

La identidad corporativa en los centros de asistencia al turista en la región litoral del Ecuador

Arq. José Bohórquez
Decano Facultad Semipresencial
UTEG
jbohorquez@uteg.edu.ec



Resumen:

El turismo en el Ecuador se ha convertido en los últimos años en un recurso económico realmente interesante. Nuestro país cuenta con innumerables riquezas naturales en sus 4 regiones: Costa, Sierra, Oriente y las islas Galápagos. Es importante entonces saber aprovechar dichos recursos naturales sin perturbar el ambiente natural de nuestras riquezas. Es decir se debe aprender a convivir en un ambiente de turismo sustentable en donde se pueda mostrar la belleza de nuestras tierras sin perjudicar nuestra verdadera fuente de riqueza dejando para las futuras generaciones los recursos naturales intactos. La razón de ser de la actividad turística es el turista, partiendo de la definición señalada en la Ley de Turismo, Art. 2.- "Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos"; es necesario entonces pensar en el Turista como el ser humano anhelante de satisfacer necesidades y deseos; sin embargo este aspecto tan importante no se refleja en la calidad de servicios ofrecidos de forma gratuita y diferenciados en información, atención, asistencia, facilitación, protección, etc. En este orden juega un papel preponderante el Ministerio de Turismo del Ecuador como ente rector de la actividad turística en el país, apoyado firmemente por empresas públicas y privadas propias del sector turístico, quienes deberán trazar y ejecutar las estrategias necesarias para desarrollar el turismo sostenible en el Ecuador.

Palabras claves: Turismo sustentable, Recursos naturales, necesidades, estrategias turísticas.

Abstract

Tourism in Ecuador has become in recent years a really interesting economic resource, our country has many natural resources in its four regions: coast, mountains, east and the Galapagos Islands. It is important then to know how to exploit our natural resources without disturbing the natural environment of our wealth, ie they must learn to live in a sustainable tourism environment in which to showcase the beauty of our land without harming our true source of wealth for leaving natural resources for future generations intact. The tourist is the main reason for the existence of tourism, from the definition outlined in the National Tourism Law, Article 2. - "Tourism is undertaking all activities associated with the movement of people to different places of habitual residence, without wishing to settle permanently in them" must then think of the tourist and the longing to satisfy human needs and wants, but this important aspect is not reflected in the quality of services offered free of charge and differentiated information, care, assistance, facilitation, protection, etc. In this order, a main role is played by the Ministry of Tourism of Ecuador as the lead agency of tourism in the country, strongly supported by public and private companies from the tourism sector, who must draw and execute strategies to develop sustainable tourism in Ecuador.

Keywords: Natural resources, needs, tourism strategies, sustainable tourism.

Introducción

El Ministerio de Turismo, ante el reto de planificar el desarrollo del Turismo Sostenible del País, ordenando competencias y respondiendo a las exigencias del mercado nacional e internacional del turismo, impulsó en el año 2008 la ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020, (PLANDETUR 2020), el cual es una herramienta de planificación estratégica que integra, ordena y orienta la gestión competitiva del desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador en todos los ámbitos de actuación para el beneficio de sus pueblos y el mejor uso de sus recursos.

El Gobierno Nacional inició en el año 2001 el proceso de Descentralización de la Competencia de Turismo. Desde entonces, progresivamente el Ministerio de Turismo ha entregado la Competencia de Turismo con atribuciones y responsabilidades a 76 Municipios y 19 Consejos Provinciales del Ecuador mediante Convenios de “Transferencia de Competencia”. En el marco de estos convenios y siendo una de las responsabilidades compartidas el crear y operar centros de información y atención al turista, se suscribieron “Convenios de Implementación y Desarrollo del Servicio de Información y Atención al Turista, iTur” con 36 Municipalidades en todo el país, entre ellos con el Municipio de Salinas, Santa Elena, La Libertad, Playas, Samborondón y Babahoyo.

Bajo este esquema se hace indispensable diseñar el Manual modelo de gestión, implementación y seguimiento de la Red de Servicios al Turista, como una herramienta técnica que oriente e impulse a las instituciones públicas y empresarios privados agremiados, a incluir en sus planes de trabajo la implementación de los servicios de Información, asistencia, protección y facilitación al turista, promoviendo al mismo tiempo el turismo local, regional y nacional, liderando un revolucionario proceso servicio público que identifique adicional en su aplicación, la mejor estrategia de marketing turístico enfocada a satisfacer las necesidades y expectativas del turista

Problema de investigación

En la Región Litoral: Guayas, Santa Elena

y Los Ríos, se evidencia una falta de espacios públicos que ofrezcan el servicio gratuito de información, atención, asistencia, protección y/o facilitación al turista, disminuyendo en gran medida la posibilidad de encuentro entre los oferentes de productos y servicios turísticos, con los demandantes turísticos.

En esfuerzos eventuales y complejos entre el Ministerio de Turismo y los Municipios Descentralizados de la Región, se han creado algunas Oficinas de Información y Atención al Turista (i.Tur), identificándose en el año 2008 solamente 5 oficinas (i.Tur) de un total de 13 Municipios descentralizados; esto es en: Salinas, Santa Elena, La Libertad, Playas y Babahoyo. Ellas no cuentan con los espacios, accesibilidad y ubicación apropiados, no tienen las herramientas y equipos tecnológicos acordes a las necesidades actuales de los turistas, no cuentan con el personal calificado para la atención, sus instalaciones, mobiliario, señalética y servicios no corresponden a una misma identidad corporativa, por lo tanto tienen un bajo nivel de eficiencia en el servicio al turista especialmente extranjero.

En el año 2009, la Subsecretaría de Turismo del Litoral implementa 3 oficinas de Información y Atención al turista en la Provincia del Guayas, mediante Convenios con las Municipalidades de Salitre, Naranjal y Samborondón. Las nuevas oficinas implementadas cuentan con mejores características técnicas y de diseño corporativo que el primer grupo; sin embargo aún es limitado el servicio que éstas ofrecen.

Guayaquil es la ciudad más grande y poblada del Ecuador. Por lo tanto es frecuentemente comparada con las grandes ciudades de América Latina, pues es receptora de gran número de visitantes y turistas, por sus características de centro comercial, industrial y turístico, en gran medida debido a las actividades del Puerto Marítimo y el nuevo Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo. En la urbe se encuentra un alto porcentaje de planta turística de lujo, de primera y segunda categoría con un flujo constante de turistas de diversas modalidades. Todos estos antecedentes motivan a la reflexión de la falta de espacios y servicios de atención al turista.

La Subsecretaría de Turismo del Litoral en

compensación a la falta de espacios públicos que ofrezcan el servicio gratuito de información al turista, implementó en el año 2008, en 3 sitios estratégicos de la ciudad. (Terminal Terrestre, Gobernación de la Provincia del Guayas y Edificio Gobierno Zonal de Guayaquil) el servicio de información turística a través de mostradores o counters atendidos por estudiantes de la carrera de turismo de varias Universidades locales; sin embargo estos servicios no son suficientes, pues se evidencia en los dos últimos deterioro en el mobiliario y desatención por parte de la Institución que los promueve.

La ciudad de Guayaquil y la región en general carecen de verdaderos Centros de Información, Centros de Asistencia al Turista, Centros de Protección y Centros de Facilitación al Turista, lo cual es una necesidad imperiosa para el desarrollo de destinos turísticos exitosos.

Planteamiento del problema:

Siendo la calidad y cantidad del servicio de información, atención, protección y facilitación al turista tan disminuida en comparación al número de habitantes y número de turistas y visitantes de la Región, el Ministerio de Turismo en su Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020, tiene planificado en su Programa de Facilitación Turística el Proyecto 2.2.2 "Red Urbana de Centros de Asistencia al Turista y Centros de Facilitación, con el que busca mejorar el servicio de atención al turista a través de los Centros i.Tur, buscando el fortalecimiento del turismo sostenible, brindando al turista las facilidades para identificar los sitios turísticos, de una manera ágil y dinámica con el soporte de la información y materiales especializados, proporcionando además al visitante ayudas como casilleros, bodegajes, correos, internet, servicio para receptor denuncias, reclamaciones y auxilio e información turística.

Es evidente la improvisación en los esfuerzos que realizan los Gobiernos Seccionales, los Empresarios Turísticos, Comunidades y asociaciones, que de forma independiente o en alianzas comerciales con los medios de comunicación realizan campañas de promoción turística con periodicidad previa a los

feriados nacionales decretados por el Gobierno para dinamizar la economía nacional. Sin embargo esta práctica denota una falta de planificación que bosqueje en sus estrategias la identidad corporativa, líneas de cooperación, canales de difusión y la estandarización de procesos, información, atención, asistencia o facilitación al turista, todo esto sumado a la falta de Oficinas o centros de Información Turística en el litoral, lo que provoca paralelamente una falta de satisfacción de parte de los turistas nacionales e internacionales que no encuentran la información y atención adecuada que permita motivar las visitas o recorridos para descubrir nuevos productos turísticos en nuestro país.

Formulación del problema de investigación

Por lo anteriormente expuesto se hace necesaria la implementación de un manual de identidad corporativa de la red urbana de centros de asistencia al turista I.Tur en el litoral que especifique las características técnicas a ser consideradas como obligatorias en lo referente a la imagen corporativa, ubicación, accesibilidad, tamaño, servicios básicos, equipos informáticos, equipos de audiovisuales, muebles, implementos de promoción, comunicaciones, personal de atención, señalética de orientación, etc.

ANÁLISIS, PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DIAGNÓSTICO

Análisis de la situación actual

Para que el Diagnóstico Estratégico sea efectivo es necesario recopilar y analizar toda la información y los datos relativos al medio natural, a los procesos, a la estructura y a otros elementos esenciales de la organización objeto de estudio dado que su objetivo es descubrir sectores susceptibles de perfeccionamiento. (Montaño, 2004)

De acuerdo a la nueva distribución territorial en la Agenda Zonal Cinco de la Secretaría Nacional de Planificación y cuya jurisdicción de trabajo le corresponde a la Subsecretaría de Turismo del Litoral, conformando las Provincias de Santa Elena, Guayas, Los Ríos y Bolívar.

Cuadro Nro. 1

Oficinas de Información y Atención al Turista i.tur por Provincias

Santa Elena	Guayas	Los Ríos	Bolívar
Santa Elena	Playas	Babahoyo	Guaranda
La Libertad	Samborondon		
Salinas	Naranjal		
	Salitre		
3 de 3 Municipios	4 de 25 Municipios	1 de 13 Municipios	1 de 7 Municipios

Fuente: Ministerio de Turismo del Litoral (2012)

Elaborado por: Bohórquez José

En la región cinco se cuenta con 52 Gobiernos seccionales: 48 Municipios y 4 prefecturas, de los cuales 14 municipios son descentralizados y 2 Gobiernos Provinciales descentralizados, de los cuales solo 9 municipios cuentan con una oficina de información turística en convenio con el Ministerio de Turismo. Caso muy especial lo presenta Guayaquil que siendo Puerto Principal del País y capital económica con un aeropuerto internacional de primera, no ha desarrollado Centros Asistencia, Centros de Protección o Centros de Facilitación al Turista..

Estructura Organizacional

Las oficinas de Información y Atención al Turista i. Tur se administran de forma descentralizada estructuradas bajo la dependencia administrativa de la Municipalidad de cada localidad y bajo la responsabilidad de la Dirección o Jefatura de Turismo Municipal, realizando una muy eventual coordinación con las dependencias del Ministerio de Turismo en la Provincia o Región; se desarrolla en la mayoría de casos con 2 funcionarios municipales y en algunos casos con el apoyo de pasantes de las Universidades locales, en un horario de atención de lunes a viernes.

Diagnóstico del Servicio de Información y Atención al Turista en el Litoral

Para un acercamiento a la problemática actual de los servicios al turista y en especial de las Oficinas de Información y Atención al Turista i.tur, con la finalidad de lograr un mejor trabajo de diagnóstico, se planificó e implementó el método de la observación científica que consiste en la percepción directa del objeto

de investigación, lo cual nos permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetivos. También se trabajó en lluvia de ideas y enfoques de grupo, entrevistas estructuradas y no estructuradas adecuadas a las caracterizaciones del servicio público y otras elaboradas en función de las necesidades del proceso de investigación. Como resultado de lo anterior se obtuvo un listado de Fortalezas, Debilidades, Amenazas, Oportunidades.

Análisis por los Objetivos del Servicio de Información y Atención al Turista i.tur.

El Servicio de atención al Turista i.tur, es un servicio gratuito que opera a través de una plataforma múltiple de atención, administrado de manera descentralizada, por una red de socios estratégicos del Ministerio de Turismo, con características únicas de confiabilidad, permanencias, identidad y calidad.

La finalidad de implementar una Oficina de Atención al Turista es optimizar los espacios de encuentro entre los ofertantes de un destino turístico local y los demandantes del mismo, brindando al turista las facilidades para identificar los sitios turísticos, orientando a los servicios de manera ágil y dinámica con el soporte de información y materiales especializados.

ANÁLISIS INTERNO

Fortalezas:

Existencia de un vínculo con la empresa privada que permite recopilar información y material de promoción turística de establecimientos turísticos privados.

Servicio gratuito bien aceptado por la comunidad local

Se cuenta con el material de promoción turística del destino turístico ya sea en forma regional o provincial provisto por el Ministerio de Turismo. Es punto de referencia para la difusión de agendas de eventos o actividades a desarrollarse en la ciudad o destino turístico. Permite el espacio adecuado para recibir a profesionales en formación como pasantes, universitarios y bachilleres con formación de turismo.

Debilidades:

La falta de continuidad en la administración municipal, elevada rotación del personal que labora que la Unidad de Turismo y en la Oficina i.tur El desconocimiento o la falta de manuales de servicio. El desconocimiento y la falta de manuales de identidad corporativa. La falta de capacitación al personal de atención Falta de Políticas de desarrollo turístico en el territorio. Recurso Humano insuficiente y de distintas profesiones. No se satisfacen plenamente las expectativas del turista nacional ni extranjero. No existe una estrategia para la difusión del servicio. Deterioro del equipamiento tecnológico y no tecnológico. Poca apertura para la asistencia técnica y capacitación. Restricciones de presupuesto para mantenimiento y cambio de muebles y equipos. Insuficiente material de promoción turísticas local.

Falta de directrices y metodología para levantar estadísticas turísticas locales.

Oportunidades:

Se puede constituir en un centro de la OGD local que promueva el desarrollo turístico local. Se puede constituir en el mejor sitio de encuentro. Se puede lograr unificar imagen y servicio. Se puede lograr una difusión de los servicios de manera individual o en Red de Servicios, ya sea con impresos, audiovisuales o digitales.

Amenazas:

Deterioro de las instalaciones municipales, muebles y equipos. Falta de interés en las autoridades ministeriales y municipales para el desarrollo de servicios al turista. Falta de unidad del gremio turístico que de soporte de información sobre la planta turística local. Falta de motivación en el personal de atención al turista. Sobrecarga de trabajo administrativo municipal en los funcionarios de atención al turista.

Análisis de las características técnicas

Por las características de atención se requiere de espacios cerrados, seguros, con guardianía permanente, equipados con mobiliario y equipos apropiados para brindar servicios de atención al turista

A continuación se detallan las características técnicas de las oficinas de atención en la región 5:

Cuadro Nro. 2

Resultado de la ficha de revisión de la Ubicación:

Municipios	Ubicación	Cumple objetivos
Santa Elena	Vía principal	Sí
Salinas	Cerrado	No
La Libertad	Parque central	Sí
Playas	Bajos del Municipio	En proceso de cambio
Samborondón	Paseo Municipal	Sí
Salitre	Bajos del Municipio	Sí
Naranjal	Vía principal	Sí
Babahoyo	Bajos del Municipio	Sí
Guaranda	Edificio Municipal	Sí

Fuente: Ministerio de Turismo del Litoral
Elaborado por: Bohórquez José

- Accesibilidad de las oficinas
- Planta Baja
- Local esquinero
- Ingreso directo desde la calle
- Calle principal de la ciudad

Cuadro Nro. 3

Resultado de la Ficha de Revisión de la Accesibilidad:

Municipios	Accesibilidad	Cumple objetivos
Santa Elena	Planta Baja, esquinero, ingreso directo desde la calle.	Si
Salinas	Cerrado	No
La Libertad	Planta baja, ingreso directo desde la calle	Si
Playas	Planta baja, ingreso por pasillo interior edificio	En proceso de cambio
Samborondón	Planta baja, ingreso directo desde la calle (peatonal)	Si
Salitre	Planta baja, ingreso directo desde la calle	Si
Naranjal	Planta baja, ingreso directo desde la calle	Si
Babahoyo	Planta baja, ingreso directo desde la calle	Si
Guaranda	Planta baja, ingreso por pasillo interior edificio	Si

Fuente: Ministerio de Turismo del Litoral (2012)
Elaborado por: Bohórquez José

Área mínima requerida

Las oficinas implementadas deben tener un mínimo de 25 y máximo 40 metros cuadrados

Cuadro Nro. 4

Resultado de la Ficha de Revisión del Área Mínima requerida:

Municipios	Área mínima requerida	Cumple objetivos
Santa Elena	20 mts.	No
Salinas	Cerrado	No
La Libertad	25 mts.	Si
Playas	10 mts.	No
Samborondón	30 mts.	Si
Salitre	25 mts.	Si
Naranjal	30 mts.	Si
Babahoyo	25 mts	Si
Guaranda	ts	Si

Fuente: Ministerio de Turismo del Litoral (2012)
Elaborado por: Bohórquez José

- Comunicaciones
- Servicio de Internet (vía telefónica o Banda Ancha)
- Servicio Telefónico de uso exclusivo de la Oficina

Cuadro Nro. 5

Resultado de la Ficha de Revisión de Comunicaciones:

Municipios	Comunicaciones	Cumple objetivos
Santa Elena	Teléfono / Sin servicio de Internet	No
Salinas	Cerrado /	No
La Libertad	Teléfono /	Si
Playas	Teléfono / conmutador	No
Samborondón	Teléfono / servicio internet	Si
Salitre	Teléfono / servicio de internet	Si
Naranjal	Teléfono directo / servicio de internet	Si
Babahoyo	Teléfono directo / servicio de internet	Si
Guaranda	Teléfono / servicio de internet	Si

Fuente: Ministerio de Turismo del Litoral (2012)

Elaborado por: Bohórquez José

Gráfico Nro. 6

PROVINCIA: GUAYAS			
NRO.	MUNICIPIOS DESCENTRALIZADOS	OFICINAS ITUR	Falta por Implementar
1	Playas	En proceso de reubicación	Implementar 1
2	Samborondón	Funcionando	Implementar 1
3	Durán	No tiene	Implementar 1
4	Guayaquil	No tiene	Implementar 3
5	Milagro	No tiene	Implementar 1
6	Bucay	No tiene	Implementar 1
7	Naranjal	Funcionando	

PROVINCIA: LOS RIOS			
NRO.	MUNICIPIOS DESCENTRALIZADOS	OFICINAS ITUR	
1	Babahoyo	Funcionando	
2	Vinces	No tiene	Implementar 1
3	Quevedo	No tiene	Implementar 1

PROVINCIA: SANTA ELENA			
NRO.	MUNICIPIOS Descentralizados	OFICINAS ITUR	
1	Santa Elena	Funcionando /muy deteriorado	Implementar 2
2	La Libertad	Funcionando	Implementar 1
3	Salinas	En proceso de reubicación	Implementar 1

Fuente: Ministerio de Turismo del Litoral
 Elaborado por: Bohórquez José

Conclusiones

Una vez analizadas las causas del problema planteado en la falta de servicios que requiere el turista ya sea de información, de asistencia, de facilitación o de protección, nos permitamos concluir con las siguientes apreciaciones:

1. El Ministerio de Turismo no ha podido cumplir con sus políticas de protección al turista en acciones de información y atención en sitios estratégicos como son Aeropuertos, Puertos Marítimos, Terminales Terrestres, malecones, playas y otros sitios de gran afluencia turística.

2. El Ministerio de Turismo no ha podido cumplir con lo estipulado en el Convenio de Tránsito de competencias en lo relacionado a la Asistencia Técnica y capacitación para el personal que labora en las Direcciones o Jefaturas de Turismo Municipal que llevan en sus responsabilidades la administración de las Oficinas de Información y Atención al Turista i.tur.

3. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados no realizan una selección a través de concursos de méritos y oposición para la contratación del personal encargado de la administración de las Oficinas i.tur.

4. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados sus autoridades y funcionarios no han gestionado o desarrollado un sistema integral de Información Turística previsto en los convenios de implementación del Servicio de Información y Atención al turista, por tanto el objetivo para el que fueron creados no se cumple.

5. El Ministerio de Turismo, los GADs y las Universidades deben cooperar en la implementación del Servicio al Turista en los siguientes cantones de la Región Cusco.

Recomendaciones

El Ministerio de Turismo cuenta con Manuales de Servicio, Manuales de uso de marca, Manuales de Capacitación y otros que requieren mínimas actualizaciones para ser aplicadas en la nueva perspectiva del servicio al turista que requiere personal calificado, infraestructura adecuada, equipos de última generación y sistemas de información en redes eficientes.

Se recomienda que las Oficinas i.tur evolucionen a Centros de Información Turística, Centros de Asistencia al Turista, Centros de Protección al Turista y Centros de Facilitación Turística. To-

dos ellos con una misma Identidad Corporativa que incluya adicional a la imagen un modelo de atención pública, efectiva y eficiente.

Se recomienda que el Ministerio de Turismo y los Gobiernos Autónomos Descentralizados gestionen la suscripción de los Convenios de Cooperación con los siguientes componentes:

- Adecuación del local
Municipio o Prefectura
- Mobiliario completo
Ministerio de Turismo
- Equipamiento completo
Ministerio de Turismo
- Señalización externa e interna
Ministerio de Turismo
- Selección del Recurso Humano
Universidades Locales
- Contratación del Recurso Humano
Municipio o Prefectura
- Capacitación del Recurso Humano
Ministerio de Turismo
- Operación del Centro
Municipio o Prefectura
- Asistencia técnica y seguimiento
Ministerio de Turismo

Los Gobiernos Provinciales tienen el reto de Fomentar la Actividad Productiva del Turismo como una de sus responsabilidades señaladas en el nuevo COOTAD (Código Orgánico Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización). Uno de los pasos a seguir sería la creación e implementación de Centros de Protección al Turista en cumplimiento a los convenios de Transferencia de Competencia firmado entre el Ministerio de Turismo y los Gobiernos Provinciales.

Bibliografía

- Ministerio de Turismo. Ecuador, (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible en Ecuador hacia el año 2020*.
- Asamblea Constituyente, Ecuador, (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Congreso Nacional del Ecuador (2004). *Ley de Turismo del Ecuador*. Ediciones GAB. Ecuador
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2008). *Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010*. Ecuador,
- Chías J. Dr. (2003). *Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador*. Ecuador,
- Castillo, J. B. (2003). *Guía Turística Región Sur del Ecuador*.
- Océano/Centrum. (1995) *Nueva Enciclopedia de Turismo, Hoteles y Restaurantes*. Tomos I, II y III. España.
- De Borja L.; Casanova P., Andreu J., Bosch Camprubí, R. (2002). *El Consumidor Turístico*. Editorial ESIC. España,