

TALLER DE RESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DEL OBSERVATORIO DE TURISMO, EFECTUADA EL 15 DE AGOSTO DEL 2013.

En la ciudad de Puerto Ayora, cantón Santa Cruz, en la sala de reuniones de la Dirección Técnica Provincial de Turismo Galápagos, a los quince días del mes de agosto del dos mil trece, siendo las 09h00, se reúne el Grupo Técnico del Observatorio de Turismo y técnicos invitados, presidido por el Tec. Ivan Carmigniani en calidad de Coordinador del Grupo Técnico, conforme a lo dispuesto en la resolución No 003-CGREG-2011 del Consejo de Gobierno de la Provincial de Galápagos. Actúa en calidad de secretaria la Ing. Vanessa Andrade.

El Coordinador del Grupo Técnico solicita a la secretaria que proceda a verificar el quórum respectivo, para dar inicio al taller de restructuración.

La secretaria indica que de los 10 miembros convocados, se encuentran 6, todos ellos debidamente acreditados.

- Daniel Proaño - Delegado del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz.
- Ginger Lozano – Delegada de la Dirección del Parque Nacional Galápagos.
- Sandra Gamboa - Delegada Consejo de Gobierno del Régimen Especial para Galápagos.
- Ing. Oscar Aguirre – Director Ejecutivo de CAPTURGAL
- Cesar Silva – Delegado de Senplades , técnico de planificación

Además se cuenta con la participación de los técnicos:

- Ing. Andrea Andrade-Coordinadora Técnica del Observatorio de Turismo
- Angélica Saeteros- Coordinadora General del Observatorio de Turismo
- Ing. Verónica Albán - Servidor Público 3
- Mónica Montesinos .- Delegada de Fundación Charles Darwin , investigación de turismo y ecoturismo
- Carlos Zapata.- Delegado de Fundar Galápagos
- Verónica Andrade Sierra.- Delegado del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz. Técnica en ordenamiento territorial
- Mayra Guerrero.- Delegado del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz. Técnica en Turismo
- Lcda. María Auxiliadora Farías.- Delegada de WWF
- Daniel Orellana .- Consultor de investigación
- Susana Cárdenas.- Consultora de investigación

Se inicia con el siguiente orden del día:

1. Bienvenida al taller de trabajo de reestructuración.
2. Presentación de la Reestructura del Sistema de Gestión del Observatorio de Turismo
3. Definición de Indicadores para la Gestión del Observatorio de Turismo

1.- Bienvenida e inicio al taller de trabajo: La Ing. Verónica Albán; da la bienvenida a los presentes y se da inicio al taller de trabajo. Presentando al Director Técnico Provincial Galápagos el Tec. Iván Carmigniani y a la Ing. Angélica Saeteros Coordinadora General del Observatorio de Turismo.

Iván Carmigniani.- Es muy grato tenerlos a todos aquí en esta primera reunión de muchas reuniones que nos ayudaran a ir fortaleciendo esta unidad, para mi es básico tener información para poder armar una ruta, una coordinación y saber a dónde queremos ir, esta información es importante que la compartamos y que esto nos ayude a mejorar día a día, mi idea es que el observatorio se vuelva la fuente de información de las islas. Estamos trabajando en la compra de un software y poder dar a conocer al gobierno central el manejo de la actividad turística.

Presentación de cada uno de los participantes, como un punto de apoyo para que el director conozca a cada uno de los delegados y responsables de las instituciones que pertenecen al grupo técnico y son aliados de trabajo.

2.- Presentación de la Reestructura del Sistema de Gestión del Observatorio de Turismo y estrategias a seguir.-

Angélica Saeteros.- La idea principal de este taller es realizar una reestructura del trabajo que como observatorio se ha venido realizando, para mejorar con los procesos que actualmente se realizan con datos que se recogen desde el 2011 y apunten hacia la implementación del nuevo modelo de ecoturismo, considerando que el Observatorio de Turismo es un ente de investigación que debe apoyar y apuntar hacia la implementación del modelo de turismo para Galápagos.

En el tema de la demanda turística, el observatorio recolecta entre 300 y 320 mensuales encuestas que han ayudado a ver el trabajo y las cosas en las que se deben mejorar, planteando una reestructura haciendo se considera realizar esta encuesta en 3 secciones, la de perfil del turista, la de nivel de satisfacción y gasto turístico, con una segmentación estratégica de mercado

en base a los datos históricos y considerando nuevas estrategias de implementación como encuestas online o a través de tablets.

Iván Carmigniani.- La idea de esta nueva estructura es realizar estas encuestas online, buscando unir los lazos con el turista enviando en primera instancia un “welcome to Galapagos” y en la que se presente que son las islas y que tienen una oficina de turismo a su disposición. Luego hacer una investigación de mercado cuando ellos ya están en la comodidad de su casa y no en el aeropuerto cuando ellos están saliendo de un proceso de descanso. Esta encuesta se plantea hacerla en varios idiomas que ayude de manera cuantitativa a la mejor toma de decisiones.

Angélica Saeteros.- Continuando con el trabajo, uno de los temas importantes que el observatorio de turismo podría investigar en momentos específicos es por ejemplo el tema del café con miras a lograr mejores formas de comercialización y lograr encadenamientos productivos vinculados a la actividad turística investigando cual sería el empaque y la forma que al turista y comunidad le gustaría realizar el consumo de un café orgánico que se produce en Galápagos.

Como un tema coyuntural y de investigación se plantea realizar estudios que permita conocer específicamente el perfil del turista por islas (Isabela , San Cristóbal y Floreana) a través de registros de visitantes que en un futuro permitan la posibilidad de implementar sistemas de lectores de datos.

Iván Carmigniani.- Implementar un sistema de códigos de barras permitirá tener un mayor control de los movimientos de los turistas que ayuden a toma de decisiones y acciones inmediatas, se puede hacer a través de un brazalete o un sistema de códigos, para evitar que el turista tenga que registrarse y solo con el código veríamos el movimiento del turista y su perfil socio-demográfico.

Angélica Saeteros.- En cuanto a la oferta turística se busca conocer toda la oferta turística de Galápagos mediante las investigaciones en los siguientes aspectos:

- Censo Planta Turística Regularizada , Informal e irregular
- Diagnóstico de Agencias de viajes
- Tasa de Ocupación de la planta de alojamiento
- Aplicación de Buenas Prácticas
- Consumo local & Importaciones

- Personal vinculado a la actividad turística
- Niveles de Profesionalismo

Iván Carmigniani.- En cuanto al censo, actualmente tenemos un catastro y lo que buscamos es hacer un censo enfocado a la actividad turística, la idea es contratar técnicos capacitados para que realicen este censo buscando conocer toda la planta turística y determinar la oferta potencial que tiene Galápagos.

Angélica Saeteros.- En las presiones sociales que maneja el observatorio se busca conocer de manera general:

- Satisfacción local frente al turismo
- Beneficios socio -económicos de la actividad
- Equidad de Género
- Encadenamiento Productivo
- Capacidad Local – Profesionalismo
- Niveles de Satisfacción de la mano de obra vinculada al turismo

En temas de presiones ambientales, se trabaja con instituciones que nos comparten información para el análisis de los datos que se levantan.

- Consumo de Energía Fósil (combustible y gas)
- Generación Recolección de desechos
- Consumo de Energía Eléctrica
- Generación y Recolección de Aceites
- Registro de visitantes dentro del AP
- Cobertura de servicios básicos
- Consumo de Agua
- Presiones ambientales (área protegida y área urbana)

Junto con otros estudios relevantes que se tiene proyectado levantar como:

- Importaciones & Consumo Turístico.
- Seguridad & Turismo
- Salud & Turismo

- Producción Local y encadenamiento
- Gestión de Quejas y comentarios
- Otros relevantes que ameriten para la toma de decisiones

Para realizar todo este trabajo y proyecciones, contamos con:

- Uso de software estadístico – TABLEAU.
- Consolidación de información y base de datos en un servidor del Observatorio de Turismo
- Asesoría científica para la reestructura del sistema de gestión de información del Observatorio de Turismo (Daniel Orellana como un asesor hasta diciembre de este año.) apoyado y financiado por WWF
- Página Web del Observatorio Turismo www.observatoriogalapagos.gob.ec
- Convenios con Universidades – Universidad de Cuenca y Universidad Charles Darwin de Australia y la Escuela Politécnica Nacional (Modelos y Escenarios para la Sustentabilidad de Galápagos).
- Junto con un equipo técnico que está distribuido en las islas.

Mariuxi Farías: Este trabajo que tienen planteado, tiene algún cronograma y desde cuando piensan iniciar con estas encuestas y este nuevo trabajo.

Angélica Saeteros: Se tiene planteado iniciar con estas actividades a partir del próximo mes, justamente con los aportes que salgan de esta mesa de trabajo.

Carlos Zapata: Uno de los problemas que yo he encontrado es en la base de datos ha cambiado con frecuencia y no permite hacer análisis a lo largo del tiempo o es muy difícil además la base tiene muchas preguntas confusas y no se pueden comparar entre años y es una preocupación que nuevamente se cambie de formato o que se deje de tomar datos. Las únicas dos bases constantes e importantes que tiene Galápagos son las de la Dirección del Parque Nacional Galápagos y los datos meteorológicos que tiene la Fundación Charles Darwin.

Angélica Saeteros: No se ha tomado datos de los meses de julio y agosto no por un asunto de reestructura sino más bien por un asunto interno del Ministerio de Turismo, dentro del plan de reestructura se plantea mejorar el esquema de preguntas y dividir las encuestas en tres que mantenga la misma lógica y posibilitar a que los datos se puedan comparar de acuerdo al tiempo.

Daniel Orellana: Un poco para empezar y darles a conocer, yo acabo de terminar mi trabajo para la Fundación Charles Darwin y en este momento me encuentro de vacaciones y la idea durante el

tiempo que este aquí es en una primera parte, presentar un poco como se trabaja con Tableau y en una segunda parte con mis experiencias y recomendaciones plantear estrategias de cómo puede empezar a direccionarse el Observatorio de Turismo. El apoyo no solo lo brindare yo, sino posiblemente con otros dos profesionales.

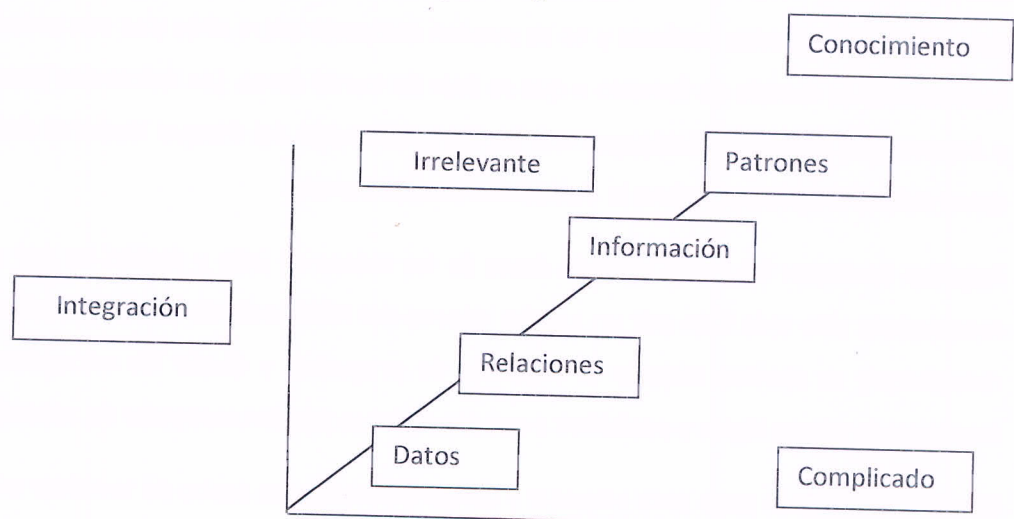
Observatorios de turismo hay pocos en el mundo y es una herramienta clave. Para empezar les quiero presentar una base de datos y los resultados que estuve trabajando con el Parque Nacional Galápagos.

Se muestra los resultados de la herramienta Tableau, mostrando el índice de las edades, cambios de la visita de los turistas por año, duración de la estadía, y se analiza el tipo de turismo que está llegando con mayor frecuencia siendo en un porcentaje considerable el de los niños ecuatorianos de 11 años y se analiza un turismo potencial que está llegando a la isla pudiendo abarcar un mercado alto de estos jóvenes con miras hacia la conservación y un buen manejo que ayude a la toma decisiones y políticas de manejo.

Después de un receso se retoma el taller, indicando las estratégicas y los pasos a seguir para que el observatorio de turismo integre un sistema de gestión del conocimiento que es en lo que básicamente se trabajara estos meses.

Los datos es nivel más básico de información son las relaciones que pueden existir entre los datos que genera una información aportando con patrones que luego se transforma en conocimiento que es aplicable para la toma de decisiones.

Para explicar esta interpretación se presenta el siguiente gráfico:



Diferenciación

Se realizan lluvias de ideas y se comentan experiencias de cómo mejorar el método de entrevista que se le realizara para canalizar la información.

Siendo las 12h00, se cierra la primera parte del taller, fijando las 14h00 para retomar la segunda parte del mismo.

3. Definición de Indicadores para la Gestión del Observatorio de Turismo

Se inicia la segunda parte del taller presentando los componentes del modelo de desarrollo de ecoturismo para Galápagos.

Verónica Albán.- Dentro del nuevo modelo de ecoturismo, se encuentran cuatro componentes principales los cuales son ejes importantes para el desarrollo de la actividad turística en las islas, en base a estos estudios se realizó un análisis FODA y se plantea crear una estrategia transversal de estudio en el territorio tales como:

1. Gobernanza.- esta todo sobre la creación de políticas públicas
2. Reingeniería del Destino .- su principal objetivo es crear nuevos productos que tengan que ver con el ecoturismo y mejorar la oferta turística de Galápagos
3. Posicionamiento de mercados.- Ubicación de Galápagos en el mercado internacional como destino ecoturístico de excelencia a nivel mundial.
4. Observatorio de turismo.- Herramienta técnica organizada de orientación para la toma de decisiones.

Angélica Saeteros.- Con este preámbulo que tenemos sobre los componentes del ecoturismo, podemos trabajar en la creación de los indicadores en base a las necesidades de Galápagos.

Empezaríamos identificando el problema y ver sobre ese problema que fuentes de información tenemos o podemos apoyarnos. Y podemos trabajar en base a las encuestas que se han estructurado y ver los lineamientos que tenemos e identificar los indicadores.

Ante esto se revisan las encuestas punto por punto, revisando las encuestas de perfil, satisfacción y gasto turístico de manera general y se dan las apreciaciones respectivas. (Ver encuestas adjuntas).

Finalizada la revisión de las encuestas, se procede a identificar los indicadores y los posibles problemas que podemos encontrar en las islas, para en una nueva reunión hacer la validación de la metodología de gestión de los indicadores. (Adjunto la matriz con los problemas detectados).

Se finaliza la reunión a las 17h00 con sugerencias y compromisos adquiridos, los cuales se detallan a continuación.

SUGERENCIAS:

- Mónica Montesinos (FCD): Realizar un estudio para analizar la actividad de tour diario en la Isla Floreana y ver la evolución que la misma tiene en la isla, cuanto ingresa y cuanto se queda en la isla antes y después de la implementación del proyecto de turismo comunitario en la isla
- Mónica Montesinos (FCD): Sentar una línea base de turismo en Floreana, en el contexto del cambio de modelo de desarrollo turístico en Galápagos: Floreana tiene el potencial de ser un elemento de estudio muy valioso en términos de analizar la evolución de la actividad turística y sus impactos, así como para ser comparado con otros destinos ecoturísticos emergentes. Además este es el único centro poblado en el que la compilación de información puede darse a partir del universo de turistas.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS:

- Enviar ayuda memoria de la reunión
- Planificar un nuevo taller para validar y aprobar los indicadores que resulten del 1er. Taller antes del 23 de agosto.
- Enviar los nuevos modelos de encuestas cuando estén es su versión final y se hayan podido fusionar nuevos indicadores a medir.

HOJA DE REGISTRO DE PARTICIPACIÓN
TALLER REESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION DEL OBSERVATORIO DE TURISMO
Fecha: 15 de Agosto 2013



Observatorio de
Turismo
Galapagos

No.	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	INSTITUCION	TELÉFONO	E-MAIL	FIRMA
1	Neonica Andrade Sierra	GADHSC	0984194829	v -andrade.sierra@hotmail.com	Neonica Andrade
2	Maurici Farías	WWF	0991492556	maurici.farias@wwf.org.ec	Maurici
3	Oliver Acevedo	CAPTURGA	098501335	oquisire@capturga.org.ec	Oliver
4	Ginger Jozano	DPNG	0992367834	gjozano@galapagos.gob.ec	Ginger
5	Sandra Gamba J.	CGREG	099988769	Sandra.gamba@cgg.gob.ec	Sandra G.
6	Mayra Guerrero	GADMSC	0982266633	trismo@santacruz.gob.ec	Mayra
7	Mónica Montesinos	FCD	0990226088	monica.montesinos@fedarwin.org.ec	Mónica
8	César Selva	Senplades	0997823247	csilva@senplades.gob.ec	César
9	Carlos Zapata	FUNDAR	0997777070	czapata@fundar.org.ec	Carlos
10	Daniel Orellana		0991439851	danielorellana@gmail.com	Daniel
11	Daniel Boano B	GADMSC	0999695064	danielboano@senplades.gob.ec	Daniel
11	Verónica Albán B	Mintur	0985932661	valban@turismo.gob.ec	Verónica
13	Alejo Saucedo	MINTUR	0984814465	asucedo@turismo@gmail.com	Alejo
14	Andrea Andrade	Mintur	0980038681	andrade@turismo@gmail.com	Andrea
15	Susana Cardenas		095159848	sacardenas@ucdavis.edu	Susana

000037

[illegible]

