

TÍTULO: SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA OFERTA EN LAS PLAYAS RURALES DE MANTA.

Autores:

Ing. Galo Edmundo Ferrín Moreira¹

galoferrin-92@hotmail.com

Ing. Rodney Alfonso Alfonso M Sc.²

rodney7alfonso@gmail.com

Instituciones:

¹ Unidad Educativa del siglo XXI Diana Esther Guerrero Vargas.

² Carrera de Turismo. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM MFL).

Resumen:

El trabajo tiene como objetivo proponer un sistema de información turística que contribuya a un mejoramiento de la oferta en las playas rurales de Manta en Ecuador. Para el logro del mismo se utilizó un diseño metodológico compuesto de cuatro etapas principales. Se utilizaron métodos teóricos como: análisis-síntesis y sistémico-estructural. Las actividades incluidas toman en cuenta técnicas empíricas de recolección de información primaria como cuestionarios, observación documentada y modelación fundamentalmente. Primeramente, se inició con un diagnóstico o recopilación de información previa base en el objeto de estudio práctico. Seguido a esto, se realizó un análisis de la demanda, oferta y facilidades en las playas rurales del cantón objeto de estudio práctico. De lo anterior, se diseñó el sistema de información turística basada en el empleo de herramientas con soportes y presentación. De lo anterior surgen las estrategias para la viabilidad del sistema informativo, así como su aplicación. Dentro de los resultados relevantes del trabajo están las estrategias para mejora de la oferta con el uso de sistema de información turística que hasta el momento no existe y una herramienta web para la difusión, promoción, distribución de ofertas asociadas a las playas del destino Manta dentro del sistema turístico ecuatoriano.

Palabras claves: *Sistema de información, oferta turística, comercialización, turismo rural.*

Introducción

A lo largo de las últimas décadas, los sistemas de información turística han ido evolucionado desde que en un principio se podían obtener información de los destinos por puntos de información personal, agencias de viaje físicas, revistas, ferias, Generalmente, la forma de obtener información sobre un destino era analógica, durante los últimos años las tecnologías de la información han permitido aumentar el flujo y la accesibilidad de información, siendo ésta más precisa y actualizada dado que dichas tecnologías así lo permiten. De esta manera, en la Reunión de Expertos en Comercio Electrónico y Turismo de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2000) se especifica que el sector del turismo percibe que internet puede satisfacer mucho mejor que cualquier otra tecnología la necesidad de los usuarios de recibir información de calidad confiable. (Gayete, 2017)

El desarrollo de los sistemas de información ha cambiado radicalmente, siendo un fenómeno influye en las actividades turísticas en mayor categoría ya que uno de los elementos necesarios para la comercialización de productos turísticos es la comunicación. Por tal razón la promoción de la oferta en páginas de internet.

En la actualidad estos sistemas de información han representado un cambio en el paradigma de la comercialización de un modo asociativo público y privado. Los turistas y la nueva forma de hacer turismo han cambiado y siguen cambiando a grandes pasos, con la aparición de internet y redes sociales el turista dispone de una gran cantidad de información para la toma de sus decisiones. (SITIC, 2015)

Un destino turístico de referencia en el uso de un sistema de información a nivel Internacional, lo constituye la ciudad de Villavicencio situada en Colombia donde se ha comprobado que es muy útil ya que ha servido para recolectar, procesar y analizar datos relevantes para el sector turístico de la ciudad, mediante toda la información recolectada es posible conocer el perfil del turista, saber de ¿Dónde viene?, ¿Qué clase de turismo espera encontrar?, ¿Qué tipo de actividad le gustaría realizar? , ¿Cuál fue su experiencia? Además, sistemas de información turística recolecta y analiza información sobre las características de prestadores de servicio turístico y movimiento del turismo en la ciudad basado en fuentes confiables, de esta manera es posible obtener indicadores turísticos, por ejemplo, número de turistas que las agencias trae a la ciudad, datos sobre la formación y necesidades de capacitación del talento humano de prestadores de servicios turísticos, así como el flujo de vehículos y pasajeros basados en cifras entregadas por empresas de transporte terrestre y área.(Villavicencio, 2014)

Según datos del Ministerio de turismo (Turismo, 2017) Ecuador recibió en el año 2017 un total de 1'617.914 de turistas extranjeros, esto significa que existe un crecimiento importante del 14,09% con respecto al año 2016. En este contexto, el posicionamiento estratégico del país contribuirá a magnificar el potencial turístico. Durante la última década, este sector ha sido un pilar fundamental en la evolución económica del país. La considerable inversión en proyectos de diferente índole, desde carreteras hasta formación de talento humano especializado ha permitido activar el movimiento turístico, interno y externo. Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), en 2016 el turismo contribuyó de manera total en 5,15% al PIB del Ecuador, con lo que este rubro se ubicó en cuarto lugar dentro de las exportaciones no petroleras después del banano, plátano y camarón, con US\$ 1 449 millones de ingresos generados en el mismo año; de igual manera, las inversiones de capital fueron US\$ 1 013 millones en el sector turístico y tuvo un superávit en la balanza turística durante los últimos cinco años con un saldo de US\$ 415 millones a 2016. Según cifras del BCE, en el mismo año, los ingresos por turismo con respecto a las exportaciones de servicios totales fueron de 67,73%, valor superior en 10,2 puntos porcentuales con respecto a 2012 (57,5%). (Desarrollo, 2017)

Una de las ciudades del Ecuador con mayor afluencia de turistas como es Guayaquil se realizó un estudio sobre la implementación de un sistema de información turística donde busca satisfacer los requerimientos del turista en su estancia en la ciudad de Guayaquil, pues hace más fácil la toma de decisiones para el desenvolvimiento dentro de la ciudad. (Andrade & Hernández, 2015).

Antecedentes

Cuando se habla de un sistema de información para la mejora de la oferta es necesario saber la relación que existe, con las características propuestas, centralizando y distribuyendo información, que le permita coordinar la oferta turística regional o local, además de realizar una continua ordenación y reorganización de los servicios turísticos (Alonso, López, & Sarabia, 1995).

Al realizar una búsqueda bibliográfica en torno al tema en el contexto de la provincia de Manabí, no se encontró un referente o evidencia previa en cuanto al empleo de sistemas de información turística, por consiguiente, se determina que es un nuevo comienzo en la forma de difundir la información del campo turístico de la provincia. Tomando referencia esta provincia ya que la investigación será realizada en el cantón con mayor afluencia turística, y es el cantón Manta donde se tomará en cuenta como destino fundamental las playas rurales

que están constituidas por: Santa Marianita, San Lorenzo, Ligüiqui, Las Piñas, Santa Rosa, La Tiñosa.

En la actualidad la zona rural de Manta no ha tenido el mayor interés por parte sector público y privado, sobre la información necesario de los destinos, estas zonas rurales la mayor parte de ingresos se lo deben a la pesca y otra parte al sector turístico siendo el producto estrella las playas rurales en la que se ha visto necesariamente crear un sistema de información donde brinde la facilidad de los establecimientos turísticos, siempre y cuando se lo realice con estrategias sustentables.

Si se toman en cuenta las actuales innovaciones tecnológicas, los turistas están informados y con gran interés de vivir diversas experiencias. A través del sistema de información turística se espera un mejoramiento de la oferta de manera más efectivas a las demandas. Permitirá la identificación de sitios turísticos que rodean las playas rurales de la ciudad de Manta, esto ayudara al que el turista se le brinde la facilidad de llegar a estos destinos. Por lo tanto, se debe trabajar por un posicionamiento en el mercado turístico.

Materiales y métodos

Se realizó la etapa de diagnóstico, en donde se recopiló de información previa en el objeto de estudio practico, se consultó con un grupo de experto y también se analizó y evaluó de la situación actual en las playas rurales de Manta.

Tomando en cuenta las problemáticas detectadas por el autor en torno a la temática de investigación, se elaboró un árbol de problemas que facilitó el planteamiento del problema.

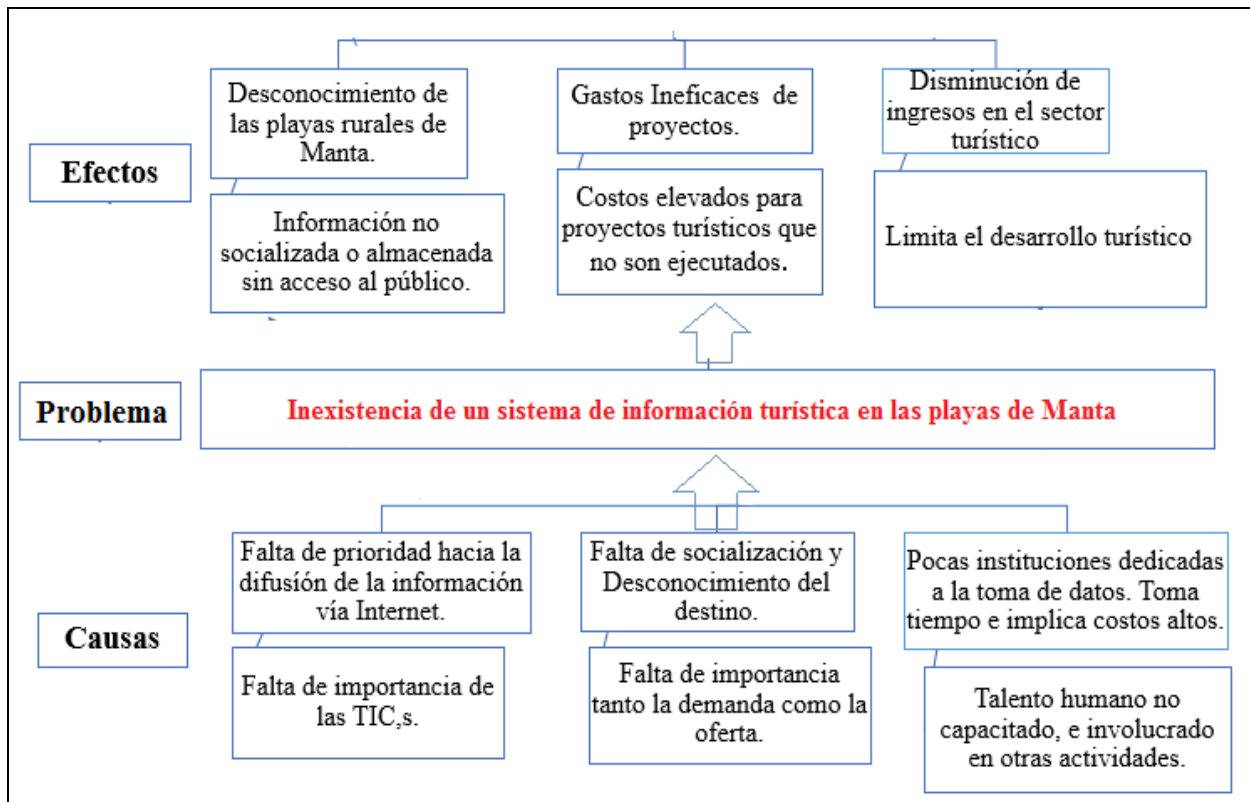


Figura 1. Árbol de problemas. Fuente: Elaboración propia

Problema científico

¿En qué medida un sistema de información turística contribuye al mejoramiento de la oferta en las playas rurales de Manta?

Variable Independiente

Sistema de información turística

Variable Dependiente

Mejoramiento en la oferta de las playas rurales de Manta

Hipótesis

El diseño de un sistema de información turística contribuiría al mejoramiento de la oferta de las playas rurales de Manta.

Objetivos

Objetivo General

Crear un sistema de información turística que contribuya a un mejoramiento de la oferta de las playas rurales de Manta.

Objetivos Específicos

- Realizar una revisión bibliográfica que tome en cuenta los fundamentos teórico-práctico relacionado con el desarrollo de sistemas de información turística y la mejora de la oferta turística en destinos de playas.
- Seleccionar un instrumento metodológico pertinente que tome en cuenta un sistema de información turística enfocado en la oferta.
- Identificar los elementos, indicadores y actividades de relevancia de las playas rurales de Manta como base del sistema de información turística.
- Estructurar el sistema de información turística para las playas rurales de Manta.
- Validar el sistema de información turística para las playas rurales de Manta.

Beneficios

- La información actualizada sobre el tema.
- Levantamiento de información en el objeto de estudio.
- Sistema de información como una herramienta practica en la gestión del objeto del estudio.
- Con respecto a los turistas amplia el acceso de la información del destino.
- Es una herramienta de utilidad para organismos como: Ministerio de turismo, ministerio del ambiente, dirección de turismo, los prestadores de servicio.

Metodología

Diseño metodológico de la investigación

La elección del método de investigación adecuado es fundamental ya que nos permite conocer la realidad y buscar la forma de resolver los problemas. El proyecto de investigación se encuentra dirigida a un diseño no experimental, transeccional, descriptivo; el cual permite la observación de los fenómenos tal como ocurre naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. Para la autora (Dzul, 2013) es recolectar datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos y reportan los datos que obtienen.

La metodología con que se llevó a cabo el presente proyecto de investigación, en su contenido se exponen aspectos como: el tipo de investigación, argumentación metodológica desde la teoría, Descripción de etapas, métodos y técnicas a utilizarse, Ilustraciones gráficas, Descripción metodológica por objetivos.

El sistema de información turística busca ser de ayuda para el turista y considerando los objetivos mencionados se ha llegado a la metodología más conveniente para establecer el

formato que satisfaga las necesidades del cliente al momento de la toma de decisión del cliente; es relevante mencionar que antes de diseñar una metodología propia de la investigación se analizó antecedentes de varios autores sobre los sistemas de información turística en las playas rurales de Manta.

Diseño metodológico propuesto

Etapas	Actividades	Métodos y técnicas
Etapa I Diagnostico	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de información previa en el objeto de estudio practico • Formación de grupos expertos • Analisis y evaluación de la situación actual en las playas rurales de Manta 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis documental • Método Delphi • Observación directa • Entrevistas • Analisis de factores ponderados • Diagrama Pareto.
Etapa II Investigación y conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis de la demanda en destinos y orígenes • Analisis de la oferta de estructura empresarial • Analisis de facilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio comparado. • Encuesta • Entrevista • Modelación estadística. • Segmentación • Trabajo de campo
Etapa III Diseño del sistema de información	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis de la factibilidad • Analisis de procesamiento • Diseño de herramienta de soportes y presentación de 	<ul style="list-style-type: none"> • Valor actual neto (VAN) y Tasa Interna de rentabilidad (TIR) • Analisis estadístico • Diseño Web • Mapeo

	sistema	
Etapa IV Propuesta de ejecución o desarrollo del sistema de información turística para las playas rurales de Manta	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de mejora de la oferta de las playas rurales de Manta • Validación Por criterio de expertos 	<ul style="list-style-type: none"> • Método de concordancia de Kendall • Cuestionario • Entrevista • Consulta a expertos
		<ul style="list-style-type: none"> • Control de usuario • Revisión Web
Etapa V Control y retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación de la información del sistema • Seguimiento de usuario 	

Tabla 1. Diseño metodológico propuesto. Fuente: Elaboración propia

Resultados y discusión

Para el resultado de la investigación se realizó una exhausta indagación de los preceptos teóricos esenciales de los sistemas de información turística, además se analizó la importancia de sistemas de información turística a través de los sitios web.

Etapa I

Diagnostico

En la etapa de diagnóstico como primera etapa se realizó una recopilación de información previa en el objeto de estudio practico, además se analizó la importancia de la oferta turística a través de los sitios web.

Los métodos y técnicas que se utilizaron; un análisis documental y observación directa. Con los contenidos necesarios para la obtención de resultados.

Analizando varios trabajos acerca de los sistemas de información turísticas encontramos que la estructura de un sistema de información se compone en relación a una serie de subsistemas que interactúan entre ellos tal y como se puede observar en la siguiente imagen.



Figura 2. Estructura de (SIT). Fuente: (Gayete, 2017)

Para la estructuración del sistema de información turística como mejoramiento de la oferta en las playas rurales de Manta se utilizó la observación directa como técnica.

Analisis de factores ponderados

Se realizó el método de factores ponderados. Para esto se consultó a un grupo de expertos sobre el análisis y evaluación de la situación actual en las playas rurales de Manta dando como resulta la Playa San Lorenzo como el punto más fuerte en las playas rurales de Manta para la implementación de un sistema de información turística.

Factores	Ponderación (P) (%)	Playa Santa Marianita		Playa San Lorenzo		Playa Ligüiqui		Playa Las Piñas		Playa Santa Rosa		Playa La Tiñosa	
		Calificación (C)	P°C	Calificación (C)	P°C	Calificación (C)	P°C	Calificación (C)	P°C	Calificación (C)	P°C	Calificación (C)	P°C
Atractivos	30	5	150	5	150	4	120	3	90	3	90	2	60
Facilidades	25	3	75	4	100	3	75	2	50	2	50	3	75
Actividades	20	4	80	5	100	3	60	2	40	3	60	2	80
Accesos	15	3	45	4	60	2	30	2	30	2	30	3	45
Otros Servicios	10	3	30	3	30	2	20	2	20	2	20	2	30
Total Ponderados	100%	Sumatoria Santa Marianita	380	Sumatoria San Lorenzo	440	Sumatoria Ligüiqui	305	Sumatoria Las Piñas	230	Sumatoria Santa Rosa	250	Sumatoria Santa Rosa	290

Tabla 2. Factores Ponderados. Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- Se analizó antecedentes metodológicos en cuanto a los sistemas de información turística, por medio la cual se logró determinar y estructurar la metodología a seguir.
- La introducción se estableció mediante una investigación de recopilación de datos bibliográficos sobre los diferentes términos y ejemplos acerca de los Sistemas de Información Turística. Además, se pudo constatar la inexistencia en las playas rurales de Manta.
- El proceso metodológico aplicado durante la investigación, permitió estructurar de forma ordenada y secuencial el informe final de la propuesta del Sistema de Información Turística para el mejoramiento de la oferta en las playas rurales de Manta.
- Se diseñó el sistema de información turística con el propósito de alcanzar y captar a los turistas, ya que; las etapas están diseñadas para el mejoramiento de la oferta en las playas rurales de Manta como destino turístico preferencial de los usuarios de los sitios web que brindan información turística.

Bibliografía

- Alonso, M., López, M., & Sarabia, J. (1995). Equilibrio oferta-demanda turística: una respuesta inteligente. *Estudios Turísticos*, 127, 53–65. Retrieved from <http://www.iet.tourspain.es:20000/img-iet/Revistas/RET-127-1995-pag53-65-75157.pdf>
- Andrade, O., & Hernández, C. (2015). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA INTEGRADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Escuela Politecnica del litoral.
- Desarrollo, P. N. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Quito.
- Gayete, C. (2017). “ *Estudio de los sistemas de información turística en el municipio de Oropesa del Mar. Análisis y propuestas de mejora. .*” UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA.
- SITIC. (2015). *Sistema de Información Turística Integrada de Calidad de Mendoza*. Argentina. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=nzmfhTZv-K8&t=7s>
- Turismo, M. de. (2017). MOVIMIENTOS MIGRATORIOS DEL ECUADOR. Retrieved from <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/movimientos-migratorios-del-ecuador/2>
- Villavicencio, I. de turismo de. (2014). *Sistema de Información Turístico de Villavicencio*. Colombia. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=UFGuvTz6fhk>