o modelo dentro de la planificación turística, es fundamental realizar un diagnóstico situacional del destino.
- La OMT (2000) y OMT (2005), consideran que para el desarrollo de cualquier propuesta de desarrollo turístico es primordial la identificación de los impactos y riesgos del turismo en el destino
- Además, la OMT (2000), OMT (2005), y OMT (2015), a excepción de la Secretaría de Turismo de Argentina (2009), plantean que se deben identificar los indicadores. De igual manera hacen énfasis en la evaluación de los mismos.
- En el diseño de los indicadores, la Secretaría de Turismo de Argentina (2009), considera que es de suma importancia la corroborar la

información recolectada una vez que se hayan redactado los indicadores.

- En la aplicación del sistema de indicadores, la OMT (2015), plantea que se deben establecer roles y responsabilidades para cada indicador.

A continuación se presenta el modelo guía que servirá como base fundamental, permitiendo una connotación importante para el desarrollo de la investigación, a través de las fases expuestas como instrumento metodológico implícitas a las características del destino, en este caso la provincia de Manabí.

La metodología seleccionada es planteada por la OMT (2005), titulada “Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos- Guía práctica” Es diseñada con el fin de ayudar a los entes involucrados en el sector turístico a obtener de manera oportuna y utilizar eficientemente la información posible bajo un análisis de decisiones adecuadas a favor del desarrollo sostenible de los destinos.

Cabe destacar que las fases metodológicas de esta herramienta, cumplen con los aspectos como la caracterización del destino, la identificación de los indicadores entre otras actividades que están implícitos a los objetivos específicos de la presente investigación. Por ende la metodología seleccionada asegura el desarrollo eficaz para el logro de los objetivos propuestos (Ver cuadro 3.8).

**Cuadro 3.8.** Proceder Metodológico de la investigación

<b>METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SECTOR TURÍSTICO DE LA PROVINCIA DE MANABÍ</b>		
<b>FASES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INSTRUMENTOS HERRAMIENTAS</b>
<b>I. Diagnóstico Turístico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición / delimitación del destino</li> <li>2. Análisis de la gestión turística local</li> <li>3. Recolección / recopilación y análisis de datos</li> <li>4. Análisis FODA</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación científica</li> <li>- Revisión bibliográfica</li> <li>- Mapeo de actores</li> <li>-Matriz de Involucrados</li> <li>-Ficha de catastro Turístico</li> <li>-Matriz DAFO</li> <li>-Entrevistas</li> <li>-Encuestas</li> </ul>
<b>II. Procedimiento de Selección de indicadores sostenibles</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Identificación de los indicadores sostenibles</li> <li>6. Adaptación de las problemáticas con los indicadores</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis bibliográfico</li> <li>-Matriz de indicadores de sostenibilidad</li> <li>-Consulta de expertos</li> <li>- Método Delphi</li> </ul>
<b>III. Diseño del sistema de Indicadores</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Evaluación de los indicadores de sostenibilidad</li> <li>8. Redacción de Indicadores</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Matriz de indicadores</li> <li>- Ficha técnica de Indicadores</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

A continuación se procederá a describir cada una de las fases estableciendo sus etapas y actividades que aluden al desarrollo de la investigación:

## **3.2. DESCRIPCIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO POR FASES**

### **3.2.1. FASE I. DIAGNÓSTICO TURÍSTICO**

#### **3.2.1.1. DELIMITACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO.**

Para delimitar el destino, en este caso la provincia de Manabí, se tomó como referencia para la caracterización del destino, planes estratégicos de desarrollo turísticos entre otras fuentes para determinar su localización, extensión, división política, aspectos económicos sociales y ambientales permitiendo sistematizar la información requerida.

#### **3.2.1.2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA LOCAL.**

Para el cumplimiento de esta actividad fue necesario identificar a los actores involucrados de la actividad turística del sector público a través de un mapeo de actores. El mismo que sirvió para la aplicación de las entrevistas a los actores claves a fin de recolectar información de la gestión turística, de las problemáticas que afectan en el desarrollo del turismo y posibles indicadores que estudien dentro de la provincia.

A partir de aquello, se procedió a elaborar la matriz de involucrados a fin de analizar los diferentes intereses y necesidades de los grupos por el proyecto. Además se procedió a identificar la planta turística y se estructuró una matriz de establecimientos turísticos en función del catastro turístico del MINTUR (2018).

#### **3.2.1.3. RECOLECCIÓN/RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.**

Como parte de la investigación, para determinar la calidad turística en Manabí, se procedió a aplicar encuestas de satisfacción (ver anexo 3). De acuerdo a su amplitud y desconocimiento de la cantidad de visitantes que visitan Manabí, se procedió a utilizar un muestreo probabilístico aleatorio simple y los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS, cuya fórmula se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \frac{a}{2} \cdot p \cdot q}{d^2}$$

## VALORES

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad a favor.

q = Probabilidad den contra =1 .p

d= Error de estimación máximo aceptado

n= Tamaño de la muestra

Con la muestra se establecerá y lograra lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \frac{a}{2} \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Una vez que se obtienen los preceptos, se procede realizar una valoración final de los resultados, a fin de los principales aspectos de mayor importancia positivos y negativos que han generado el análisis de las encuestas aplicadas, cuyo fin es determinar todos aquellos elementos que de manera directa e indirecta influyen en la calidad turística en la provincia de Manabí.

### 3.2.1.4. ANÁLISIS FODA

A través del análisis de los resultados de las entrevistas, la búsqueda de información científica y observación directa, se procedió a analizar las características internas (debilidades y fortalezas) y su situación externa (amenazas y oportunidades) que tiene la provincia de Manabí. A través de identificación de las principales problemáticas mediante la matriz FODA, permitió generar la problemática y solución de las mismas.

### **3.2.2. FASE II. PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN DE LOS INDICADORES**

En esta fase se definirán los indicadores de mayor importancia relacionados y adaptados a los destinos, que a la vez pueda responder a los problemas de mayor importancia del área, según las condiciones de la provincia de Manabí.

#### **3.2.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DESEADOS**

En este apartado se elabora una lista preliminar de indicadores posibles y/o potenciales para abordar cada uno de los problemas adyacentes y cuestiones de política del destino. Para su conformación, se basó principalmente de la recopilación y análisis de las listas de indicadores que presenta la Comisión Europea (2016), Saeteros (2015) y OMT (2005). La misma que se estructuró mediante la matriz de indicadores de sostenibilidad, que fue un condensado de los principales indicadores fiables y de mayor importancia que se pueden identificar y correlacionar con las problemáticas que atañen en la provincia de Manabí.

#### **3.2.2.2. ADAPTACIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS CON LOS INDICADORES POR ÁMBITOS DE LA SOSTENIBILIDAD**

Como los indicadores sirven para tomar decisiones sobre el destino, la elaboración de indicadores prácticos requerirá compromisos tanto respecto de las necesidades como de las capacidades, por ello, es necesario señalar un punto de partida en el que se identifican los problemas de mayor relevancia basándose en datos disponibles e identificar otros datos que falten y utilizar otras herramientas metodológicas que faciliten su medición estableciendo objetivos para mejorar crear fuentes de datos, además de mejorar la capacidad de procesamiento y de la elaboración de nuevos indicadores que faciliten el desarrollo de la siguiente etapa. En este caso, de la lista de indicadores seleccionados se procedió a correlacionarlo con los problemas identificados en la provincia de Manabí.



### 3.2.3. FASE III. DISEÑO DEL SISTEMA DE INDICADORES

Para el diseño sistema de indicadores fue necesario contar la lista de indicadores evaluados y clasificados de acuerdo a los problemas identificados. Por ello se procedió realizar un flujograma de proceso enmarcados en los cuatro ámbitos de la sostenibilidad que guían su conformación.

#### 3.2.3.1. EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

##### – METODO DELPHY

Basándose en los riesgos y problemas identificados, se puede recurrir a un procedimiento de consulta o a un grupo de expertos designado al efecto para elaborar una lista de posibles indicadores que podrían ser útiles para comprender los problemas, los riesgos y contribuir a gestionarlos o influir en ellos.

La metodología utilizada para la evaluación de los indicadores de sostenibilidad mediante criterios de expertos, fue considerada la siguiente:

- Como fase inicial, se procedió a elaborar una matriz de información personal de la profesión de cada experto:

INFORMACIÓN PROFESIONAL DEL GRUPO DE EXPERTOS			
N°	RESPONSABILIDAD	FORMACION ACADÉMICA	AÑOS DE EXPERIENCIA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

- Una vez determinada la lista de los posibles expertos que participaron en el proceso de evaluación, se procedió hacer una valoración en cuanto al nivel de experiencia que posee, evaluando los niveles de conocimiento que poseen sobre el objeto de estudio. La evaluación consistió en marcar con una X en una escala valorativa del 1-10, en el cual indican el grado de conocimiento que tienen sobre la investigación y

a partir de aquello se calcula el coeficiente de conocimiento o información ( $K_c$ ) con la siguiente formula:  $K_c = n(0,1)$

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted			
Su experiencia obtenida			
Trabajos de autores nacionales			
Trabajos de autores extranjeros			
Su conocimiento de indicadores de sostenibilidad			
Su intuición			

- Una vez realizada la valoración correspondiente, ese resultado permitió calcular el coeficiente ( $K_a$ ) de cada experto:  $K_a = a n_i = (n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6)$ .
- Posterior de aquello, obtenidos los valores del coeficiente de conocimiento ( $K_c$ ) y el coeficiente de argumentación ( $K_a$ ), se procede a obtener el valor de coeficiente de competencia ( $K$ ), la misma que se calcula utilizando la formula  $K = 0,5 (K_c + K_a)$ .  
Cabe destacar que este coeficiente permitirá determinar los expertos que se tomaran en cuenta para trabajar en la investigación planteada.
- Obtenidos los resultados se valoran de la manera siguiente:
  - $0,8 < K < 1,0$  Coeficiente de Competencia Alto
  - $0,5 < K < 0,8$  Coeficiente de Competencia Medio
  - $K < 0,5$  Coeficiente de Competencia Bajo

Expertos	Coeficiente de Competencia Alto	Coeficiente de Competencia Medio	Coeficiente de Competencia Bajo
Experto 1			
Experto 2			
Experto 3			
Experto 4			
Experto 5			
Experto 6			
Experto 7			

### 3.2.3.2. REDACCIÓN DE INDICADORES Y ESTRATEGIAS

En este apartado se procedió a describir cada uno de los indicadores seleccionados, utilizando la ficha de descripción de indicadores, que fue elaborada y consensuada con la docente guía y el autor de la investigación, a fin de reducir el impacto visual y sobre todo a la comprensión de la redacción

de los indicadores. El cual se puede visualizar en la ficha que se muestra a continuación:

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>
<b>Medios de Verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

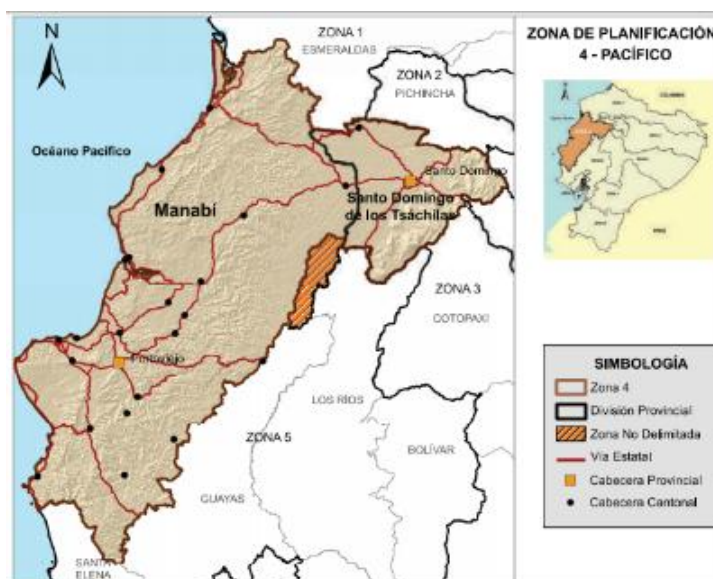
El presente capítulo hace referencia al desarrollo de la metodología planteada para el diseño del sistema de indicadores que fomente el turismo sostenible en la provincia de Manabí. Por tal importancia se exponen los resultados a continuación basados cronológicamente con cada una de sus fases y actividades establecidas.

### FASE I. DIAGNOSTICAR EL SECTOR TURÍSTICO EN EL ÁMBITO DE LA SOSTENIBILIDAD DE LA PROVINCIA DE MANABÍ.

#### 4.1.1. DELIMITACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO

De acuerdo a la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES (2015) actualmente el Ecuador está organizado por zonas, distritos y circuitos, teniendo así 9 zonas de planificación ,140 distritos y 1134 circuitos.

La provincia de Manabí, se encuentra georreferenciada en la zona 4 en conjunto con la provincia de Santo Domingo.



**Imagen 4.8.** Localización y delimitación zonal 4

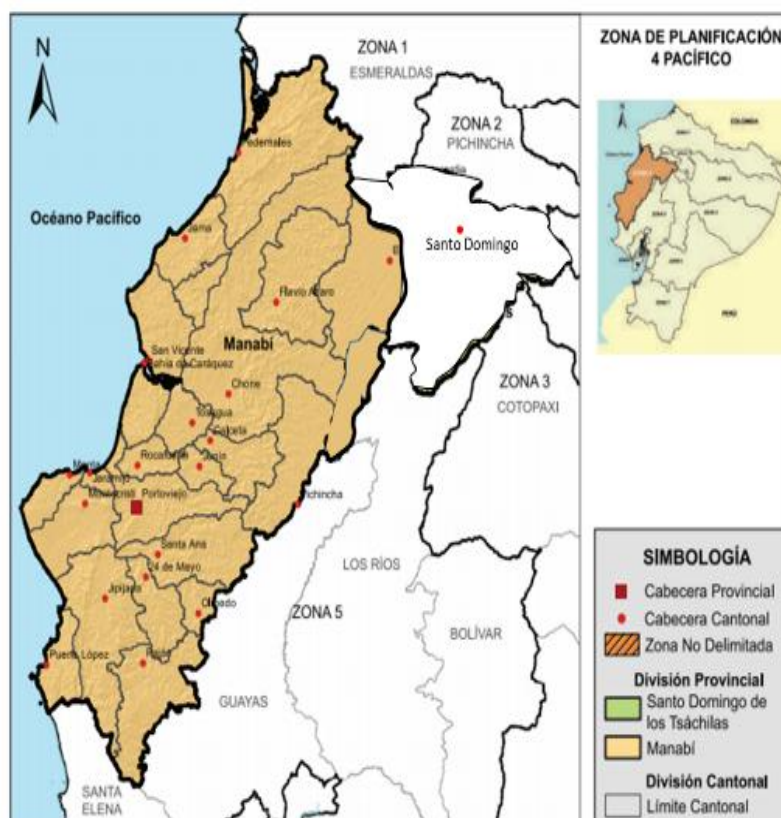
**Fuente:** Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017)

### - Localización:

La provincia de Manabí se encuentra ubicada al en la zona centro de la región costera del Ecuador, y en la parte más saliente del continente americano, el cual la convierte en un punto estratégico de desarrollo, debido a las cercanías de los las ciudades más importantes de desarrollo del Ecuador como es Guayaquil y Quito y Cuenca. (Gobierno Provincial de Manabí, 2017, p.25)

### - Límites

La provincia de Manabí tiene una extensión aproximada de 18 940 km<sup>2</sup>, limita al norte con la provincia de Esmeralda, al sur con las provincias de Santa Elena, al este con el Guayas, Los Ríos y Santo Domingo, y al oeste con el Océano Pacífico.



**Imagen 4.9.** División política administrativa

**Fuente:** Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017)

La misma que está conformada por 22 cantones y 53 parroquias rurales y a nivel de gestión se encuentra estructurada mediante 12 distritos y 124 circuitos

administrativos de planificación, “que son unidades territoriales desde donde se planifica y opera la gestión de las instituciones del ejecutivo” (SENPLADES, 2015). A continuación se detalla en el cuadro 4.9:

**Cuadro 4.9.** Unidades territoriales de planificación

<b>Distrito</b>	<b>Unidades territoriales</b>	<b>N° de circuitos</b>
13D1	Portoviejo	14
13D2	Manta - Jaramijó – Montecristi	20
13D3	Jipijapa - Puerto López	11
13D4	Santa Ana – 24 de Mayo – Olmedo	14
13D5	El Carmen	07
13D6	Bolívar- Junín	07
13D7	Chone – Flavio Alfaro	19
13D8	Pichincha	06
13D9	Paján	06
13D10	Pedernales- Jama	09
13D11	Sucre – San Vicente	06
13D12	Tosagua – Rocafuerte	05
0012	22 cantones	124

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017)

## CARACTERÍSTICAS BIOFÍSICAS

### – Relieve y clima

La altura de la provincia de Manabí no sobrepasa los 500 msnm. Los cerros de Paján y Puca de Santa Ana forman parte de la cordillera Colón-Colonche que se origina en la provincia del Guayas. En Montecristi existen ramificaciones aislada del cerro Montecristi y los cerros de Hojas Jaboncillo, hacia el norte se dirige la cordillera de Balzar con una altitud de 192 msnm, en esta se encuentra los cerros de Los Liberales y de Canoa, continua las ramificaciones de la cordillera que se une con los cerros de Jama y a su paso con los cerros de Coaque y Pata de Pájaro en Pedernales (Gobierno Provincial de Manabí-2018). Además de los diferentes accidentes geográficos que se pueden ubicar a lo largo de la costa manabita, entre ellos se destacan las siguientes en el cuadro 4.10.

**Cuadro 4.10.** Accidentes Geográficos de la costa manabita

<b>ACCIDENTES GEOGRÁFICOS DE LA COSTA MANABITA</b>	
<b>Península</b>	Cojimies
<b>Cabo pasado</b>	San Mateo y San Lorenzo
<b>Puntas</b>	Cojimies - Surrone - Brava - Charapoto - Jaramijó - Cayo y Ayampe
<b>Bahías</b>	Cojimies - Caráquez y Machalilla
<b>Ensenada</b>	Jama- Crucita - Cayo y Machalilla
<b>Islas</b>	La Plata y Cojimies

**Fuente:** Elaboración propia a partir del Gobierno Provincia de Manabí-2018

El clima de Manabí está influenciado por la corriente cálida de El Niño, estableciendo dos fuentes o estaciones de precipitaciones de lluvias, la de mayor intensidad son las de los meses de diciembre a mayo y las de menor intensidad es de junio a diciembre. Además la climatología está enmarcada por la orografía de la zona, las mismas que se pueden encontrar 3 tipos de climas.

- Clima tropical mega térmico semi-árido: se da por una intensidad baja de lluvia inferior a 500 mm en las franjas costeras con una temperatura de 24°C.
- Clima tropical mega térmico seco a semi-humedo: se presenta con una cantidad moderada de lluvia que fluctúa entre los 500 a 1000 mm en la franja longitudinal con una temperatura media de 25 ° c.
- Clima tropical mega térmico húmedo: varía entre 1000 a 2000 mm en la zona oriental del territorio la temperatura media es de 25°C. (INAMHI 2006, p.4)
- **Hidrografía**

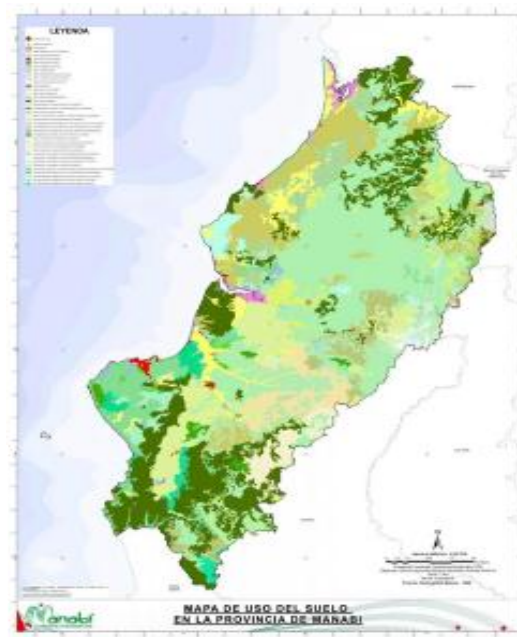
De acuerdo con la Secretaria General de la Organización de los Estados Americanos (1991) citado por el Gobierno Provincial de Manabí (2017) se han identificado 22 cuencas hidrográficas, de estas 2 son consideradas importantes como es la cuenta del río Chone y la del río Portoviejo y que de acuerdo a su ubicación geográfica se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

- Cuencas del norte
- Cuencas de la zona central
- Cuenca del sureste
- Cuencas orientales
- Cuencas del sur. (p.29)

Además cuenta con tres estuarios importantes como lo es Charapoto, Chone-Bahía de Caráquez y Cojimíes, además del humedal La Segua de categoría RAMSAL conocido como lugar de importancia mundial y cinco grandes formaciones geológica que contienen agua subterránea entre los cantones de Pedernales, Chone y las parroquias Alejo Lascano y la Unión. (SENPLADES, 2014, p.69)

### **CARACTERÍSTICAS AMBIENTALES**

En el contexto territorial de Manabí con 18 940 km<sup>2</sup> de suelo, presenta un alto índice de deforestación, lo que indica que la existencia de suelos con escasa protección vegetal da un proceso acelerado de erosión, además de las actividades agropecuarias extensivas trae consigo la afectación de los recursos naturales tales como los bosques por la reforestación, la pérdida del suelo por la erosión, entre otros problemas por las actividades agropecuarias y el uso de agroquímicos.



**Imagen. 4.10.** Uso de suelo en la provincia de Manabí

**Fuente:** Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017)



– **Patrimonio Natural Del Estado (PANE)**

De acuerdo con el Ministerio del Ambiente (2016), se han identificado 4 PANE entre ellos el Parque Nacional Machalilla, Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche, Reserva Ecológica Mache Chindul, Refugio de Vida Silvestre islas Corazón y Fragatas y el área de conservación ambiental Provincial de Manabí Camarones, el cual se puede sintetizar en el cuadro 4.11.

**Cuadro 4.11.** Áreas protegidas de Manabí

ÁREAS PROTEGIDAS	HECTÁREAS
Parque Nacional Machalilla (Terrestre)	56.184,00
Parque Nacional Machalilla (Marina)	14.430,00
Reserva Ecológica Mache Chindul	35.291,57
Refugio de Vida Silvestre Pacoche (Terrestre)	5.045,00
Refugio de Vida Silvestre Pacoche (Marina)	8.500,00
Reserva Ecológica Camarones	762,63
Refugio de Vida Silvestre islas Corazón	500,00
Refugio de Vida Silvestre Fragatas.	300,00
<b>TOTAL DE ÁREAS PROTEGIDAS</b>	<b>121.013,20</b>

**Fuente:** GPM, CONGOPE. 2013. Sistema de Áreas de Conservación de la Provincia de Manabí. CONGOPE. Portoviejo, Ecuador.

Cabe destacar, que la importancia de la creación de las áreas protegidas es proteger la biodiversidad que yacen en el territorio, además este cuenta con recursos naturales y paisajístico que son aprovechados como estrategias de desarrollo turístico a través de una pertinente planificación y gestión. Por ende, enfatiza la regulación y control de acceso por las actividades turísticas, a inserción de servicios turísticos sostenibles que de una u otra manera genera y garantiza la satisfacción de los visitantes

– **Bosques**

De acuerdo con el Gobierno Provincial de Manabí (2017), la provincia de Manabí está constituido por los siguientes ecosistemas (p.61:.2), (Ver cuadro 4.12).

**Cuadro 4.12.** Bosques o ecosistemas de la provincia de Manabí

Bosque	Altitud	Temperatura	Precipitación	Ubicación
<b>Matorral desértico y subdesértico tropical</b>	0 y 300 msnm	24°C	250 mm	El perfil costanero desde la punta de Charapotó hacia el sur.
<b>Monte espinoso tropical y premontano</b>	desde el nivel mar hasta los 300 msnm	24°C	250 a 500 mm	Puerto López, Jipijapa, Montecristi, Jaramijó y Manta.
<b>Bosque muy seco tropical</b>	0 y los 300 msnm	24°C, y 26°C	500 a 1000 mm	Puerto López, Jipijapa, Montecristi, Junín, Tosagua, Olmedo, 24 de Mayo, Paján, Portoviejo, Sucre, Jama y Pedernales,
<b>Bosque seco tropical</b>	En sentido altitudinal desde el nivel del mar hasta los 500 msnm	24°C, y 25°C	1000 y 2000 mm	Pedernales, Jama, Bolívar parroquia San Isidro del cantón Sucre, Chone, Olmedo, Flavio Alfaro, Portoviejo, Santa Ana
<b>Bosque húmedo tropical</b>	Hacia el interior de faja altitudinal desde el nivel del mar hasta los 500 msnm	24°C, y 25°C	2000 y 4000 mm	El Carmen , ciertos lugares de Pedernales , Jama, Chone, Flavio Alfaro y Pichincha
<b>Bosque seco premontano</b>	En la costa por encima de los 300 msnm	24°C	250 y 500 mm	Jama, Pedernales y Olmedo
<b>Manglares y humedales</b>	Cuencas hidrográficas de Chone y Portoviejo	24°C, y 25°C	2000 y 4000 mm	Manglares: Río Chone Cojimies y Pedernales. Humedales: La Segua , Ciénega Grande, Embalse La Esperanza , Las Lomas, embalse Poza Honda, El Tabal y el Rosario

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Gobierno Provincial de Manabí, 2017.

Varios estudios que se han realizado, demuestran que la provincia de Manabí posee el índice más elevado de la tasa de deforestación a nivel nacional. El Ministerio del Ambiente (2017), considera que en años anteriores se habían deforestado aproximadamente 150,701 hectáreas de bosques, pero han tomado medidas drásticas a fin de reducir este índice, lo cual se han establecido acciones para mitigar impactos en lo que concierne a la deforestación, a la erosión del suelo, a la producción de manufactura sostenibles y a riesgos por desastres naturales.

#### – Bosques protectores

De acuerdo con el GPM, CONGOPE (2013), en el cuadro 4.13, se pueden identificar 11 bosques protectores a nivel de Manabí. Los mismos que son

considerados como “las Áreas de Bosques y Vegetación Protectora, ABVP, que constituyen otra categoría de conservación, las principales diferencias con las siete del SNAP es que los bosques sí pueden ser de propiedad privada, además, se permiten ciertas actividades de supervivencia”. (Diario El Tiempo, 2010)

**Cuadro 4.13.** Bosques protectores de Manabí.

<b>BOSQUES PROTECTORES</b>	<b>HECTÁREAS</b>
Colinas circundantes a Portoviejo (Área 1 a 5)	3 988 30
Sancay y cerro Montecristi (Área 1 a 5)	8 988 30
Cuenca Daule Peripa	218 6004 00
Cuenca del Río Paján	17 921 00
Pata de Pájaro (Área 1 y 2)	4 336 59
Subcuenca de los ríos Cantagallo y Jipijapa	6 542 03
Área de influencia del proyecto Carrizal - Chone	83 556 80
Manglar de las Gilses	202 93
Manglar de Jama	1 844 50
Manglar de Chone	8 73 88
Cordillera Chongón - Colonche – Manglar Alto	27 619 33
<b>TOTAL DE BOSQUES PROTECTORES</b>	<b>391 384 33</b>
<b>Área de importancia mundial (RAMSAR)</b>	<b>Hectáreas</b>
<b>Humedales La Segua</b>	1 745 00
Total de hectáreas conservadas	<b>503 379 00</b>

**Fuente:** GPM, CONGOPE. 2013. Sistema de Áreas de Conservación de la Provincia de Manabí. CONGOPE. Portoviejo, Ecuador.

## – Flora

De acuerdo a los diferentes tipos de ecosistemas podemos encontrar un sinnúmero de especies de flora característica de cada lugar. En el cuadro 4.14, se puede evidenciar la flora y las especies que se encuentran en deterioro como el ceibo, debido a la deforestación y el mangle debido al incremento de la industria camaronera, estos factores son la causa que Manabí se encuentre abierto a las adversidades de la naturaleza, ocasionando la erosión del suelo, así como también a las sequías e inundaciones.

**Cuadro 4.14.** Flora según el tipo de ecosistema o bosque.

Bosque	Flora	Ubicación
<b>Matorral desértico y subdesértico tropical</b>	Manzanillo – hipomanemancinella – arrayancillo, maytenusoctogona - espino-scutiapauciflora, gramíneas ; árboles y arbustos tales como palo santo, zapote de perro , mullullo, cordialutea y cactus candelabro	El perfil costanero desde la punta de Charapoto hacia el sur.

<b>Monte espinoso tropical y premontano</b>	Ceibo , algarrobo, guayacán y cardo	Puerto López, Jipijapa, Montecristi, Jaramijó y Manta.
<b>Bosque muy seco tropical</b>	Pretino cavanillesi, pasayo, pechiche, vitex gigantea	Puerto López, Jipijapa, Montecristi, Junín, Tosagua, Olmedo, 24 de Mayo, Paján, Portoviejo, Sucre, Jama y Pedernales,
<b>Bosque seco tropical</b>	Bototillo, bálsamo, moral bobo, peine de mono apeiabaaspera	Pedernales, Jama, Bolívar parroquia San Isidro del canton Sucre, Chone, Olmedo, Flavio Alfaro, Portoviejo, Santa Ana
<b>Bosque húmedo tropical</b>	Chanul, mascarey, salero, clavelín, moral fino, guion y pambil	El Carmen , ciertos lugares de Pedernales , Jama, Chone, Flavio Alfaro y Pichincha
<b>Bosque seco premontano</b>	Amarillo, ajo, tillo, balsa blanca guarumo	Jama, Pedernales y Olmedo
<b>Manglares y humedales</b>	Algarrobos , cuaticas, lechuginos	Manglares: Rio Chone Cojimies y Pedernales. Humedales: La Segua , Ciénega Grande, Embalse La Esperanza , Las Lomas, embalse Poza Honda, El Tabal y el Rosario

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Gobierno Provincial de Manabí, 2017.

## – Fauna

A través del análisis de las fuentes bibliográficas, se puede identificar una rica diversidad de fauna terrestre y marina en cada una de las áreas protegidas con las que cuenta la provincia de Manabí, como la puede identificar en el cuadro 4.15. Cabe mencionar que la fauna que está en peligro de extinción a causa de la caza indiscriminada es el tigrillo, guanta el guatuso y el venado, la misma que utilizada como alimento por su apetecida carne.

**Cuadro 4.15.** Fauna de Manabí

ÁREA PROTEGIDA	FAUNA
Refugio de vida silvestre Isla Corazón Y Fragata	<b>Mastofauna:</b> 5 especies distribuidas en 4 familias y tres órdenes. Las especies más representativas son: El Mapache, <i>Zarigüeya</i> o <i>raposa</i> y los murciélagos <i>común</i> , pescador y blanco.
	<b>Ornitofauna.-</b> 136 especies de aves, divididas en 101 géneros, 47 familias y 17 órdenes. Las aves más representativas son: Fragata, Clarinero coligrande, Pelicano pardo, Cormorán neotropical, Ibis blanco, Gallinazo cabeciroja, Garcilla estriada, Garza cocoi, Garceta grande, Garceta tricolor, Garza nocturna cangrejera, Garceta bueyera, Garza nocturna coroninegra, Cigueñela cuellinegra.
	<b>Herpetofauna.-</b> 5 especies distribuidas en 5 familias y 2 órdenes.

	<p>Se encontró dos especies de lagartijas, Iguana verde (<i>Iguana iguana</i>), Boa, y una Tortuga Golfina y tortuga verde.</p> <p><b>Ichtiofauna.-</b> 63 especies de peces distribuidas en 26 familias y 9 órdenes. Entre los principales encontramos a la Lisa, Carita, Róbalo, Lenguado, Corvina, entre otros.</p> <p><b>Invertebrados.-</b> Del Phylum Arthropoda se registraron 22 especies distribuidas en 5 Familias, 4 Órdenes y 2 Clases.</p> <p>Los principales son el cangrejo rojo o guariche, el cangrejo azul, las Jaibas azul . Además de los camarones. Del Phylum Mollusca se registraron 49 especies distribuidas en 23 Familias, 9 Órdenes y dos Clases. La principal especie es la concha prieta. Finalmente del Phylum Polychaeta se encontraron 5 Familias y 4 Órdenes. (Ministerio del Ambiente (2018)</p>
<b>Parque Nacional Machalilla</b>	<p><b>Fauna terrestre</b> 69 especies de mamíferos terrestres : mono machín colorado, venado encerado, puercos sahinos, tigrillos, armadillos, cusumbo, cuchucho, oso lavador ,ardilla colorada, oso hormiguero, conejos , guanta, guatusas y los murciélagos con 21 especies. Mamíferos que habitan la zona baja se pueden mencionar: Venado de cola blanca, perro de monte de Sechura, ardilla sabanera, murciélagos.</p> <p><b>Fauna marina</b> 12 especies de mamíferos en el área marina: ballena jorobada, cachalote, bufeo costero o nariz de botella, delfín común, ballena piloto, delfín manchado 270 especies de aves: Las principales especies de la zona alta son: Perdiz, gavián Valdivia, pava, loro de cabeza negra, colibríes, trogones, tucán, carpintero negro, trepatroncos castaño, bían. En la zona baja destacan especies típicas de los bosques secos, tales como: caracará cretado, tucupilla, viviña, pedrote, entre otras Las aves marinas : pelicano, piquero de patas azules, fragata mayor, gallinazo de cabeza negra, gallinazo de cabeza roja , águila pescadora Y albatros</p> <p>15 especies de anfibios 143 especies de peces:</p> <p>Invertebrados : Fauna de equinodermos representados por : Erizos de mar regulares e irregulares con 37 especies, estrellas de mar con 44 especies, estrellas de mar de brazos frágiles, con 74 especies y pepinos de mar, con 38 especies (ECOLAP y MAE. 2007, p. 47:48.:49)</p>
<b>Reserva ecológica Mache-Chindul</b>	<p><b>Mamíferos</b> 136 especies en 93 géneros y 27 familias El orden más representativo en la Reserva es el de: Los quirópteros, con 76 especies. El murciélago de nariz ancha del Chocó y el murciélago pequeño frutero peludo 10 especies de múridos (ratones) 38 especies de mamíferos</p> <p><b>Aves</b> 491 especies de aves (incluidos en 305 géneros y 52 familias)</p> <p><b>Anfibios y reptiles</b> 54 especies de anfibios (incluidos en 19 géneros y 9 familias) 38 especies de reptiles (incluidos en 28 géneros y 16 familias) (ECOLAP y MAE. 2007p. 68:69.:70 y 71)</p>
<b>Reserva Ecológica Marino Costero Pachoche</b>	<p><b>Aves</b> 204 especies</p> <p>Las más representativas : Tinamúes, rabijunco piquirrojo, fragatas, piqueros patiazul , piquero peruano, pelicanos ,</p>

playeros, andarríos colector, chorlos, garzas, gallinazos, gavilanes, Halcones palomas, tórtola, loros, pericos, lechuzas, colibríes, monos entre otras

#### **Mamíferos**

42 especies en 16 familias y 8 ordenes

Lo más representativos

los murciélagos, el tigrillo

y el yaguarundi

Vertebrados

Las más representativos:

Tortuga verde, Gavilán dorso gris, perico de mejillas grises, estrella de bosque de Esmeralda, jilguero azafado, carpintero guayaquileño, lobo marino de dos pelos entre otros. (Ministerio del Ambiente. 2009, p.64:5:6: 182:3

**Fuente:** Elaboración propia a partir de varios autores como ECOLAP y MAE

## **CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS**

### **– Población**

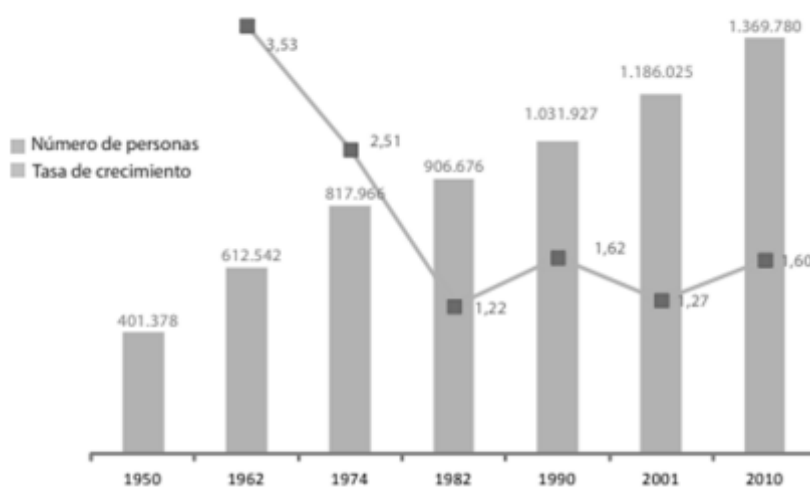
De acuerdo con el Gobierno Provincial de Manabí- GPM (2017), la población de la provincia de Manabí, se distribuye un aproximado de 772 355 hab en la parte urbana, mientras que 597 425 hab se encuentran ubicados en el área rural de la provincia, (ver cuadro 4.16).

**Cuadro 4.16.** Población total por unidades territoriales

Distrito	Unidades territoriales	Población		
		Urbana	Rural	Total
13D1	Portoviejo	206 682	73 347	280 029
13D2	Manta - Jaramijó – Montecristi	281 073	34 184	315 257
13D3	Jipijapa - Puerto López	50 102	41 432	91 534
13D4	Santa Ana – 24 de Mayo – Olmedo	16 595	69 480	86 075
13D5	El Carmen	46 358	42 663	89 021
13D6	Bolívar- Junín	23 032	36 645	59 677
13D7	Chone – Flavio Alfaro	59 007	92 488	151 495
13D8	Pichincha	3 834	26 410	30 244
13D9	Paján	6 977	30 096	37 073
13D10	Pedernales- Jama	28 000	50 381	78 381
13D11	Sucre – San Vicente	30 740	48 444	79 184
13D12	Tosagua - Rocafuerte	19 955	51 855	71 810
<b>Población Total</b>		<b>772 355</b>	<b>597 425</b>	<b>1 369 780</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017).

De acuerdo con el GPM (2017), considera que la tasa de crecimiento de la población de Manabí, en nueve años ha incrementado del 1,27 % al 1.60 % de la población total, lo que indica que dentro del rango de la población total, el 50.3% son hombres y 49.7% son mujeres, (ver gráfico 4.6).



**Gráfico 4.4.** Tasa de crecimiento población de Manabí.

Fuente: GPM (2017).

Además, la población económica activa (PEA) de Manabí de acuerdo con el INEC (2010) es de 496,513 personas, la población en edad para trabajar (PET) es de 1,079.346, misma que está compuesta por la población económicamente activa e inactiva es de 528,833 personas, (Ver imagen 4.11).



**Imagen. 4.11.** Población Económicamente Activa - PEA

Fuente: GPM (2017)

## Servicios básicos

### – Sistema de abastecimiento de agua

De acuerdo con el GPM (2017), el porcentaje al no acceso del agua de los diferentes distritos de Manabí se han reducido considerablemente en comparación a los años anteriores, lo que indica una mayor cobertura de

acceso de la población manabita a este recurso, en el cuadro 4.17, se evidencia el nivel de cobertura .

**Cuadro 4.17.** No recibe el agua por tubería por año censal y distrito (%)

Distrito	Unidades territoriales	2001	2010
13D1	Portoviejo	30.71	28.74
13D2	Manta - Jaramijó – Montecristi	28.65	27.87
13D3	Jipijapa - Puerto López	49.69	31.13
13D4	Santa Ana – 24 de Mayo – Olmedo	57.32	51.38
13D5	El Carmen	47.43	34.22
13D6	Bolívar- Junín	52.97	35.28
13D7	Chone – Flavio Alfaro	47.14	40.23
13D8	Pichincha	68.85	60.42
13D9	Paján	68.21	68.42
13D10	Pedernales- Jama	64.17	56.97
13D11	Sucre – San Vicente	42.92	38.77
13D12	Tosagua - Rocafuerte	50.68	35.26

**Fuente:** Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017).

Cabe destacar que no todos tienen acceso a este líquido vital, la población mayor afectada son los que se encuentran en las zonas rurales, las mismas que adquieren este recurso sin los tratamientos adecuados, los de la zona urbana lo reciben mediante tuberías pero no garantiza la seguridad necesaria para su consumo. Entre los cantones que no cuentan con facilidad de acceso del agua potable por tubería se encuentra el distrito de Paján, Pichincha y seguido del Santa Ana, 24 de Mayo y Olmedo. Pero sin duda alguna estas cifras se reducen de a poco, las mismas que los procesos de gestión se están llevando a cabo de buena manera a fin de garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todo un pueblo, tal como lo establecen los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por la OMT.

#### – Disponibilidad de teléfono convencional y celular

El índice de cobertura de telefonía fija y celular de igual proporción se ha reducido considerablemente con la facilidad de acceso a estas tecnologías. En el cuadro 4.18, se sintetiza los distritos con mayor carencia del servicio convencional son 13D04 con 92,28%, 13D05 con 92,11%, 13D08 con 95,29%, 13D09 con 95,34% y 13D10 con 93,46%. Respecto a la no disponibilidad de telefonía celular, las cifras son: 13D03 con 38,12%, 13D04 con 36,50%, 13D06 con 35,30%, 13D09 con 39,86% y 13D11 con 38,69%( SENPLADES, p.31).



**Cuadro 4.18.** Hogares que no disponen de teléfono convencional y celular (%)

Distrito	Unidades territoriales	Convencional	Celular
13D0	Portoviejo	74,06	22,95
13D0	Manta – Jaramijó – Montecristi	82,05	21,51
13D0	Jipijapa – Puerto López	88,31	38,12
13D0	Santa Ana – 24 de Mayo – Olmedo	92,28	36,50
13D0	El Carmen	92,11	20,09
13D0	Bolívar – Junín	90,00	35,30
13D0	Chone - Flavio Alfaro	88,21	29,57
13D0	Pichincha	95,29	30,06
13D0	Paján	95,34	39,86
13D	Pedernales - Jama	93,46	34,63
13D	Sucre – San Vicente	81,74	38,69
13D	Tosagua - Rocafuerte	90,31	34,66

**Fuente:** Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017).

### – Energía

El suministro de energía de la población manabita es brindado por la red pública, así como también los paneles solares y generadores de luz. En el cuadro 4.19, demuestra los distritos que no cuentan con red pública de energía eléctrica, entre ellos 13D08 (24.84), 13D10 (20.71), 13D09 (18.62), 13D03 (10.90) y 13D05 (10.15).

**Cuadro 4.19.** Procedencia de la luz eléctrica por año censal (%)

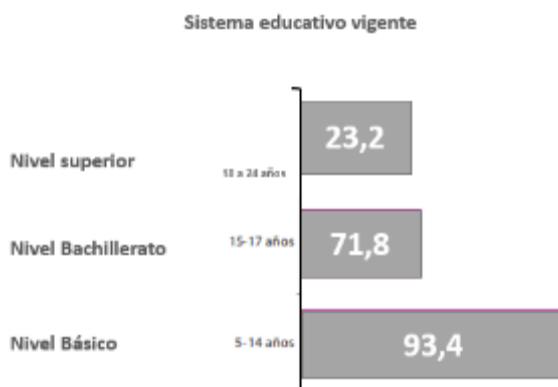
Distrito	Unidades territoriales	No cuenta con red pública de energía eléctrica
13D0	Portoviejo	4.18
13D0	Manta – Jaramijó – Montecristi	4.15
13D0	Jipijapa – Puerto López	10.90
13D0	Santa Ana – 24 de Mayo – Olmedo	7.24
13D0	El Carmen	10.15
13D0	Bolívar – Junín	9.37
13D0	Chone - Flavio Alfaro	14.18
13D0	Pichincha	24.84
13D0	Paján	18.62
13D	Pedernales - Jama	20.71
13D	Sucre – San Vicente	9.47
13D	Tosagua - Rocafuerte	7.86

**Fuente:** Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017)

### – Educación

De acuerdo con INEC (2010), los resultados obtenidos del nivel de educación en sus diferentes niveles esta dado como porcentaje de la población total con el grupo de edades pertinentes de la provincia de Manabí, se denota que las personas de asistencia al nivel de educación básica son de 303.537 y cuya edad corresponde a este nivel es de 93.40%, mientras que la tasa de

asistencia al bachillerato es de 135.662, cuya edad correspondientes a este nivel es del 71,8 % , en la educación superior la tasa de asistencia es de 171,446 y cuya edad correspondientes a este nivel es del 23,2 % (Ver gráfico 4.7).



**Gráfico 4.5.** Nivel educativo de Manabí

**Fuente:** Instituto Nacional de y Estadísticas Censos - INEC (2010)

En sumo, el sistema educativo vigente en los diferentes niveles de educación, demuestra un alto índice de asistencia, la misma que contribuye de manera oportuna al buen entendimiento de las personas en general a desarrollar actitudes, habilidades, capacidades y sobre conocimientos que ayuden a tomar decisiones que permitan coadyuvar el desarrollo de buenas prácticas sostenibles que beneficie a la persona como tal y a los demás mejorando la calidad de vida.

#### – **Escolaridad y analfabetismo**

De acuerdo con el GPM (2017), la tasa de escolaridad promedio para personas mayores de 24 años es de 8,50 %, distribuidos para el área urbana con 10,20 % y el área rural el 6,20, la cual cantones como Manta y Portoviejo muestran el índice más elevado de escolaridad con un 10,10%, mientras que los cantones como Paján, Flavio Alfaro, Santa Ana, 24 de Mayo, Olmedo, Jaramijó y Pedernales poseen un índice menor de escolaridad por debajo de los 7, lo que indica que la mayor parte de los habitantes del área rural no cuentan con la motivación necesaria para la instrucción secundaria.

En lo que respecta al analfabetismo se ha reducido considerablemente la tasa del 12,50 % al 10,20% total de la población de 15 años o más que no saben escribir y/o leer, lo que indica que la educación vigente a tenido importantes

avances, se han plantado estrategias integrales que han demostrado alta efectividad a través de capacitaciones a fin de reducir el analfabetismo. (Ver cuadro 4.20)

**Cuadro 4.20.** Tasa de escolaridad y analfabetismo

<b>Cantón</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>%Analfabetismo</b>
Portoviejo	10,10	6,60
Bolívar	7,90	9,70
Chone	8,20	11,00
El Carmen	7,50	10,90
Flavio Alfaro	6,60	12,80
Jipijapa	8,30	12,50
Junín	7,50	11,70
Manta	10,10	5,40
Montecristi	8,00	9,00
Paján	5,60	21,90
Pichincha	5,60	18,90
Rocafuerte	8,10	8,30
Santa Ana	6,40	17,60
Sucre	8,00	10,10
Tosagua	7,30	11,60
24 de Mayo	5,90	20,00
Pedernales	6,00	17,10
Olmedo	5,90	20,60
Puerto López	7,30	12,30
Jama	7,40	10,90
Jaramijó	6,90	9,70
San Vicente	7,20	12,70
<b>Total</b>	<b>8,50</b>	<b>10,20</b>

**Fuente:** Gobierno Provincial de Manabí (2017)

#### – El trabajo de los manabitas

El fuerte principal de los hombres manabitas que trabajan principalmente como jornalero o peón independientemente del sector privado como dependientes del estado constituyéndose un total de 334.230 hab de la población total de Manabí, sintetizados en el cuadro 4.21. En cambio las mujeres se destacan como empleadas del sector privado por cuenta propias, empleada del sector público y/o doméstica.

**Cuadro 4.21.** Principales actividades de los manabitas

<b>Ocupación</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>
Empleo privado	81.490	31.957
Cuenta propia	95.251	30.334
Jornalero o peón	97.362	3.249
Empleado u obrero del Estado, Municipio o Consejo provincial	28.421	23.344
No declarado	16.225	13.866
Empleada domestica	1.727	16.496
Patrono	9.207	3.772
Trabajador no remunerado	5.560	2.825
Socio	2.995	1.281
<b>Total</b>	<b>334.238</b>	<b>127.124</b>

**Fuente:** Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2013-2017)

De acuerdo con el GPM (2017), en el cuadro 4.22, se sintetiza las principales ocupaciones de los manabitas, los hombres mayormente trabajan en ocupaciones elementales (32,60%), agricultores y trabajadores calificados (14,20%), oficiales, operarios y artesanos (13,60%), trabajadores de servicio y vendedores (12,40%). Las mujeres, lo hacen en ocupaciones elementales (22,10%), trabajadores de servicios y vendedores (21,10%), profesionales, científicos e intelectuales (15,40%), (p.138).

**Cuadro 4.22.** Ocupaciones elementales de los manabitas.

Ocupación en porcentajes	Hombre	Mujer
Ocupaciones elementales (*)	32,60	22,10
Agricultores y trabajadores calificados	14,20	2,10
Oficiales, operarios y artesanos	13,60	5,10
Trabajadores de servicios y vendedores	12,40	22,10
No declarado	8,60	16,90
y maquinaria	7,50	1,30
Personal de apoyo administrativo	4,40	9,00
Profesionales científicos e intelectuales	3,00	15,40
Técnicos y profesionales del nivel medio	2,00	3,70
Directores y gerentes	1,60	2,30
Ocupaciones militares	0,40	0,00

(\*) Personas ocupadas de 10 años o mas

Fuente: Gobierno Provincial de Manabí (2017).

#### – Actividades productivas

De acuerdo con el Comité de Reconstrucción y Reactivación Productiva de Ecuador (2017), considera que “en Manabí la actividad económica de mayor importancia a nivel nacional es la de procesamiento y conservación de pescado y otros productos acuáticos que representa el 57,3% seguido por la pesca y acuicultura con 37,5% de la economía a nivel nacional” (p. 46:7), en el cuadro 4.23 se sintetiza las principales actividades productivas.

**Cuadro 4.23.** PIB provincial por actividad económica sin tomar en cuenta petróleo ni servicios públicos

Manabí		
Construcción	19,6%	8,0%
Comercio al por mayor y menor	15,2%	7,7%
Procesamiento y conservación de pescado y otros productos acuáticos	15,0%	57,3%
Transporte y almacenamiento	10,7%	9,5%
Elaboración de aceite grasas de origen vegetal y animal	5,2%	33,8%
Pesca y acuicultura (excepto el camarón)	4,4%	37,5%
Actividades inmobiliarias	4,2%	5,2%
Crías de animales	3,3%	11,0%
Actividades profesionales, técnicas y administrativas	2,9%	2,4%
Acuicultura y pesca de camarón	2,6%	13,9%
Elaboración de otros productos alimenticios	2,3%	12,9%
Procesamiento y conservación de carne	2,2%	5,6%
Alojamiento y servicios de comida	2,2%	4,2%
Procesamiento y conservación de camarón	1,9%	4,9%
Cultivo de banano, café y cacao	1,6%	4,0%
Otros cultivos	1,6%	4,2%
* Otras actividades económicas	5,1%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Comité de Reconstrucción y Reactivación Productiva de Ecuador (2017)

Entre las actividades productivas que cuenta la provincia de Manabí, se destacan las siguientes:

- Producción agropecuaria

La actividad agrícola en Manabí principalmente se destaca por su extensión territorial con 18.939,6 km<sup>2</sup>, la misma que por sus condiciones climáticas son fértiles para el cultivo del plátano y banano (más de 60 mil hectáreas plantadas), el maíz (96 mil hectáreas) y arroz (17 mil hectáreas) (Comité de Reconstrucción y Reactivación Productiva de Ecuador, 2017, p.50). Además de otros productos que se cultivan tales como la mandarina, naranjas, manís, piñón, tomate, pimientos, melón, sandía entre otros.

- Manufactura y comercio

En el cuadro 4.24, se puede denotar la importancia de las actividades productivas del procesamiento y conservación de pescado y otros productos acuáticos y la elaboración de aceites y grasas de origen animal y vegetal como segundo sectores más representativos a nivel nacional.

**Cuadro 4.24.** Participación en el PIB del sector industrial a nivel provincial y nacional.

Provincia	Descripción	% PIB Provincial	% PIB Provincial vs PIB Nacional
<b>Manabí</b>	Construcción	19,62	7,97
	Procesamiento y conservación de pescado y otros productos acuáticos	15,01	57,32
	Elaboración de aceites y grasa de origen animal y vegetal	5,2	33,82
	Elaboración de otros productos alimentarios	2,34	12,88
	Procesamiento y conservación de carne	2,19	5,59

**Fuente:** Comité de Reconstrucción y Reactivación Productiva de Ecuador (2017).

- Turismo

El turismo en la provincia de Manabí, hoy en día se ha convertido en unas de las actividades económicas de la provincia y del país, ya que en el primer trimestre del 2016 ha aportado con su incremento el número de empleos con relación a este sector del 20,5% con respecto al año anterior, generando 486,716 plazas de trabajo en el área de alojamiento y a alimentos y bebidas (Comité de Reconstrucción y Reactivación Productiva de Ecuador (2017), p.52).

## **4.1.2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DE MANABÍ**

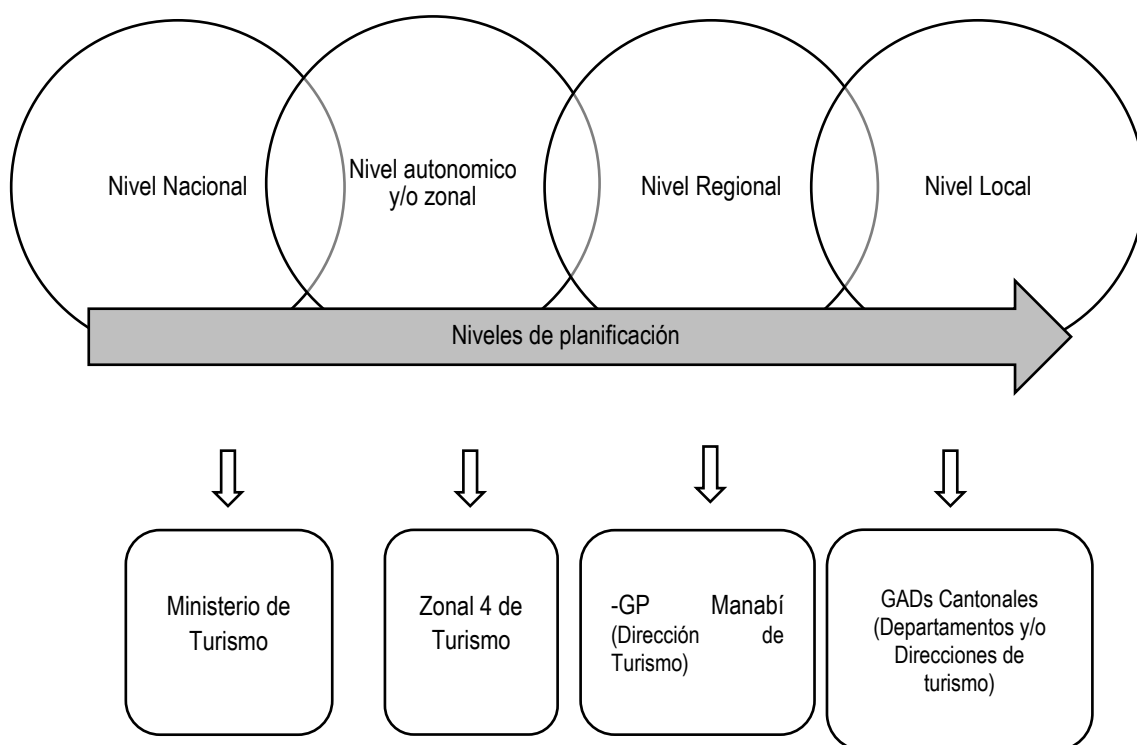
### **4.1.2.1. ANÁLISIS DE LA SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA**

La superestructura turística es un componente esencial de la oferta turística, las misma que es considerada como aquellas entidades públicas y privadas que gestionan, planifican , controlan y regulan la actividad turística, incidiendo directa en indirectamente al desarrollo sostenible del territorio.

#### **– Entidades competentes**

Dentro de la provincia de Manabí, su estructura organizacional de la administración turística está caracterizada en sus diferentes niveles de planificación (nacional, zonal, regional, local, sectorial), que dichas entidades turísticas sea interna y/o externa a Manabí cumplen funciones competentes en el desarrollo de la actividad turística. Como ente rector de la gestión y de desarrollo de la actividad turística nacional se tiene al MINTUR, en su rectoría, es el encargado de regular, controlar, planificar, promocionar y difundir a fin de posicionar al Ecuador como un referente turístico, además de establecer políticas y mecanismos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población enfocados a los ámbitos de la sostenibilidad y que esta manera contribuya al desarrollo sostenible del territorio nacional (MINTUR, 2013).

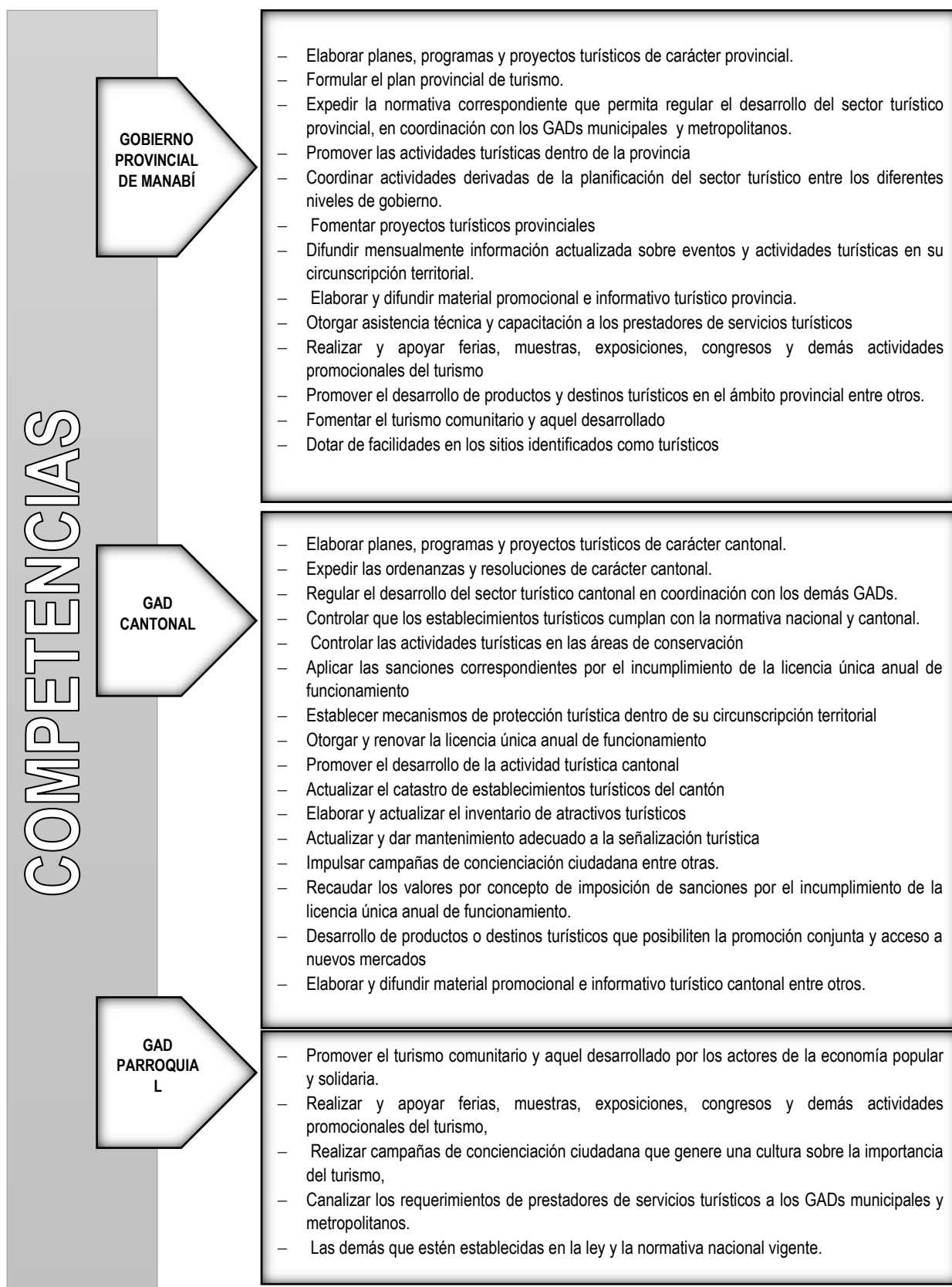
A nivel provincial, con la actual planificación nacional, el ente regulador de turismo de la zona 4, es la Coordinación 4 Zonal del MINTUR, seguido por la Dirección Turismo, anexada dentro del Dirección de Gestión Ambiental, Turismo y Riesgo del Gobierno Provincial de Manabí (Nivel Regional). A nivel local se encuentran los Departamentos de Turismo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales. Tal como se representa en la figura 4.4 que se muestra a continuación:



**Figura 4.4.** Representación de la superestructura turística en Manabí.

**Fuente:** Elaboración propia

Dentro del “Modelo de Descentralización de Turismo”, están las funciones y atribuciones que han sido transferidas a los diferentes gobiernos seccionales, municipios y gobiernos provinciales para ejecutar de manera oportuna la gestión turística del territorio nacional y provincial a fin de cubrir con cabalidad las competencias asignadas en materia turística. Las competencias asignadas a las instituciones públicas de la provincia de Manabí para el buen entendimiento se caracterizan en la figura 4.5 que se presenta a continuación:



**Figura 4.5.** Competencias turísticas de los Gobiernos Autónomos

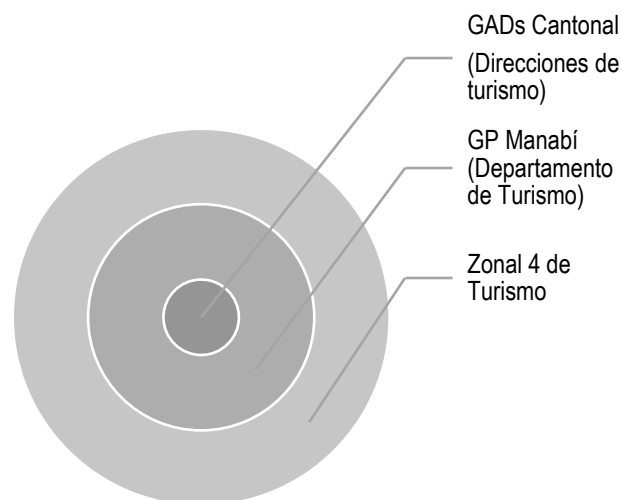
**Fuente:** Elaboración propia a partir de MINTUR (2016)



Parte de la superestructura turística, las entidades del sector privado de la provincia de Manabí forman parte. Entre ellos se destacan las asociaciones hotelera, restaurantes, agencias de viajes y Cámara de Turismo. En este caso se cuenta con la Cámara Provincial de Turismo de Manabí y la Cámara de Turismo de Manta.

### **Actores ligados en el desarrollo sostenible del sector turístico de Manabí**

El desarrollo turístico está estrechamente vinculada con los actores provinciales y locales, cuyo objeto principal de la investigación es el estudio para toda la provincia de Manabí. Cabe destacar que es necesario la rectoría de los actores nacionales a fin de acaparar más información veraz y concisa, la misma que contribuye a generar y evaluar indicadores sostenibles que de una u otra manera repercute al desarrollo sostenible turístico para la provincia de Manabí. (Ver gráfico 4.8)



**Gráfico 4.6.** Actores ligados en el desarrollo turístico de Manabí

Fuente: Elaboración propia

### **Matriz de involucrados**

Se establece en el cuadro 4.25, la matriz de involucrados a fin de dar a conocer de manera sutil, los actores involucrados que se encuentran inmersos en la actividad turística de Manabí y dar respuestas a los problemas y aportes benéficos que se puedan producir en un determinado tiempo. Se aplicaron las entrevistas (Ver anexo 2) en el área de estudio a fin de conocer la regulación de la actividad turística en Manabí, y en función de aquello estructurar la matriz

de involucrados para identificar los problemas percibidos e interés en cuanto al proyecto y de esta manera contribuir a la selección pertinente de indicadores de sostenibilidad que permitan el desarrollo turístico en la provincia.

**Cuadro 4.25.** Matriz de involucrados

<b>Actores</b>	<b>Intereses sobre la problemática</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Recursos y Mandatos</b>	<b>Intereses sobre el proyecto</b>	<b>Conflictos Potenciales</b>
<b>Zonal 4 de Turismo</b>	Su contribución al desarrollo sostenible, consciente y competitivo del sector turístico, ejerciendo sus roles de planificación, gestión, regulación, promoción, difusión y control.	Deficiente planificación turística Falta de indicadores estadísticos que permita conocer el ingreso de turistas a la provincia de Manabí	Capacidad para contribuir en la equidad de desarrollo sostenible de la provincia Regular la actividad turística en la provincia Apoyar a la promoción turística de Manabí	Apoya el sistema de la planificación en cuanto a la gestión del turismo sostenible.	Conflictos de planificación, gestión y organización de las actividades turísticas en la provincia de Manabí
<b>Gobierno Provincial de Manabí</b>	Promueve y coordina la utilización de mecanismos que permitan definir estrategias e implementar acciones que viabilicen al fortalecimiento de planificación, coordinación, regulación, control, promoción, fomento y desarrollo del sector turístico de la provincia de Manabí	Presupuestos económicos deficientes Falta de regulación y control de las actividades turísticas Falta de estudio de indicadores turísticos	Capacidad de gestión. Accesibilidad vial.	Generación de nuevos proyectos que viabilicen el desarrollo sostenible de la provincia de Manabí	Conflictos en la planificación turística
<b>Municipios Cantonales</b>	Regulan su gestión de las actividades turísticas con mira a cumplir con los criterios de la sostenibilidad en la provincia de Manabí	Presupuesto bajos, alta de facilidades turísticas. Deficiencia en la calidad de servicios turísticos, contaminación ambiental, infraestructura turística afectada, des concientización ambiental, manejo de desechos inadecuados, tala de árboles, erosión del suelo	Capacidad de regular la actividad turística	Apoya el sistema de regulación de las actividades turísticas a nivel cantonal.	Conflictos de regulación de la actividad turística en Manabí

**Fuente:** Elaboración propia

Ante lo expuesto, se puede denotar la actual importancia e intereses de la presente investigación, se establece en cada uno de los actores al apoyo por la gestión de del turismo a fin de mejorar el proceso de planificación de territorio y sobre todo a la gestión y regulación que contribuya al desarrollo sostenible en las actividades turísticas. En tales instancias, el valor de los actores involucrados en la gestión sostenible del turismo, tributa como entes rectores para el desarrollo del turismo sostenible en la provincia de Manabí.

Los indicadores de sostenibilidad en la provincia de Manabí, se presenta como una herramienta para la planificación de los destinos en conjunto con la participación e integración de los actores involucrados, que busca promover el desarrollo de actividades turísticas totalmente sostenibles a través de un sistemas de indicadores para el desarrollo sostenible, las mismas que tributan al desarrollo de acciones y estrategias que viabilicen una adecuada planificación y gestión del territorio en el marco de la sostenibilidad.

- Intereses sobre la problemática

En este apartado se puede identificar la problemática de los actores involucrados, las mismas que enfatizan al desarrollo sostenible de los sectores, en este caso la provincia de Manabí. Lo cual incide en la integración de otras herramientas de planificación turística que lleve a cabo proceso de gestión y de toma de decisiones que permitan tomar medidas correctivas a favor de fomentar el turismo sostenible y como parte de la investigación es el objetivo meta del presente trabajo.

- Problemas percibidos

Dentro de los problemas que se han percibidos con notoriedad en relación a los actores involucrados, la deficiente planificación del turismo en la provincia además de contar con personal no calificado para el turismo, ya que se puede denotar en la ineficiente prestación de los servicios turísticos, además de la falta de presupuestos económicos en los diferentes GADs cantonales, lo que impide la generación de nuevos proyectos, obras para mejorar la calidad de los servicios ofertados dentro de la provincia de Manabí. De allí recae la presente investigación por lo que es de vital importancia la solución de los problemas a

través de estrategias sostenibles que generen impactos en la satisfacción de los entes involucrados.

- Recursos y Mandatos

De acuerdo a la matriz de involucrados, los actores antes mencionados cuenta con la capacidad de contribuir con una pertinente participación en la gestión y regulación de las actividades turísticas en la provincia de Manabí, en relevancia están íntegros a participar y establecer estrategias que fomente el desarrollo sostenible de actividades turísticas para tener un mayor control de sus recursos en función a los criterios de la sostenibilidad.

- Intereses sobre el proyecto

Se establecen en fomento del turismo sostenible, la misma que se operacionalize de manera adecuada, oportuna y el establecimiento de acciones y/o estrategias contribuyan a los criterios de la sostenibilidad en el turismo de la provincia de Manabí.

- Conflictos potenciales

La falta de organización en sus diferentes niveles de gobierno, hace que no se lleven a cabo lineamientos esenciales para la gestión turística de la provincia, por ende conlleva a general conflictos de la integración del turismo entre sectores. En la presente investigación se establecen lineamientos que garanticen la equidad e integración de los actores involucrados a fin de velar y garantizar el desarrollo sostenible adecuado en el turismo de la provincia de Manabí.

A continuación se procede a describir las opiniones de cada uno de los actores involucrados del sector turístico de la provincia de Manabí que se obtuvieron a través de la aplicación de las entrevistas, con el objetivo de esclarecer el proceso de la gestión turística e indagar sobre las principales problemáticas que afectan en el desarrollo turístico sostenible y en la utilización de indicadores que llevan actualmente cada uno de los actores involucrados, en el cuadro 4.26 se sintetiza los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas.

**Cuadro 4.26.** Resumen de los resultados de las entrevistas a los actores claves del turismo en manabí

ACTORES PÚBLICOS	CARGO	ARGUMENTO
Ing. Elisa Mora L	Coordinadora Zonal 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La provincia de Manabí cuenta con un potencial turístico de gran importancia pero en productos turísticos nos estamos quedando para desarrollarse de la mejor manera, se cuenta con una gran diversidad de recursos (gastronomía, gran extensión de playas, cultura) por ende cuenta con enorme potencial para la creación de nuevos productos que permitan ampliar más la oferta.</li> <li>✓ Los problemas principalmente se centra en la deficiente prestación de servicios, aquí en la provincia le falta ese carisma en la atención al cliente, además en la escasez de datos estadísticos que regulan la actividad turística de la provincia, solo se cuenta con datos estadísticos solo de feriados así como también la deficiencia de los servicios básico en las zonas rurales.</li> <li>✓ El sistema de indicadores. Si nosotros tenemos indicadores se sabrá cuál es la demanda, a donde apuntar la publicidad y saber qué es lo que quieren la gente.</li> <li>✓ Dentro de los indicadores que se están llevando a cabo, está relacionada a la demanda turística solo para épocas de feriado</li> <li>✓ Concerniente a los criterios de la sostenibilidad es un tema muy amplio que estudio y difícil de lograr, en ciertas instancias de que vale mejorar y adecuar la oferta turística si no se conoce quienes serán la demanda que compre ese servicio. Por ello, es importante conocer cuál es el perfil del turista que visita a Manabí, de donde proviene, cuáles son sus gustos y preferencia, cual es porcentaje de la estancia media, cuánto gasta y así , en función de aquello se sabrá con mayor notoriedad las limitantes de la oferta turística.</li> </ul>
Ing. María de los Ángeles Gómez	Coordinadora de Turismo del Gobierno Provincial de Manabí	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualmente, la actividad turística está retomando su proceso normal por lo acontecido del 16A, lo cual la provincia se está levantando y dinamizando la economía local a través de diferentes actividades turísticas.</li> <li>✓ Problemáticas hay varias, la que nos atañe es el tema de la calidad de servicios muy bajo además de la rivalidad de la empresa privada por velar sus propios intereses y no hay un consenso mutuo que viabilice la interrelación entre sectores y que de esta manera abra paso a la solución de problemas y contribuya a la equidad e integración de la fuerza laboral.</li> <li>✓ No cuenta con una metodología en el cual se rijan, hace dos años atrás se inició en conjunto con la ULEAM y la Comisión Europea a la elaboración de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico , lo cual que es tenla etapa final para su posterior lanzamiento.</li> <li>✓ Luego del terremoto 16 A, las estrategias fueron muchas en conjunto con el Ministerio de Turismo, la oferta del los tour solidarios por la provincia, así como la creación de ferias gastronómicas y reforzar la promoción turística de todo Manabí.</li> <li>✓ La creación de un sistema de indicadores es muy importante porque permite dar los lineamientos fundamentales para implantar estrategias según la prioridad de los indicadores que más ameritan estudios a fin de solventar dichos problemas que impidan el desarrollo turístico sostenible, cabe destacar que en la provincia de Manabí con se cuentan con indicadores, el MINTUR está llevando a cabo estos estudio pero solo a nivel de aeropuertos y la información que proporciona es errónea porque no todos vienen a hacer turismo y eso es un déficit ya que se lleva a cabo un estudio real aunque es muy difícil económicamente de hacerlo pero se puede gestionar y consensuar con la universidad para aglutinar esfuerzos y de poco a poco lograr lo que se requiere.</li> <li>✓ Para llevar a cabo la sostenibilidad, antes que nada es muy importante</li> </ul>

Coordinadores,  
Técnicos y  
Directores de  
los distintos  
Departamentos,  
y Direcciones  
de Turismo de  
los GADs  
cantonales de  
la Provincia de  
Manabí

conocer la demanda turística, y en función de aquello ver cuáles son sus necesidades y expectativa que necesitan y poder solventar los intereses del mismo como para incidir de manera oportuna la oferta turística acorde a sus necesidades. A más de esto, gestionar la actividad turística en temporadas bajas como el gasto promedio en ambas temporadas.

- ✓ Es muy importante porque permite el turismo dinamizar la economía de la población local, la misma manera que contribuye a la generación de empleos, así como también la valoración de los recursos turísticos a través de estrategias que permitan mejorar las condiciones adecuadas en el territorio, como el acceso vial, a la regeneración urbana, a la prestación de servicios básico así como la promoción de sus atractivos turísticos.
- ✓ Su problemática se centra principalmente en la asignación de presupuestos económicos bajos para el turismo, la degradación ambiental, inadecuado manejo de desechos sólidos, la ineficiente prestación de servicios turísticos, la falta de capacitación a los prestadores turísticos, falta de normativas que regulen la actividad turística, déficit de estadísticas del turismo en la provincia.
- ✓ Se regula a través de ordenanzas públicas que dispone el Gobierno con la que dan lineamientos, también con la participación e integración de departamento de turismo y las comisiones que están a la cabeza y las comunidades locales.
- ✓ No se cuenta con metodología específicamente para el Turismo, lo cual están uniendo esfuerzos para la creación de una Plan de Desarrollo Turísticos en los diferentes cantones, pero sin embargo se apoyan con los PDOT para el desarrollo de las actividades. Cabe destacar que el GAD cantonal de Pedernales y de Portoviejo, cuenta con un Plan de Desarrollo turístico las misma que fue gestando por la AME y la Agencia Española – ESIC que lograron concretar 6 programas en 5 años y el Plan de Desarrollo Estratégico de Turismo en conjunto con la ESPOL.
- ✓ Esta el Ministerio de Turismo, Gobierno Provincial, Gobiernos municipales, comunidades, hoteleros, restaurantes, cámara de Turismo, Asociaciones, AAVV, Universidades, la comunidad local.
- ✓ Se han logrado concretar proyectos relacionados a la gobernanza, capacitaciones, regeneración urbana en algunos cantones, reconstrucción de la accesibilidad vial, y promoción de los atractivos turísticos de la provincia de Manabí.
- ✓ Posicionar a la provincia de Manabí, como un destino turístico integrador, accesible además de la creación de planes de desarrollo turísticos y el presupuestos financiero para ponerlo en marcha y dar sostenibilidad a las estrategias propuestas para contribuir al desarrollo sostenible de las actividades turísticas
- ✓ Articular los tres ejes fundamentales de la sostenibilidad en el turismo y de esta manera para que la ciudades tengan desarrollo, es que cuente con un sistema de alcantarillado, sistemas de manejo de desechos sólidos y la regeneración urbanística.
- ✓ Es importante un sistema de indicadores porque te permite connotar la realidad del destino en función de las falencias detectadas, permite implantar estrategias a fin de corregir , mitigar y reforzar los impactos sean positivos y negativos, pero a la vez son muy fríos porque son cuantitativos y cualitativos pero más allá de la receta para la sostenibilidad, los indicadores no van a indicar que va a ser un destino sostenible, solo van a permitir diagnosticar la sostenibilidad dentro del territorio.
- ✓ afluencia de turistas, el perfil del visitante, oferta de productos existentes dentro del territorio, la posible competencia, manejo ambiental de los atractivos, la capacidad de carga, contaminación acústica, aculturización, concientización ambiental.

De acuerdo a lo criterios antes mencionado de los gestores involucrados del sector público, se puede denotar la deficiencia de la planificación y gestión de las actividades turísticas, en función de aquellos los gestores públicos del turismo en la provincia de Manabí, están de acuerdo que se lleven a cabo el estudio de los indicadores que fomenten el turismo sostenible en la provincia de Manabí, ya que en el territorio no se llevan a cabo estudios de este tipo. Cabe destacar que, la aplicación de un sistema de indicadores que fomenten el turismo sostenible, servirá como una herramienta base para toda planificación turística del territorio permitiendo conocer las falencias que acaecen e impiden el desarrollo sostenible, además quedara como objeto de disertación para futuras investigaciones que se lleven a cabo.

#### 4.1.2.2. ANÁLISIS DE LA PLANTA TURÍSTICA

De acuerdo con el Ministerio de Turismo (2018), se pueden identificar 1 558 establecimientos que ofertan servicios turísticos, entre ellos agencias de viajes, alojamientos de I, II, III y IV categoría, además de los establecimientos de alimentos y bebidas, de recreación diversión y esparcimiento distribuidos en los cantones manabitas.

#### Alojamiento

Se pueden identificar 307 establecimientos de alojamiento de diversos tipos como se describe en el cuadro (4.27) y de manera general se puede establecer que la mayor cantidad de establecimientos de alojamiento operan los hostales y se encuentran en mayor cantidad en Manta y Puerto López.

**Cuadro 4.27.** Establecimientos de alojamientos en la provincia de Manabí

Alojamiento						Total
Tipo de Alojamiento	Hotel	Hostal	Hostería	Campamento	Casa de Huéspedes	
Categoría	I- II - III	I-II-III	I-II- III	III		
Cantones						
Portoviejo	14	15	5			34
Bolívar	1	1				2
Chone	1	2				3
El Carmen		4				4
Flavio Alfaro						
Jipijapa		6	5	1		12
Junín						

Manta	22	50	8			80
Montecristi	2	2	2			6
Paján		1				1
Pichincha						
Rocafuerte			2			2
Santa Ana		2	2			4
Sucre	8	15	4			27
Tosagua	1	1				2
24 de Mayo						
Pedernales	7	17	6			30
Puerto López	5	34	18	1	8	66
Jama	1	2	3	1		7
Jaramijó		1				1
San Vicente	2	18	4	1	1	26
Total	64	171	59	4	9	307

Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Turismo (2018)

## Alimentación

En lo que respecta al área de alimentos y bebidas se identifican 1020 establecimientos, los que mayor funcionalidad son los restaurantes y que normalmente se encuentran distribuidos en mayor cantidad en Manta y Portoviejo. (Ver cuadro 4.28)

**Cuadro 4.28.** Establecimientos de comida y bebidas en la provincia de Manabí

Alimentos y bebidas					
Tipo de alimentos y bebidas	Restaurante	Fuente de soda	Cafetería	Bar	Total
Categoría	II – III- IV	II – III-	II – III-	II – III-	
<b>Cantones</b>					
Portoviejo	158	42	12	13	225
Bolívar	7	2		1	10
Chone	12	2			14
El Carmen	11	7	1		19
Flavio Alfaro	3	1			4
Jipijapa	39	3	1		43
Junín	2	1			3
Manta	237	72	57	72	438
Montecristi	8	3	1		12
Paján	4	1			5
Pichincha	1				1
Rocafuerte	7		1	1	9
Santa Ana	7		1	1	9
Sucre	48	8	3	3	62
Tosagua	2				2
24 de Mayo					
Pedernales	56	7	4		67
Puerto López	48	2	4		54
Jama	2		1		3
Jaramijó	3				3
San Vicente	30	3		4	37
Olmedo					



Total	685	154	86	95	1020
-------	-----	-----	----	----	------

Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Turismo (2018)

## Agencias de viajes

En el cuadro 4.29 se sintetiza los resultados del catastro turístico realizado por el MINTUR (2018), el cual se han identificado 113 agencias de viajes y se encuentran localizadas en mayor parte las operadoras de turismo en Puerto López, Manta y Portoviejo.

**Cuadro 4.29.** Establecimientos de agencias de viajes en la provincia de Manabí.

Cantones	Agencias de Viajes				Total
	Tipo de agencias de viajes				
	Dualidad	Internacional	Operadora	Mayorista	
Portoviejo	9	10	5		24
Bolívar			2		2
El Carmen			1		1
Jipijapa		1	1		2
Manta	15	6	9	1	31
Sucre		1	6		7
Puerto López			43		43
Jaramijó			1		1
San Vicente			2		2
Total	24	18	70	1	113

Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Turismo (2018)

## Recreación, diversión, esparcimiento y transporte

En cuanto a los establecimientos de esta índole incluidos los transportes, se encuentran registrados en el catastro turístico 118 establecimientos, los lugares que cuentan con mayor afluencia son Manta y Portoviejo. (Ver cuadro 4.30)

**Cuadro 4.30.** Establecimientos de recreación, diversión, esparcimiento y transporte en la provincia de Manabí

Categoría	Recreación, diversión y esparcimiento						Transportes			TOTAL
	Tipo de Recreación, diversión y esparcimiento						Tipo de Transporte Turístico			
	Sala de recepciones y banquetes	Centro de recreación turístico	Discoteca	Termas y balnearios	Centro de turismo comunitario	Centro de Convenciones	Aéreo	Terrestre	Marítimo y fluvial	
	II - III- IV	II - III-	II - III-	II - III-						
<b>Cantones</b>										
Portoviejo	16	1	5	4	1	1	1		29	

Bolívar	1									1
Chone			1							1
El Carmen				1						1
Jipijapa			1	3					3	7
Junín				2						2
Manta	24	6	17	9		1	1	3		61
Montecristi				3						3
Rocafuerte				1						1
Santa Ana				2						2
Sucre	1			1						2
Tosagua	1			1						2
24 de Mayo								1		1
Pedernales	2	1								3
Puerto López									1	1
Jama								1		1
Total	44	9	24	27	1	1	2	6	4	118

**Fuente:** Elaboración propia a partir del Ministerio de Turismo (2018)

En base a lo mencionado y a la aplicación de las encuestas a los visitantes de la provincia de Manabí para determinar la satisfacción durante su estancia, consideran que los principales problemas que afectan el desarrollo sostenible las actividades turísticas en cuanto a la planta turística es la deficiente prestación de servicio, el personal que labora no está capacitado del todo, además que ciertos establecimientos no cuentan con tecnología eficiente que permita al ahorro del agua , la luz y al manejo adecuado de los desechos sólidos.

#### **4.1.2.3. ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA**

Como es de conocimiento, la infraestructura es aquella obra básica, que en materia turística es una fuente principal o complemento para que los turistas satisfagan sus necesidades con total normalidad, en este apartado se realiza un análisis de estos elementos de apoyo para la demanda actual de la provincia de Manabí.

##### **Acceso y transporte**

De acuerdo con Bravo y Zambrano (2017), la red vial estatal de provincia de Manabí está constituida por vías arteriales y colectoras entre las que se destacan las siguientes (p.37):

- Vías arteriales:

La E-15 o vía marginal de la costa, que se inicia en la península de Santa Elena y atraviesa la provincia de Manabí de sur a norte, pasando por Puerto López-Cayo-Manta-Rocafuerte-Bahía-San Vicente-Jama-Pedernales y continúa hasta la provincia de Esmeraldas. (Bravo y Zambrano, 2017, p.37)

La E-30 o transversal central, que se desarrolla de oeste a este y enlaza las siguientes poblaciones: Manta-Portoviejo-San Plácido-Pichincha y avanza hacia El Empalme-Quevedo-Latacunga. (GAD Parroquial El Rosario, 2018)

– Vías colectoras

- La **E-38**, Límite Pichincha / Manabí – “Y” a Charapotó.
- La **E-39**, El Rodeo – Rocafuerte
- La **E-382**, Pedernales – “T” El Carmen
- La **E-383**, “Y” de Bahía – San Antonio
- La **E-383 A**, San Vicente - “Y” de San Antonio
- La **E-384**, Chone – Pinpiguasí
- La **E-482**, Montecristi La Cadena
- La **E-482 A**, La Pila – vía a la Pila
- La **E-483**, Jipijapa – Puerto Cayo (GAD Parroquial El Rosario, 2018)

Cabe destacar que la red de vías que atraviesan la provincia de Manabí, están en óptimas condiciones, las mismas que facilitan de la mejor manera la accesibilidad y disfrute de los visitantes permitiendo así la contribución del desarrollo turístico de la provincia, generando divisas con mayor énfasis en las actividades productivas de los lugareños y sobre todo al dinamismo del turismo entre sectores.

Por otra parte, Manabí se encuentra en un punto estratégico que permite con mayor cobertura de acceso a las ciudades principales del Ecuador, desde varios puntos, la misma que cuenta con el Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro (MEC) –y la Terminal portuaria en Manta, lo cual son infraestructuras de apoyo que permite la llegada y salida de visitantes nacionales e internacionales. En el cuadro 4.31 se presenta la distancia desde Manta a las ciudades principales de Ecuador:

**Cuadro 4.31.** Distancia entre ciudades

DISTANCIA ENTRE CIUDADES	KILOMETRAJE
De Manta a Guayaquil	165 km
De Manta a Quito	256 km
De Manta a Cuenca	287 km
De Manta a Santo Domingo de los Colorados	188 km
De Manta a Machala	268 km
De Manta a Esmeralda	244km
De Manta a Ambato	235 km
De Manta a Riobamba	242 km
De Manta a Latacunga	233 km

Fuente: GeoDatos (2018)

Entre los buses interprovinciales que se conectan a las ciudades principales se cuenta con la cooperativa de transporte terrestre Carlos Alberto Aray, Reina del Camino y Coactur. Entre las diferentes líneas de buses intercantonal se pueden identificar desde las principales terminales de transporte terrestre como es de Portoviejo y Manta,, tenemos los siguientes: CTM, Zaracay, Jaramijó, Cía. Fénix, Turístico Manabí, Crucita, San Plácido, Vuelta Larga Crucita, 24 de Mayo, Flota Manabita, El Carmen, Rocafuerte, Jipijapa, 15 de Octubre, San Cristóbal de Bolívar, 5 de Mayo, Carlos Alberto Aray, Rutas Portovejenses, Montecristi, Vuelta Larga, Reales Tamarindos, Los Ángeles, Higuerón, Coactur, Ciudad de Calceta, Ayacucho, Poza Honda, Costa Norte, Ciudad de Canuto, Flota Bolívar, Los bajos, Turismo Manta, Manglaralto, Sucre. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Portoviejo, 2014)

Los mismos que facilitan el transporte normal de la población local y visitantes que buscan satisfacer sus necesidades a través de actividades cotidianas, así como también a la recreación y el disfrute de conocer las atracciones turísticas que ofrece Manabí.

### **Vigilancia y seguridad**

La seguridad de Manabí está bajo la tutela de la policía nacional, la misma que se encuentra distribuida con centros de vigilancia comunitaria en 58 unidades a nivel provincial y 2 unidades de vigilancia comunitaria ubicadas en el cantón Manta y Chone (La Hora, 2011). Tal como se lo evidencia en el cuadro 4.32 que se presenta a continuación:

**Cuadro 4.32.** Distribución de los centro de vigilancia

<b>CANTONES</b>	<b>N° DE UVC</b>
Portoviejo	4
Manta	8
Montecristi	3
Jipijapa	9
Santa Ana	3
Olmedo	1
El Carmen	4
Bolívar	2
Junín	1
Chone	7
Flavio Alfaro	4
Pichincha	4
Paján	1
Pedernales	2
Jama	1
Sucre	2
Rocafuerte	1
Tosagua	1

**Fuente:** Elaboración propia a partir de La Hora, (2011)

Cabe destacar, que los visitantes se encuentran en un estado de recelo por la inseguridad que puede presentarse en los diferentes lugares turísticos a nivel provincial, considera que deben tener más control en estos destinos y contar con policías que velen por la seguridad de los visitantes.

#### **4.1.2.4. ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

La provincia de Manabí es privilegiada además de su ubicación, la extensión territorial alude a contar con una serie de recursos naturales y culturales, la misma que se destaca por contar con extensos km de playas, bosques, cascadas, ríos, áreas protegidas, cultura y sobre todo la variedad de su gastronomía. Actualmente el inventario de atractivos turísticos no cuenta con información actualizada, por lo que en todas la investigaciones se toma como base el inventario de recursos planteado por el MINTUR (2008) para la formulación de planes y programas de desarrollo turístico de los recursos naturales y culturales, generando perspectivas de la realidad actual de cada uno de ellos.

De acuerdo con el MINTUR (2004), se muestra en el cuadro 4.33, la provincia de Manabí cuenta con 385 recursos naturales, de los cuales 191 corresponden a los sitios naturales y 194 pertenecen a las manifestaciones culturales.

**Cuadro 4.33.** Inventario de atractivos turísticos

RECURSOS NATURALES	RECURSOS CULTURALES	JERARQUÍAS
	<b>CANTÓN BOLIVAR</b>	
3	16	II- III
	<b>CANTÓN EL CARMEN</b>	
8	5	II - III
	<b>CANTÓN CHONE</b>	
5	6	II - III
	<b>CANTÓN FLAVIO ALFARO</b>	
6	5	II
	<b>CANTÓN JAMA</b>	
19	19	I - II - III
	<b>CANTÓN JARAMIJÓ</b>	
4	6	II - III
	<b>CANTÓN JIPIJAPA</b>	
18	17	II - III
	<b>CANTÓN JUNÍN</b>	
2	3	II - III
	<b>CANTÓN MANTA</b>	
12	10	II - III
	<b>CANTÓN MONTECRISTI</b>	
3	6	II - III
	<b>CANTÓN OLMEDO</b>	
2	6	II - III
	<b>CANTÓN PAJAN</b>	
11	13	II
	<b>CANTÓN PEDERNALES</b>	
17	15	I - II - III
	<b>CANTÓN PICHINCHA</b>	
7	4	II - III
	<b>CANTÓN PORTOVIEJO</b>	
8	19	II - III
	<b>CANTÓN PUERTO LÓPEZ</b>	
29	10	II - III
	<b>CANTÓN ROCAFUERTE</b>	
3	4	II - III
	<b>CANTÓN SAN VICENTE</b>	
10	11	I - II - III
	<b>CANTÓN SANTA ANA</b>	
4	2	II
	<b>CANTÓN SUCRE</b>	
17	13	I - II - III
	<b>CANTÓN TOSAGUA</b>	
	3	I - II - III
	<b>CANTÓN 24 DE MAYO</b>	
3	0	I - II

**Fuente:** Elaboración propia a partir de MINTUR (2004)

Por otra parte, dentro de la revisión bibliográfica, se puede constatar que en el 2005, el GPM en conjunto con el MINTUR, llevaron a cabo el estudio del inventario de atractivos turísticos de la provincia de Manabí, el cual se aprecia un índice menor de atracciones turísticas dentro de la provincia, con un total de 371, de ellos 189 son sitios naturales y 182 corresponde a las manifestaciones culturales. Cabe destacar que en el inventario realizado por el MINTUR hay mayor presencia de manifestaciones culturales, mientras que el de GPM cuenta con más sitios naturales que manifestaciones culturales.

De acuerdo con el PLANDETUR 2020, los productos turísticos que se han establecidos a nivel nacional en su categoría de potencialidad, se puede denotar algunos productos turístico de bajo potencial dentro de la provincia, que están incluidos como oferta complementaria o para el desarrollo del turismo interno en la provincia de Manabí.

### **Productos B**

- Parque Nacional Machalilla, museo precolombino del Ecuador y Suramérica y santuario de las ballenas jorobadas
- Puerto López, destino ecoturístico en la zona del Pacífico
- Montecristi, la tierra del sombrero de paja toquilla
- Manta, ciudad-puerto de entrada de cruceros y cuna de la paja-toquilla y tagua

Además los productos turísticos más destacados han sido considerados por varios aspectos de evaluación como “criterios de unicidad, valor intrínseco, carácter local, notoriedad y concentración de la oferta según lo indica el Plan de tour 2020. A continuación se destacan los siguientes:

### **Ecoturismo**

- La Ruta del Sol: Parque Nacional Machalilla, museo precolombino del Ecuador y Suramérica y santuario de las ballenas jorobadas.
- La Ruta del Sol: Puerto López, destino ecoturístico de la zona del Pacífico.

### **Turismo de Deportes y aventura**

- La Ruta del Sol: Isla de la Plata. La isla sagrada de la Cultura Valdivia

### Turismo cultural

- La Ruta del Sol: Montecristi. La tierra del sombrero de paja toquilla.

### Turismo de Crucero

- Manta, ciudad-puerto de entrada de cruceros y cuna de la paja toquilla y taba.

### Turismo comunitario

- Agua Blanca (p.17:8)

En el cuadro 4.34, se identifica que en la gestión turística provincial se han establecidos 6 rutas turísticas, en las que actualmente están trabajando, el objetivo es dinamizar la actividad turística del territorio.

**Cuadro 4.34.** Rutas turísticas provincial de Manabí

Rutas	Descripción
<b>Ruta del Cacao</b>	Se enfoca en el desarrollo de actividades agro turísticas, turismo rural y de naturaleza que yacen en los cantones Junín, Bolívar, Chone y Flavio Alfaro.
<b>Ruta del Encanto</b>	Su esencia está en la visita a los diferentes balnearios de agua dulce, además de la gastronomía y naturaleza que ofrece el Portoviejo, Abdón Calderón, Alajuela, San Plácido hacia el cantón Pichincha
<b>Ruta de los Abuelos</b>	Consiste al conocimiento, revalorización y transmisión de las costumbres y tradiciones de la cultura manabita, al disfrute de la tradición oral, ecoturismo compras de artesanías y tejidos, disfrute de la gastronomía y dulces manabas. La ruta abarca desde Santa Ana, las Guaijas, Río Caña, La Poza, La Finca hasta la represa de Poza Honda.
<b>Ruta del Spondylus</b>	Es binacional (entre Ecuador y Perú). El tramo de Manabí inicia en Ayampe en Puerto López, sigue por La Pila, Cerro de Hojas, Manta, Bahía de Caráquez y termina en Coaque de Pedernales. Invita al disfrute de las playas, la gastronomía, y de diferentes actividades entre la que destaca la realización de actividades de aventura.
<b>Ruta del Colibrí</b>	Este circuito nace en el cantón Puerto López, con 12 kilómetros de extensión desde el bosque protector de Ayampe para luego atravesar el recinto Quebrada Honda y desde allí ingresar al interior del Parque Nacional Machalilla. Luego sigue por el recinto Guale hasta la comuna El Pital. Este recorrido permite conocer la variada flora y fauna en este bosque protector, con especies únicas como el colibrí denominado Estrellita Esmeraldeña, considerada la segunda ave más pequeña en el mundo.

**Fuente:** Guía Virtual del turismo Accesible- Ecuador (2018) y El Antojo Manabita (2017).

En sumo, la variedad de recursos turísticos es altamente competente pero hay déficit de gestión e integración de los mismos, de los cuales el producto que es mayor conocido es la ruta Spondylus que oferta a su paso una serie de atracciones turísticas a lo largo del perfil costanero de Ecuador. Además de los otros productos o rutas anteriormente mencionados que se han establecidos



internamente en la provincia, que por sus características y variedad de recursos son ineficientes, ya que no cuentan con las facilidades turísticas que requiere y que establece el MINTUR para el desarrollo de las actividades turísticas. Por otra parte, Manabí posee pocas rutas turísticas, a pesar que cuenta con gran potencial turístico tanto cultural como natural, estos recursos no son utilizados correctamente en la actividad turística o han pasado desapercibidos, por tal motivo se plantea el estudio de nuevas propuestas de productos turísticos que estén integrados por los diferentes sectores productivos, lo cual incidiría de manera directa al desarrollo turístico, al fomento y participación de las comunidades locales.

#### 4.1.3. RECOLECCIÓN/RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

En este apartado, se procede a detallar los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas (Ver anexo 3), dirigida a los visitantes de la provincia de Manabí, cuya finalidad fue recopilar información de la gestión turística que se está llevando a cabo en el territorio, además de las problemáticas que afectan en el desarrollo sostenible del turismo en el territorio. La misma que se la aplico durante la segunda semana de Junio hasta la segunda semana de Julio del 2018 en los cantones que tiene mayor desarrollo turístico; para la identificación del tamaño muestra se utilizó la fórmula para la población infinita, debido a que no se conoce exactamente la afluencia de turistas en el territorio, a continuación se detalla la aplicación de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot 0.25}{0.0025}$$

$$n = 0.96 = 384$$

-----  
0.0025

A través de la aplicación del muestreo infinito se constató que la muestra es de 384 encuestas en la provincia de Manabí. Para determinar el tamaño de la muestra para cantón, cumpliendo con un muestreo estratificado proporcional se tomó el nivel de desarrollo turístico que posee cada cantón, el cual se procedió a tomar en cuenta los establecimientos turísticos que se encuentran registrados en el catastro turístico nacional, determinando el peso específico de cada uno como se relaciona en el siguiente gráfico 4.35:

**Cuadro 4.35.** Distribución de las encuestas

	Establecimientos registrados en el catastro por cantones	Total de establecimientos registrados a nivel provincial	Peso específico Pe=total de establecimientos por cantón / establecimientos a nivel provincial	Numero de encuestas n= peso específico * total de encuestas	Total de encuestas
Portoviejo	312		0,20	77	
Bolívar	15		0.009	4	
Chone	18		0.011	4	
El Carmen	25		0.016	6	
Flavio Alfaro	4		0,002	1	
Jama	11		0.007	3	
Jaramijó	5		0.003	1	
Jipijapa	64		0.041	16	
Junín	5		0.003	1	
Manta	610		0,39	150	
Montecristi	21	1.558	0.013	5	384
Olmedo	-		-		
Paján	6		0,003	1	
Pedernales	100		0,064	25	
Pichincha	1		0,0006	1	
Puerto López	164		0,10	40	
Rocafuerte	12		0.007	3	
Santa Ana	15		0.009	4	
San Vicente	65		0.041	16	
Sucre	98		0.062	24	
Tosagua	6		0,003	1	
24 de Mayo	1		0,0006	1	

**Fuente:** Elaboración propia

Como se muestra en el cuadro anterior, se aplicaron 384 encuestas en los 22 cantones la misma que son distribuidas de la siguiente manera:

- 77 Portoviejo
- 0 Olmedo
- 4 Bolívar
- 1 Paján
- 4 Chone
- 25 Pedernales
- 6 El Carmen
- 1 Pichincha
- 1 Flavio Alfaro
- 40 Puerto López
- 3 Jama
- 3 Rocafuerte
- 1 Jaramijó
- 4 Santa Ana
- 16 Jipijapa
- 16 San Vicente
- 1 Junín
- 24 Sucre
- 150 Manta
- 1 Tosagua
- 5 Montecristi
- 1 24 de Mayo

#### 4.1.3.1. RESULTADOS OBTENIDOS

##### 1.- ¿Cómo considera Usted a Manabí para recibir visitantes?

**Cuadro 4.36.** Visitas en Manabí

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	256	66,7	66,7	66,7
	Regular	128	33,3	33,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, el 66,7 % de la muestra considera que es bueno Manabí para recibir turistas, mientras que el 33,3% considera que es regular la provincia para el acogimiento de visitantes, debido a los diferentes eventos naturales que han afectado el territorio, como el terremoto del 16 A / 2016 que causó daños graves, del mismo modo afectando el desarrollo de las actividades turísticas.

##### 2.- ¿Está conforme con la calidad y precio del servicio ofertado en los diferentes atractivos turístico?

**Cuadro 4.37.** Calidad y precio del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	173	45,1	45,1	45,1
	Regular	198	51,6	51,6	96,6
	Malo	13	3,4	3,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 51.3 % de la muestra considera que la calidad y precio de los servicios ofertados son regulares, mientras que el 45,1 % consideran estar conforme con los servicios prestados en función a la calidad y precio, y tan solo el 3, 4 % consideran que es malo el servicio y el precio, esto se debe que los prestadores turístico no tienen un y control de las actividades turísticas, lo cual es necesario la importancia de establecer estrategias por temporadas y puedan acoger un índice mucho mayor de clientes con precios asequibles al mercado que beneficien ambas partes.

### 3.- ¿Cómo considera Usted la prestación de servicios y de atención en los diferentes hoteles y restaurantes?

Cuadro 4.38. Prestación de servicios y de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	155	40,4	40,4	40,4
	Regular	203	52,9	52,9	93,2
	Malo	26	6,8	6,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En esta apartado se considera oportuno, determinar la eficiencia de la atención en relación a los servicios ofertados; De acuerdo a los resultados obtenidos, el 52,9% de la muestra indica que es regular la atención prestada, mientras que el 40,9% indica que es buena y un porcentaje menor del 6,8% indica que la atención es mala, lo que indica que hay mejorar este aspecto para que los visitantes se sientan a gusto y de tal forma haya un mayor impacto de satisfacción en el destino.

### 4.- ¿Los hoteles y restaurantes cuentan con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados en la sostenibilidad ambiental?

Cuadro 4.39. Rótulos de educación ambiental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	35	9,1	9,1	9,1
	No	349	90,9	90,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 90,9% de los encuestados, consideran que la mayoría de los establecimiento de hospedaje y restauración no con cuenta con este tipo de rotulación ambiental, más que todo en los establecimientos de tercera y cuarta categoría ya que la mayor parte de afluencia de turistas buscan lo más económico y el 9,1 % consideran que si hay implementado este tipo de rotulación, más que nada en los establecimientos turísticos de primera y segunda categoría.

## 5.- ¿Los Hoteles y restaurantes cuentan con sistemas que permitan ahorrar agua?

**Cuadro 4.40.** Sistema de ahorro de agua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	311	81,0	81,0	81,0
	No	73	19,0	19,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

El 81,0% de los encuestados consideran que los este tipo de establecimientos si utilizan mecanismos para ahorrar agua, como medidores y también un poco la concientización de no pagar mucho en la planilla de agua, otros aspecto es que varios de los establecimientos no en todos, cuentan con cisternas o reservorios de agua que en época invernal almacena para uso de las actividades diarias y el 19,0% indican o han visto que no cuentan con un sistema que le permita ahorrar agua.

## 6.- ¿Los Hoteles y restaurantes cuentan con sistemas que permitan ahorrar energía?

**Cuadro 4.41.** Sistema energético

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	197	51,3	51,3	51,3
	No	187	48,7	48,7	100
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

En base a la información recopilada, el 51,3 % de la muestra consideran que si utilizan mecanismos como focos ahorradores, aire acondicionado eco y el 48,7%. Considera que estos establecimientos no cuentan con mecanismos

para ahorrar energía. Cabe destacar que cuentan pero es deficiente como por ejemplo la utilización de focos ahorradores pero no hacen frente a otros mecanismos como la utilización de sensores, paneles solares, tecnología que permita el ahorro de energía.

## 7.- ¿Los Hoteles y restaurantes cuentan con un adecuado manejo de desechos sólidos?

**Cuadro 4.42.** Manejo de desechos solidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	67	17,4	17,4	17,4
	No	317	82,6	82,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con la información recopilada, el 82,6 % de la muestra consideran que el manejo de los desechos sólidos es inadecuado por lo que no cuentan con mecanismo para su respectivo tratamiento y solo el 17,4% de los encuestados considera que si existe desde su punto de vista. Hay que considerar que en la provincia no existe un manejo de desechos sólidos sim embargo se están llevando acciones dentro del casco urbano como para separar la basura y reciclar la basura en sus diferentes formas.

## 8.- ¿Cuentan con señaléticas eficientes de tráfico, de seguridad y de información turística que permitan guiarse con facilidad en el cantón?

**Cuadro 4.43.** Señalética turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	289	75,3	75,3	75,3
	No	95	24,7	24,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

En función de los resultados obtenidos, se estima que el 75,3% de la muestra, consideran que si son eficientes las señales de tránsito y de seguridad, en el turismo también lo es, pero no es la adecuada. Además de que no hay un mantenimiento constantes de la misma, por ello, es de vital importancia para el desarrollo del turismo dentro la provincia.

## 9.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la población local?

**Cuadro 4.44.** Satisfacción con los residentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	247	64,3	64,3	64,3
	Regular	137	35,7	35,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

En este apartado se ve en la necesidad de determinar el grado de satisfacción visitante - residente para indagar en posibles indicadores de alerta temprana con el objetivo de verificar la existencia de hostilidad o incidentes que se puedan producir en un futuro , además como un medio de información sobre problemas y motivos de malestar antes que sean peores; De acuerdo a los resultados obtenidos el 64,3% de los encuestados, mencionan que la población local es amistosa y que le han brindado de la mejor manera todo lo que este a su alcance para que se sienta a gusto y el 35,7% indico que están un poco inconforme en ciertos lugares que no mostraron cordialidad ni amabilidad. Cabe destacar que este aspecto es muy importante a considerar para el desarrollo sostenible del turismo.

## 10.- ¿La Limpieza de la ciudad, playas, baños públicos son adecuadas?

**Cuadro 4.45.** Limpieza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	139	36,2	36,2	36,2
	Regular	172	44,8	44,8	81,0
	Malo	73	19,0	19,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

Otro de los puntos importantes a estudiar, es la de contaminación ambiental parte integrante de la sostenibilidad turística; En base a los resultados obtenidos, el 44,8% de la muestra, considera que es regular la atención en cuanto a limpieza se refiere al área urbanística de la ciudades con la cuenta la Manabí así como también recursos naturales y los baños públicos, mientras 36,2% considera que el servicio de limpieza es deficiente y finalmente el 19,0% de la muestra indica que el servicio de limpieza de las diferentes áreas

es mala y se puede visualizar en las playas debido a la acumulación de basura en la parte rural y en épocas de inundaciones traen consigo misma grandes cantidades de basura a la playa, por ende en un problema latente y de gran impacto que hay que priorizar para mitigar efectos adversos.

## 11.- ¿Los medios de transportes son eficientes para trasladarse dentro de la provincia?

**Cuadro 4.46.** Eficiencia de los medios de transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	29	7,6	7,6	7,6
	Regular	200	52,1	52,1	59,6
	Malo	155	40,4	40,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En función de los resultados obtenidos, el 52,1% de los encuestados consideran que es regular la prestación del servicio del transporte en la provincia, el 40,4% consideran que es malo el servicio, debido a la aglomeración de personas que transitan por las ciudades y el tráfico es constante, la cual el aumentan las horas de viajes y por otra parte en ciertos buses de transporte no regulan la actividad y se saturan los buses de personas y solo el 19,00% considera que son buenos los servicios de los transporte.

## 12.- ¿Cómo es el servicio de telecomunicaciones (Incluye acceso a internet)?

**Cuadro 4.47.** Servicios de telecomunicaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	178	46,4	46,4	46,4
	Regular	97	25,3	25,3	71,6
	Malo	109	28,4	28,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, el 46,4 % de la muestra consideran que el servicio de telecomunicaciones es bueno, mientras que el 28,4% considera que es servicio de telecomunicaciones es malo, en



ciertas áreas como zonas bajas, hoteles, restaurantes y lugares públicos que por limitaciones financieras no cuentan con este tipo de servicio y el 25,3% considera que es regular el servicio incluyendo el acceso a internet.

### 13.- ¿El personal de los diferentes establecimientos turísticos que lo atendieron muestra con notoriedad estar capacitados en el área turística?

**Cuadro 4.48.** Personal capacitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	205	53,4	53,4	53,4
	No	179	46,6	46,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 53,4% de la muestra en estudio, menciona que si se encuentran capacitados el personal que labora en los diferentes establecimientos turísticos, mostrando con eficiencia la cordialidad y amabilidad en la prestación de servicios, pero cabe destacar en un índice casi de igual proporción con el 46,6%, consideran que muestran con notoriedad no estar capacitados en el área turística, lo cual repercute en el desarrollo de las actividades turísticas.

### 14.- ¿A los diferentes atractivos turísticos que Ud. visito, cuál fue su nivel de satisfacción por la información turística brindada?

**Cuadro 4.49.** Satisfacción de la información turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	104	25,2	27,1	27,1
	Regular	145	35,2	37,8	64,8
	Malo	135	32,8	35,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 51,8% de la muestra, considera que la información turística que han recibido en las diferentes atracciones turísticas que han podido visitar con un guía turístico es buena, mientras que el 31,8% considera que es excelente y que se encuentran satisfechos por la información generada y finalmente con el 16,4% de la muestra no se encuentra estar satisfecho porque no encuentran algún centro de información a

la mano en el destino, y que el desconocimiento o genere discrepancia y dudas al momento de hacer los recorridos, a diferencia de las ciudades con más desarrollo como lo es Manta, Portoviejo y Puerto López si cuentan con un centro de información a vista de todos.

## 15.- ¿Cuál es el nivel de seguridad turística en el cantón?

**Cuadro 4.50.** Seguridad turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	258	67,2	67,2	67,2
	Regular	107	27,9	27,9	95,1
	Malo	19	4,9	4,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

La seguridad turística es otro factor importante en el desarrollo de la sostenibilidad del territorio, y en cuanto a indicadores se refiere se pueden llevar a cabo estudios, ya que aluden a generar información necesaria y de relevancia, a fin de crear o mantener un flujo turístico en el territorio; en base a los resultados obtenidos, se considera que el 67,2 % de la muestra, mencionaron que la seguridad en el territorio es buena, cuentan con UPCs en todos los cantones y en la zonas costeras se han implementado torres salvavidas que velan la seguridad de los turistas en las playas, el 27,9% consideran que es regular y el 4,9% mencionan que es mala, como no son en todos los cantones que cuentan con torre salvavidas en las playas genera el miedo y la incertidumbre que pase algún percance además que en ciertos lugares no cuentan con una debida vigilancia de los policías que estén prestos exclusivamente a la seguridad de los turistas.

## 16.- ¿Cómo califica usted. Los diferentes eventos culturales que se muestran en la provincia de Manabí?

**Cuadro 4.51.** Eventos culturales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	177	46,1	46,1	46,1
	Regular	112	29,2	29,2	75,3

Malo	95	24,7	24,7	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Manabí se ha caracterizado por ser promotora de eventos culturales de gran relevancia que sin duda alguna permite el desarrollo del turismo, dinamizando la oferta turística y de igual manera la economía local; el 46,1% de los encuestados, mencionan estar satisfecho por los eventos que han tenido la oportunidad de presenciarlos y que son buenos ya que de una u otra manera reactivan la economía de los territorio así como al fortalecimiento del turismo, el 29,2% consideran que es regular porque a veces hay problemas en cuanto a la gestión detectando falencias que se puedan desarrollar con total normalidad, mientras que el 24,7% consideran que son malos y que no genera algún impacto a esto se suma la mala planificación y mala organización del mismo.

### 17- ¿Siente que Manabí cuenta con suficiente infraestructura para atender sus necesidades?

Cuadro 4.52. Infraestructura turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	105	27,3	27,3	27,3
	No	279	72,7	72,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En función de los resultados obtenidos, el 72,7% de la población considera que Manabí, no cuenta con una infraestructura adecuada y suficiente como para atender la demanda, esto se debe que con el terremoto del 16 A/ 2016 perdió una gran parte de la infraestructura turística con la que se contaba por ende la provincia está en proceso de reconstrucción y eso es muy importante porque poco a poco se levanta y se reinventa y el 27,3% considera que si se cuenta con infraestructura turística necesaria. Es muy importante acatar que este criterio denota la realidad actual por lo que Manabí no cuenta con esa afluencia que se daba antes del terremoto, de turistas que pernotaban ahora los visitantes tiene esa percepción de nerviosismo y ego centro de la realidad de la provincia por la que paso.

## 18.- ¿Cuál es el grado de satisfacción de su visita por la provincia?

**Cuadro 4.53.** Satisfacción en el destino

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	187	48,7	48,7	48,7
	Regular	131	34,1	34,1	82,8
	Malo	66	17,2	17,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 48,7% de la muestra indican estar satisfechos en su visita por Manabí en todos sus aspectos, variedad de recursos turísticos, gastronomía, bellezas paisajística, el servicio, la hospitalidad de su gente y de manera regular con el 34,1% , lo que indica que son cifras importantes que de una u otra manera contribuye al desarrollo sostenible del turismo dentro de Manabí y el 17,2 de los encuestado consideran no estar satisfecho en su visita por la provincia. En función de aquello se pueden generar indicadores que contribuyan al desarrollo sostenible del turismo.

### 4.1.3.2. VALORACIÓN FINAL DE LOS RESULTADOS

En este apartado se incluye una síntesis de los principales aspectos de mayor importancia positivos y negativos que han generado el análisis de las encuestas aplicadas, cuyo fin es determinar todos aquellos elementos que de manera directa e indirecta influyen en la calidad turística en la provincia. Generando pautas que viabilicen el desarrollo sostenible del turismo y que de esta manera contribuyan a la medición de posibles elementos para la propuesta del Sistema de Indicadores.

Para la valoración de los resultados, se procedió a identificar los grupos, lo cual hay que considerar el tipo de preguntas que se están haciendo. Por ello se determinó que las preguntas que se elaboraron fueron preguntas cerradas en las encuestas y se sintetizo lo siguiente:

- Unas preguntas tienen respuesta a un sí o con un no.
- Otras preguntas miden el grado de satisfacción, mostrando una escala de evaluación.

Para su evaluación se realizó un análisis de orden vertical, que consiste en identificar los cuatros valores más altos de respuestas por cada escala, enmarcándose así la valoración positiva como negativa de acuerdo. En el cuadro 4.54 se muestra la distribución y jerarquización de los elementos importantes a considerar de gran impacto, estos están agrupados en dos grupos y divididos en 5 clases:

#### Primer grupo

- Preguntas que acumulan los mayores porcentajes de respuestas en la escala de bueno: Resaltados en color verde
- Preguntas que reúnen los más altos porcentajes de respuestas en la escala de regular: Resaltados en naranja
- Preguntas que acumulan los porcentajes de respuesta más altos en la escala de malos: Resaltados en rojo.

#### Segundo grupo

- Preguntas que acumulan los porcentajes de respuestas afirmativas es la escala de Si: Resaltados de color verde
- Preguntas que acumulan los porcentajes de respuesta afirmativa en la escala de No: Resaltados en rojo.

**Cuadro 4.54.** Valoración final de los resultados de las encuestas

PREGUNTAS	PRIMER GRUPO			SEGUNDO GRUPO	
	VAL. BUENO	VAL. REGULAR	VAL. MALO	VAL. SI	VAL. NO
1) ¿Cómo considera Usted a Manabí para recibir visitantes?	66,7	33,3			
2) ¿Está conforme con la calidad y precio del servicio ofertado en los diferentes atractivos turístico?	45,1	51,6	3,4		
3) ¿Cómo considera Usted la prestación de servicios y de atención en los diferentes hoteles y restaurantes?	40,4	52,9	6,8		
4) ¿Los hoteles y restaurantes Cuentan con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados en la sostenibilidad ambiental?				9,1	90,9
5) ¿Los Hoteles y restaurantes cuentan con sistemas que permitan ahorrar agua?				81	19
6) ¿Los Hoteles y restaurantes cuentan con sistemas que permitan ahorrar energía?				51,3	48,7
7) ¿Los Hoteles y restaurantes cuentan con un adecuado manejo de desechos sólidos?				17,4	82,6
8) ¿Cuentan con señaléticas eficientes de tráfico, de seguridad y de información turística que permitan guiarse con facilidad en el cantón?				75,3	24,7
9) ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la población local?	64,3	35,7			
10) ¿La Limpieza de la ciudad, playas, baños públicos son adecuadas?	36,2	4,8	19		
11) ¿Los medios de transportes son eficientes para trasladarse dentro de la provincia?	7,6	52,1	40,4		

12) ¿Cómo es el servicio de telecomunicaciones (Incluye acceso a internet)?	46,4	25,3	28,4	
13) ¿El personal de los diferentes establecimientos turísticos que lo atendieron muestra con notoriedad estar capacitados en el área turística?				53,4
14) ¿A los diferentes atractivos turísticos que Ud. visito, cuál fue su nivel de satisfacción por la información turística brindada?	25,2	35,2	32,8	
15) ¿Cuál es el nivel de Seguridad turística en el cantón?	67,2	27,9	4,9	
16) ¿Cómo califica usted. Los diferentes eventos culturales en la provincia de Manabí?	46,1	29,2	24,7	
17) ¿Siente que Manabí cuenta con suficiente infraestructura para atender sus necesidades?				27,3
18) ¿Cuál es el grado de satisfacción de su visita por la provincia?	8,7	34,1	17,2	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la valoración de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción a los visitantes y se pueden identificar los problemas que requieren mayor atención en la provincia de Manabí, identificados en el cuadro 4.55, en este caso son aquellos que están resaltados de color rojo, ya que presentan un índice elevado en cuanto a la inconformidad en el servicio. Cabe destacar que la valoración realizada fue de orden vertical segmentadas en dos grupos teniendo como resultados negativos los siguientes:

**Cuadro 4.55.** Valoración negativo de los resultados de las encuestas

Principales problemas que requieren mayor atención en Manabí	PRIMER GRUPO	SEGUNDO GRUPO
	VAL. MALA	VAL. NO
Los medios de transportes	40,4	
El servicio de telecomunicaciones (incluyendo el acceso a internet)	28,4	
Información turística	32,8	
Infraestructura	24,7	
Rotulación de sostenibilidad ambiental		90,9
Ahorro de energía		48,7
Manejo de desechos solidos		82,6
Infraestructura turística deficiente		72,7

Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados obtenidos, es importante tomar acciones pertinentes a fin de contrarrestar los aspectos antes mencionados, ya que han sido identificados por los visitantes y eso es lo que han podido observar durante su estadía, lo que ha generado la insatisfacción de la calidad de los servicios y/o productos turísticos ofertados en la provincia. Por otra parte, se puede identificar que los resultados obtenidos, el nivel de afectación del primer grupo es mínima ya que en todas las respuestas no sobrepasan del 50%, mientras que del segundo grupo en su mayoría están por encima del nivel de afectación,

por ende aquellos problemas ameritan mayor atención y que en su defecto puedan ser adaptados y tomados en cuenta para la selección de los indicadores.

#### 4.1.4. ANÁLISIS FODA

Dentro del apartado del análisis de la gestión turística de Manabí, se procede a elaborar la matriz FODA (ver cuadro 4.56), como base para analizar de manera específicas las falencias y aportes que se obtienen de la realidad actual de la provincia, en su defecto se podrán analizar los elementos potenciales a cual incidir a fin de mitigar tales aspectos o ejecutar estrategias que permitan la valoración del mismo.

Para el análisis de la matriz DAFO fue necesario seguir el siguiente procedimiento:

- Fue necesario vincular los criterios de análisis ligadas al tema de la investigación cuyos criterios influyen en la planificación turística y el desarrollo sostenible dentro de la provincia.
- De constato a través de la revisión bibliográfica de PDOT de la provincia de Manabí así como también de la información que se obtuvo mediante la investigación de campo, para determinar la realidad actual, cuyos resultados sirvieron como base para la determinación de los factores internos y externos en cuanto al objeto de investigación.

**Cuadro 4.56.** Matriz FODA

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Análisis Interno</b>	<b>F1.-</b> Dinámica comercial importante a nivel zonal, nacional e internacional <b>F2.-</b> Producción agrícola, pesquera y acuícola diversificada. <b>F3.-</b> Conectividad aérea, marítima y terrestre nacional e internacional <b>F4.-</b> Planes estratégicos cantonales <b>F5.-</b> Amalgama de recursos naturales y culturales -	<b>D1.-</b> Deficiente planificación turística <b>D2.-</b> Señalización turística deficiente <b>D3.-</b> Deficiente capacitación turística <b>D4.-</b> Deficiencia en la calidad de servicios de transportes turísticos <b>D5.-</b> Personal no calificado en el área pública <b>D6.-</b> Alto grado de contaminación de ríos por diversos aspectos: aguas servidas, desechos sólidos, uso inadecuado e indiscriminado de químicos. <b>D7.-</b> Deficiente infraestructura turística <b>D8.-</b> Presupuesto económicos deficientes para el turismo.
	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Análisis Externo</b>	<b>O1.-</b> Apoyo del MINTUR y Gobierno Provincial	<b>A1.-</b> Exposición a eventos naturales, socio naturales y

<b>02.-</b> Acceso al desarrollo de la tecnología	antrópicos
<b>03.-</b> Inversión nacional en proyectos	<b>A2.-</b> Cambio climático global
<b>04.-</b> Trabajo en conjunto con instituciones educativas	<b>A3.-</b> Degradación ambiental
<b>05.-</b> Transferencia de competencias turísticas, transportes entre otros	<b>A4.-</b> Competencia de destinos turísticos
<b>06.-</b> Apertura de nuevos mercados internaciones	<b>A5.-</b> Disminución de afluencia de turistas por desastre natural ocurrido el 16A de 2016
<b>07.-</b> Asesoramiento de organismos gubernamentales (SENPLADES, AME, PMRC, CONGOPE ) y no gubernamentales (GTZ, PREDECAN, CADRAPE)	<b>A6.-</b> Crisis económica del país

Fuente: Elaboración propia

#### Leyenda de ponderación de la matriz DAFO

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Nada	Poco	Regular	Bueno

Posteriormente se procedió a realizar el análisis estratégico de la matriz DAFO, que se evidencia en el cuadro 4.57.

**Cuadro 4.57.** Análisis estratégico de la matriz FODA

Matriz DAFO de la provincia de Manabí		Oportunidades								Amenazas						TF	
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	7	T	A1	A2	A3	A4	A5	A6		T
Fortalezas	F1	0	1	3	0	0	3	1	8	0	1	2	0	2	3	8	16
	F2	0	1	3	0	0	2	0	6	2	2	3	1	0	2	10	16
	F3	2	2	3	0	0	3	1	11	0	0	0	2	2	2	6	17
	F4	2	2	2	0	0	1	0	7	3	0	1	2	2	2	10	17
	F5	2	1	3	3	0	1	2	12	3	2	3	2	3	1	14	26
	T	6	7	14	3	0	10	4	44	8	5	9	7	9	10	48	TD
Debilidades	D1	3	1	3	0	3	1	2	13	2	0	2	3	2	1	10	23
	D2	3	2	3	2	2	1	1	14	0	0	0	2	3	0	5	19
	D3	3	2	3	2	0	0	1	11	0	0	2	3	3	1	9	20
	D4	0	0	2	0	0	2	0	4	0	0	3	2	1	2	8	12
	D5	3	0	0	1	2	0	1	7	0	0	2	3	3	1	9	16
	D6	1	0	3	1	1	0	1	7	1	2	3	0	2	1	9	16
	D7	1	1	3	0	0	1		6	3	2	1	2	3	2	13	19
	D8	3	2	3	1	2	0	0	11	1	0	2	2	1	3	9	20
	T	17	8	20	7	10	5	6	73	8	6	17	29	26	15	72	
TO	23	15	34	10	10	15	10	TA	16	11	26	36	35	25	32		

Fuente: Elaboración propia

A continuación para la determinación de las estrategias a tener importancia, en el cuadro 4.58 se sintetizan los resultado del análisis DAFO, en donde se



sumaron los valores de cada cuadrante y se dividió entre la sumatoria total, determinando su nivel de importancia.

**Cuadro 4.58.** Variables principales de la matriz FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>F5.-</b> Amalgama de recursos naturales y culturales
<b>Oportunidades</b>	<b>O3.-</b> Inversión Nacional en proyectos
<b>Debilidades</b>	<b>D1.-</b> Deficiente planificación turística
<b>Amenazas</b>	<b>A4.-</b> Competencia de destinos turísticos

**Fuente:** Elaboración propia

### – ANÁLISIS ESTRATÉGICO

A través de la tabla valorativa se logra precisar que la investigación se ve reflejado en el cuadrante mini- maxi: donde se da una mayor incidencia de los factores de estudio, siendo este el de mayor ponderación correspondiendo a las oportunidades y debilidades por lo cual se generaran acciones o estrategias de reorientación a fin de minimizar las debilidades aprovechando las oportunidades. En sumo, las estrategias obtenidas mediante el análisis se consideraran y formaran parte del sistema de indicadores que contribuya a la toma de decisiones para el fomento del turismo sostenible en la provincia de Manabí.

Cuadrantes para el análisis estratégico

	<b>Oportunidad</b>	<b>Amenaza</b>
<b>Fortalezas</b>	Estrategia Ofensiva	Estrategia Defensiva
<b>Debilidades</b>	Estrategia de reorientación	Estrategia de supervivencia

### – PROBLEMA ESTRATÉGICO

Si se evita la competencia de destinos turísticos, teniendo en cuenta la deficiente planificación turística, aunque se disponga de amalgama de recursos naturales y culturales no podrá utilizarse plenamente la inversión nacional en proyectos turísticos.

### – SOLUCIÓN ESTRATÉGICA

Utilizando plenamente Amalgama de recursos naturales y culturales aprovechando la inversión nacional en proyectos turísticos se deben realizar

propuestas que posibiliten evitar la competencia de destinos turísticos y superar la deficiente planificación turística.

Por lo tanto para mitigar los impactos identificados anteriormente, se tomaran en cuenta las siguientes acciones:

- Consenso con los diferentes actores turísticos del sector público y privado para la implementación del sistema de indicadores para el fomento del desarrollo sostenible del sector turístico de la provincia de Manabí, con el objetivo de tomar decisiones a fin de mitigar los impactos generados por el turismo.
- Concientizar a la ciudadanía, mediante capacitaciones sobre el cuidado del ambiente, de los recursos naturales para que no sean contaminados ni deforestados. Esto evitaría la pérdida de la cubierta vegetal, la erosión, la deforestación y la utilización sostenible en cuanto al uso de agroquímicos.
- Fomentar programas de conservación y protección y rescate de la flora y fauna en conjunto con el Ministerio del Ambiente, a fin de minimizar efectos de extinción de ciertas especies.
- Se trabajara en conjuntos con los actores involucrados para la generación y recopilación de información que se requiera y que sean sintetizados a través del sistema de indicadores implantado.
- Crear alianzas estratégicas con otros sectores productivos que permitan la integración y participación del mismo, con el fin de generar nuevos productos y servicios turísticos.

## **4.2. FASE II. PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD**

En este apartado se hace una recopilación de una lista preliminar de indicadores de sostenibilidad turística, posterior a ello se lleva a cabo el criterio de expertos para determinar que indicadores son pertinentes para que fomenten el turismo sostenible en la provincia de Manabí.

### **4.2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD.**

La sostenibilidad turística se caracteriza por integrar cuatro pilares fundamentales que permiten llevar a cabo una pertinente gestión del turismo. Estos pilares de la sostenibilidad se enfocan en la responsabilidad e igualdad social, al bienestar económico y a la conservación ambiental del destino. Es de suma importancia determinar los principales indicadores de sostenibilidad turística, basado a través de la recopilación de las fuentes oficiales de organismos internacionales tales como la Comisión Europea, OMT que plantean una serie de indicadores de sostenibilidad para los destinos turísticos. En función de aquello, se cuenta con la lista preliminar de indicadores, destacándose los siguientes:

- Comisión Europea (2016). Sistema Europeo de Indicadores Turísticos – ETIS.
- Saeteros (2015). Selección de Indicadores para el monitoreo de la actividad turística en las Islas Galápagos- Ecuador.
- OMT (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos.

La lista de indicadores que propone el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos -ETIS de la Comisión Europea (2016), se presenta bajo los criterios de la sostenibilidad ambiental, social, económica y de la gestión del destino, fundamentadas en 43 indicadores básicos fundamentales para la supervisión y gestión eficaz de los destinos turísticos (Ver anexo 4)

Los indicadores que ha propuesto Saeteros (2015), para el monitoreo de la actividad turística en las Islas Galápagos- Ecuador (2015), se compone en torno a 40 indicadores para la sostenibilidad; entre ellos 12 indicadores corresponden para el Buen Vivir de la Comunidad Local; 8 indicadores permiten medir la satisfacción del visitante; 10 indicadores permiten garantizar la integridad de los ecosistemas de Galápagos y 10 indicadores de manejo general ya que es un Área Protegida Nacional. (Ver anexo 5)

Los Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos que propone la OMT (2005) en la guía práctica para destino turístico, se conforma por 29 indicadores, estableciéndose al alcance local. (Ver anexo 6)

A continuación se presenta una lista preliminar de indicadores sostenibles, que se establecieron en función de las listas de los indicadores sostenibles en destinos turísticos de la Comisión Europea (2016); Saeteros (2015) y OMT (2005) (Ver cuadro 4.59). Cabe destacar que están basados a los lineamientos de la OMT, el organismo rector que se encarga de velar el desarrollo sostenible del turismo y regular que todas las acciones encaminadas a la sostenibilidad se concrete.

**Cuadro 4.59.** Lista preliminar de Indicadores sostenibles

<b>INDICADORES</b>	
<b>GESTIÓN DE DESTINO</b>	– Porcentaje del destino con una estrategia / plan de acción de turismo sostenible en cuyo marco se haya consensado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación
	– Porcentaje de empresas/establecimientos del destino que utilizan un certificado/etiquetado voluntario verificado para las medidas medioambientales/de calidad/de sostenibilidad o RSE
	– Porcentaje de visitantes satisfechos con su experiencia general en el destino
	– Nivel de satisfacción de los turistas
	– Percepción de la relación calidad-precio
	– Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino
	– Porcentaje de satisfacción con los servicios turísticos.
	– Porcentaje de satisfacción con prácticas amigables con el ambiente
	– Porcentaje de Satisfacción con la infraestructura de servicios en los centros poblados
	– Valoración de características de Manabí
– Porcentaje de visitantes que declaran ser conscientes de los esfuerzos de sostenibilidad del destino	
<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>	– Volumen de los residuos producidos por el destino (toneladas por residente al año o al mes)
	– Volumen de residuos reciclados (porcentaje o por residente y año)
	– Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas) (por mes).
	– Porcentaje de aguas residuales del destino tratadas como mínimo a nivel secundario antes de la descarga
	– Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento.
	– Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y por día.
	– Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada)
– Porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aplicación en el destino de políticas que obligan a las empresas turísticas a minimizar la contaminación lumínica y acústica</li> <li>– Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día)</li> <li>– Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético.</li> <li>– Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos)</li> </ul>
<b>GESTIÓN ECONOMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año).</li> <li>– Porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima afluencia.</li> <li>– Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Porcentaje de turistas en sus diferentes características sociodemográficas</li> <li>– Número de turistas que pernoctan al mes</li> <li>– Gasto diario por turista (alojamiento, alimentación y bebidas, otros servicios)</li> <li>– Número total de llegadas de turistas (promedio, mensual, máximo)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– PIB de la industria turística</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Duración media de la estancia de un turista (noches)</li> <li>– Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo</li> </ul>
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Percepción de la comunidad sobre impactos del turismo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Comisión Europea (2016); Seteros (2015) y OMT (2005)

#### **4.2.2. ADAPTACIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS CON LOS INDICADORES POR ÁMBITOS DE LA SOSTENIBILIDAD**

Como parte fundamental de la investigación, se procede a sintetizar los principales problemas que afectan en la sostenibilidad del turismo en la Provincia de Manabí. El mismo que se elaboró una lista de problemas que fueron identificados a través de la aplicación de las entrevistas a los diferentes actores involucrados del sector turístico de Manabí y de las encuestas de satisfacción dirigidas a los visitantes. Por ello, el diseño del sistema de indicadores, debe ser un proceso constante, por lo que se requiere la revisión continua de los problemas y riesgos percibidos, en el listado preliminar (ver cuadro 4.60) se presenta los problemas que requieren atención inmediata y que abre la posibilidad de identificar nuevos problemas y formas de medir y evaluar.

**Cuadro 4.60.** Principales problemas por ámbito de sostenibilidad

<b>GESTIÓN DE DESTINO</b>	<b>AMBIENTALES</b>	<b>ECONÓMICOS</b>	<b>SOCIALES</b>
Políticas y prácticas de gestión ambiental en el turismo insostenible	Ineficiente gestión de desechos sólidos	Desconocimiento del flujo turístico	Molestias de la comunidad con el turismo
	Manejo inadecuado de aguas servidas	Deficiencia de datos hoteleros	
Deficiente planificación turística	Disponibilidad de agua de consumo humano	Desconocimiento del perfil del turista	Falta de accesibilidad
Insatisfacción turística	Impacto lumínico y acústico		
Información y comunicación inadecuada	Deficiencia energética	Desempleo turístico	Conservación del patrimonio cultural y natural en deterioro
	Erosión		
	Deforestación		
	Contaminación en las playas	Estacionalidad	

**Fuente:** Elaboración propia

Identificados los problemas que ameritan atención en Manabí y que son las principales falencias que impiden el desarrollo del turismo sostenible, se presenta a continuación la validación de los indicadores de sostenibilidad, estableciendo una correlación de problemas con indicadores para ver su incidencia en la sistematización de acuerdo al ámbito de la gestión de destino, del aspecto económico, sociocultural y ambiental para su posterior evaluación.

Para el buen entendimiento y comprensión, en el anexo 8 se encuentra la ficha de evaluación en donde se procedió a clasificar los problemas con relación a los indicadores identificados.

### **FASE III. DISEÑO DEL SISTEMA DE INDICADORES PARA EL FOMENTO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LA PROVINCIA DE MANABÍ**

La presente fase a desarrollarse tiene como fin diseñar el sistema de indicadores para el fomento del turismo sostenible en la provincia de Manabí, la misma que presenta una serie de actividades que permitirán seleccionar los indicadores pertinentes para la toma de decisiones en el destino; Además de la estructura de la propuesta basada en los cuatro ámbitos de la sostenibilidad, fundamentada con una serie de indicadores que permitirán sentar las bases en la planificación y gestión turística, indicando los medios de verificación y los responsables por cada indicador.

Una vez desarrollada las fases anteriores, se procede a seleccionar los indicadores pertinentes que conformaran el Sistema de indicadores.

### **4.2.3. EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD**

Los indicadores de sostenibilidad son muy importante dentro del destino, la misma que permite sentar las bases políticas y gubernamentales para tomar decisiones a fin de contribuir a la sostenibilidad de los territorios. Por ende los indicadores preseleccionados muestran con notoriedad la pertinencia y eficacia de los resultados ya que están avalados por organismos internacionales como la OMT y la Comisión Europea. En este apartado se evaluara su incidencia en el territorio, es decir aquellos indicadores que puedan ser utilizados y sintetizados en Manabí, viendo las características geográficas y de impactos que atañen en el territorio.

#### **4.2.3.1. MÉTODO DELPHY**

En este apartado, como punto de partida para la ejecución del Método Delphi en la investigación de su fase inicial, se procedió a elaborar un listado de personas posibles de cumplir con los requisitos para participar como experto en la selección de indicadores sostenibles en la provincia de Manabí:

1. Lic. Yamil Doumet Chilán - Docente investigador ESPAM MFL- carrera de Turismo.
2. Ing. Fernando Veloz Camejo - Docente investigador ESPAM MFL- carrera de Turismo.
3. Ing. Ney Moreira - Técnico Ambiental del GAD Municipal de Chone
4. Dr. Enrique Richard – Catedrático FLACAM – UNESCO.
5. Paul Villavicencio - Director de Fomento Productivo.
6. Ana María Vega – Directora de la carrera de Medio Ambiente de la ESPAM-MFL.
7. Ing. Isidro Antonio Rodríguez Looz - Director de Desarrollo Turístico del GAD Municipal del cantón Portoviejo.

Además, se evidencia información personal de su profesión de cada uno de ellos, en el siguiente cuadro 4.63:

**Cuadro 4.61.** Información profesional del grupo de expertos

N°	RESPONSABILIDAD	FORMACION ACADÉMICA	AÑOS DE EXPERIENCIA
1	Docente investigador ESPAM MFL- carrera de Turismo.	Magister En Turismo	16 años
2	Docente investigador ESPAM MFL- carrera de Turismo.	Máster en Gestión Turística Sostenible en Recursos y Destinos	3 años
3	Técnico Ambiental del GAD Municipal de Chone	Ingeniero en Medio Ambiente	9 años
4	Director de Fomento Productivo del Ministerio de Turismo	Superior	12 años
5	Catedrático FLACAM – UNESCO	Doctorado en Ecología	35 años
6	Directora de la carrera de Medio Ambiente de la ESPAM-MFL.	Maestría en procesos Agroindustriales	15 años
7	Director de Desarrollo Turístico del GAD Municipal del cantón Portoviejo.	Ing. en Administración de Empresas Turísticas	10 años

**Fuente:** Elaboración propia

Posterior a ello, se procedió realizar una valoración del nivel de experiencia que poseen, evaluando así los niveles de conocimiento, el cual se lo puede evidenciar en el Anexo 7. Continuamente se calcula el coeficiente de conocimiento o información (Kc), a través de la siguiente formula:

$$Kc = n (01)$$

Una vez evaluado el aspecto anterior, se procedió a realizar una segunda pregunta que permitió evaluar un grupo de aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación de tema, determinando los aspectos de mayor influencia a través de una tabla patrón, permitiendo así el cálculo del Coeficiente de argumentación de cada experto (Ver anexo 7), utilizando la siguiente formula:

$$Ka = a \quad n_1 = (n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6 + n_7)$$

En el anexo 7 se evidencia la obtención de los valores del coeficiente de conocimiento (Kc) y el coeficiente de argumentación (Ka); en el cuadro 4.64 se calcula el valor de coeficiente de competencia (K), la misma que se calcula utilizando la formula  $K = 0,5 (Kc + Ka)$ . Cabe destacar que este coeficiente permitirá determinar que expertos se tomaran en cuenta para trabajar en la investigación planteada.



**Cuadro 4.62.** Valor de coeficiente de competencia

Expertos	K
Lic. Yamil Doumet Chilan	$K = 0,5 (1.0+ 1.0) = 1.0$
Ing. Fernando Veloz	$K = 0,5 ( 0.9+ 0.9) = 0.9$
Ing. Ney Moreira	$K = 0,5 ( 0.8+ 0.7) = 0.75$
Dr. Enrique Richard	$K = 0,5 ( 1.0+ 1.0) = 1.0$
Ing. Paul Villavicencio	$K = 0,5 ( 1.0+ 1.0) = 1.0$
Ing. Ana María Vega	$K = 0,5 ( 0.6+ 0.8) = 0.7$
Ing. Isidro Rodríguez Loor	$K = 0,5 ( 0.8+ 0.8) = 0.8$

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente obtenido los resultados, se presentan en el cuadro 4.65 la valoración final de la manera siguiente:

- $0,8 < K < 1,0$  Coeficiente de Competencia Alto
- $0,5 < K < 0,8$  Coeficiente de Competencia Medio
- $K < 0,5$  Coeficiente de Competencia Bajo

**Cuadro 4.63.** Valoración final de la evaluación al grupo de expertos

Expertos	Coeficiente de Competencia Alto	Coeficiente de Competencia Medio	Coeficiente de Competencia Bajo
Lic. Yamil Doumet Chilan	1.0		
Ing. Fernando Veloz	0.9		
Ing. Ney Moreira		0.75	
Dr. Enrique Richard -	1.0		
Ing. Paul Villavicencio	1.0		
Ing. Ana María Vega		0.7	
Ing. Isidro Rodríguez Loor	0.8		

Fuente: Elaboración propia

En función de aquello, terminado el proceso de evaluación de conocimiento y experiencia de los expertos en cuanto al tema de la investigación, se determina que los expertos seleccionados se tomaron en cuenta para el Trabajo de Titulación, la misma que en función de la escala de valoración, 5 de siete expertos poseen competencia alta, mientras que los dos restantes poseen competencia media con una ponderación mayor de 0.7, y que de acuerdo a las reglas de este método, serán tomados en el proceso para la selección de indicadores de sostenibilidad que formaran parte del Sistema de Indicadores de desarrollo sostenible para el sector turístico en la provincia de Manabí.

Posterior de realizar la evaluación de competencias de cada experto, se le asigno la matriz de selección de indicadores,(ver anexo 8) que es la

compilación de las listas preliminares de que propone a OMT (2005), Saeteros (2015) y la Comisión Europea (2016). Cuyos resultados obtenidos en este proceso de evaluación permitieron generar las principales pautas para ver la incidencia de cada uno de ellos en el destino, de acuerdo al ámbito de la sostenibilidad y al mismo tiempo algunas observaciones por parte de los expertos en cuanto a la conformación sobre qué áreas o problemas en el destino se deben incrementar otros indicadores para su estudio (Ver cuadro 4.66).

**Cuadro 4.64.** Resumen de los indicadores evaluados por el grupo de expertos

	CRITERIOS	INDICADORES	E.1		E.2		E.3		E.4		E.5		E.6		E.7	
			APLICA		APLICA		APLICA		APLICA		APLICA		APLICA		APLICA	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE DESTINO	satisfacción del cliente	Política pública de turismo sostenible	X		X		X		X		X		X		X	
		Gestión sostenible del turismo en las empresas turísticas	X		X		X		X			X	X		X	
		Porcentaje de visitantes satisfechos con su experiencia general en el destino	X			X	X		X		X		X		X	
		Nivel de satisfacción de los turistas	X			X	X		X		X		X		X	
		Percepción de la relación calidad-precio	X		X		X		X		X		X		X	
		Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino	X			X	X		X			X	X		X	
		Porcentaje de satisfacción con los servicios turísticos.	X			X	X		X		X		X		X	
		Porcentaje de satisfacción con prácticas amigables con el ambiente	X		X		X		X			X	X		X	
		Porcentaje de Satisfacción con la infraestructura de servicios en los centros poblados	X			X	X		X		X		X		X	
		Valoración de características de Manabí	X			X	X		X			X	X		X	
GESTIÓN AMBIENTAL	Gestión de desechos sólidos	Información y comunicación		X	X		X		X		X			X	X	
		Volumen de los residuos producidos por el destino (toneladas por residente al año o al mes)		X	X		X		X			X	X		X	
		Volumen de residuos reciclados (porcentaje o por residente y año)		X	X		X		X			X	X		X	



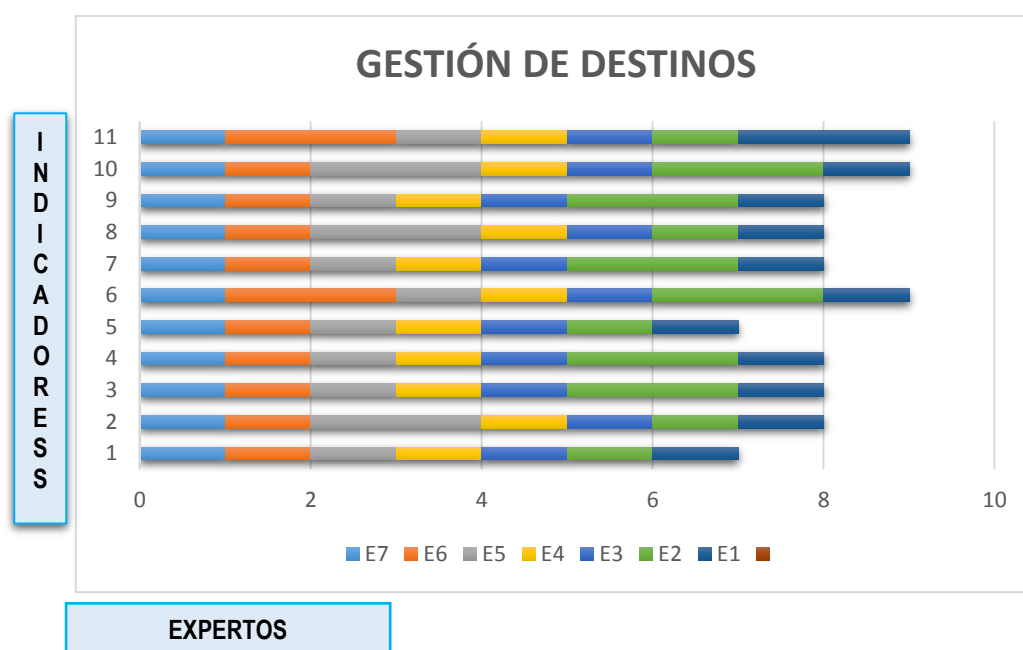
	Estadía	Duración media de la estancia de un turista (noches)	x			x	x		x		x		x
		Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual	x			x	x		x		x		x
	Empleo turístico	Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total	x	x		x	x		x		x		x
GESTIÓN SOCIAL	Satisfacción de la comunidad con el turismo	Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo	x	x		x	x			x	x		x
		Percepción de la comunidad sobre impactos del turismo	x	x		x	x		x		x		x
	Accesibilidad	Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos	x	x		x	x		x		x		x
		Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos	x	x		x	x		x		x		x
	Conservación del patrimonio cultural y natural	Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural	x	x		x	x		x		x		x

Fuente: Elaboración propia

Dentro de lo señalado se seleccionaron aquellos indicadores que sobre pasen del 7 en una escala del 1 a 10.

### Sección A: Gestión de Destinos

En este apartado se tomaron como referencia once indicadores de la lista preliminar expuesta anteriormente, de los cuales la valoración dada por los expertos es eficiente ya que sobre pasa la escala de 7 en adelante. La misma que se tomaran en cuenta los 10 indicadores planteados que contribuirán de manera sostenible en los procesos de la planificación del turismo de la provincia de Manabí, que permitirán mejorar la calidad turística del destino, dando pautas para solución de problemas adyacentes en cuanto a la política pública del turismo así como también la gestión sostenible de los establecimientos turísticos y algo sumamente importante que es la satisfacción de visitantes, que ellos son quienes determinaran si el servicio ofertado es de calidad y si la experiencia en el destino permitieron cumplir sus expectativas. (Ver gráfico 4.9)



**Gráfico 4.7.** Evaluación de los indicadores de gestión de destino

**Fuente:** Elaboración propia

Cabe destacar que el indicador que no se ha tomado en cuenta (Nivel de satisfacción de los turistas), tiene similitud en cuanto a la obtención de información que se genere con el otro indicador (Porcentaje de visitantes satisfechos con su experiencia general en el destino), lo cual no se toma en consideración el indicador siguiente:

- Nivel de satisfacción de los turistas.

### **Sección B: Gestión Ambiental**

En esta sección igual que la anterior se plantearon once indicadores ambientales y que de acuerdo a los expertos el nivel de aceptación son muy buenos, sin embargo uno de ellos consideraron que se deben tomar en cuenta otros indicadores que permitan el estudio de playas, de la naturaleza en este caso las áreas protegidas y sobre todo la deforestación.

En función de aquello se plantean otros indicadores como:

- 11.- Superficie de áreas protegidas por designaciones legales en la provincia de Manabí.
- 12.- Distribución de los visitantes en la superficie asignada / capacidad de carga física durante el día.

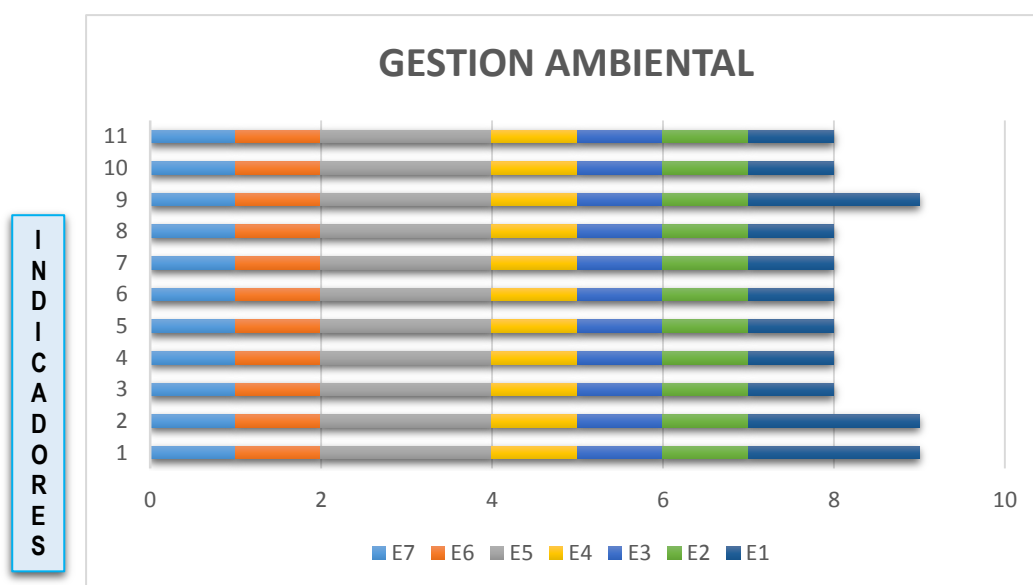
I3.- Erosión del sitio

I4.- Porcentaje de deforestación en la provincia de Manabí.

I5.- Número de playas que están en proceso para la certificación de Playa Limpias.

Ante lo señalado, de acuerdo a la pertinencia y del número de indicadores en estudio que se han establecido en la lista preliminar, de manera subjetiva se tomaran en cuenta 6 de 11 indicadores ambientales:

En total se suman 11 indicadores ambientales que permitirán tomar acciones y/o estrategias sostenibles a fin de ahorrar energía, llevara a cabo un adecuado manejo de desechos sólidos, así como también determinar el índice de deforestación en el destino, y por ultimo identificar las playas que están en proceso para la certificación de playas limpias. Todos estos aspectos considerados son de vital importancia tanto para el destino en sí y como para los visitantes, ya que generan beneficios de calidad de vida y de experiencias (Ver gráfico 4.10).



**EXPERTOS**

**Gráfico 4.8.** Evaluación de los indicadores de gestión ambiental

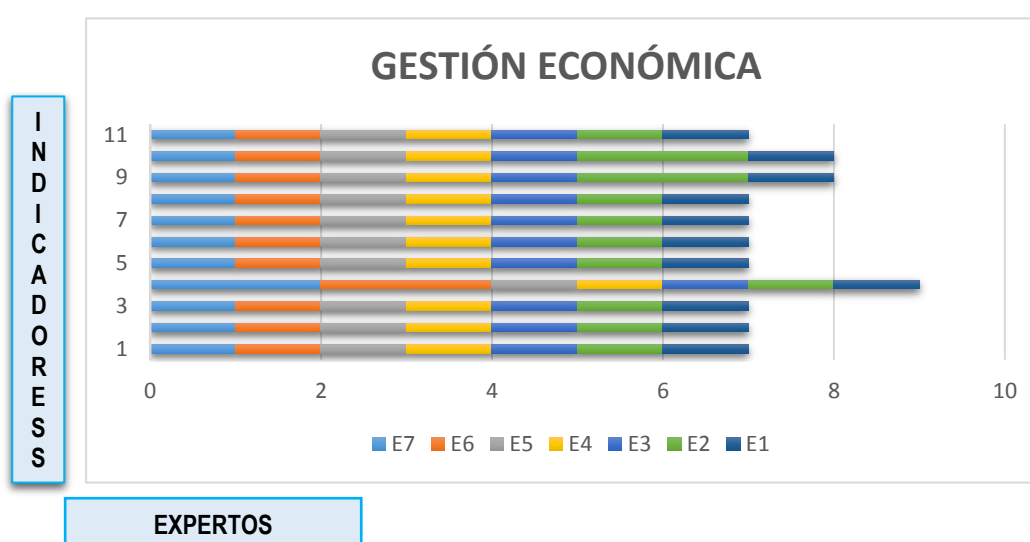
**Fuente:** Elaboración propia

De manera general los indicadores que no fueron seleccionados son los siguientes:

- I2. Volumen de residuos reciclados (porcentaje o por residente y año)
- I3. Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas) (por mes).
- I5. Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento.
- I.7. Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada)
- I9. Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día)
- I.11. Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos)

### Sección C: Gestión económica

En cuanto a esta sección, se tomaron en cuenta nueve de los once indicadores señalados, ya que presentan igual similitud en la generación de información aunque cumplan con el nivel de aceptación que sobrepasa del 7 en una escala del 1 al 10 de acuerdo la gráfica, se realizó un análisis exhaustivo de sus similitudes y se estableció que los indicadores seleccionados permitirán a los actores involucrados del sector público en Manabí a tomar decisiones en manera monetaria y fiscal de los recursos económicos exclusivos para el desarrollo del turismo y en función de aquello implantar estrategia que permitan la viabilidad económica en todos sus aspectos (Ver gráfico 4. 11)



**Gráfico 4.9.** Evaluación de los indicadores de gestión económica

**Fuente:** Elaboración propia

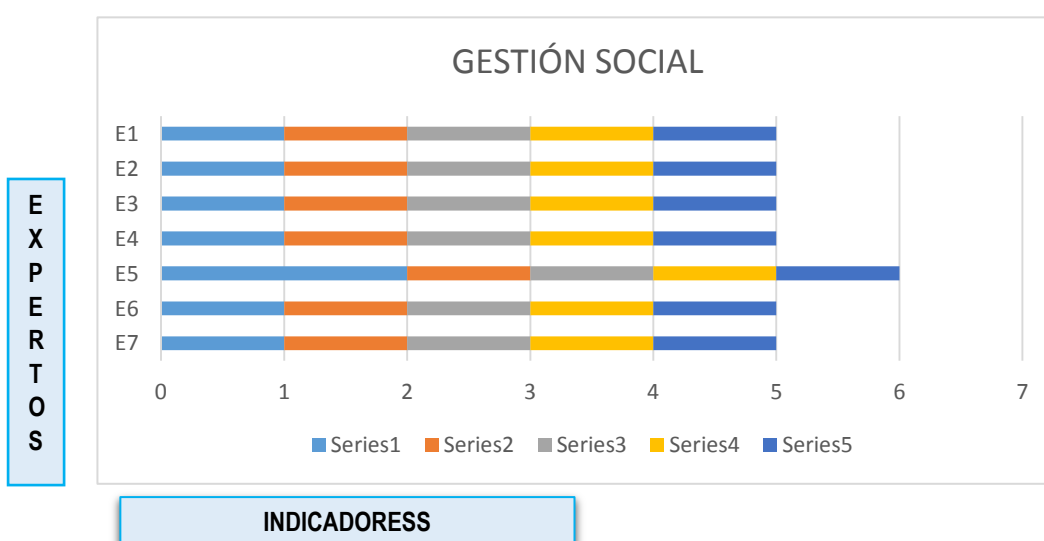
Los indicadores que no fueron seleccionados fueron los siguientes:

- I.7. Número total de llegadas de turistas (promedio, mensual, máximo)
- I.9. Duración media de la estancia de un turista (noches)
- I.10. Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual

### Sección D: Gestión social

De acuerdo a lo estipulado por los expertos en mención, en este apartado se tomarán en cuenta los 5 indicadores de gestión social, la misma que contribuirá de una mejor manera al entendimiento de comunidad-visitante en la provincia de Manabí. (Ver gráfico 4.12)

- Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo
- Percepción de la comunidad sobre impactos del turismo
- Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos
- Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos.
- Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural



**Gráfico 4.10.** Evaluación de los indicadores de gestión social

**Fuente:** Elaboración propia



Además por las observaciones realizadas por los expertos y el análisis subjetivo propio se consideran otros indicadores que servirán de soporte para el desarrollo de las actividades turísticas sostenibles entro de la provincia.

- I1.- Número de denuncias al año a la policía por atracos.
- I2.- Numero de eventos culturales que se lleven a cabo dentro de la provincia.
- I3.- Capacitación/Atención al cliente.

#### **4.2.4. REDACCIÓN DE INDICADORES**

El Sistema de Indicadores de Desarrollo Sostenible del sector turístico de la provincia de Manabí propuesto está compuesto por cuatro ámbitos y/o secciones de la sostenibilidad, 23 temas y/o criterios y 37 indicadores que se han planteado, la misma que cumplen las funciones de hacer comparaciones entre varios destino de Manabí, mostrando así la realidad y la principales problemáticas que afectan el desarrollo sostenible turístico. De tal manera que los indicadores seleccionados permiten con notoriedad la interpretación y valoración de la información que arrojen para llevar a cabo la toma de decisiones y así ejercer la rectoría de manera sostenible dentro de la planificación y gestión turística en Manabí.

Para el buen entendimiento de la propuesta del Sistema de indicadores se ejemplifica en la figura 4.6, que se presenta a continuación:

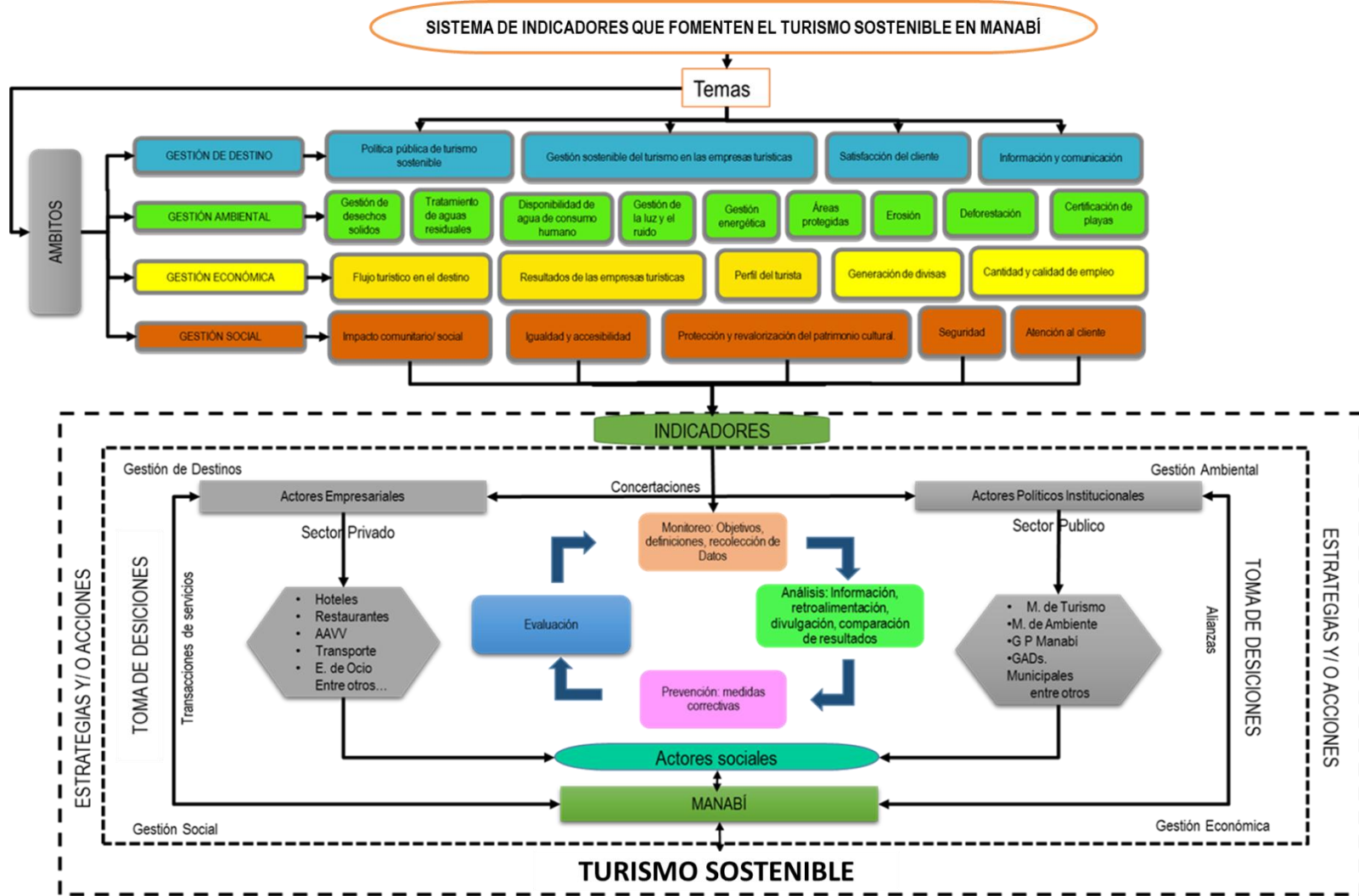


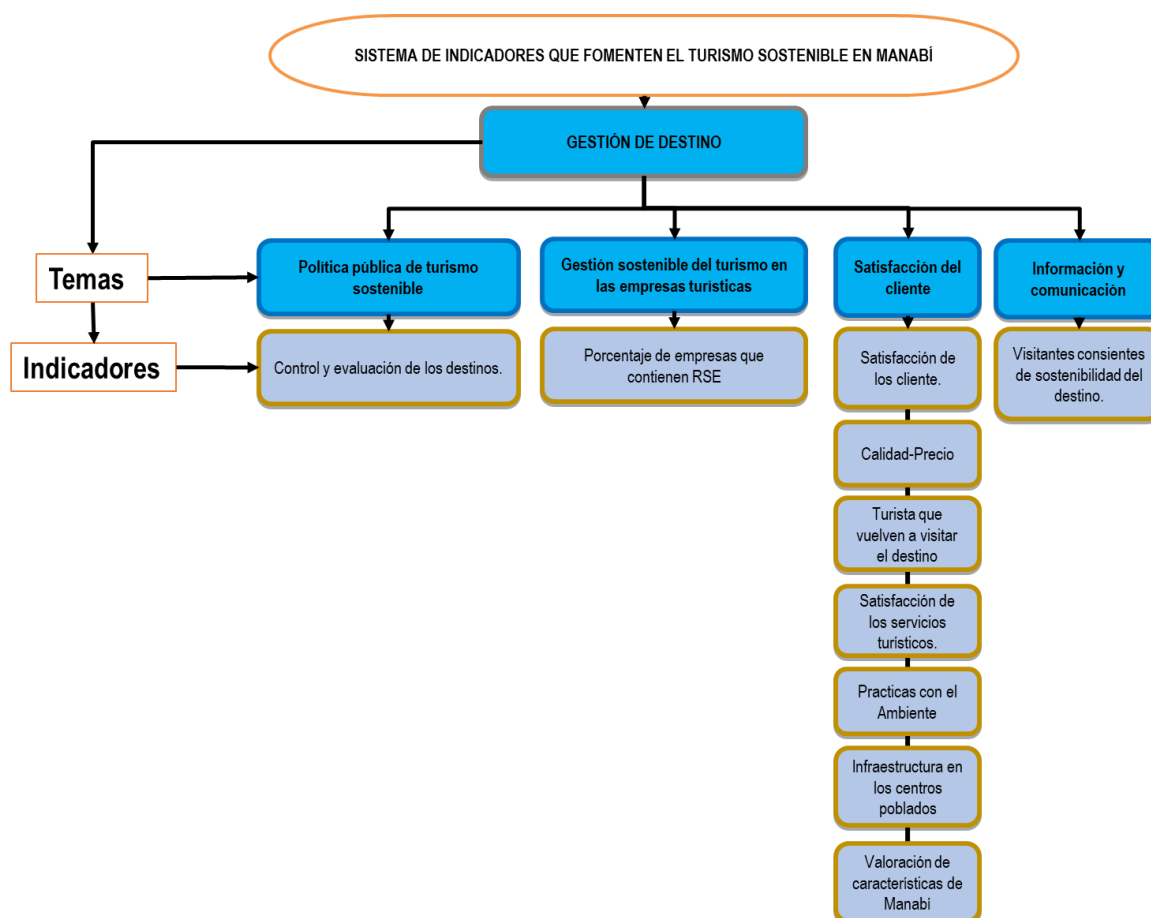
Figura 4.6. Propuesta del sistema de indicadores de desarrollo sostenible para el sector turístico de la provincia de Manabí

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores seleccionados se constituyen como punto inicial para medir la sostenibilidad del turismo en el Manabí, de esta manera permitirá el análisis y simplificación de manera oportuna la información obtenida, por ello el número de indicadores que constan en esta propuesta es de 37 indicadores, divididos en cuatros ámbitos y/o secciones. Cabe destacar que, los indicadores de sostenibilidad se encuentran plasmados a través de una ficha técnica que sintetiza la información de cada indicador, visualizando una breve descripción de cada uno de los indicadores, indicando el tiempo en el cual se va evaluar, los medios de verificación debidamente asentada con los responsables y las actividades pertinentes para el levantamiento de información.

#### 4.2.4.1. INDICADORES DE GESTIÓN DE DESTINOS

Desde el punto de vista de la gestión de destinos, los indicadores que están reflejados en el gráfico 4.7, están enfocados a la toma de decisiones dentro del sector público, lo cual permite implantar estrategias y/o acciones de gestión del turismo en Manabí.



**Figura 4.7.** Organigrama de la estructura de los indicadores de gestión de destino

A continuación, se presentan los indicadores sostenibles de gestión de destinos:

#### A.1. Política pública del turismo sostenible

Código	Indicador		
01. D.E.P.A	Porcentaje del destino con una estrategia / plan de acción de turismo sostenible en cuyo marco se haya consensuado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación		
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>	
Es de vital importancia que todos los cantones de la provincia de Manabí, cuenten con planes de desarrollo turístico y establezcan en su rectoría acciones permitientes que viabilicen la sostenibilidad y que esta se desarrolle en conjunto con los actores involucrados incluyendo a la comunidad local, para que sea participativo e integral.		1-5 años	
<b>Medios de Verificación</b>		<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
Informe de la planificación de los programas y proyectos ejecutados		Gobierno Provincial Departamentos / Jefaturas/ Direcciones Municipales de Turismo	Planes Estratégicos de desarrollo Turístico

#### A.2. Gestión sostenible del turismo en las empresas turísticas

Código	Indicador		
02.- E.C.A.C	Porcentaje de empresas/establecimientos del destino que utilizan un certificado/etiquetado voluntario verificado para las medidas medioambientales/de calidad/de sostenibilidad o (Responsabilidad Social Empresarial) RSE		
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>	
Este indicador analiza la parte empresarial del turismo, ya que se constituye como catalizador de sostenibilidad en estos establecimientos y ver su participación dentro de programas de certificación ecológica reconocidos a nivel nacional e internacional.		1 Año	
<b>Medios de Verificación</b>		<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
Catastro Turístico – Mintur Informe Técnicos		Ministerio de Turismo Zonal 4 de Turismo Gobierno Provincial	Registro de las empresas turísticas

#### A.3. Satisfacción del cliente

Código	Indicador		
03.-V.S.E.D	Porcentaje de visitantes satisfechos con su experiencia general en el destino		
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>	
Garantizar la satisfacción de los visitantes en el destino, ese el objetivo fundamental que se requiere para dinamizar la economía y generar plazas de trabajo, lo cual en conjunto con los actores involucrados sean privados y públicos se hayan logrado los objetivos planteados.		1 año	
<b>Medios de Verificación</b>		<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
Encuesta de evaluación de la calidad		Cámara de Turismo	Registros de la demanda

de servicios y productos ofertados	Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes Transportes Turísticos Turistas	turística
<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	
04. N.S.T.D	Percepción de la relación calidad-precio	
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>
Además de las experiencia en el destino en sus diferentes atracciones turísticas, la satisfacción del visitante con los atributos extrínsecos de los servicios y/o productos ofertados de la provincia de Manabí, es fundamental para conocer cual su impacto dentro del destino, si hay o no una inconformidad de la prestación de la servicios.		1 año
<b>Medios de Verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
Encuesta de evaluación de la calidad de servicios y productos ofertados Fotografías Videos	Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes Transportes Turísticos	Registros de la demanda turística

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	
05. P.R.C.P	Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino	
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>
Este indicador tiene como objetivo medir la demanda turística, a través del grado de satisfacción generada en el destino. De esta manera si han cumplidos sus expectativas seguros que retornan a la provincia a generar más experiencias y sobre todo incide en la ventaja de multiplicar la economía, de allí recae la importancia de hacer un seguimiento del número de turistas que retornen.		1 año
<b>Medios de Verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
Encuesta de evaluación de la calidad de servicios y productos ofertados	Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes Transportes Turísticos	Registros de la demanda turística

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	
06. P.T.V.D	Porcentaje de satisfacción con los servicios turísticos.	
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>
En conjunto con los actores públicos y privados del turismo, es necesario evaluar en nivel empresarial del el sector turístico, para determinar si la calidad de los servicios turísticos ofertados han cumplido con a cabalidad sus expectativas y que si no se han generado falencias durante el servicio.		1 año
<b>Medios de Verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
Encuesta de evaluación de la calidad de servicios y productos ofertados. Fotografías Videos	Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes Transportes Turísticos	Registros de la demanda turística

Código	Indicador	
07. P.S.S.T	Porcentaje de satisfacción con prácticas amigables con el ambiente	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
En esta parte, las organizaciones de gestión de destino tienen la oportunidad de generar actividades sostenibles, y que de esta manera este indicador examina el funcionamiento interno de las empresas y en que instancias incorporan los principios de la sostenibilidad en sus actividades.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Encuesta de evaluación de la calidad de servicios y productos ofertados	MINTUR MAE	Capacidad de carga turística. Identificación de las prácticas sostenibles

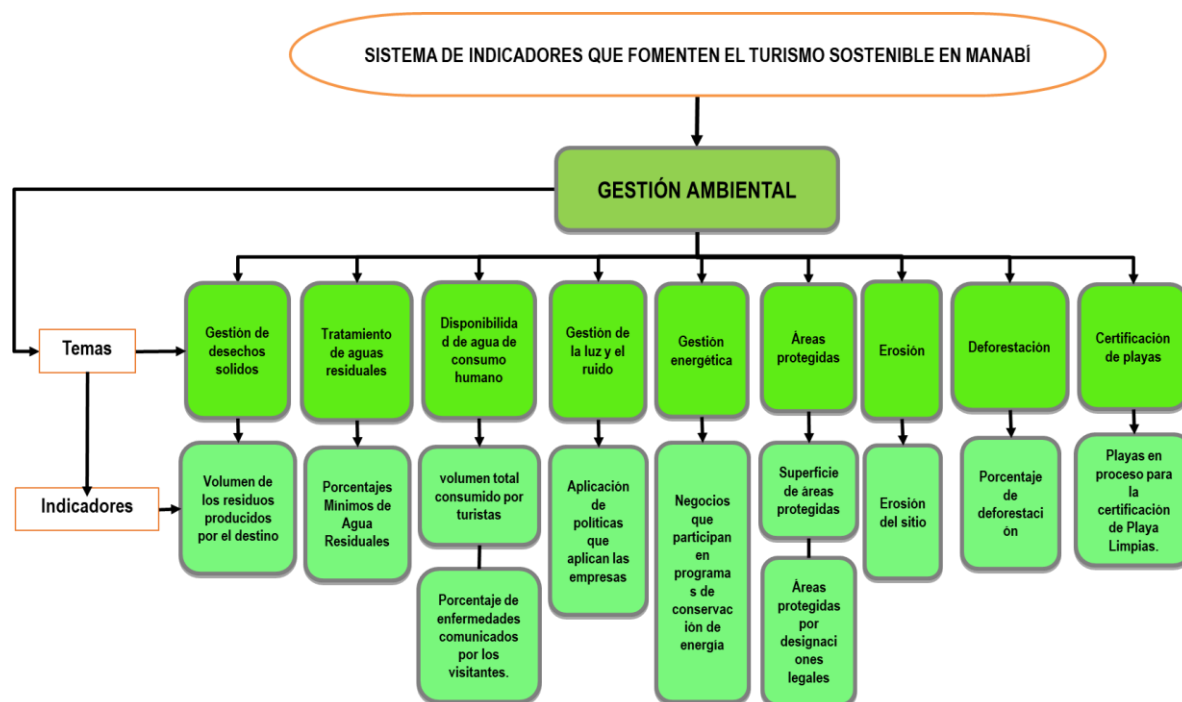
Código	Indicador	
08. P.S.P.A	Porcentaje de Satisfacción con la infraestructura de servicios en los centros poblados	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Este indicador, mide la calidad de los servicios en los diferentes centros y/o infraestructura de apoyo que es parte fundamental para el desarrollo del turismo en Manabí.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Encuesta de evaluación de la calidad de servicios y productos ofertados	MINTUR MAE Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes Transportes Turísticos	Capacidad de carga turística. Identificación de las prácticas sostenibles

#### A.4. Información y comunicación

Código	Indicador	
010. R.U.I.G	Porcentaje de visitantes que declaran ser conscientes de los esfuerzos de sostenibilidad del destino	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
En este apartado, los gestores públicos y privado del turismo, tiene como oportunidad de concientizar a los visitantes y orientarlos hacia los principios de la sostenibilidad y dar ventajas muy significantes a las empresas turísticas través de materiales promocionales. Cabe destacar que la información que se imparta vinculadas a la educación ambiental sea pertinente, veras y precisas y que la comunicación sea sistemáticamente mediante información promocionales de los gestores turísticos y de otras organizaciones.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Encuesta de evaluación de la calidad de servicios y productos ofertados Sugerencias / reclamos	MINTUR Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes Transportes Turísticos	Capacidad de carga turística. Identificación de las prácticas sostenibles

#### 4.2.4.2. INDICADORES DE GESTIÓN AMBIENTAL

Estos indicadores se presentan en la manera de indagar las principales problemáticas que afectan e impiden la sostenibilidad en Manabí y que su aporte es de vital importancia para tomar acciones a favor del desarrollo sostenible del turismo en el destino, (ver figura 4.8).



**Figura 4.8.** Organigrama de la estructura de los indicadores de gestión ambiental.

Fuente: Elaboración propia

#### B.1. Gestión de desechos sólidos

Código	Indicador	
01. X.L.N.G	<b>Volumen de los residuos producidos por el destino (toneladas por residente al año o al mes)</b>	
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>
En cual destino turístico, las actividades turísticas generan una gran cantidad de residuos sólidos. Por ello, la reducción de los residuos sólidos incide de manera directa a nivel de destino y de gestión empresarial del sector privado con acciones y/o programas que incentiven a reutilizar e innovar estos desechos para minimizar impactos.		1 año
<b>Medios de Verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
Informe de estadísticas de gestión Integral de Residuos Sólidos	Ministerio de Ambiente Programa Nacional de Gestión Integral de desechos sólidos. Gobierno Provincial	Planes Estratégicos de desarrollo Turístico Actualización de COOTAD Municipales

## B.2. Tratamiento de aguas residuales

Código	Indicador	
02. H.J.O.R	Porcentaje de aguas residuales del destino tratadas como mínimo a nivel secundario antes de la descarga	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Al ser el turismo un fenómeno socioeconómico genera gran afluencia de visitantes en los destinos y esto intensifica a la presión que soportan las plantas de tratamiento de agua residuales. Por ende, este es un factor crítico para los espacios naturales como playas, ríos y cascadas porque es allí donde se desarrolla el turismo como tal. Este aspecto de gran relevancia para la contaminación puede causar problemas perjudiciales que pueden afectar a la salud de los visitantes y sobre todo al medio ambiente y de la misma manera puede generar una imagen negativa del destino.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Informe de estadísticas de Información ambiental económica	INEC Gobierno Provincial Ministerio de Ambiente Gobiernos Municipales Secretaría del Agua	COOTAD's Municipales Censo de Información Ambiental económica

## B.3. Disponibilidad de agua de consumo humano

Código	Indicador	
03. Z.D.A.T	Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y por día	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Este indicador indica el consumo de agua generado por los visitantes en el destino. Por ello, los gestores del turismo en conjunto con la empresas turísticas y otras entidades gubernamentales, se ven en la responsabilidad de llevar a cabo acciones que permitan analizar la información e implantar estrategias sostenibles que velen por la seguridad de los visitantes.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Informes técnicos de gestión del agua	INEC Secretaría del Agua	Estadísticas ambientales

Código	Indicador	
04. D.F.J.Y	Porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia.	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
La calidad de agua para el consumo humano es un factor importante para la seguridad alimentaria e hidratante para todos en general, sobre todo para los turistas que llegan a Manabí.		6 meses
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Reportes mensuales de salud	Ministerio de Turismo Ministerio de Salud Pública Hospitales Centro de Salud	Registro de las principales causas de enfermedades

## B.4. Gestión de la luz y el ruido

Código	Indicador	
05. V.C.N.T	Aplicación en el destino de políticas que obligan a las empresas turísticas a minimizar la contaminación lumínica y acústica	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
En las áreas naturales, la contaminación lumínica y acústica es un aspecto muy importante a considerar, debido a que genera molestias a las		1 año



comunidades locales, a la flora y fauna silvestre. Lo cual se deben incluir en los planes de desarrollo turístico, políticas de iluminación en las áreas naturales que minimicen las molestias causadas.		
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Informe técnicos	Gobierno Provincial Ministerio de Ambiente Ministerio de Turismo	Registros de los establecimientos turísticos

### B.5. Gestión energética

Código	Indicador	
06. T.O.S.Z	Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético.	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Se han de plantear estrategias de conservación energética en los diferentes sectores de gestión de destino y la adaptación e innovación de las políticas públicas para el uso eficiente de la energía.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Programas de conservación	Ministerio de Energía y Recursos no Renovables	Registros de los establecimientos turísticos

### B.6. Áreas protegidas

Código	Indicador	
07. V.A.R.U	Superficie de áreas protegidas por designaciones legales en la provincia de Manabí	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Las áreas de conservación ambiental es un componente clave del producto turístico del destino. En ella, garantiza las sostenibilidad de las áreas naturales que se encuentran en proceso de deterioro por diferentes causas antrópicas, además le da un valor agregado a la imagen que tiene el destino y resulta más atractiva para el visitante.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
PDOT Provincial Informes técnicos	Gobierno Provincial Ministerio de Ambiente Ministerio de Turismo	Identificación de las áreas de conservación

Código	Indicador	
08. E.N.M.A	Distribución de los visitantes en la superficie asignada / capacidad de carga física durante el día.	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Este indicador mide la capacidad máxima de visita que se pueden hacer durante el día en las áreas de conservación ambiental.		6 meses
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Informes Técnicos Estudios de capacidad de carga Registro de visitantes Fotografías	Ministerio de Ambiente Ministerio de Turismo	Control de la capacidad de carga en los atractivos turísticos

### B.7. Erosión

Código	Indicador	
09. T.U.R.I	Erosión del sitio	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Uno de los problemas que enfrenta Manabí, es la erosión del suelo, esta se debe a múltiples factores uno de ellos, es la deforestación así como		1 año

también la actividad agrícola, ganadera que son actividades cotidianas pero son la causantes este gran impacto y que con el tiempo vuelve infértil el suelo y es un aspecto negativo en el destino y la vuelve menos atractiva para los visitantes.		
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Informes técnicos de planificación y gestión Fotografías Videos	Gobierno Provincial Ministerio de Ambiente	Identificación de las áreas

## B.8. Deforestación

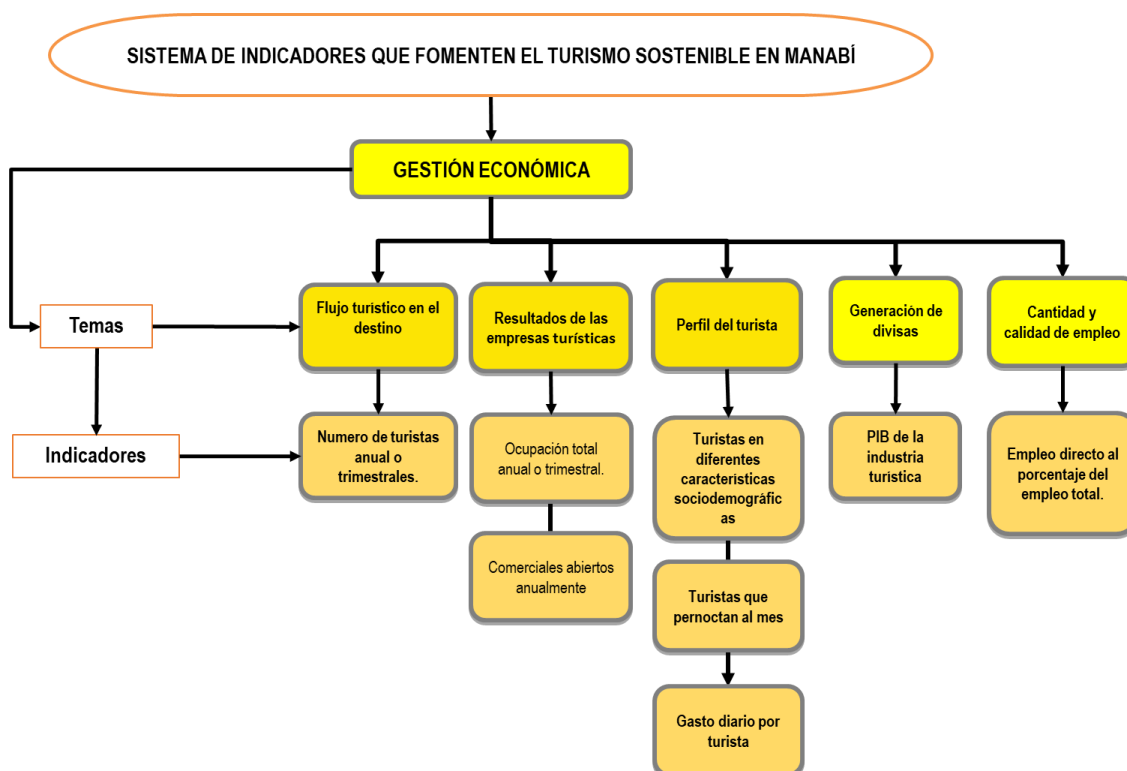
Código	Indicador	
010. T.R.A.V	Porcentaje de deforestación en la provincia de Manabí	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Una cruda realidad con la que se enfrenta la provincia es la deforestación, la extensión de terrenos deforestados evidencia la falta de concientización de la población local. Este indicador muestra el progreso del destino que permitan implantar políticas y/o programas de reforestación para mitigar eventos adversos y así contribuir con la sostenibilidad en el destino.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Informes técnicos de planificación y gestión Fotografías Videos	Gobierno Provincial Ministerio de Ambiente	Identificación de las áreas

## B.9. Certificación de playas

Código	Indicador	
011. J.O.P.R	Número de playas que están en proceso para la certificación de Playa Limpias.	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Actualmente las organizaciones internacionales de diferentes índoles que apoyan y promueven la conservación y protección de los recursos naturales, otorgan certificaciones ambientales , entre ella Playas Limpias y como Manabí es un destino de sol y playa se está promoviendo con esta certificación la participación en sus tres niveles de gobierno para brindar información pertinente de las playas y que de esta manera no genere incertidumbre en cuanto a su uso y que los visitantes gozen responsablemente de las actividades turísticas y que sus expectativas de visita en el destino sean mayores.		2 años
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Registro de visitantes Fotografías Videos	Ministerio de Turismo Ministerio del Ambiente	Identificación y registro de las playas

#### 4.2.4.3. INDICADORES DE GESTIÓN ECONÓMICA

Los indicadores de gestión económica, permiten analizar la contribución del turismo que se está llevando a cabo a fin de contribuir de manera sostenible la economía en el destino. A continuación se sintetiza la información en el gráfico 4.9.



**Figura 4.9.** Organigrama de la estructura de los indicadores de gestión económica.

**Fuente:** Elaboración propia

#### C.1. Flujo turístico en el destino

Código	Indicador	
01. Q.Y.C.S	Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año)	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
El alza de la demanda de visitantes es muy importantes para la sostenibilidad económica en el destino, entre más demanda es mayor la generación de fuentes de ingresos, más empleo. Por ello, hacer un seguimiento de los turistas es fundamental que ayuda a hacer un control de sus gastos y entre más elevados, más eficientes será el destino en la generación de divisas.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades

Boletines de estadísticas turísticas	Zonal 4 de Turismo Gobierno Provincial Departamentos / Jefaturas/ Direcciones Municipales de Turismo	Registro de la demanda turística
--------------------------------------	--	-------------------------------------

## C.2. Resultados de las empresas turísticas

Código	Indicador		
02. G.T.S.E	Porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima afluencia.		
Breve descripción del Indicador		Tiempo	
Este indicador mide la tasa de ocupación mensual o trimestral que registra los establecimientos de alojamiento en el destino e indica la rentabilidad económica a través del margen de los beneficios obtenidos por la comercialización de sus servicios y/o productos dentro de la industria hotelera.		1 año	
Medios de Verificación		Responsables	Actividades
Catastro Turístico – Mintur Encuesta de ocupación Informe Técnicos		Ministerio de Turismo Zonal 4 de Turismo Hoteles Restaurantes	Registro de las empresas turísticas

Código	Indicador		
03. V.O.E.C	Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año		
Breve descripción del Indicador		Tiempo	
Dentro de la gestión turística de Manabí, es fundamental llevar a cabo un registro de las empresas turísticas que operan normalmente en sus actividades. Este indicador indica la operacionalización y sistematización de datos en los procesos de planificación y gestión turística del destino.		1 año	
Medios de Verificación		Responsables	Actividades
Encuesta de evaluación de la calidad de servicios y productos ofertados Informes técnicos		MINTUR Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes Transportes Turísticos	Registro de las empresas turísticas

## C.3. Perfil del turista

Código	Indicador		
04. F.T.A.S	Porcentaje de turistas en sus diferentes características sociodemográficas		
Breve descripción del Indicador		Tiempo	
Este indicador analiza el estudio de la demanda turística que visita la provincia de Manabí, cuales son gustos, sus preferencias y en función de aquello segmentarlos por clúster para analizar el nivel socioeconómico en el que se encuentran y poder ofrecer los servicios y/o productos a fin de satisfacer sus necesidades.		1 año	
Medios de Verificación		Responsables	Actividades
Encuestas sociodemográficas del visitante Fotografías Videos		Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes	Identificación del perfil del turista

	Transportes Turísticos	
--	------------------------	--

Código	Indicador	
O5. U.I.N.O	Número de turistas que pernoctan al mes	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Las pernoctaciones en el destino son las que generan más ingreso, entre más larga es su estadía más rentable es. Por ello, este indicador es útil para llevar a cabo un seguimiento de ese aumento de pernoctaciones.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Informe técnicos	Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes Transportes Turísticos	Registros de la demanda turística

Código	Indicador	
C6. Z.U.R.E	Gasto diario por turista (alojamiento, alimentación y bebidas, otros servicios)	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Este indicador analiza las fluctuaciones del consumo que realiza los visitantes en el destino, lo que indica que entre mayor sea el gasto, la generación de divisas es más congruente y por lo tanto el indicador expuesto de gran utilidad y se pueda dar un seguimiento continuo para analizar sus varianzas y determine una adecuada planificación y gestión turística, que contribuyan a la sostenibilidad económica de la provincia		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Encuestas sociodemográficas del visitante Fotografías Videos Encuestas de satisfacción turística	MINTUR Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Agencias de Viajes Transportes Turísticos	Encuesta de satisfacción socioeconómica

#### C.4. Generación de divisas

Código	Indicador	
07. S.R.I.P	PIB de la industria turística	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
La importancia de la economía de un destino a través del turismo, genera un potencial de fuente de divisas a través de la suma generada del valor bruto de las industrias. El cual, este indicador indica en porcentaje el total equivalente de los ingresos generados en un determinado año bajo los parámetros internacionales en concordancia con cuentas económica nacional.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Encuesta de evaluación de la calidad de servicios y productos ofertados	MINTUR GPM	Estadística económica

#### C.5. Cantidad y calidad de empleo

Código	Indicador	
08. B.M.K.S	Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total	

Breve descripción del Indicador		Tiempo
Otros del os contribuyentes generadores de la economía de un destino, es la generación de empleo, que alude a la integración de la comunidad local en múltiples áreas de trabajo y que sobresale la capacitación y formación para brindar servicios con calidad y calidez. Este indicador no solo mide las plazas de trabajo que se generen a más de aquello mide la calidad del empleo		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Entrevistas Fotografías	Zonal 4 de Turismo Gobierno Provincial Departamentos / Jefaturas/ Direcciones Municipales de Turismo	Tasa de participación en la industria turística

#### 4.2.4.4. INDICADORES DE GESTIÓN DE SOCIAL

Los indicadores sociales que se muestran a continuación en el gráfico 4.10, indican los impactos que tiene el turismo en la comunidad local y en el patrimonio cultural del destino.

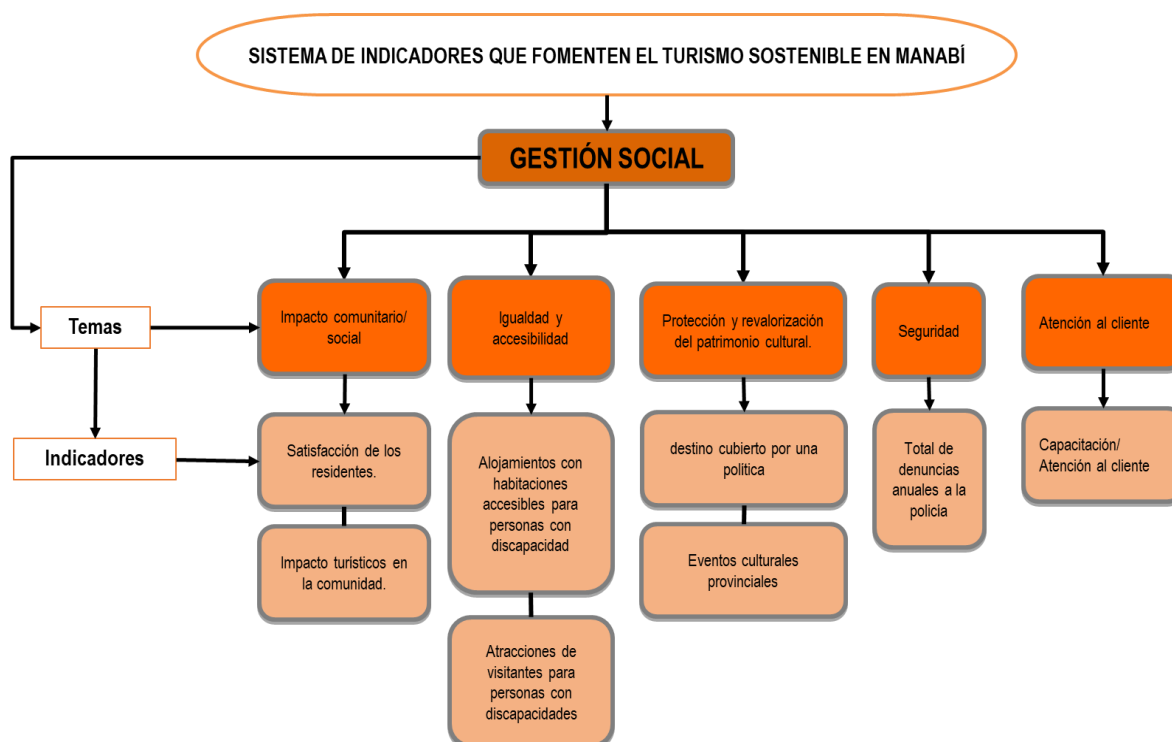


Figura 4.10. Organigrama de la estructura de los indicadores de gestión social.

Fuente: Elaboración propia

## D.1. Impacto comunitario/ social

Código	Indicador	
01. E.E.R.U	Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
El indicador de satisfacción de la comunidad es de vital importancia dentro de la sostenibilidad del turismo. Este indicador analiza que cambios han producido en el destino, si el nivel de satisfacción de los residentes con los turísticas es favorable o no e incidir de manera directa en la toma de decisiones para prevenir impactos e implantar estrategias para abordarlos dentro de la planificación turística.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Encuestas de satisfacción de los residentes	Zonal 4 de Turismo Gobierno Provincial Departamentos / Jefaturas/ Direcciones	Porcentaje de la satisfacción de los residentes

Código	Indicador	
02. B.H.R.Z	Percepción de la comunidad sobre impactos del turismo	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Uno de los desafíos con el que se enfrenta la comunidad para el logro de la sostenibilidad turística en el destino es su percepción con el turismo, deben ser la ejecución de programas y proyectos que fomenten a la participación y e integración con la comunidad local, que a través del proceso, tomen decisiones que permita solucionar problemáticas que impiden su desarrollo y sobre todo las aportaciones económica que genera esta actividad.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Catastro Turístico – Mintur Informe Técnicos	Ministerio de Turismo Zonal 4 de Turismo Gobierno Provincial Departamentos / Jefaturas/ Direcciones Municipales de Turismo Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Universidades	Proyectos de participación e integración de la comunidades

## D.2. Igualdad y accesibilidad

Código	Indicador	
03. O.L.M.E	Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Medir la accesibilidad para las personas con capacidades especiales es un punto importante para el desarrollo sostenible del turismo en el destino. Hacer un seguimiento de todas las empresas turísticas de alojamiento que se preocupan por aquellas personas que tienen este tipo de capacidad ayuda sobre esta necesidad en sus instalaciones y sobre todo a la satisfacción del visitante.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Encuestas de identificación de las	Cámara de Turismo	Identificación y registro

facilidades en los hoteles. Fotografías Videos	Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Universidades	de los establecimientos hotelera con accesibilidad
--	---	---

Código	Indicador	
04. T.O.S.G	Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos.	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Este indicador fomenta a hacer u seguimiento en todas las atracciones turísticas si cuentan con las facilidades y señaléticas adecuadas para personas con discapacidad. Lo que indicar al estudiar a los turistas, se conocerá cuál es su nivel de satisfacción con la accesibilidad que ofrece en el destino, se obtendrá información pertinente.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Fotografías Videos	MINTUR MAE	Identificación de las atracciones turísticas con accesibilidad

### D.3. Protección y revalorización del patrimonio cultural.

Código	Indicador	
05. W.C.N.Y	Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Desarrollar e Implantar una política de conservación y valorización del patrimonio cultural de la provincia es muy importante, que se identifique y las principales problemáticas que afectan al patrimonio cultural de Manabí y así aplicar estrategias que fortalezcan la identidad cultural y mantenerla en el tiempo		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Informe técnicos Fotografías Videos	Gobierno Provincial Departamentos / Jefaturas/ Direcciones Municipales de Turismo Universidades	Planes Estratégicos de desarrollo Turístico Programas de la revalorización de la identidad cultural

Código	Indicador	
06. Z.A.G.M	Numero de eventos culturales que se lleven a cabo dentro de la provincia.	
Breve descripción del Indicador		Tiempo
Este indicador indica realizar un sondeo de las manifestaciones culturales que se realizan en el destino como fomento del rescate de la identidad cultural de cada pueblo y realizar encuestas como medio para conocer su satisfacción con el turismo y que tan es importante como para la revalorización de la identidad cultura del destino.		1 año
Medios de Verificación	Responsables	Actividades
Fotografías Videos Informe técnico	Gobierno Provincial Departamentos / Jefaturas/ Direcciones Municipales de Turismo Universidades	Lista de los eventos culturales que se desarrollan

### D. 4.Seguridad



<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	
07. L.Y.E.F	Número de denuncias al año a la policía por atracos	
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>
Garantizar la satisfacción y seguridad de los turistas en el destino es prioridad y responsabilidad de los gestores turísticos a fin de brindar un entorno de vacaciones seguro. Este indicador analiza los niveles de delincuencia contra los turistas y de los turistas hacia los residentes para tomar medidas pre cautivas y que no afecten relativamente s a la población local y sobre todos que no afecte la imagen del destino.		1 año
<b>Medios de Verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
Informes técnicos	Policía Nacional	Reporte mensuales de atracos y/o denuncias

#### D.5. Atención al cliente

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	
08. C.Y.N.U	Capacitación/ Atención al cliente	
<b>Breve descripción del Indicador</b>		<b>Tiempo</b>
En el turismo, la cordialidad y apego hacia los turistas por parte del personal que labora en la industria turística, es la mejor carta de presentación que puede tener y que el nivel de formación que poseen en el turismo, harán de la experiencia del visitante más comfortable. Este indicador señala cuan capacitados se encuentran los gestores turísticos y que si los turistas están satisfechos por la información brindada.		1 año
<b>Medios de Verificación</b>	<b>Responsables</b>	<b>Actividades</b>
Registro de visitantes Fotografías	Ministerio de Turismo Zonal 4 de Turismo Gobierno Provincial Departamentos / Jefaturas/ Direcciones Municipales de Turismo Cámara de Turismo Asociación de Hoteleros Hoteles Restaurantes Universidades	Practicas sostenibles Capacitación Turística

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Se presenta a continuación las conclusiones y recomendaciones del Sistema de Indicadores de desarrollo sostenible para el sector de la provincia de Manabí.

### **5.1. CONCLUSIONES**

- A través del diagnóstico situacional de la provincia de Manabí, se logró identificar las principales problemáticas que afectan al territorio, lo cual se atribuye a una deficiente planificación y gestión turística en el destino causando una serie de impactos negativo que impiden en el desarrollo sostenible del turismo; se realizó un análisis a través de la matriz DAFO, el cual, se logró precisar que la investigación se ve reflejada en el cuadrante mini- maxi: donde se da una mayor incidencia de los factores de estudio, siendo este el de mayor ponderación correspondiendo a las oportunidades y debilidades por lo cual se generaron acciones o estrategias de reorientación a fin de minimizar las debilidades aprovechando las oportunidades.
- Los indicadores de sostenibilidad seleccionados, fueron el resultado de la recopilación y análisis de los indicadores que presenta la Comisión Europea (2016), Saeteros (2015) y OMT (2005). Para su validación de los indicadores que conformaron el sistema de indicadores, se procedió a evaluarlo a través del método Delphi; se procedió a realizar una evaluación de conocimiento y experiencia en el tema, a un grupo de expertos, en total siete expertos fueron sometidos a este proceso y que su nivel de experiencia y conocimiento en el tema fueron seleccionados para evaluar la lista de indicadores que conformaría el sistema de indicadores para el fomento del turismo sostenible en la provincia de Manabí.
- A través de la evaluación de criterios de expertos, fueron seleccionados 37 indicadores, enfocados a 4 principios como es la gestión de destino, ambiental, económica y social. El cual, los indicadores seleccionados permiten de manera oportuna la interpretación y valoración de la información que se genere para la toma de decisiones y así ejercer la

rectoría de manera sostenible dentro de la planificación y gestión turística en Manabí.

Además se logró identificar que la provincia de Manabí no cuenta con un sistema de indicadores que fomente el turismo sostenible en la provincia de Manabí, por lo que los resultados del trabajo de titulación constituyen como una herramienta fundamental para la gestión de destinos y pueda ser objeto de disertación para futuras investigaciones.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere a las entidades competentes como el Gobierno Provincial de Manabí y GADs cantonales como organismos rectores en la provincia tomen en consideración la propuesta del sistema de Indicadores que fomenten el turismo sostenible en la provincia de Manabí; el cual su proceder metodológico se plasma de forma clara para su aplicación, permitiendo generar la toma de decisiones a fin de contribuir a la sostenibilidad del destino.
- Por otra parte, se sugiere a los gestores y actores locales, empresarios y comunidad fortalecer los vínculos interinstitucionales para seguir aplicando proyectos y procesos de gestión turística eficiente para diversificar la oferta de la provincia de Manabí y contribuir de manera oportuna a la satisfacción de los visitantes.
- Se recomienda el apoyo de entidades gubernamentales como GAD Municipal, MINTUR a la empresa privada con la ejecución de programas y proyectos que permitan aprovechar y potenciar las fortalezas que posee Manabí; de la misma manera, la mejora de la calidad de los servicios turísticos ofertados, atraerá y sobre todo generará satisfacción y fidelización de los turistas en el destino.
- Se aconseja a los GADs cantonales, actualizar el inventario turístico, para así brindar mayor información a los que se interesen en conocer los atractivos turísticos; además de llevar a cabo una adecuada planificación del destino a través de la creación de un Plan de Desarrollo Turístico Local

- Al Departamento de Turismo y empresas turísticas, realizar monitoreo constante al turista para poner en consideración el criterio de estos y mejorar en base a sus necesidades y observaciones del sector e infraestructura y promoción turística de la provincia de Manabí.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (2007). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. -- México: Trillas, 2006. 116. p. 107-110. ISBN 968-24-7644-5 1. Turismo. I. t. II. Ser. Recuperado de <http://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/11/Conceptualizaci%C3%B3n-origen-y-evoluci%C3%B3n-del-turismo-de-Miguel-Acerenza-PDF.pdf>
- Alcaldía mayor de Bogotá (2015). *Procedimiento planeación estratégica y operativa. Código PR-042*. Recuperado de [http://www.ipes.gov.co/images/informes/SDE/PR-042\\_PLANEACION ESTRATEGICA\\_Y\\_OPERATIVA.pdf](http://www.ipes.gov.co/images/informes/SDE/PR-042_PLANEACION ESTRATEGICA_Y_OPERATIVA.pdf)
- Andalucía Solidaria (2017). *Antonio Retamero con la campaña 'Andalucía Solidaria con Ecuador': "La recuperación será muy lenta"*. Recuperado en 25 de octubre de 2017, de <http://www.andaluciasolidaria.org/noticias/item/735-antonio-retamero-la-recuperacion-sera-muy-lenta-aunque-las-provincias-de-manabi-y-esmeraldas-de-ecuador-tienen-importantes-recursos-turisticos>
- Andrade, J (2010). Turismo en el Ecuador, Una mirada global desde la geografía turística. p.64.:5.:6.:7. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5475/T-PUCE-5703.pdf?sequence=1>
- Asamblea general de las Naciones Unidas [ONU]. (2017). *Desarrollo sostenible*. Recuperado de <http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2008). *Capítulo séptimo Derechos de la naturaleza, Artículo 71. Registro Oficial # 449*
- Asociación de Municipalidades Ecuatoriana s.f. La planificación operativa <https://plataformamunicipal.ame.gob.ec/recursos/descarga/FacturacionElectronica/6.%20Planificaci%C3%B3n%20Operativa/Planificaci%C3%B3n%20Operativa.pdf>
- Ayuntamiento de Coruña .(2017). *¿Que es un plan estratégico?*. Recuperado de <http://www.coruna.gal/transparencia/es/accion-de-gobierno/planificacion/planes-estrategicos>
- Balagué, J y Navinés, F.2012. Sistema de indicadores para la gestión sostenible de un destino turístico: aplicación a la Costa Brava centro. Harvard Deusto Business Research. Volumen 1. Número 2. Páginas 132-146. ISSN: 2254-6235 <http://dx.doi.org/10.3926/hdbr.27>. Recuperado de <https://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/8956/Sistema-indicadores-gestion.pdf?sequence=1>

- Basurto, X., (2016). *Un acercamiento de la planificación estratégica y las organizaciones sanitarias*. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818, 2 (3) 2016, pp. 3-14 <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Bensey, G (2002). El sector privado como actor en la gestión del turismo en el territorio de la provincia de Buenos Aires. Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1733/1/01425.pdf>
- Bravo, M y Zambrano, J (2017). Producto turístico basado en el potencial agroproductivo de la provincia de Manabí. Recuperado de <http://repositorio.esпам.edu.ec/xmlui/handle/42000/693>
- Bravo, S (2004). La competitividad del sector turístico Boletín Económico. Banco de España, 9:1-18. Recuperado de <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/BoletinEconomico/04/Fich/be0409-art5.pdf>
- Camacho, E Carrillo, A, Rioja, T, Espinoza, E (2016). *Sustainability Indicators for Ecotourism in Mexico: Current State. Liminar*, 14(1), 156-168. Recuperado en 26 de octubre de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-80272016000100011&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-80272016000100011&lng=es&tlng=en).
- Cardoso, C, Castillo, M y Hernández, C. (2014). *Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (TS): Reflexiones teóricas. Estudios y perspectivas en turismo*, 23(2), 376-395. Recuperado en 16 de diciembre de 2017, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322014000200009&lng=es&tlng=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322014000200009&lng=es&tlng=pt).
- Carreño, F y Vásquez, A (2016). *Ambiente y patrimonio cultural*. 1era Edic. Toluca, Estado de México. ISBN: 978-607-422-691-1 Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67304/selection%20%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Centro Internacional de Formación (CIF) de la Organización Internacional del Trabajo (OTI). (2015). *Desarrollo local*. Consultado en Mayo 7 del 2015. (En línea). Disponible en: <http://www.itcilo.org/es/el-centro/areas-de-especializacion/empleo/desarrollo-local>. Formato: HTML.
- Comisión Europea. (2016). *El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos. Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles*. Recuperado en 26 de octubre de 2017, de <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/21749/attachments/1/translations/es/renditions/native>.
- Comité de Reconstrucción y Reactivación Productiva de Ecuador (2017). Plan de Reconstrucción y Reactivación Productiva post terremoto- Mayo 2017. Recuperado de <https://www.reconstruyoecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2018/02/Plan-de-Reconstrucci%C3%B3n-y-Reactivaci%C3%B3n-Productiva-post-terremoto.pdf>

- Cruz, Serrano y Vargas (2015)[citado por Barbini; Cacciutto, May Cruz, G (2017)] . Turismo y gobernanza: implicancias para un desarrollo sostenible. El caso del ente municipal de Turismo del Mar de Plata – Argentina. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2820/1/barbini-et-al-2017.pdf>
- De la Vega, C., Vargas, M., Fiol, D ., Soria, M., Aciar, E (2015).“ *Incursiones Teóricas Del Concepto De Vocación Territorial Desde La Significación De Los actores*” . “1º CONGRESO IBEROAMERICANO DE TEORÍA DEL HABITAR”. FAUD - UNSJ. Facultad de Arquitectura Urbanismo y Diseño. Universidad Nacional de San Juan. REV IISE. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5537896.pdf>
- Del Pilar, C., Angarita, J., Pérez Laurens, L., y Ochoa, A. (2016). *Modelo de planificación estratégica del turismo rural sostenible*. *Multiciencias*, 16 (3), 267-276. ISSN: 1317-2255 <http://www.redalyc.org/pdf/904/90453464005.pdf>
- Diario El Telégrafo. (2016). *La Revolución Ecológica, un nuevo modelo de desarrollo sostenible en Ecuador*. Recuperado en 25 de octubre de 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional-norte/1/la-revolucion-ecologica-un-nuevo-modelo-de-desarrollo-sostenible-en-ecuador>
- Diario, El Tiempo, 2010. Bosques protectores, esperanza de vida. Recuperado de <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/230850>
- Diputación de Barcelona.(2015). *La participación ciudadana en la planificación estratégica territorial- Guías metodológicas para la planificación estratégica*, 7ma Edic y coordinación: Gabinete de prensa y comunicación de la diputación de Barcelona. Recuperado de <https://www1.diba.cat/uliep/pdf/55027.pdf>
- ECOLAP y MAE. 2007. Guía del Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas del Ecuador. ECOFUND, FAN, Darwin Net, IGM. Quito, Ecuador. p. 47.:48.:49. Recuperado de <http://www.parks-and-tribes.com/national-parks/parque-nacional-machalilla/parque-nacional-machalilla.pdf>
- ECOLAP y MAE. 2007. Guía del Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas del Ecuador. ECOFUND, FAN, Darwin Net, IGM. Quito, Ecuador. p. 68.:69.:70 y 71. Recuperado de <https://www.parks-and-tribes.com/national-parks/reserva-ecologica-mache-chindul/reserva-ecologica-mache-chindul.pdf>
- El Antojo Manabita (2017). Conoce la Ruta del Colibrí. Recuperado de <https://elantojomanabita.com/conoce-la-ruta-del-colibri/>
- El Diario. (2016). *La producción genera deforestación, según varios agricultores*. Recuperado en 25 de octubre de 2017, de <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/409952-la-produccion-genera-deforestacion-segun-varios-agricultores/>

- El Diario.com (2013). *TURISMO - 600 mil turistas llegan a Manabí cada año*. Recuperado de <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/268245-600-mil-turistas-llegan-a-manabi-cada-ano/>
- Farinós, J. (2015). *Desarrollo territorial y gobernanza: refinando significados desde el debate teórico pensando en la práctica. Un intento de aproximación fronteriza*. ISSN 2237-9029 v. 5, n. 2, p. 4-24.
- Fernández, I (2015). Procedimiento: Planificación estratégica y operativa. FO-071 V-02. Recuperado de [http://www.ipes.gov.co/images/informes/SDE/PR-042\\_PLANEACION ESTRATEGICA\\_Y\\_OPERATIVA.pdf](http://www.ipes.gov.co/images/informes/SDE/PR-042_PLANEACION ESTRATEGICA_Y_OPERATIVA.pdf)
- Flores, J., Flores, E., (2017). *De la planificación estratégica empresarial a la planificación estratégica de ciudades: lecciones aprendidas desde la praxis salvadoreña Harvard Deusto Business Research*. Volumen VI. Número 1 (Special Issue). Páginas 30-38. ISSN: 2254-6235. Recuperado de <http://www.hdbresearch.com/index.php/hdbr/article/view/146>
- GAD Parroquial El Rosario (2018). Accesibilidad y transporte. Recuperado de <http://elrosario.gob.ec/index.php/ct-menu-item-13/ct-menu-item-27>
- Gallicchio, E. (2017). *Desarrollo local y cooperación al desarrollo: ¿una nueva generación de plataformas de cooperación para el desarrollo local*. CUADERNOS DEL CLAEH · Segunda serie, año 36, no 105, ISSN 2393-5979 · pp. 63-74 63. Recuperado de [http://claehe.edu.uy/v2/images/Publicaciones/Cuadernos/105/105\\_Gallicchio.pdf](http://claehe.edu.uy/v2/images/Publicaciones/Cuadernos/105/105_Gallicchio.pdf)
- García, M., Flores, B y Venegas, S. (2016). *Análisis del desarrollo sostenible en espacios locales. Aplicación de la teoría de conjuntos difusos*. p. 294. ISSN: 1390-1249 DOI: <http://dx.doi.org/10.17141/iconos.54.2016.1454>. Recuperado de <http://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/1454/1401>
- Gaviria, A. (2013). *Diseño de un sistema de indicadores de sostenibilidad como herramienta en la toma de decisiones para la gestión de proyectos de infraestructura en Colombia*. Recuperado de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1250/PaulaAndrea\\_GaviriaGaviria\\_2013.pdf;jsessionid=4608D7548FB721569B4D7FE773A2ECEC?sequence=1](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1250/PaulaAndrea_GaviriaGaviria_2013.pdf;jsessionid=4608D7548FB721569B4D7FE773A2ECEC?sequence=1)
- GeoDatos (2018). Distancia desde Manta, Manabí, Ecuador. Recuperado de <https://www.geodatos.net/distancias/ciudades/ecuador/manabi/manta>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Portoviejo (2014). *Cooperativas de transportes de la terminal terrestre de Portoviejo*. Recuperado de <https://portoviejo.gob.ec/docs/posts/2014/12/23/121735.pdf>



- Gobierno Provincial de Manabí – GPM (2017). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Manabí 2015-2024. Recuperado de [https://issuu.com/gadmanabi/docs/pdyot\\_20manabi\\_20actualizado](https://issuu.com/gadmanabi/docs/pdyot_20manabi_20actualizado)
- Gobierno Provincial de Manabí (2017). Datos Geográficos. Recuperado de <http://www.manabi.gob.ec/datos-manabi/datos-geograficos>
- Gómez, K, Granado, D (2015). *Diagnóstico Situacional Del Municipio De Ciudad Barrios Para La Definición De Acciones Estratégicas A Través De La Técnica FODA*. <http://ri.ues.edu.sv/8447/1/Diagn%C3%B3stico%20Situacional%20del%20Municipio%20de%20Ciudad%20Barrios.pdf>
- GPM, CONGOPE (2013). Sistema de Áreas de Conservación de la Provincia de Manabí. CONGOPE. Portoviejo, Ecuador. Recuperado de <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2014/12/Sistema-de-%C3%81reas-de-conservaci%C3%B3n.pdf>
- Guía Virtual del turismo Accesible- Ecuador (2018). Cinco rutas para explorar Manabí. Recuperado de <http://turismoaccesible.ec/site/destination/region-costa/manabi/cinco-rutas-para-explorar-manabi/>
- Hernández, E (1991). La planificación Turística: Un enfoque metodológico. México: Trillas, 1982(reimp.1991). ISBN 968-241260-9. Recuperado de <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/1-Hern%C3%A1ndez-PlanifTur-reimpr-1991.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC (2010). Fascículo provincial de Manabí. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/manabi.pdf>
- Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología – INAMHI (2006). Caracterización hidrogeológica de las cuencas Portoviejo – Chone. Recuperado de: [https://issuu.com/inamhi/docs/caract.\\_hidrogeologica-manabi/8](https://issuu.com/inamhi/docs/caract._hidrogeologica-manabi/8)
- Iwasita, A. (2016). *Asentamientos Humanos y Desarrollo Local*. Interações (Campo Grande), 1(2). Recuperado de <http://www.interacoes.ucdb.br/article/view/598/630>
- La Hora (2011). 58UPC para Manabí. Recuperado de <https://lahora.com.ec/noticia/1101247230/58-upc-para-manabc3ad>
- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 9 (1), pp. 148-153. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

- Llorca, J (2017). La gobernanza turística y su importancia en la planificación de destinos. Recuperado de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/gobernanza-turistica/>
- López, M y Gentile, N. (2014). *Sistema de indicadores económicos y sociales: la importancia del análisis integrado*. Centro de Investigación y Monitoreo del desarrollo. Fac de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina. ). Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1037/1/00408.pdf>
- Marchena, M (2015). *Turismo y desarrollo regional: El espacio del ecoturismo*. Recuperado de <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/397/333>
- Mendoza, C (2017). Modelo de gestión para fomentar el turismo rural en la zona centro de Manabí. Recuperado de <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/499/1/TT66.pdf>
- Ministerio de Turismo (2013). Estatuto orgánico por procesos del Ministerio de Turismo - Acuerdo: No. 20130200. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/ESTATUTO-ORGANICO-POR-PROCESOS-DEL-MINISTERIO-DE-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo- Ecuador (2014). *Reglamento de Operación Turística de aventura*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-OPERACION-TURISTICA-DE-AVENTURA.pdf>
- Ministerio de Turismo-MINTUR (2014). *Proyecto “Programa Nacional Para La Excelencia Turística” 2014-2017*. Recuperado en 25 de octubre de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/Documento-Programa-Nacional-para-la-Excelencia-Turistica1.pdf>
- Ministerio del Ambiente (2009). Plan De Manejo Del Refugio De Vida Silvestre Marina Y Costera Pacoche 2009 - 2014. Recuperado de <http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/242256/11+PLAN+DE+MANEJO+PACOCHE.pdf/0f2534aa-bb52-4ca6-b4b2-9d63502c32dc>
- Ministerio del Ambiente (2016). Áreas protegidas del Ecuador; socio estratégico para el desarrollo. Recuperado de <http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/346525/Areas+Protegidas+del+Ecuador.pdf/390b099f-6f57-4d38-bf17-cea3a138caf5>
- Ministerio del Ambiente (2018). Refugio De Vida Silvestre Isla Corazón Y Fragatas. Recuperado de <http://www.ambiente.gob.ec/refugio-de-vida-silvestre-isla-corazon-y-fragatas/>
- MINTUR (2004). Inventario atractivos turísticos. Resumen vigente. Recuperado de

<https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Matriz-Inventario-de-Atractivos-2004.pdf>

- MINTUR (2016). Facultades a gobiernos autónomos desarrollo actividades turísticas. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reg%C3%BAense-las-facultades-y-atribuciones-de-los-GADs-Municipales-Metropolitanos-Provinciales-y-Parroquiales-Rurales-respecto-al-desarrollo-de-actividades-tur%C3%ADsticas.pdf>
- MINTUR.(2007). PLANDETUR 2020 (Plan Estratégico De Desarrollo De Turismo Sostenible Para Ecuador). Recuperado en 25 de octubre de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Monge, J, & Yagüe R. (2016). *El desarrollo turístico sostenible: Tren Crucero del Ecuador. Estudios y perspectivas en turismo*, 25(1), 57-72. Recuperado en 26 de octubre de 2017, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322016000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000100004&lng=es&tlng=es)
- OMT (2001). *Código Ético Mundial para el turismo*. Recuperado de <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>
- OMT (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. ISBN (versión impresa): 978-92-844-1653-0 ISBN (versión electrónica): 978-92-844-1654-7 <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416547>
- OMT (2017). Resumen del documento de análisis sobre turismo sostenible para el desarrollo. [http://www.tourism4development2017.org/wp-content/uploads/2017/05/12522\\_iy2017-discussion-paper\\_executive-summary\\_es.pdf](http://www.tourism4development2017.org/wp-content/uploads/2017/05/12522_iy2017-discussion-paper_executive-summary_es.pdf)
- OMT,(2017). Acerca de la OMT. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
- OMT. (2014). *El turismo y los objetivos del desarrollo sostenible*. Madrid España. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>
- OMT.(2000). *Taller De Indicadores De Sostenibilidad En Turismo para los países de Sudamérica Villa Gesell, Argentina* 25-27 de octubre de 2000. Recuperado en 26 de octubre de 2017, de [sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/argentina\\_0.pdf](sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/argentina_0.pdf)
- OMT. (2005). *Indicadores De Desarrollo Sostenible Para Los Destinos Turísticos-Guía Práctica*. Recuperado en 26 de octubre de 2017, de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV->

07/tema2/OMTIndicadores\_de\_desarrollo\_de\_turismo\_sostenible\_para\_los\_destinos\_turisticos.pdf

ONU (Naciones Unidas). (2017). *Que es el desarrollo sostenible*. Recuperado en 25 de octubre de 2017, de <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/la-agenda-de-desarrollo-sostenible/>

Ordoñez Díaz, M., & Meneses Silva, L. (2015). *Criterios e indicadores de sostenibilidad en el subsector vial*. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 25 (2), 81-98. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=9114286800z>

Pérez, A y Hernández M. (2015). *Medición de Indicadores de Desarrollo Sostenible en Venezuela: Propuesta Metodológica*. Revista Iberoamericana de Economía Ecológica Vol. 24: 01-19 .ISBN: 13902776.Consultado el 23 de junio 2016. Formato PDF. Disponible en: [http://www.redibec.org/IVO/rev24\\_01.pdf](http://www.redibec.org/IVO/rev24_01.pdf).

Proaño, W y Ramírez, J. (2017). Modelo de desarrollo turístico sostenible para cantones costeros: herramienta para actores locales de Manabí, Ecuador. Revista Posgrado y Sociedad Sistema de Estudios de Posgrado Universidad Estatal a Distancia - Revista SEP-PYS vol. 15(2) .65-78. ISSN: 2215-2172. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6228717.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo [PNUD].(2017). *Objetivos De Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Programa Regional GIZ-PREVENIR (2015). Conceptos y técnicas para la elaboración del plan operativo de prevención de la violencia. Recuperado de <http://www.gizprevenir.com/cajadeherramientas/assets/prevencion/documentos/fichas/4.2FD.pdf>

Ramírez, G (2015). La Gestión del Turismo Sostenible: El caso Español. Recuperado de [http://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/17559/RamirezGuerrero\\_Gema\\_TFG\\_2015.pdf](http://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/17559/RamirezGuerrero_Gema_TFG_2015.pdf)

Rivas, J (2014). *Planificación turística*. Septem Edic. ISBN 8416053065, 9788416053063. p, 160. Recuperado de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/rimf/rimf\\_v2\\_n1\\_02.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/rimf/rimf_v2_n1_02.pdf).

Rivera, et al. (2017). Desarrollo sostenible o sustentable? La controversia de un concepto. Revista Posgrado y Sociedad Sistema de Estudios de Posgrado – Universidad Estatal a Distancia. Vol. 15(1), 55-67- ISSN: 2215-2172. Recuperado de

<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/posgrado/article/view/1825/2067>

- Rosales y Urriola (2011), [citado por Álvarez, K. (2017)]. *Desarrollo local como herramienta de postconflicto en Colombia*. GeoGraphos. [En línea]. Alicante: Grupo Interdisciplinario de Estudios Críticos y de América Latina (GIECRYAL) de la Universidad de Alicante, 2 de enero de 2016, vol. 7, nº 82, p. 1-35. [ISSN: 2173-1276] [DL: A 371-2013] [DOI: 10.14198/GEOGRA2016.7.82]. Recuperado de <https://web.ua.es/es/revista-geographos-giecryal/documentos/karen-alvarez.pdf>
- Saeteros, A. (2015). *Selección De Indicadores Para El Monitoreo De La Actividad Turística En Las Islas Galápagos – Ecuador*. Riobamba. Ec. III Congreso Científico Internacional UNIANDES. Impactos de las Investigaciones Universitarias. Recuperado en 26 de octubre de 2017, de <http://www.uniandes.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Selecci%C3%B3n-de-indicadores-para-el-monitoreo-de-la-actividad-.pdf>
- Saeteros, A., Da Silva, E., & Calles, V. (2017). *Análisis de la Demanda del Turismo para la Gestión Sustentable del Destino en las Islas Galápagos-Ecuador. Anais brasileiros de Estudos Turísticos - ABET*, 7(1), 78-88. Recuperado de <https://abet.ufjf.emnuvens.com.br/abet/article/view/2973/2286>
- Saeteros, S (2015). *Selección de Indicadores para el monitoreo de la actividad turística en las Islas Galápagos- Ecuador*. Recuperado de <https://www.uniandes.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Selecci%C3%B3n-de-indicadores-para-el-monitoreo-de-la-actividad-.pdf>
- Sánchez, D (2013). *Un sistema de indicadores turísticos básicos: Primera aproximación*. Recuperado de <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/2cnct-ponencia-sanchez.pdf>
- Secco, Da Cunha, & Spers, & Galeano, & Da Silva, (2016). *Etapas de la planificación estratégica de marketing y el ciclo de vida organizacional. Estudio en una empresa de gestión familiar. Invenio*, 19 (36), 65-87. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87745590007.pdf>
- Secretaria De Turismo- Argentina (2009). *Sistema de Indicadores de Sustentabilidad en Destinos Turísticos- Informe Final*. <https://eco.mdpc.edu.ar/cendocu/repositorio/00726.pdf>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2015). *Agenda zonal. Zona4 – Pacifico. 1ª Edic*. Recuperado de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/Agenda-zona-4.pdf>
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES] (2010). *Agenda zonal para el Buen vivir- Propuestas de desarrollo y*

*lineamientos para el ordenamiento territorial*. p.14. Recuperado en 26 de octubre de 2017, de <https://issuu.com/publisenplades/docs/agenda4>

Tapia. (2013). *Turismo Sostenible. Introducción Y Marco Financiero*.

Thiel Ellul, D. (2014). *Medición y análisis de la sostenibilidad: Indicadores sintéticos a través de métodos multicriterio y su relación con el turismo en el litoral de Andalucía*. Recuperado de <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/8591>

Torres, A. s.f, *Los Sistemas De Indicadores: Instrumentos Para La Medición Y Gestión De La Sostenibilidad Turística En España*

Toselli, C. (2015). *El planeamiento estratégico aplicado al desarrollo del turismo. Algunas reflexiones sobre los planes turístico provinciales de Argentina, Turismo y Sociedad*, XVII, pp. 63-89. DOI: <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n17.04>

Tosselli, C.(2015). *Turismo, planificación estratégica y desarrollo local*. TURyDES. Vol. 8, Nº 18 .Universidad Nacional de Quilmes, Argentina

Universidad de Barcelona. p. 8. Recuperado de [www.aecit.org/uploads/public/.../7.%20Los%20sistemas%20de%20indicadores.pdf](http://www.aecit.org/uploads/public/.../7.%20Los%20sistemas%20de%20indicadores.pdf)

Universidad Estatal de Bolívar (2017). Instructivo metodológico para la construcción del plan operativo anual periodo 2017. Recuperado de <http://www.ueb.edu.ec/sitio/images/PDF/PLANEAMIENTO/DOCUMENTOS/2017/Guia-metodologica-elaboracion-POA.pdf>

Universidad Técnica de Machala (2016). Plan Operativo Anual Institucional. Recuperado de <http://www.utmachala.edu.ec/archivos/planificacion/2016/poapac/POAI2016.pdf>

Vera et al., 2001 citado por Gallego (2014). *Indicadores de Sostenibilidad turística*. Recuperado de <http://fcetou.uvigo.es/files/docencia/TFG/premios/Indicadores%20de%20sostenibilidad%20turistica.pdf>

Yory, C. (2016). *La planificación estratégica y la participación de los actores sociales locales*. Interações (Campo Grande), 1(1). doi: <http://dx.doi.org/10.20435/interacoes.v1i1.612>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. MAPEO DE ACTORES

INSTITUCIÓN	ÁREA	NOMBRE	CARGO	E-MAIL	CELULAR
Zonal 4 de turismo	Coordinación Zonal 4	Ing. Elisa Mora	Coordinadora	elisa.mora@turismo.gob.ec	0995175052
GDP Manabí	Dirección de Turismo, Riesgos, Reforestación y Medio Ambiente - Departamento de Turismo	Ing. Leonardo Hidalgo Lcda. Ma. Ángeles Gómez	Directora Coordinadora	hidalgoalava@gmail.com ma18angelesca@gmail.com	0998682329 0981725735
GAD Jama	Unidad de Turismo	Ing. Patricia Zambrano	Coordinadora	forevepatty86@yahoo.es	0991657928
GAD Chone	Coordinación de Turismo	Lcda. Isabel García	Coordinadora	choneturismo2014@outlook.com	0981094586
GAD Pedernales	Dirección de Turismo	Sr. Milton Bravo	Técnico	miltonbravo1982@gmail.com	0992188205
GAD El Carmen	Depart. de Comunicación Social – Jefatura de Turismo	Ing. Tahiry Vásquez	Técnica	tahiry2009@gmail.com	0992457187
GAD Flavio Alfaro	Departamento de Turismo	Ing. Jimena Macías	Directora	jimemaciasm@gmail.com	0939632918
GAD Tosagua	Dirección de Turismo	Ing. Mervin Miranda	Director	mervin.eliudm@gmail.com	0960774154
GAD Bolívar	Departamento de Subprocesos de Turismo	Sra. Martha Chávez	Directora	marthachavezpalcios@hotmail.com	0998626886
GAD Pichincha	Unidad de Turismo	Ing. Carlos Delgado	Coordinador	carlosdelagom@gmail.com	0939029435
GAD San Vicente	Dirección de Turismo y Patrimonio Cultural	Lcdo. Leonardo Centeno	Coordinador	leocen10102002@gmail.com	0995508285
GAD Sucre	Dirección de Turismo	Ing. Paolo Rodríguez	Director	paolochef55@gmail.com	0980915886
GAD Rocafuerte	Departamento de Turismo y Cultura	Ing. Angelina Alcívar	Directora		0993158067
GAD Junín	Dirección de Turismo y Cultura	Gary Vera	Director	gary_vrobles@hotmail.com	0998619083
GAD Portoviejo	Área de Desarrollo económico – Dirección de Turismo	Ing. Isidro Rodríguez	Director	isidro.rodriguez@portoviejo.gob.ec	0993167790
GAD Jipijapa	Dirección de Turismo	Ing. Solanda Sáenz	Directora	solandasaenstoala@hotmail.com	0983386475
GAD Santa Ana	Gestión de DDEE – Coordinación de Turismo y desarrollo económico	Ing. Mario Zambrano	Coordinador	mario.zambrano@santaana.gob.ec	0982686298
GAD Jaramijó	Coordinación de Turismo y Cultura	Ing. Geoconda Menéndez	Coordinadora	jesseniamefra10@hotmail.com	0991705642
GAD Manta	Dirección de Turismo	Lcda. Analía Navarrete	Directora	analianavarrete@manta.gob.ec	
GAD Montecristi	Dirección de Turismo	Ing. Fabián Zambrano	Director	fabizambrano@gmail.com	0984236017
GAD Paján	Departamento de Turismo				
GAD 24 de Mayo	Área de Planificación Territorial	Ing. Evaristo Calle	Coordinador	evaristocalle@hotmail.com	0994431945
GAD Olmedo	Área de Desarrollo Social – Departamento de Patrimonio, Turismo, Cultura y Deporte	Ing. Wilton Mieles Macías	Coordinador	manuelmieles55@hotmail.com	0986800419
GAD Puerto López	Dirección de Turismo y Gestión Social	Ing. Pedro Falconí	Director	pefa428@hotmail.com	0994804886

Fuente: Elaboración propia



## ANEXO 2. FORMATO DE ENTREVISTAS A ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA PROVINCIA DE MANABÍ



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



#### ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL AREA DEL TURISMO DE LA PROVINCIA DE MANABÍ

##### ZONAL 4 DE TURISMO

Como parte del desarrollo del Trabajo de Titulación denominado “**SISTEMA DE INDICADORES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SECTOR TURÍSTICO PARA LA PROVINCIA DE MANABÍ**”, de la ESPAM- MFL, es necesario:

**OBJETIVO:** Recopilar información de la gestión turística de la provincia de Manabí, para esto se necesita de su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

**INSTITUCION:**

**NOMBRE:**

**FUNCIÓN**

**E-MAIL**

**TELEFONO:**

1. ¿Cómo considera Usted . Que se está dando el turismo en la provincia de Manabí?
2. ¿Cuáles son los principales problemas que afectan al turismo en la provincia de Manabí?
3. ¿Cuenta con alguna herramienta que le permita medir la sostenibilidad social, económica y ambiental de los impactos del turismo en la provincia de Manabí?
4. Considera Ud. ¿Que los indicadores de sostenibilidad son importantes para la planificación turística de Manabí? ¿Por qué?
5. ¿Se han planteado indicadores que permitan evaluar la sostenibilidad de la provincia?
6. ¿Qué indicadores están midiendo Uds. como Zonal 4 de Turismo para contribuir al desarrollo sostenible de la provincia de Manabí?
7. ¿Han permitido tomar acciones con respecto a los resultados de los indicadores aplicados?
8. Cree Ud. ¿Qué con un sistema de indicadores se podría alcanzar el desarrollo sostenible del sector turístico de la provincia de Manabí?
9. ¿Qué indicadores surgieren que se incluyan en el sistema de indicadores?





## ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



### ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL AREA DEL TURISMO DE LA PROVINCIA DE MANABÍ

#### GOBIERNO PROVINCIAL DE MANABI

Como parte del desarrollo del Trabajo de Titulación denominado “**SISTEMA DE INDICADORES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SECTOR TURÍSTICO PARA LA PROVINCIA DE MANABÍ**”, de la ESPAM- MFL, es necesario:

**OBJETIVO:** Recopilar información de la gestión turística de la provincia de Manabí, para esto se necesita de su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

**INSTITUCION:**

**NOMBRE:**

**FUNCIÓN**

**E-MAIL**

**TELEFONO:**

1. ¿Cómo considera Usted . Que se está dando el turismo en la provincia de Manabí?
2. ¿Cuáles son los principales problemas que afectan al turismo de la provincia?
3. ¿En cuanto a planificación turística se refiere. Ustedes como GAD provincial que están haciendo?
4. ¿Existe un modelo de Gestión del turismo?
5. ¿Que plantea el modelo de gestión del turismo actualmente en Manabí?
6. ¿Qué programas y proyectos turísticos se están desarrollando en el territorio?
7. ¿Ustedes como GAD PROVINCIAL socializan y participan a las comunidades para la elaboración de los proyectos?
8. ¿Qué estrategias se han implementado para impulsar el desarrollo turístico sostenible de la provincia?
9. Cree Ud. ¿Qué con un sistema de indicadores se podría alcanzar el desarrollo sostenible del sector turístico de la provincia de Manabí?
10. ¿Qué indicadores surgieren que se incluyan en el sistema de indicadores?





# ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



## ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ACTORES INVOLUCRADOS DEL TURISMO EN MANABÍ

### GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS DE MANABI

Como parte del desarrollo del Trabajo de Titulación denominado “**SISTEMA DE INDICADORES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SECTOR TURÍSTICO PARA LA PROVINCIA DE MANABÍ**”, de la ESPAM- MFL, es necesario:

**OBJETIVO:** Recopilar información de la gestión turística de la provincia de Manabí, para esto se necesita de su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

**INSTITUCION:**  
**NOMBRE:**  
**FUNCIÓN**  
**E-MAIL**  
**TELEFONO:**

1. ¿Qué importancia tiene el turismo para el GAD cantonal?
2. ¿Cuáles son los principales problemas que afectan al turismo de la provincia?
3. ¿Cómo se gestiona la actividad turística en el cantón?
4. ¿Qué metodología aplican para la gestión del turismo en el cantón?
5. ¿Existe un plan de desarrollo local?
6. ¿Qué actividades incluyen dentro de la gestión turística?
7. ¿Quiénes son los involucrados en el sistema de gestión?
8. ¿Qué resultados han obtenido de la gestión aplicada?
9. ¿Han considerado lineamientos pertinentes que viabilicen el desarrollo sostenible en las actividades turísticas?
10. ¿Qué aspectos clave considera para la gestión del desarrollo sostenible?
11. Cree Ud. ¿Qué con un sistema de indicadores se podría alcanzar el desarrollo sostenible del sector turístico de la provincia de Manabí?
12. ¿Qué indicadores surgieren que se incluyan en el sistema de indicadores?



# ANEXO 3. FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS VISITANTES DE MANABÍ



## ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ



### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS VISITANTES DE MANABÍ

Como parte del desarrollo del Trabajo de Titulación denominado **“SISTEMA DE INDICADORES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SECTOR TURÍSTICO PARA LA PROVINCIA DE MANABÍ”**, de la ESPAM- MFL, es necesario:

**OBJETIVO:** Tiene por objeto caracterizar la satisfacción del visitante de la provincia de Manabí.

**INSTRUCCIONES:** La información que usted proporcione es confidencial, de antemano le agradecemos su participación que servirá como aporte para el desarrollo turístico del cantón y de Manabí.

Para esto se necesita de su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque con una X, en las siguientes aseveraciones e indique cual es el grado de su experiencia con el servicio al cliente recibido durante su visita por la provincia de Manabí.

¿CUÁL ES TU NIVEL DE SATISFACCION DE SU ESTANCIA POR LA PROVINCIA DE MANABI?	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Cómo considera Usted a Manabí para recibir visitantes?				
¿Está conforme con la calidad y precio del servicio ofertado en los diferentes atractivos turístico?				
¿Cómo considera Usted la prestación de servicios y de atención en los diferentes hoteles y restaurantes?				
¿Los hoteles y restaurantes Cuentan con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados en la sostenibilidad ambiental?				
¿Los Hoteles y restaurantes cuentan con sistemas que permitan ahorrar agua?				
¿Los Hoteles y restaurantes cuentan con sistemas que permitan ahorrar energía?				
¿Los Hoteles y restaurantes cuentan con un adecuado manejo de desechos sólidos?				
¿Cuentan con señaléticas eficientes de tráfico, de seguridad y de información turística que permitan guiarse con facilidad en el cantón?				
¿Cuál es el nivel de satisfacción con la población local?				
¿La Limpieza de la ciudad, playas, baños públicos son adecuadas?				
¿Los medios de transportes son eficientes para trasladarse dentro de la provincia?				
¿Cómo es el servicio de telecomunicaciones (Incluye acceso a internet)?				
¿El personal de los diferentes establecimientos turísticos que lo atendieron muestra con notoriedad estar capacitados en el área turística?				
¿A los diferentes atractivos turísticos que Ud. visito, cuál fue su nivel de satisfacción por la información turística brindada?				
¿Cuál es el nivel de Seguridad turística en el cantón?				
¿Cómo califica usted. Los diferentes eventos culturales en la provincia de Manabí?				
¿Siente que Manabí cuenta con suficiente infraestructura para atender sus necesidades?				
¿Cuál es el grado de satisfacción de su visita por la provincia?				

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



#### ANEXO 4. LISTA DE INDICADORES DE LA COMISION EUROPEA - 2016

TIPO DE INDICADORES	CRITERIOS	DETALLE DE INDICADORES
GESTIÓN DEL DESTINO	Política pública de turismo sostenible	- Porcentaje del destino con una estrategia / plan de acción de turismo sostenible en cuyo marco se haya consensuado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación
	Gestión sostenible del turismo en las empresas turísticas	- Porcentaje de empresas/establecimientos del destino que utilizan un certificado/etiquetado voluntario verificado para las medidas medioambientales/de calidad/de sostenibilidad o RSE
	Satisfacción del cliente	- Porcentaje de visitantes satisfechos con su experiencia general en el destino
	Información y comunicación	- Porcentaje de visitantes que declaran ser conscientes de los esfuerzos de sostenibilidad del destino
SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA	Flujo turístico en el destino (volumen y valor)	- Número de turistas que pernoctan al mes
		- Gasto diario por turista (alojamiento, alimentación y bebidas, otros servicios)
	Resultados de la(s) empresa(s) turística(s)	- Duración media de la estancia de un turista (noches) - Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual
	Cantidad y calidad del empleo	- Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total
	Seguridad y salud	- Porcentaje de empresas turísticas sometidas a inspección de incendios en el último año
Cadena de suministros del sector turístico	- Porcentaje de empresas turísticas que participan activamente en iniciativas para surtirse de productos y servicios locales, sostenibles y de comercio justo	
SOSTENIBILIDAD SOCIAL	Impacto comunitario/social	- Número de turistas/visitantes por cada 100 residentes
	Igualdad de género	- Porcentaje de empleo masculino y de empleo femenino en el sector turístico
	Igualdad/Accesibilidad	- Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos - Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos
	Protección y valorización del patrimonio cultural y la identidad y los activos locales	- Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural
-SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Reducción del impacto del transporte	- Porcentaje de turistas y excursionistas que utilizan los diferentes medios de transporte para llegar al destino (público o privado y tipo) - Distancia media (en km) que recorren los turistas hasta y desde su domicilio y distancia media (en km) recorrida desde el destino previo al actual
	Cambio climático	- Porcentaje de empresas turísticas que participan en planes de mitigación del cambio climático mediante, por ejemplo, sistemas de compensación del CO2, de bajo consumo de energía, etc., y respuestas y actuaciones de «adaptación»
	Gestión de los residuos sólidos	- Volumen de los residuos producidos por el destino (toneladas por residente al año o al mes) - Volumen de residuos reciclados (porcentaje o por residente y año)
	Tratamiento de las aguas residuales	- Porcentaje de aguas residuales del destino tratadas como mínimo a nivel secundario antes de la descarga

		-
	Gestión del agua	- Comparación del consumo de agua dulce por turista y noche con el de la población general por persona y noche
		-
	Consumo de energía	- Comparación del consumo de energía por turista y noche con el de la población general por persona y noche
	Protección del paisaje y la biodiversidad	- Porcentaje del destino designado para protección (superficie en km <sup>2</sup> )
	Gestión de la luz y el ruido	- Aplicación en el destino de políticas que obligan a las empresas turísticas a minimizar la contaminación lumínica y acústica
	Calidad de las aguas de baño	- Nivel de contaminación por 100 ml (coliformes fecales, Campylobacter)

Fuente: Elaboración propia a partir de la Comisión Europea 2016

## ANEXO 5. LISTA DE INDICADORES DE SAETEROS - 2015

BUEN VIVIR DE LA COMUNIDAD LOCAL			
Área	Código	Nombre del indicador	Variable
<b>Empleo e Ingresos</b>  Esta área indica el impacto global del turismo en términos económicos y de empleo	B1	Empleo generado por el turismo	<b>Variable 1:</b> Nivel de empleo directo: Número de empleados en diferentes actividades turísticas <b>Variable 2:</b> Porcentaje de empleo directo generado por el turismo sobre empleo total.
	B2	Gasto Turístico	<b>Variable 1:</b> Gasto total por visitante <b>Variable 2 :</b> Porcentaje de gasto total realizado en Galápagos sobre el gasto total de viaje
	B3	Rentabilidad de la actividad turística	Impuestos a la renta generado por el turismo
<b>Encadenamiento</b>  Esta área indica la capacidad del turismo de generar actividades económicas encadenadas. Hace referencia a la redistribución de beneficios	B4	Demanda laboral del turismo según perfil profesional	Número y porcentaje de empleados según categoría de perfil profesional
	B5	Oferta local de los servicios y actividades turísticas	Número total de establecimientos
	B6	Distribución geográfica de la visita a islas pobladas	Porcentaje de turistas que pernocta al menos en dos islas diferentes dividido para el número total de turistas
	B7	Demanda de productos locales e importados.	Porcentaje de productos alimenticios locales e importados en hoteles, restaurantes y cruceros
	B8	Percepción de la comunidad sobre impactos del turismo	Percepción de la comunidad sobre impactos del turismo
<b>Impacto social</b>  Esta área hace referencia a impactos sociales y de percepción del turismo	B9	Participación laboral en el turismo.	Porcentaje de personas del mercado laboral turístico que son residentes permanentes
	B10	Impacto del turismo en la migración.	<b>Variable 1:</b> Número neto de residentes temporales trabajando en actividades relacionadas al turismo. <b>Variable 2:</b> Porcentaje inmigración relacionada al turismo con referencia a la inmigración total
	B11	Equidad de género en empleos turísticos	Porcentaje de hombres y mujeres empleados en el sector turístico en cada categoría profesional
	B12	Participación laboral de personas con capacidades especiales	Porcentaje de personas con capacidades especiales empleados en actividades relacionadas al turismo
<b>LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL VISITANTE</b>			

<p><b>satisfacción con servicios</b></p> <p>Esta área valora el nivel de satisfacción del visitante con los servicios locales en Galápagos</p> <p><b>Satisfacción con el Destino.</b></p> <p>Esta área valora la satisfacción del visitante con Galápagos Como destino ecoturístico</p>	S1	Satisfacción con los servicios turísticos.	Porcentaje de turistas que dicen estar satisfechos con los servicios turísticos sin incluir Guianza-
	S2	Satisfacción con la Guianza	. Porcentaje de turistas que dicen estar satisfechos con el servicio de guianza.
	S3	Satisfacción con prácticas amigables con el ambiente	Porcentaje de turistas que dicen estar satisfechos
	S4	Satisfacción con la infraestructura de los sitios de visita del PNG.	Porcentaje de turistas que dicen estar satisfechos
	S5	Satisfacción con el estado de conservación de los sitios de visita	Porcentaje de turistas que dicen estar satisfechos
	S6	Satisfacción con la infraestructura de servicios en los centros poblados	Porcentaje de turistas que dicen estar satisfechos
	S7	Valoración de características únicas de Galápagos	Ranking de las características del destino
	S8	Tasa de retorno a Galápagos	Porcentaje de turistas que indican que visitan las islas por más de una vez.
<b>GARANTIZAR LA INTEGRIDAD DE LOS ECOSISTEMAS DE GALÁPAGOS</b>			
<p><b>Impacto limitado a las áreas pobladas.</b></p> <p>Estos indicadores dan cuenta de los impactos limitados a las áreas pobladas y alrededores</p> <p><b>Impacto extendido</b></p> <p>Estos indicadores dan cuenta de impactos que se extienden más allá de las áreas pobladas incluyendo áreas protegidas</p>	A1	Aplicación de buenas prácticas ambientales en la operación turística	Porcentaje de operadores que aplican el manual de buenas prácticas ambientales según avance de implementación
	A2	Consumo de agua	Cantidad de agua consumida por establecimiento dividido para la ocupación promedio
	A3	Generación y composición de desechos sólidos	Cantidad total y composición de desechos generados por tipo de establecimiento
	A4	Movilidad: transporte y turismo marítimo	Número de viajes de lanchas de cabotaje interislas (island hopping), de tour diario y de pesca vivencial
	A5	Movilidad: transporte aéreo entre islas y el continente.	Número de vuelos por mes entre islas y el continente
	A6	Carga en sitios de visita	Porcentaje de sitios de visita que están al límite de GAMM
	A7	Consumo de energía eléctrica	Consumo de energía por turista por día
	A8	Presencia de especies introducidas en sitios de visita	Número de sitios de visita con presencia de al menos una especie introducida
	A9	Combustible para actividades turísticas	Galones de combustible para uso turístico
	A10	Huella de carbono del turismo	Toneladas de CO2 por turista
<b>INDICADORES GENERALES PARA MANEJO</b>			
	M1	Número de visitantes	Número de turistas total y según procedencia, por mes



	M2	Perfil General del turista	Porcentaje de turistas en sus diferentes características sociodemográficas
	M3	Duración de la visita	<b>Variable 1:</b> Porcentajes de cada rango de duración (corta, media, larga) según perfil del turista <b>Variable 2:</b> Días promedio de estadía
	M4	Ocupación de la planta turística	Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría
	M5	Flujo regional del turismo	Número total y porcentaje de turistas nacionales y de principales regiones del mundo que viajan a destinos equivalentes a Galápagos
	M7	Inflación global y de precios específicos al turismo	Tasa de Inflación anual de los servicios turísticos.
	M8	PIB turístico	PIB de la industria turística
	M9	Inversión en manejo del turismo	Presupuesto estatal para gestión del turismo
	M10	Recaudación por tasas y tarifas turísticas	Valor total recaudado por tarifas aplicadas a turistas y operadores de turismo

## ANEXO 6. LISTA DE INDICADORES DE LA OMT - 2005

<b>Satisfacción de los residentes con el turismo</b>	<b>Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo</b>
<b>Efectos del turismo en la comunidad</b>	Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios o infraestructura.</li> <li>• Número y capacidad de servicios sociales disponibles para la comunidad (% atribuible al turismo)</li> </ul>
<b>Mantenimiento de la satisfacción de los turistas</b>	Nivel de satisfacción de los turistas • Percepción de la relación calidad-precio • Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino
<b>Estacionalidad del turismo</b>	Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasas de ocupación al mes en alojamientos autorizados 33 (oficiales). (Periodos de máxima actividad en relación con la temporada baja) y porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima afluencia.</li> <li>• Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año.</li> <li>• Número y porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico que son fijos o anuales (en comparación con los contratos temporales).</li> </ul>
<b>Beneficios económicos del turismo</b>	Número de residentes (y relación hombres-mujeres) contratados en el sector turístico (asimismo, proporción de empleo en el sector turístico respecto del empleo total). • Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad.
<b>Gestión energética</b>	Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día) • Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético. • Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos)
<b>Disponibilidad y conservación del agua</b>	Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y por día. • Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada)
<b>Calidad del agua potable</b>	Porcentaje de establecimientos turísticos donde el tratamiento del agua cumple las normas internacionales. • Frecuencia de aparición de enfermedades provocadas por el agua: porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia.
<b>Tratamiento de las aguas residuales (gestión de las aguas residuales)</b>	Porcentaje de aguas residuales del sitio que reciben tratamiento (en los niveles primario, secundario y terciario). • Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento.
<b>Gestión de los residuos sólidos (basuras)</b>	Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas) (por mes). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de residuos reciclados (m3)/volumen total de residuos (m3)</li> <li>• Cantidad de residuos desparramados en la vía pública (recuento de basuras)</li> </ul>
<b>Control del desarrollo</b>	Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)</li> </ul>
<b>Control de la intensidad de uso</b>	Número total de llegadas de turistas (promedio, mensual, máximo) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por ejemplo, en playas, atracciones), por kilómetro cuadrado del lugar del destino-promedio/mes de máxima afluencia y promedio/día de máxima afluencia.</li> </ul>

Fuente: OMT: Indicadores de Desarrollo Sostenible para los Destinos Turísticos. Guía práctica. Madrid, 2005. Pgs. 271-272

## ANEXO 7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA AL GRUPO DE EXPERTOS

La evaluación consistió en marcar con una X en una escala valorativa del 1-10, en el cual indican el grado de conocimiento que tienen sobre la investigación y a partir de aquello se calcula el coeficiente de conocimiento o información (Kc) con la siguiente formula:  $Kc = n(0,1)$

¿Conoce usted acerca del desarrollo sostenible en los destinos turísticos?

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(Kc)
Lic. Yamil Doumet Chilan										x	1.0
Ing. Fernando Veloz									x		0.9
Ing. Ney Moreira								x			0.8
Dr. Enrique Richard -										x	1.0
Ing. Paul Villavicencio										x	1.0
Ing. Ana María Vega						x					0.6
Ing. Isidro Rodríguez Loor								x			0.8

Continuando con el proceso de evaluación, se indica al experto que marque con una X en la escala valorativa descendiente de acuerdo a las experiencias y estudios que hayan realizado.

Cabe destacar que en este apartado se realizó una valoración de varios aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación al tema de estudio, el cual se determinan los aspectos de mayor afluencia. Por ello, los valores reflejados por cada experto en la tabla se contrastan con los valores de una tabla patrón:

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	0.3	0.2	0.1
Su experiencia obtenida	0.5	0.4	0.2
Trabajos de autores nacionales	0.05	0.05	0.05
Trabajos de autores extranjeros	0.05	0.05	0.05
Su conocimiento de indicadores de sostenibilidad	0.05	0.05	0.05
Su intuición	0.05	0.05	0.05

Una vez realizada la valoración correspondiente, ese resultado permitió calcular el coeficiente (Ka) de cada experto:  $Ka = a ni = (n1 + n2 + n3 + n4 + n5 + n6)$ .

### 1.- Lic. Yamil Doumet Chilan

¿Cuánto conoce usted sobre los criterios de la sostenibilidad y el desarrollo de indicadores sostenibles en cada uno de sus ámbitos?

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	0.3		
Su experiencia obtenida	0.5		
Trabajos de autores nacionales	0.05		
Trabajos de autores extranjeros	0.05		
Su conocimiento de indicadores de sostenibilidad	0.05		
Su intuición	0.05		
<b>Ka</b>	<b>1</b>		

## 2.- Ing. Fernando Veloz

¿Cuánto conoce usted sobre los criterios de la sostenibilidad y el desarrollo de indicadores sostenibles en cada uno de sus ámbitos?

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted		0.3	
Su experiencia obtenida	0.4		
Trabajos de autores nacionales			0.05
Trabajos de autores extranjeros	0.05		
Su conocimiento de indicadores de sostenibilidad		0.05	
Su intuición	0.05		
<b>Ka</b>	<b>0.9</b>		

## 3.- Ing. Ney Moreira

¿Cuánto conoce usted sobre los criterios de la sostenibilidad y el desarrollo de indicadores sostenibles en cada uno de sus ámbitos?

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted			0.1
Su experiencia obtenida		0.4	
Trabajos de autores nacionales		0.05	
Trabajos de autores extranjeros		0.05	
Su conocimiento de indicadores de sostenibilidad		0.05	
Su intuición		0.05	
<b>Ka</b>		<b>0.7</b>	

## 4.- Dr. Enrique Richard

¿Cuánto conoce usted sobre los criterios de la sostenibilidad y el desarrollo de indicadores sostenibles en cada uno de sus ámbitos?

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	0.3		
Su experiencia obtenida	0.5		
Trabajos de autores nacionales	0.05		
Trabajos de autores extranjeros	0.05		
Su conocimiento de indicadores de sostenibilidad	0.05		
Su intuición		0.05	

Ka

1

### 5.-Ing. Paul Villavicencio

¿Cuánto conoce usted sobre los criterios de la sostenibilidad y el desarrollo de indicadores sostenibles en cada uno de sus ámbitos?

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	0.3		
Su experiencia obtenida	0.5		
Trabajos de autores nacionales		0.05	
Trabajos de autores extranjeros	0.05		
Su conocimiento de indicadores de sostenibilidad	0.05		
Su intuición	0.05		
<b>Ka</b>	<b>1</b>		

### 6.- Ing. Ana María Vega

¿Cuánto conoce usted sobre los criterios de la sostenibilidad y el desarrollo de indicadores sostenibles en cada uno de sus ámbitos?

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted		0.2	
Su experiencia obtenida		0.4	
Trabajos de autores nacionales		0.05	
Trabajos de autores extranjeros		0.05	
Su conocimiento de indicadores de sostenibilidad		0.05	
Su intuición		0.05	
<b>Ka</b>		<b>0.8</b>	

### 7.- Ing. Isidro Rodríguez Loor

¿Cuánto conoce usted sobre los criterios de la sostenibilidad y el desarrollo de indicadores sostenibles en cada uno de sus ámbitos?

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted		0.2	
Su experiencia obtenida		0.4	
Trabajos de autores nacionales		0.05	
Trabajos de autores extranjeros		0.05	
Su conocimiento de indicadores de sostenibilidad		0.05	
Su intuición		0.05	
<b>Ka</b>		<b>0.8</b>	

## ANEXO 8. FICHA DE SELECCIÓN DE INDICADORES

AMBI TO	CRITERIOS	INDICADORES	APLICA		OBSERVACIONES
			SI	NO	
GESTIÓN DE DESTINO	<b>Política pública de turismo sostenible</b>	- Porcentaje del destino con una estrategia / plan de acción de turismo sostenible en cuyo marco se haya consensado un dispositivo de seguimiento, control del desarrollo y evaluación			
	<b>Gestión sostenible del turismo en las empresas turísticas</b>	- Porcentaje de empresas/establecimientos del destino que utilizan un certificado/etiquetado voluntario verificado para las medidas medioambientales/de calidad/de sostenibilidad o (RSE)			
	<b>satisfacción del cliente</b>	- Porcentaje de visitantes satisfechos con su experiencia general en el destino			
		- Nivel de satisfacción de los turistas			
		- Percepción de la relación calidad-precio			
		- Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino			
		- Porcentaje de satisfacción con los servicios turísticos.			
		- Porcentaje de satisfacción con prácticas amigables con el ambiente			
		- Porcentaje de Satisfacción con la infraestructura de servicios en los centros poblados			
	- Valoración de características de Manabí				
<b>Información y comunicación</b>	- Porcentaje de visitantes que declaran ser conscientes de los esfuerzos de sostenibilidad del destino.				
GESTIÓN AMBIENTAL	<b>Gestion de desechos solidos</b>	- Volumen de los residuos producidos por el destino (toneladas por residente al año o al mes)			
		- Volumen de residuos reciclados (porcentaje o por residente y año)			
		- Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas) (por mes).			
	<b>Tratamiento de aguas servidas</b>	- Porcentaje de aguas residuales del destino tratadas como mínimo a nivel secundario antes de la descarga			
		- Porcentaje de aguas residuales del sitio que reciben tratamiento (en los niveles primario, secundario y terciario). • Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento.			
	<b>Disponibilidad agua de consumo humano</b>	- Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y por día. • Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada)			
		- porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia.			
	<b>Gestión energética</b>	- Aplicación en el destino de políticas que obligan a las empresas turísticas a minimizar la contaminación lumínica y acústica			
		- Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día)			
		- Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético.			
- Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos)					
GESTIÓN ECONOMICA	<b>Estacionalidad</b>	- Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año).			
		- Porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima afluencia.			
		- Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año.			
	<b>Flujo turístico</b>	- Porcentaje de turistas en sus diferentes características sociodemográficas			
		- Número de turistas que pernoctan al mes			
		- Gasto diario por turista (alojamiento, alimentación y bebidas, otros servicios)			
		- Número total de llegadas de turistas (promedio, mensual, máximo)			
<b>Aportación del PIB</b>	- PIB de la industria turística				
<b>Estadía</b>	- Duración media de la estancia de un turista (noches)				

		- Tasa mensual de ocupación en alojamiento comercial y media anual			
	<b>Empleo turístico</b>	- Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total			
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	<b>Satisfacción de la comunidad con el turismo</b>	- Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo			
		- Percepción de la comunidad sobre impactos del turismo			
	<b>Accesibilidad</b>	- Porcentaje de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos			
		- Porcentaje de atracciones para visitantes accesibles para las personas con discapacidad o que participan en planes de accesibilidad reconocidos			
<b>Conservación del patrimonio cultural y natural</b>	- Porcentaje del destino cubierto por una política o plan de protección del patrimonio cultural				

OBSERVACIONES

