



Vol. 12, Nº 27 (diciembre / dezembro 2019)

ISSN 1988-5261

DISEÑO DE INDICADORES TURÍSTICOS: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN

Mabel Font Aranda¹

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
mabelfont@yahoo.es

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Mabel Font Aranda (2019): "Diseño de indicadores turísticos: programa de capacitación para la investigación", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 27 (diciembre / dezembro 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/turydes/27/indicadores-turisticos.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/turydes27indicadores-turisticos>

La información constantemente adquiere mayor importancia, porque incide en la toma certera de decisiones. El visitante, necesita mucha información actualizada para delimitar que comprar, los empresarios turísticos requieren conocer las exigencias y tendencias de la demanda, las características de los proveedores, las ofertas de la competencia y demás. En el contexto anterior, el objetivo del trabajo es desarrollar un programa de capacitación que contribuya a la preparación investigativa de los docentes respecto al diseño de indicadores en la sistematización de información para la gestión turística sostenible. Se empleó la investigación participativa, partiendo de métodos teóricos como la revisión bibliográfica, analítico-sintético, inductivo–deductivo, comparación; y otros del nivel empírico entre lo que se pueden citar, la revisión de documentos oficiales, trabajo en equipos, talleres, técnica de grupos nominales, matricial entre otros. Se obtienen como resultados, el diseño de un programa de capacitación, para construir indicadores de turismo sostenible. Participaron docentes investigadores de la Facultad de Hotelería y Turismo, quienes plantearon una lista de indicadores vinculados a diferentes temáticas referentes al turismo. Se diseñó una ficha con criterios necesarios para la sistematización de información relevante en la toma de decisiones oportunas. Los asistentes, transmitieron el aprendizaje a la práctica profesional a partir de propuestas, que permiten vigilar las repercusiones presentes y futuras de carácter económico, social y ambiental para la satisfacción del visitante, las comunidades y los empresarios en la gestión turística.

PALABRAS CLAVES: Indicadores - turismo sostenible - programa de capacitación - información turística- investigación turística

ABSTRACT

The information constantly acquires greater importance, because it affects the accurate decision making. The visitor needs a lot of up-to-date information to define what to buy, tourism entrepreneurs need to know the demands and trends of the demand, the characteristics of the suppliers, the offers of the competition and others. In the previous context, the objective of the work is to show how the research preparation of teachers contributes to the design of indicators in the systematization of

¹ Doctora en Ciencias Geográficas, Máster en gestión Turística. Profesora Titular Principal de la Facultad de Hotelería y Turismo, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador. mabelfont@yahoo.es

information for sustainable tourism management. Participatory research was used, based on theoretical methods such as literature review, analytical-synthetic, inductive-deductive, comparison; and others of the empirical level among what can be cited, the review of official documents, teamwork, workshops, technical of nominal groups, matrix among others. The results are obtained, the design of a program to build indicators of sustainable tourism in postgraduate education, the training of the total of participants who raised a list of indicators linked to different topics related to tourism, based on the design of a file with necessary criteria in the systematization of relevant information for timely decision making. The participants transmitted the learning to the professional practice based on proposals, which allow monitoring the present and future repercussions of an economic, social and environmental nature for the satisfaction of the visitor, the communities and the businessmen in the tourist management.

KEY WORDS: Indicators - sustainable tourism - training program - tourist information - tourist research.

INTRODUCCIÓN

La información constantemente adquiere mayor importancia, porque incide en la toma certera de decisiones, ya sea de carácter personal o empresarial; para comprar, para vender, para consumir, para realizar cualquier actividad. Los servicios turísticos se reservan o se contratan lejos de donde se consumen y en tiempos diversos, por ello el turista o visitante, requiere de mucha información actualizada para decidir que comprar. Además, una vez en el destino, necesita orientarse y exige entonces de nuevas informaciones; la intangibilidad previa del servicio turístico precisa de datos explícitos que ilustren lo que se vende. También, los empresarios turísticos requieren conocer las exigencias y tendencias de la demanda, las características de los proveedores, las ofertas de la competencia y otros factores influyentes.

Sin embargo, señala la Organización Mundial del Turismo (2015) en las Recomendaciones sobre accesibilidad de la información turística, que: “más allá del aspecto del diseño, persiste la falta de información con respecto a la accesibilidad de las instalaciones y los servicios turísticos. Incluso en los casos en que se suministra esta información, su fiabilidad tiende a ser cuestionable” (OMT, 2015:5). Para el ansiado turismo sostenible, se requiere de información organizada en indicadores, estos describen la situación actual, advierten sobre el futuro y direccionan que hacer.

Respecto la Soberanía, inserción estratégica y proyección internacional de Ecuador, el Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo, el Plan de Nacional de Desarrollo (2017 – 2021) plantea que:

...el turismo es la base de la economía nacional, por lo que se deben emprender acciones para fomentarlo. Aquí se insiste en la necesidad de la corresponsabilidad de todos los actores en los diferentes niveles de gobierno, así como en el sector público y privado. (SENPLADES, 2017:106).

Para hacer efectivo este propósito se requiere de un seguimiento sistemático a la actividad y de la generación de información relevante que permita observar las incidencias del turismo en los distintos ámbitos.

Un observatorio, es una organización estructurada bajo determinado enfoque, que, de forma sistemática, confiable y transparente, mediante generación e intercambio de información, permite la realización de análisis, síntesis, evaluación, determinación de la evolución y tendencias de determinados procesos y fenómenos, generando nuevas fuentes de información para la toma de decisiones. En dicho contexto, la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), está desarrollando la investigación institucional “Observatorio Turístico de Manabí” para la proporción de información continua y precisa sobre la actividad, en un contexto participativo, inclusivo, de colaboración y comunicación entre actores, gestores, comunidades y visitantes; para la toma de decisiones certeras y oportunas.

Lo anterior está en consonancia con el Modelo Educativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, basado en una concepción socio-humanista, en la que se articulan postulados epistemológicos del constructivismo y la complejidad sistémica, que direccionan el proceso formativo,

al establecer el aprendizaje y la interculturalidad como eje articulador de los procesos académicos, investigativos y de vinculación con grupos humanos diversos, en contextos sociales, culturales y laborales.

Por tanto, el desarrollo de cualquier investigación que se derive de la ULEAM ha de sostenerse en los procesos sustantivos: académico, investigación y vinculación. Exige que los profesores investigadores, sepan cómo obtener la información en este particular, a partir de indicadores turísticos; aspecto que no todos dominan. El presente trabajo tiene como objetivo: desarrollar un programa de capacitación que contribuya a la preparación investigativa de los docentes respecto al diseño de indicadores en la sistematización de información para la gestión turística sostenible.

MATERIALES Y MÉTODOS

El desarrollo del trabajo se sostiene en las normativas del Vicerrectorado Docente de la ULEAM (2016), que establece exigencias para el desarrollo de la capacitación/ cursos. La tabla 1 muestra las fases para el desarrollo de la capacitación, la lógica, métodos y técnicas y los principales resultados obtenidos en cada una.

Tabla 1. Fases para el desarrollo

Fases	Métodos y técnicas	Principales resultados
1.Consideración de la base legal	Revisión de documentos oficiales.	Sistematización y aplicación de las normativas.
2.Diseño del programa de capacitación postgraduada	Revisión bibliográfica, analítico sintético, comparación	Programa “Diseño de indicadores turísticos”
3. Ejecución del programa	Exposiciones, talleres, trabajo en equipos, técnica grupos nominales	Fichas de indicadores Lista de indicadores según dimensiones Capacitación de los participantes
4. Evaluación del programa	Ponderación asistencia / participación. Flujo libre de criterios	Logros y debilidades

Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Fase 1. Consideración de la base legal

En correspondencia con la exigencia de la Vicerrectoría Académica – ULEAM. (2016), los programas y proyectos de la Unidad de Educación Abierta-Virtual, se sustentan bajo la normativa expresa de la Constitución de la República en los artículos 349, 350, 351 sobre las garantías del Estado al personal docente, entre otros aspectos; de la actualización, formación continua y mejoramiento pedagógico y académico. La formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación. Así como la igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en el art. 127 autoriza a las universidades y escuelas politécnicas a realizar en el marco de la vinculación con la colectividad, cursos de educación continua y expedir los correspondientes certificados.

De las bases legales anteriores, derivan: el Reglamento de la Ley Orgánica de Educación Superior, el Reglamento de Régimen Académico, la connotación de estos procesos de superación para la Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, la sistematización

en el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior.

Ya se ha planteado, que los Planes Nacionales de Desarrollo 2013- 2017 y actualmente 2017-2021 denominado “Toda una Vida”, contemplan la necesidad de fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

El diseño del presente programa, también transitó por los niveles de aprobación desde el Consejo de Facultad y la concepción reflejada en el proyecto institucional Observatorio Turístico de Manabí, aprobado por el Departamento Central de Investigación de la ULEAM.

Fase 2. Diseño del programa de capacitación postgraduada

Para el diseño del programa se sigue la siguiente lógica orientada por Vicerrectorado Docente – ULEAM (2016): introducción, base legal, objetivo general del programa de capacitación, estructura del plan y tipos de formación, acciones de formación, financiamiento, evaluación, programa y anexos. Además, se consideran directrices de literatura clave de la OMT (2005) “Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos”, PNUMA (2008) “Metodología para la elaboración de los informes GEO Ciudades”, Comisión Europea (2016) “El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos...” Se hará alusión a los aspectos fundamentales que responden a los fines de este trabajo.

Objetivo general del programa de capacitación postgraduada: Proporcionar los principios teóricos, metodológicos-investigativos y técnico-instrumentales, sobre los indicadores turísticos para la gestión empresarial y del destino, en el ámbito de la armonización entre las funciones sustantivas de la universidad.

Objetivos específicos:

1. Proporcionar los principios teóricos sobre indicadores turísticos.
2. Establecer pautas metodológicas y técnico-instrumentales para la identificación y diseño de indicadores turísticos.
3. Fomentar el empleo de indicadores turísticos en la obtención de información para la toma de decisiones certeras y oportunas.

El tipo de formación continua es curso de actualización y perfeccionamiento para profesores – investigadores (Tabla 2).

Tabla 2. Descripción de la acción formativa

Nombre	Código	Horas	Lugar	Tipo de Formación
Diseño de Indicadores Turísticos	DIT	40	Facultad de Hotelería y Turismo	Investigación
Grupo	Causas que originan la Formación			
Docentes investigadores	El desarrollo del proyecto, que implica armonizar los procesos sustantivos a través de la investigación genérica.			

Fuente. Elaboración propia.

Las tablas 3 y 4 describen los componentes principales del programa.

Tabla 3. Componentes del programa

Criterios	Descripción
Acción formativa	Propiciar la armonización entre las funciones sustantivas de la universidad, a través de la identificación, diseño y obtención de información sobre indicadores turísticos para la gestión de la empresa y el destino.
Objetivos/competencias	-Integrar teorías y metodologías relacionadas con el diseño de

a generar	<p>indicadores turísticos.</p> <p>-Generar indicadores para el control de la gestión turística empresarial y del destino.</p> <p>-Estructurar instrumentos para la recogida de información, partiendo de la identificación y diseño de indicadores.</p> <p>-Redactar informes factibles de constituirse en artículos y ponencias.</p>
Resultados esperados	<p>-Teorías y metodologías sobre indicadores turísticos.</p> <p>-Identificación y diseño de indicadores turísticos.</p> <p>-Instrumentos para la recogida de información partiendo de la identificación y diseño de indicadores.</p> <p>-Insumo a la elaboración de artículos científicos y ponencias.</p>
Métodos y formas de organización del proceso de enseñanza-aprendizaje	Exposición de la profesora, talleres e investigación acción participativa
Sujetos de aprendizaje	Docentes investigadores del proyecto OTM y otros interesados.
Duración (horas)	40

Fuente. Elaboración propia a partir de Vicerrectoría Docente- ULEAM (2016).

Tabla 4. Contenido del programa de capacitación.

Contenidos	Objetivos /Competencias a generar	Nº de horas
Encuentro 1. Organización y bases teórico-metodológicas. Indicadores según revisión bibliográfica.	-Integrar teorías y metodologías relacionadas con el diseño de indicadores turísticos.	5 Presencial 5 No presencial
Encuentro 2. Indicadores según revisión bibliográfica. Estructuración y validación por expertos.	-Generar indicadores para el control de la gestión turística empresarial y del destino.	5 Presencial 5 No presencial
Encuentro 3. Elaboración de ficha técnica de indicadores y de un instrumento.	-Estructurar instrumentos para la recogida de información, partiendo de la identificación y diseño de indicadores	5 Presencial 5 No presencial
Encuentro 4. Lecciones aprendidas. Presentación de casos.	-Redactar informes factibles de constituirse en artículos y ponencias.	5 Presencial 5 No presencial

Fuente. Elaboración propia.

Fase 3. Ejecución del programa

El programa "Diseño de indicadores turísticos", se ejecutó entre los días 9 y 12 de octubre de 2018. Los recursos empleados: computadoras, proyector, Internet, literatura especializada en formato digital e impresas, proceden de la Facultad de Hotelería y Turismo, y en particular los materiales de oficina de la ejecución del proyecto Observatorio Turístico de Manabí. Los costos indirectos (movilización, refrigerios, otros) fueron autogestionados por los participantes. La tabla 5 describe las actividades docentes desarrolladas cada día.

Tabla 5. Cronograma de actividades.

HORARIO	Fecha: 09/10/2018	Fecha: 10/10/2018	Fecha: 11/10/2018	Fecha: 12/10/2018
08H00 – 09H00	Exposición de la coordinadora del proyecto y del curso. Propuesta de organización y conciliación con los participantes.	Revisión de la literatura científico-técnica, primer paso en la elaboración de indicadores.	Elaboración de ficha técnica de indicadores.	Lecciones aprendidas, presentación de los resultados.
09H00 – 10H00	Proyecto OTM, causa del curso	Revisión de la literatura científico-técnica, primer paso en la elaboración de indicadores.	Elaboración de ficha técnica de indicadores.	Lecciones aprendidas, presentación de los resultados.
10H00 – 11H00	Consideraciones teórico metodológicas sobre los indicadores turísticos	Elaboración de instrumentos para validar por criterios de expertos.	Elaboración de ficha técnica de indicadores.	Lecciones aprendidas, presentación de los resultados.
11H00 – 12H00	Consideraciones teórico metodológicas sobre los indicadores turísticos	Elaboración de instrumentos para validar por criterios de expertos.	Construcción de instrumento para la recogida de información, a partir de indicadores diseñados o sistematizados.	Lecciones aprendidas, presentación de los resultados.
12H00 – 13H00	Revisión de la literatura científico-técnica, primer paso en la elaboración de indicadores.	Elaboración de instrumentos para validar por criterios de expertos.	Construcción de instrumento para la recogida de información, a partir de indicadores diseñados o sistematizados.	Lecciones aprendidas, presentación de los resultados.

Fuente: Elaboración Propia.

Entre los aspectos destacados de la ejecución del programa, está la precisión de los temas de investigación según dimensiones de la actividad turística y la secuencia de pasos a seguir en la generación de información a partir de los indicadores identificados (figura 1). Del total de 17 participantes, 7 (41%) abordó dimensiones transversales como gestión ambiental y recursos humanos (capacitación, seguridad y salud del trabajador), 2 (12%) centró la atención en la permanencia del visitante e igual proporción en las ofertas – experiencias y políticas públicas en el destino turístico.



Figura 1. Principales dimensiones para abordar los indicadores turísticos y secuencia de pasos.

Fuente: Font y Álvaro (2018).

Un aspecto fundamental, es someter a criterios de expertos los indicadores turísticos identificados o diseñados a partir del análisis y síntesis, comparación y revisión de la literatura científica. La figura 2, muestra la secuencia de pasos para el diseño de indicadores sugerida a los participantes. No obstante, es factible el empleo de otras metodologías, que se deriven de la experiencia práctica en la prestación de servicios turísticos y posteriormente la sistematización teórica.

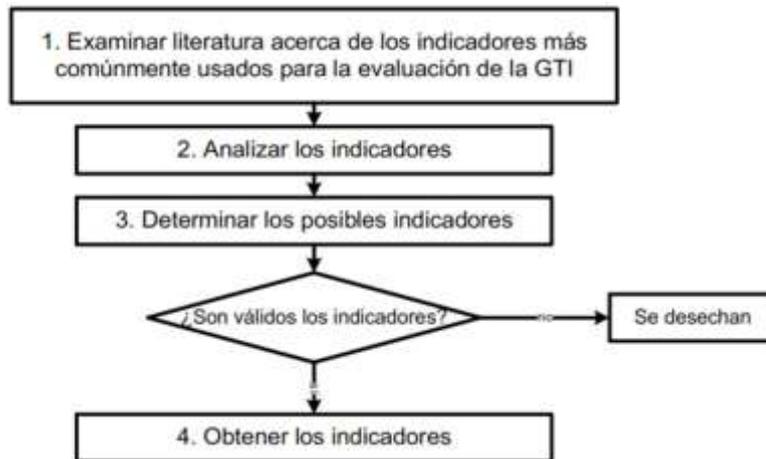


Figura 2. Procedimiento específico para la obtención de los indicadores de gestión de la tecnología e innovación (GTI).

Fuente. Jiménez, 2011.

Para la identificación de indicadores según revisión bibliográfica, se enfatiza la consulta de literatura científica recuperada de Scopus o revistas regionales, además de las proyecciones mundiales de la OMT u otras de carácter regional, que marquen pautas en el abordaje de las dimensiones. La estructuración y validación a través de los métodos de Expertos y Delphi permiten acercar a la práctica turística el diseño de los indicadores y la recogida de información, lo que eleva la fiabilidad, ya cuestionada por la OMT (2015).

La elaboración de la ficha técnica de indicadores y de un instrumento, se deriva de la construcción colectiva mediante la técnica Grupo Nominal, permitiendo conseguir información estructurada, en un ambiente libre de tensión, para que las ideas fluyan de forma oral y escrita. La técnica estimula el aprovechamiento máximo del conocimiento y la experiencia de los participantes. De esta actividad, se construye el modelo de la ficha técnica de indicador que considera: código, fecha, nombre, descripción del indicador, objetivo, tipología, nivel espacial, fórmula, unidad de medida, periodo de aplicación, periodicidad, observación, responsable y fecha de actualización.

Los participantes, expusieron una lista de indicadores acorde con la dimensión correspondiente, la sometieron a criterio de expertos en las materias y explicaron cómo desde sus asignaturas, podrían obtener la información en base a los indicadores; ya sea desde la orientación de actividades docentes, proyectos integradores de saberes o prácticas pre-profesionales. Se multiplican así, los recursos humanos, instrumentos y herramientas para la obtención de información a través de indicadores para la toma de decisiones en turismo y la contribución a la sostenibilidad de la actividad.

Fase 4. Evaluación del programa

De acuerdo con Vicerrectoría Docente-ULEAM, (2016) la evaluación tiene un carácter procesal, a realizarse en diferentes momentos del programa de capacitación y se define según los siguientes criterios:

1-Evaluación a los usuarios del programa: Se realizó según criterios de las tablas 6 y 7. Se proporcionó certificados de aprobación cuando asistieron y resolvieron las actividades, los que presenciaron 75% los encuentros, recibieron certificado de asistencia.

Tabla 6: Evaluación formativa

Modalidad	Presencial	Asistencia	75%
Trabajo realizado en los talleres programados (%)	50%	Participación en el programa (%)	50%

Fuente: Elaboración propia a partir de Vicerrectoría Docente- ULEAM, 2016

Tabla 7. Rúbrica de evaluación.

Criterio	Mal 6-6.75	Regular 7-7.75	Bien 8-8.85	Excelente 9-10
1-Asistencia	Faltó a un encuentro, resto no permanencia	Faltó a un encuentro, resto permanencia y participación	No faltó, pero no total permanencia y participación	100% asistencia permanencia y participación.
2-Resolución de actividades	Dos aspectos bien	Tres aspectos bien	Cuatro aspectos bien	1- 20 artículos 2- Indicadores 3- Criterio de experto 4- Ficha técnica 5- Instrumento

Fuente: Elaboración propia.

De los 17 docentes investigadores matriculados, 5 (29 %) participaron en el 75% de los encuentros, pero no presentó trabajo final. Del resto 10 (71%) participaron en el total de los encuentros y recibieron una calificación entre 9 y 10 puntos. La intervención activa y creativa fue evidente en cada actividad.

2-Evaluación al docente del programa: Al término de este se realizó un flujo libre de criterios de los participantes con la presencia del líder del proyecto Observatorio Territorial Rural Urbano.

3-Evaluación de la pertinencia del Programa de Capacitación: Se deriva de la síntesis de las anteriores y de la utilidad de los trabajos presentados.

Los criterios emitidos por los participantes fueron favorables, 100% en el flujo libre de criterios, valoró de excelente y muy bueno el proceso de enseñanza aprendizaje. El aspecto menos valorado fue el tiempo, dada la necesidad de mayor disponibilidad y la existencia de otras actividades colaterales relacionadas con la planificación del semestre próximo, que los docentes investigadores debían resolver.

La mitad de los participantes (50%), presentó sus resultados en eventos científicos desarrollados luego de la culminación del programa o sometieron sus resultados a la evaluación por revistas científicas.

Al finalizar el programa se remitió a la autoridad académica un informe de ejecución de la capacitación, que derivó en los certificados.

CONCLUSIONES

La información turística expresada a través de indicadores es un instrumento importante para la gestión de la actividad y la toma de decisiones certeras, lo cual contribuye al desarrollo de un turismo sostenible.

El procedimiento teórico metodológico utilizado en el diseño y la ejecución del programa de capacitación posgraduada, evidencian la contribución a la preparación investigativa de los docentes,

respecto al diseño de indicadores y su engranaje con los procesos académicos, de investigación y vinculación para la sistematización de información en pos de una gestión turística sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi.
- CES. (2013) Reglamento de Régimen Académico República del Ecuador Consejo de Educación Superior. RPC-SE-13-No.051-Z013. Modificado 2017.
- Comisión Europea. 2016. El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles. Marzo de 2016. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2017. PDF ISBN 978-92-79-55232-8 doi:10.2873/671106.
- Jiménez, B. 2011. Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la tecnología y la innovación en hoteles todo incluido. Tesis presentada en opción al título de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad de Matanzas. Cuba.
- Font, M y Álvaro, X. (2018). Concepción para la creación de un observatorio Turístico de Manabí. II Congreso Iberoamericano de Turismo y Responsabilidad Social (CITURS 2018). 2018. Universidades da Coruña. Galicia -España.
- Ley Orgánica de Educación Superior, (Loes). (2018). Ley 0. Registro Oficial Suplemento 298 de 12-oct.-2010. Última modificación: 02-ago.-2018. Estado: Reformado.
- MINTUR. (2007). PLANDETUR, 2020. Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible. 2007. Quito - Ecuador.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica. Parte 3 Cuestiones e indicadores relativos a la sostenibilidad del turismo. Capitán Haya, Madrid, España.
- Organización Mundial del Turismo (2015), Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística, OMT, Madrid.
- OMT. (2017). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2017.
- PNUMA. (2008). Metodología para la elaboración de los informes GEO Ciudades. Manual de Aplicación Versión 3. PNUMA- Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Ciudad Panamá.
- SENPLADES. (2015). Agenda Zonal. Zona 4- Pacífico. Manabí Santo Domingo de los Tsáchilas (2013- 2016). SENPLADES - Ediecuatorial/ 1 edición – Quito, Ecuador.
- SENPLADES. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida. Edición – Quito - Ecuador.
- ULEAM (2016). Modelo educativo de la ULEAM. Vicerrectorado académico. Imprenta Universitaria. Manta.
- Vicerrectoría Académica – ULEAM. (2016). Estructura de programas de capacitación. Documento técnico. Manta. Ecuador.