



**FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD SISTEMICA DEL TURISMO EN
MANABÍ-ECUADOR, DURANTE EL PERIODO 2008-2013**

**TRABAJO DE TITULACION QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES, CONCENTRACIÓN EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

AUTOR:

JUAN JOSÉ GOMEZ MOREIRA

TUTOR:

M.Ed CRISTINA CHOEZ

SAMBORONDÓN, AGOSTO DEL 2015

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivos analizar el turismo en Manabí desde el enfoque sistémico y su aporte a la competitividad turística del Ecuador, periodo 2008-2013. Para esto se parte de que el Plan Nacional del Buen Vivir estableció que para el año 2013, que alrededor del 40 % de las exportaciones ecuatorianas serán por servicios y en ellas una importante participación del turismo. Lo que implica que cada una de las provincias identifique y desarrolle activos turísticos, además de diseñar productos específicos para su explotación comercial. Las principales conclusiones fueron que entre los años 2009 al 2013, Ecuador escaló posiciones en el ranking turístico mundial en base al mejoramiento de la normativa, el medio ambiente, la salud, infraestructura de transporte, el nivel de precios con respecto al ámbito internacional, los recursos humanos y naturales. A pesar de esto, para el caso de la provincia de Manabí no se está explotando técnicamente recursos turísticos y las acciones por parte de los gobiernos locales se limitan a promoción nacional.

Palabras claves: Manabí, turismo internacional, activos turísticos, competitividad sistémica en turismo.

ABSTRACT

This academic paper aimed to analyze tourism in Manabi from the systemic approach and its contribution to tourism competitiveness of Ecuador, 2008-2013. For this purpose we take the National Plan for Good Living that establishes that by 2013, around 40% of Ecuadorian exports will be for services and participation in them an important tourism. Which means that each of the provinces identify and develop tourism assets in addition to design specific products for commercial exploitation. The main findings were: i) Between the years 2009 to 2013, Ecuador climbed positions in the global tourism ranking based on the improvement of the legislation, the environment, health, transport infrastructure, the price level compared to international levels , human and natural resources; ii) Manabi province is the third largest population, and has tourist assets mainly coastal and marine type while not technically exploiting these resources; and iii) actions by local governments are limited to national promotion.

Keywords:

Manabí, international tourism, touristic assets, public policies in tourism, touristic competitiveness.

INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 determinó que el turismo es uno de los catorce sectores estratégicos de la economía y estableció como meta que “al año 2030 *Ecuador exportará un 40 % de servicios, en su mayor parte de alto valor agregado y con una participación relevante del turismo*” (SENPLADES, 2013, p. 42). Para el cumplimiento de este objetivo cuenta con un plan de marketing para promover Ecuador como destino internacional, así como el nacional, mismo que ha generado resultados como el incremento de llegada de turistas extranjeros (Ministerio de Turismo, 2015).

Por su parte, el Foro Mundial del Comercio en su informe sobre Reporte de Competitividad sobre Viajes y Turismo 2013 indica que durante el periodo 2001-2013 Ecuador mejoró su posición en el ranking internacional desde el puesto 87 para pasar al puesto 81, mostrando mejor desempeño inclusive que países vecinos que tenían la delantera como son Colombia y Perú (Jennifer & Chiesa, 2014).

En el Ecuador, Manabí es una provincia costera que tiene el mayor área territorial en la región Costa y Sierra, además de tener el mayor margen costero y ocupar el tercer lugar en cuanto a población provincial (INEC, 2011). El turismo que es tema de amplia recurrencia en el lenguaje del desarrollo económico de los países, debe su referencia permanente a sus bondades en la generación de empleo, ya que moviliza un amplio conjunto de bienes y servicios de la economía y de esta manera coadyuva al crecimiento económico de un país (OMT, 2015).

El objetivo general de la investigación fue analizar el desarrollo del subsector turismo en la provincia de Manabí y su incidencia en la competitividad del Ecuador en el ranking de viajes y turismo mundial durante el periodo 2008 – 2013 para determinar los aciertos y desaciertos de este periodo, así como detectar las posibles situaciones que convendrían evaluar y corregir por parte del gobierno local y central. Para alcanzar este fin, se realizó un análisis de competitividad sistémica, a través de la revisión de documentación oficial de instituciones

públicas y privadas a fin de examinar si el entorno empresarial permite o no alcanzar la competitividad estructural.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

El turismo es la moderna industria sin chimenea y para muchos países es uno de sus principales ingresos, una definición de turista es la siguiente:

Toda persona que viaja por una duración desde veinticuatro horas hasta seis meses a un país distinto al de su residencia habitual, en calidad de no inmigrante y busque la diversión, deportes, salud, motivos familiares, estudio, actividades religiosas o negocios (Quesada, 2010).

Otras actividades que pueden ser confundidas con turistas y para fines de separación desde el enfoque económico son los excursionistas:

Se denomina excursionista a toda persona que visita una localidad por un tiempo no mayor a veinticuatro horas, en este concepto se incluyen los pasajeros de cruceros, tripulaciones que pasan la jornada en una ciudad, visitantes que llegan por el día a un lugar pero no se alojan ni pernoctan; por tanto excursionista es el participante de un viaje corto (Quesada, 2010).

Tanto turistas como excursionistas conforman el concepto de viajeros. Por tanto turismo como disciplina es lo siguiente:

Es la actividad de los turistas y excursionistas comprende el conjunto de actividades que realizan las personas para y durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios, salud, deportes, placer, entre otras formas (Quesada, 2010).

Las actividades del turismo se realizan en el tiempo de ocio, mismo que tiene la siguiente definición:

Ocio es el conjunto de ocupaciones a las que el individuo puede entregarse con pleno consentimiento, ya sea para descansar o para convertirse, o para desarrollar su información o su formación, voluntaria participación social, libre capacidad creadora lo que sucede en periodos en que está liberado de sus obligaciones profesionales, familiares o sociales (Munne, 1992).

La anterior definición de ocio concuerda en alto porcentaje con las actividades de turismo y excursión que son actividades voluntarias fuera de las obligaciones profesionales, sociales y laborales; en concordancia con lo anterior el turismo tiene una relación directa con el ingreso de las personas. El turismo puede asumir una clasificación en función de sus objetivos (Quesada, 2010), entre estos pueden ser:

- Cultural
- Deportivo
- De placer o recreativo,
- De salud
- De negocios, entre estos ferias, congresos, convenciones, exposiciones, etc.
- Naturalista,
- Sostenible
- De aventura,
- Alternativo
- Hedonista

A partir de los principales activos turísticos del Ecuador caracterizado principalmente por naturaleza y patrimonio histórico y cultural, el Plandetur (Rivera, 2007) propone una línea basada en el turismo naturalista, de aventura y cultural. La provincia de Manabí principalmente oferta el turismo naturalista y de aventura; en el segmento naturalista están los valores escénicos de su margen costanero y sus reservas naturales, mismo que pueden contener simultáneamente productos de turismo de aventura. Por lo cual sus campañas publicitarias ¹“All you need is Ecuador” y “Feel Again”, le dan mucha relevancia a estos dos tipos de turismo para promocionar al país internacionalmente y poder competir en este segmento del mercado

¹ *All you need is Ecuador* fue la primera campaña lanzada para difundir y hacer conciencia. *Feel again* es continuación de la primera campaña y su recurso es la evocación de las emociones Ver: <http://www.metroecuador.com.ec/estilo-de-vida/ecuador-presenta-feel-again-la-nueva-etapa-all-you-need-is-ecuador/rUoft---h6X3FmDOHXdYc/>

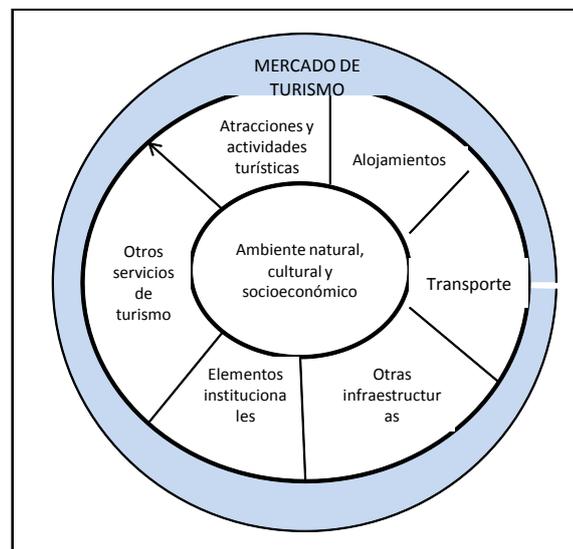
Para muchos países el turismo está entre sus principales ingresos por tanto se trata de un mercado competitivo, por ello se aplica y se mide la competitividad de un destino turístico que “es la capacidad para crear, integrar y ofrecer productos con valor agregado que permita el sostener los recursos locales y simultáneamente mantienen una participación en el mercado con relación a su competencia” (Hassan, 2000, citado en Diéguez et al, 2011). En esta concepción de competitividad se incluyen conceptos de capacidades, valor agregado y sustentabilidad. Otra definición de competitividad turística indica que “es la capacidad de un país para crear valor añadido e incrementar de esta forma el bienestar nacional mediante la gestión de ventajas y procesos, atractivos, agresividad y proximidad, integrando las relaciones entre los mismos en un modelo económico y social” (Ritchie & Crouch, 2006).

La Unión Europea en su estudio sobre la competitividad turística de su bloque económico, indica como hoja de ruta para enfrentar los retos especificar la necesidad de acciones concretas en cinco frentes como son: **i)** Apoyar la demanda turística; **ii)** fomentar la innovación y espíritu empresarial; **iii)** combinar los recursos disponibles de forma más eficaz; **iv)** asegurar un desarrollo turístico sostenible; **v)** proporcionar oxígeno a la industria (ECORYS, 2009). Este planteamiento del bloque Europeo recoge los principales elementos de competitividad conforme el Travel & Tourism Competitiveness Index del Foro Económico Mundial que se basa en el mejoramiento del marco regulador, entorno empresarial, infraestructura, recursos humanos, culturales y naturales.

Al año 2013 la OMT (2014) indica que ingresaron a Ecuador 1.3 millones de turistas internacionales, mientras que en Colombia ingresaron 2.2 millones, Costa Rica recibió 2.4 millones, Perú 3.1 millones y México 23.7 millones todo lo cual indica la competitividad del país respecto de los vecinos, muchos de ellos como México, con altos niveles de inseguridad pero su proximidad a Estados Unidos le otorga una ventaja geográfica frente a otros destinos en Latinoamérica que puede ser un factor determinante en la elección del país a visitar.

Otro de los modelos de competitividad del turismo ampliamente utilizado es el The Travel & Tourism Competitiveness Index, editado por el Foro Económico Mundial con el aporte de instituciones locales; se muestra como un ranking de los países que presentan información para la medición. Según lo describe el informe correspondiente al año 2015, la metodología se basa en un índice general, tres subíndices que son **i)** Marco normativo de turismo y viajes (Travel & Tourism regulatory framework); **ii)** Medio ambiente de negocios e infraestructura (travel & Tourism business environment and infrastructure); y, **iii)** Desarrollo humano, cultural y recursos naturales (T&T human, cultural, and natural resources). Cada uno de los pilares se sustentan en la medición de catorce variables como son: política, normas y regulaciones, sostenibilidad del medio ambiente, seguridad y protección, Salud e higiene, priorización de viajes y turismo, infraestructura de transporte aéreo, infraestructura de transporte terrestre, infraestructura de turismo, infraestructura de tecnología de la comunicación, Competitividad de precios en la industria de viajes y turismo, recursos humanos, apertura social a viajes y turismo, recursos naturales, recursos culturales y cambio climático.

Figura 1. Modelo teórico de enfoque estructural de Inskeep

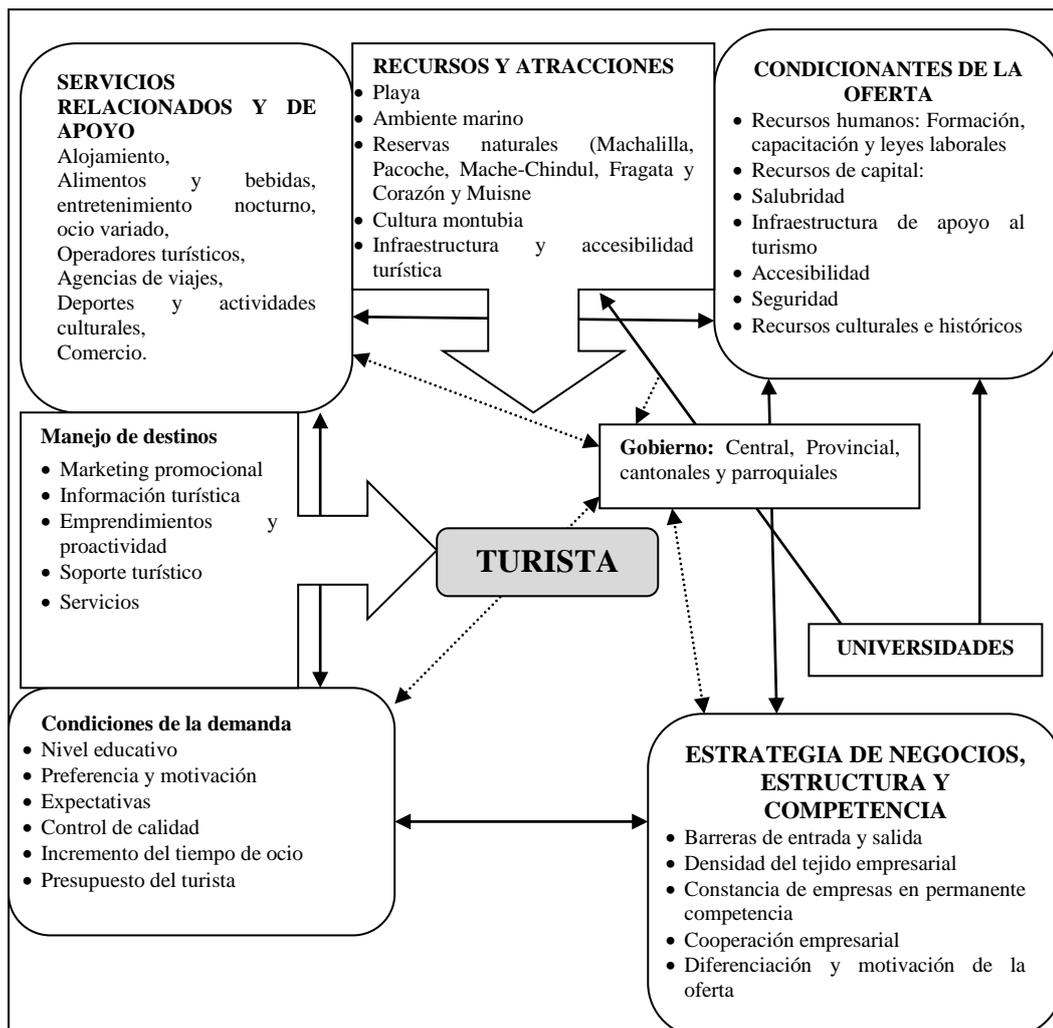


Fuente: Oliveira, de (2007)

El presente análisis se realizará aplicando el enfoque estructural o sistémico de Inskeep, mismo que aplica la metodología del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial, que se basa en medición de variables estructurales que facilitan el turismo.

Dos conceptos adicionales que convendrá recordar son el de cadena de valor o también denominado sistema de valor del sector turístico que es el conjunto de actividades interrelacionadas que se desarrollan en el mismo y que agregan valor a la experiencia turística (Flores, 2008). También será útil el de clúster turístico que es un espacio geográfico en el que tiene lugar la totalidad de la experiencia turística (Flores, 2008). Una aproximación al clúster turístico de Manabí sería el siguiente:

Figura 2. Clúster conceptual de Manabí



Fuente: Ferreira & Estevao, (2009), Regional Competitiveness of a tourism cluster: A conceptual model proposal.
Elaborado por: Juan José Gómez

Manabí ocupa el tercer lugar por participación poblacional y que además es la de mayor extensión costera con una estimación de 350 kilómetros de margen costanero (El Universo, 2002) con una gran diversidad escénica en cuanto a bosque seco, tropical, nublado, playas, área insular y gastronomía y tener la mayor parte del parque Nacional Machalilla que con una extensión aproximada de 750 km² (Ministerio del Ambiente, 2014) es el más relevante de la Región Costatecuatoriana; por todo ello es una provincia que deberá realizar una gran aportación a la consecución de la meta nacional del sector turismo.

METODOLOGÍA

El presente artículo es documental- descriptivo, de carácter cualitativo. Este análisis empleó el enfoque estructural o sistémico de Inskeep, mismo que aplica la metodología del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial y se basa en medición de variables estructurales que facilitan el turismo. Para alcanzar este objetivo, se realizó una revisión de documentación oficial de instituciones públicas y privadas a fin de examinar si el entorno empresarial permite o no alcanzar la competitividad estructural.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

Para la lectura de los resultados se utilizará la metodología de análisis sistémico con sus cuatro niveles: meta, macro, meso y micro. El nivel meta se refiere a la capacidad de organización de los actores sociales que conforman la región y que conlleva a la construcción colectiva de un modelo de desarrollo turístico. El nivel macro se refiere a las condiciones macroeconómicas y de los principales indicadores sociales de la zona de estudio. El nivel meso lo constituye el conjunto de políticas, programas y proyectos para el desarrollo del turismo. El nivel micro lo constituyen las empresas y productos y la acción desarrollada por el

clúster turístico como trabajo de red en función de la consecución del modelo deseado.

Tabla 1. Tabla de niveles de análisis competitividad sistémica

Nivel	Supranacional	Nacional	Regional	Local
Meta	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia del turismo mundial entre países 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de desarrollo turístico local 	<ul style="list-style-type: none"> • Identidad regional • Capacidad estratégica de los actores regionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad local de cooperación, • Confianza, entorno innovador
Macro	<ul style="list-style-type: none"> • Economía internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones macroeconómicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de inversión regional 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de inversión local
Meso	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas mundiales en turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas sectoriales • Promoción turística 	<ul style="list-style-type: none"> • Política, programas y proyectos regionales de turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Política, programas y proyectos locales de turismo
Micro	<ul style="list-style-type: none"> • Corporaciones transnacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Corporaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Clústers regionales de empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Clústers locales • Servicios

Fuente: <http://www.meso-nrw.de/toolkit/espanol/methodologies/methodologies-competitiveness-2.html>

Niveles Meta y Macro

La organización social para el turismo en Manabí incorpora principalmente a las siguientes entidades que realizan acciones en su beneficio:

- Cámara Provincial de Turismo de Manabí
- Cámara de Comercio de Manta
- Universidad San Gregorio de Portoviejo
- Universidad Estatal del Sur de Manabí
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
- Universidad Técnica de Manabí
- Escuela Superior Politécnica de Manabí
- Agencia de Desarrollo de la Provincia de Manabí (ADPM)

La revisión de agendas de los organismos gremiales en beneficio del sector no registró ningún tipo de actividades relevantes y sostenidas para su desarrollo,

más allá de participar en eventos de promoción limitado a la promoción de las locaciones. La Agencia de Desarrollo de la Provincia de Manabí realiza de manera puntual algunos festivales de cultura y gastronomía con el propósito de rescate y promoción. Sobre la formación en turismo, de las cinco universidades en la provincia, cuatro ofrecen carreras en turismo como son la Universidad Estatal del Sur de Manabí (Jipijapa) tiene una carrera de ingeniería en ecoturismo; Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí tiene una Facultad de Hotelería y Turismo con títulos de grado de licenciatura en ambas disciplinas; Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Dr. Manuel Félix López ofrece Ingeniería en Turismo y Universidad San Gregorio ofrece una carrera en Ecoturismo, aunque actualmente no está recibiendo estudiantes de primer semestre.

En cuanto a construcción de capacidades mediante la capacitación en turismo, la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (SETEC) que administra recursos para capacitación y formación con fondos de aportación patronal (0.50 %) tiene disponible 14 perfiles de capacitación por competencias profesionales para que el sector público y privado acceda a recursos para su ejecución, ello dependerá del impulso desde cada localidad para mejorar su recurso humano, en este sentido algunos cantones por medio de corporaciones de capacitación se han beneficiado como en casos de Chone y Bolívar que han accedido a cursos de este tipo, siempre con el apoyo de los gobiernos locales como factor de vinculación y promoción. En el tema de seguridad y turismo el Ministerio del Interior capacitó en el año 2014 a 150 miembros de la Policía Nacional de varios cantones de Manabí (Ministerio del Interior, 2014). Existen recursos para capacitación en turismo, mismo que dependerá del esfuerzo que se realice desde el gobierno local para atraer proveedoras del servicio y promover entre grupos de la población para su participación.

El gasto público para el sector turismo ha crecido en valores absolutos de manera significativa, en el año 2008 se registró un gasto devengado de US\$ 20.2 millones que constituyó el 0.14 % del Presupuesto General del Estado que

ascendió a US\$ 14.148' millones en ese año, al año 2013 el gasto público del sector fue de 36'6 millones con un gasto total de US\$ 33'890 millones (tabla 1).

Tabla 2. Gasto público del sector turismo y gasto público total, 2008-2013

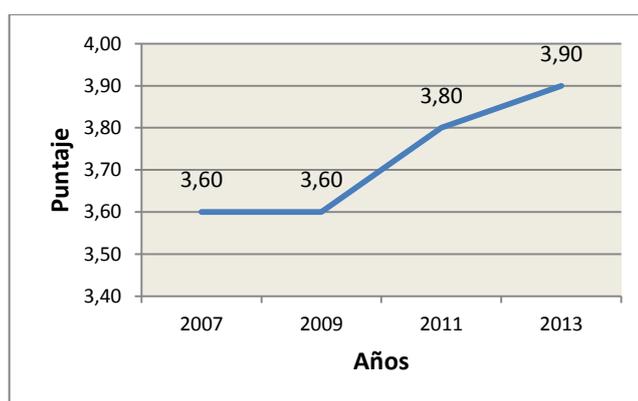
Descripción	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Sector Turismo US\$	20,20	18,90	18,00	37,40	46,38	36,60
(participación)	0,14%	0,37%	0,09%	0,15%	0,17%	0,11%
Presupuesto Total US\$	14.148,90	5.145,10	20.894,50	24.749,20	27.580,52	33.890,50

Fuente. www.siise.gob.ec

Elaborado por: Juan José Gómez

El incremento del gasto al sector indica la importancia que se le está asignando desde el enfoque público, mismo que se evidencia en la competitividad internacional donde mejoró sustancialmente su posición internacional según la calificación del T & T *Competitiveness Report* (publicado por el Foro Económico Mundial cada dos periodos años) durante el periodo 2007-2013 (figura 3), la calificación del País estuvo al alza, en el año 2007 fue de 3.60 que se mantuvo en el 2009 para crecer a 3.80 en el 2011 y 3.90 en el año 2013. Como referencia el puntaje más alto lo obtuvo Suiza con 5.66, no se presenta el comportamiento del ranking debido a que cada año ingresan nuevos países, por tanto la posición no necesariamente refleja el puntaje, al 2013. La posición de Ecuador fue el puesto 81 de 140.

Figura 3. Puntaje de Ecuador en el T&T Competitiveness Report 2007-2013



Fuente: WEF: T&T Competitiveness Reports 2007-2013.

Elaborado por: Juan José Gómez

Las variables con comportamientos tendenciales que incidieron en el crecimiento del puntaje general fueron políticas, normas y regulaciones con un crecimiento sostenido entre el 2009-2013 siendo los indicadores fuertes el de requerimientos de visa. Ecuador dispuso que un gran número de ciudadanos de países amigos entren sin requerimiento de visa al país. Otro indicador fuerte es el de Restricciones del Comité de Acuerdo General de Comercio y Servicios (GATS) y el de Apertura de Acuerdos de Servicios aéreos bilaterales.

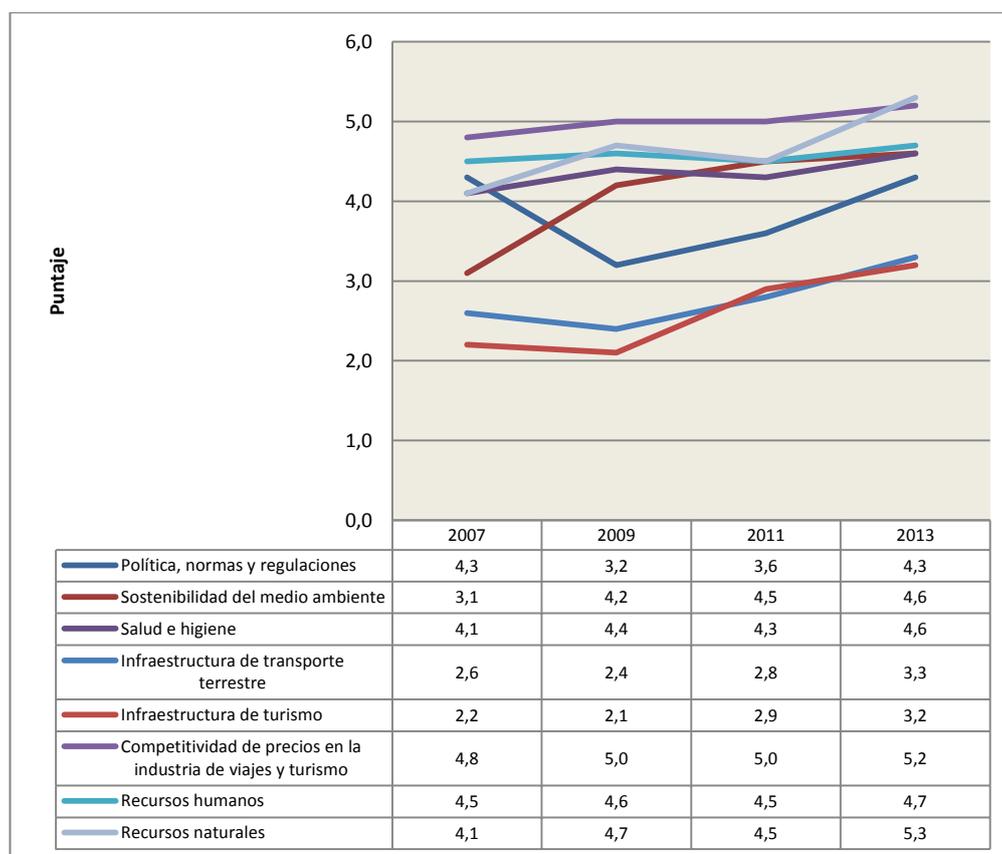
Una segunda variable con tendencia al alza fue la de sostenibilidad del medio ambiente en que Ecuador tuvo un buen posicionamiento sobre todo en indicadores de emisiones de dióxido de carbono, baja concentración de materias, ratificación de tratados ambientales, desarrollo sostenible de la industria del turismo y los esfuerzos en la aplicación de la normativa ambiental. La tercera variable con mejor posicionamiento fue la de salud e higiene, por la densidad de médicos por habitantes, acceso a servicios de salud y a fuentes mejoradas de agua potable.

La cuarta y quinta variable fue la de infraestructura de transporte terrestre y de turismo, los indicadores que mejoran el posicionamiento fueron el de asientos-kilómetros disponibles en rutas domésticas, y en rutas internacionales, salidas por cada mil habitantes, densidad de aeropuertos y habitaciones de hotel por 100 habitantes.

Igualmente la competitividad de precios es una variable con tendencia a mejorar, especial posicionamiento le da altas calificaciones en paridad del poder adquisitivo, bajos precios del combustible y el índice de precios de hospedaje.

Las variables recursos humanos y materiales crecieron en puntaje por mejores indicadores de matriculación en educación primaria, expectativa de vida, áreas protegidas, número de sitios declarados como patrimonio mundial, total de especies conocidas, protección de la bioma (paisajes bioclimáticos) terrestre, áreas marinas protegidas y número de estadios.

Tabla 3. Ecuador: Puntaje de variables de Reportes de Competitividad del turismo, periodo 2007-2013



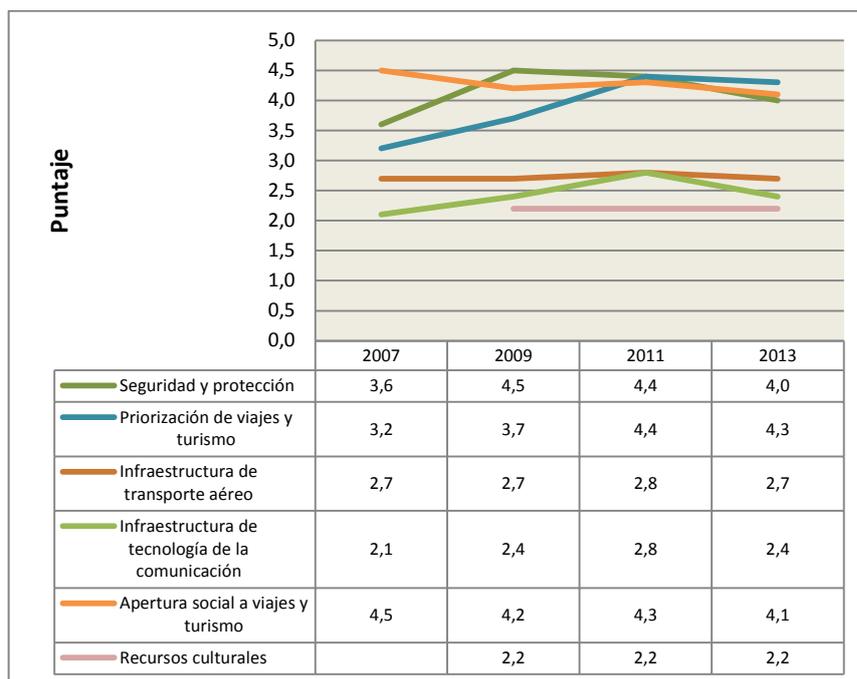
Fuente: WEF: T&T Competitiveness Reports 2007-2013.

Elaborado por: Juan José Gómez

Así como hubieron variables con tendencia a mejorar también las hubo con tendencia a desmejorar entre este grupo estuvieron las de seguridad y protección con una importante caída desde el año 2009. Otra que ha tenido una caída aunque leve fue la priorización de viajes y turismo en donde el indicador de puntualidad de datos de viajes y turismo decreció significativamente.

Otra variable con decrecimiento fue la de infraestructura de tecnología de la comunicación donde desmejoraron las posiciones del número de usuarios de Internet y suscriptores de telefonía móvil. En lo que respecta a la apertura social al turismo, las variables de actitudes de la población hacia los visitantes extranjeros y la recomendación de extensión de viajes de negocios fueron los indicadores que decayeron en el periodo 2011-2013.

Tabla 4. Ecuador: Puntaje de variables en descenso según Reportes de Competitividad del turismo, periodo 2007-2013

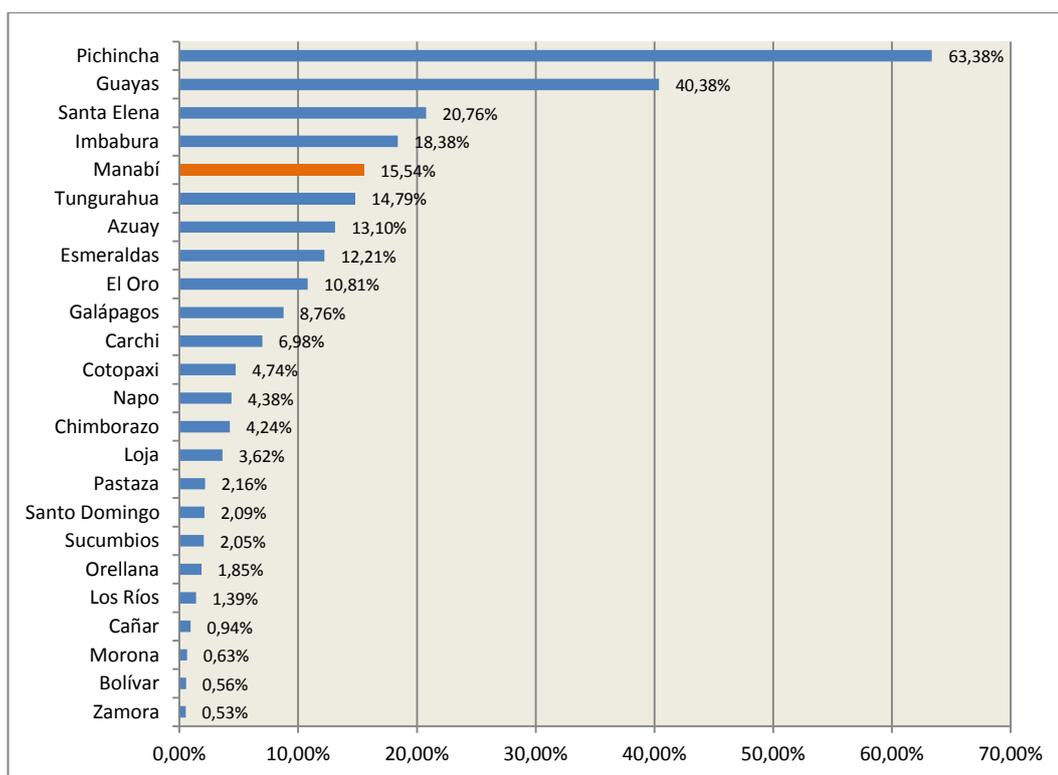


Fuente: WEF: T&T Competitiveness Reports 2007-2013.

Elaborado por: Juan José Gómez

En cuanto a participación de la demanda por provincias (figura 4), Manabí ocupó el quinto lugar (15.54 %) de preferencias internacionales en cuanto a ciudades visitadas, siendo la ciudad de Manta, seguida de Puerto López los principales destinos, mismos que están vinculados con playa y disfrute marino. En términos de participación nacional la mayor demandada es Pichincha (63.38 %) con su principal destino como es Quito y su categoría de patrimonio Histórico de la Humanidad, además de ser capital del país, un segundo destino es Guayas (40.38 %) con la ciudad más grande del Ecuador como es Guayaquil, misma que atrae un turismo con motivo principalmente económico; en tercer lugar está Santa Elena (20.76 %) que es básicamente un turismo de playa y disfrute de paisajes marinos, en cuarto lugar Imbabura (18.38 %) importante punto turístico por sus atracciones de Otavalo, Cotacachi, San Antonio y la zona de los lagos; en quinto lugar se posiciona Manabí como se mencionó al inicio del párrafo.

Figura 4. Demanda turística por provincia



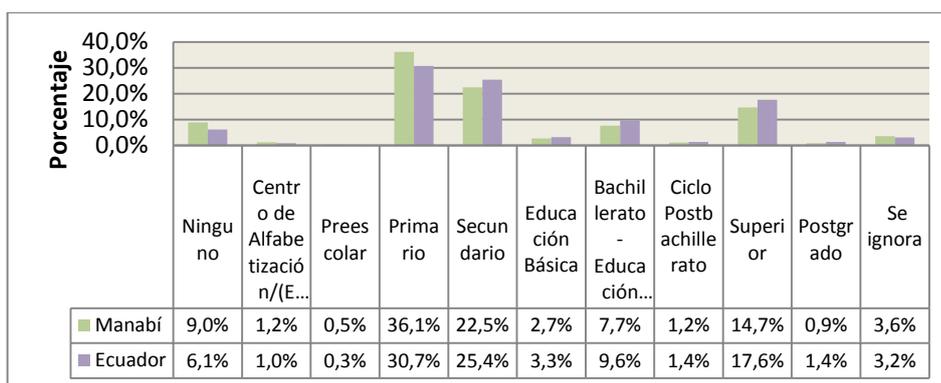
Fuente: Ministerio de Turismo, Estudio integral de turismo internacional 2012-2013

Elaborado por: Juan José Gómez

Nota: Por el tipo de información los porcentajes no necesariamente deben sumar 100%

Educación es una de las variables de competitividad turística, la provincia de Manabí presenta una brecha negativa con respecto a los indicadores nacionales; en la población de 15 a 64 años que no tienen ningún estudio en Manabí es del 9 % mientras que en el país es del 6.1 %; los que solo tienen centro de alfabetización también es superior en la provincia; los que alcanzaron estudios primarios en Manabí es del 36.1 % mientras que en el país es del 30.7 %; la población con estudios secundarios, bachillerato, postbachillerato, superior y postgrado es superior en el resto del país con respecto a Manabí (tabla 5).

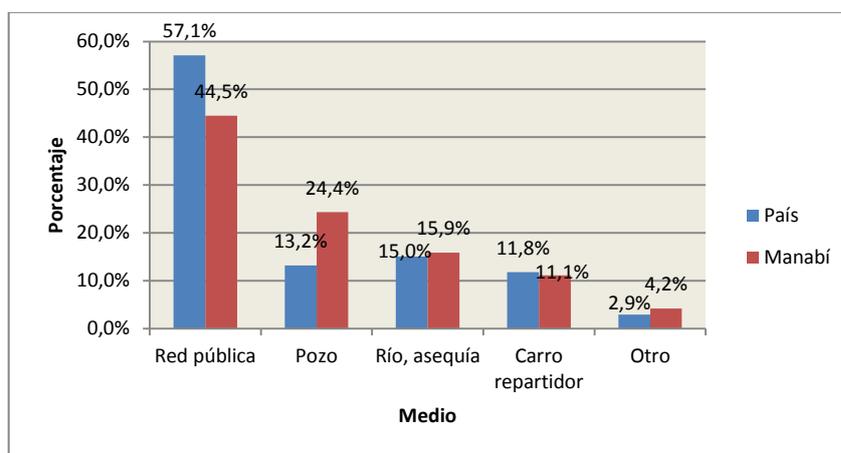
Tabla 5. Último nivel de estudios de población de 15 a 65 años, 2010



Fuente: INEC/ Censo de Población y Vivienda 2010
Elaborado por: Juan José Gómez

En indicadores de salud, la provincia está ligeramente por debajo del promedio nacional, donde un 57.1 % se provee por la red pública en la provincia solo es de 44.5 %, con un mayor porcentaje de familias que se proveen de agua de pozo, río y acequia con respecto a la media nacional (figura 6). En cuanto a un aspecto de salubridad en los establecimientos turísticos no existe un detalle al respecto, pero el Ministerio de Turismo tiene un programa de Calidad de Empresas Turísticas orientado a desarrollar mecanismos y herramientas que promuevan gestión de calidad en las actividades, modalidades y destinos turísticos.

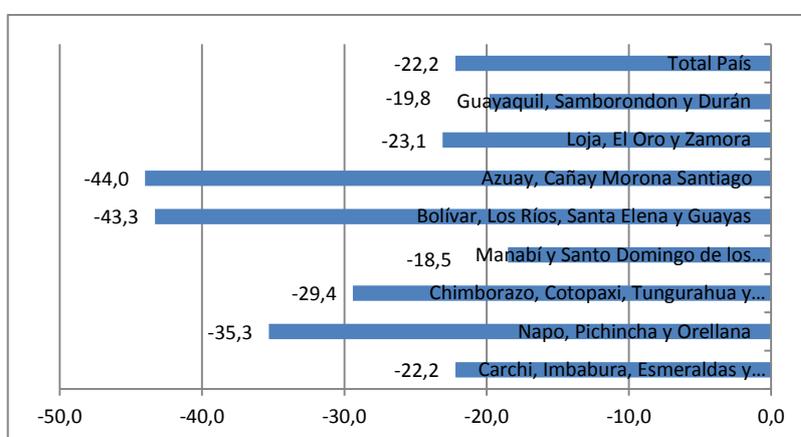
Figura 5. Medio de provisión de agua en Ecuador y Provincia de Manabí, 2010



Fuente: INEC/ Censo de Población y Vivienda 2010
Elaborado por: Juan José Gómez

La figura 7 muestra que el tema de la inseguridad que ha mejorado en el país durante el cuatrimestre enero-abril del 2015 con respecto de igual periodo del año anterior muestra que en el país los hechos delictivos disminuyeron un 22.2 %, con provincias como Azuay, Cañar y Morona en que el indicador delictivo disminuyó un - 44 %, seguida de Bolívar, Los Ríos, Santa Elena y Guayas con un consolidado de -43.3 %, la Zona Cuatro que corresponde a Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas también decreció el delito en -18.5 % aunque en menor proporción que las otras zonas del país (Ministerio de Turismo, 2015).

Figura 6. Disminución de hechos delictivos según zonas del Ecuador, 2014-2015



Fuente. Turismo/Estadísticas de seguridad turística
Elaborado por: Juan José Gómez

Otra variable importante es el índice de precios, un análisis de inflación del periodo 2010-2015 (tabla 6) indica que en el país la inflación fue de Manta uno de los centros urbanos de control de precios del país, en los años 2011, 2012 y 2015 estuvieron por encima del promedio nacional, lo que es un factor negativo ya que indica que la ciudad de Manabí donde mayormente se concentra el turismo puede ser más cara que otras alternativas similares en el país.

Tabla 6. Ecuador: Inflación por ciudades, 2010-2015 (junio)

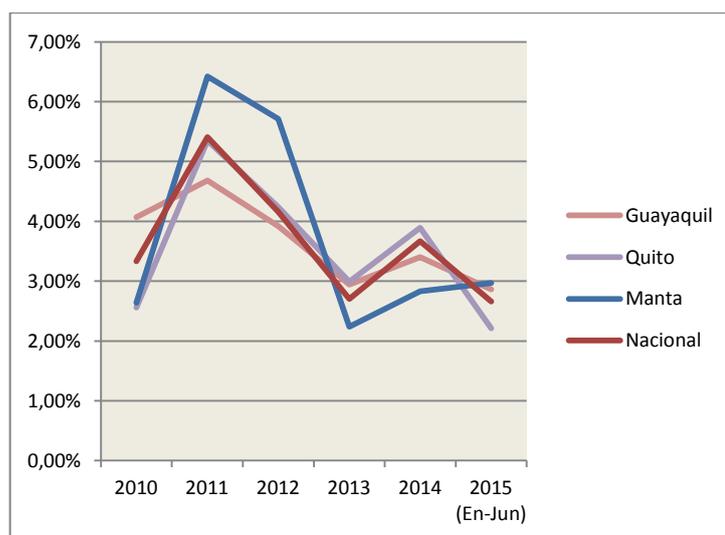
Ciudades	2010	2011	2012	2013	2014	2015 (En-Jun.)
Ambato	4,83%	6,42%	5,10%	1,98%	4,57%	2,07%
Loja	2,76%	6,02%	2,29%	3,25%	3,30%	3,01%

Cuenca	3,95%	4,33%	3,93%	3,46%	3,57%	2,63%
Esmeraldas	3,06%	5,36%	4,24%	1,14%	3,97%	3,10%
Machala	3,86%	5,24%	3,85%	3,74%	3,74%	2,76%
Guayaquil	4,07%	4,68%	3,92%	2,94%	3,40%	2,86%
Santo Domingo			0,00%	0,00%	0,00%	3,58%
Quito	2,56%	5,35%	4,24%	2,99%	3,89%	2,21%
Manta	2,64%	6,42%	5,71%	2,24%	2,83%	2,97%
Nacional	3,33%	5,41%	4,16%	2,70%	3,67%	2,66%

Fuente: INEC, Informes anuales de inflación
Elaborado por: Juan José Gómez

Como lo muestra la figura 8 durante los años 2010, 2013 y 2014 Manta estuvo en niveles de precios inferiores a Guayaquil y Quito; y el resto de años sobrepasó a las dos ciudades más grandes del País.

Figura 7. Evolución de inflación anual por ciudades, 2010-2015 (junio)



Fuente: INEC, Informes anuales de inflación
Elaborado por: Juan José Gómez

Nivel meso

En el nivel meso concurren los diferentes niveles de gobierno para el manejo de las políticas de turismo y los programas y proyectos. Uno de los más relevantes en cuanto a guía es El Plandetur 2020 (Rivera, 2007) que propone un conjunto de principios para el desarrollo del sector turístico en el País, que son:

- Participación directa y control de gestión turística por los actores;
- Medir, monitorear e informar sobre los impactos ambientales al turismo;
- Implementar directrices, códigos, auditorías y certificaciones voluntarios;
- Tomar en cuenta la dimensión Ecológica del turismo en la legislación, reglamentación y adjudicación de licencias;

En cuanto a la articulación temática sectorial que propone el Plan es la siguiente:

- Gobernanza del sistema turístico;
- Marketing y promoción turística;
- Fomento de inversiones y gestión financiera;
- Medidas transversales de Gestión socio-cultural y ambiental;
- Formación y capacitación de recursos humanos;

Tabla 7. Políticas, programas y proyectos turísticos en Manabí

Gobierno	Programa/Proyecto
Gobierno central	El Ministerio de Turismo ejecuta los siguientes programas para el desarrollo del sector: <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del Sistema Nacional de Calidad Turística • Programa Nacional de Capacitación Turística, • Catastro turístico, aunque esta información no está disponible para el público, • Financiamiento de determinados proyectos turísticos de baja cuantía • Concesión de licencias de guías de turismo • Marketing 2020: Lidera la estrategia país para posicionarlo como destino turístico en mercados meta internacionales.
Provincial	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza una campaña tanto provincial como nacional para promover el turismo en Manabí, para esto se utiliza los medios de televisión abierta con el programa Ven a Manabí te Espero, con presencia en las redes sociales. Es una acción de largo plazo.
Cantones	<ul style="list-style-type: none"> • No se identifican programas específicos orientados a atraer turismo de otras provincias ni infraestructura específica para este subsector. • Los cantones más grandes ya tienen las competencias de turismo.

Fuente: www.manabí.gob.ec, www.manta.gob.ec, www.portoviejo.gob.ec; www.sucre.gob.ec

Elaborado por: Juan José Gómez

Un elemento crítico en la acción meso es la armonía y coordinación de trabajo entre los diferentes niveles de gobierno a partir de una adecuada distribución de competencias; al respecto, fuentes consultadas del sector turismo indican que en Manta existe una superposición de funciones entre el municipio de Manta y Ministerio de Turismo en actividades como son las emisión de licencias de funcionamiento y en la organización de eventos donde no realizan acciones concertadas, logrando menores impactos de manera individual.

En lo que respecta a conectividad aérea, Manabí tiene aeropuerto en Manta y San Vicente que están operativos, aunque con poco tráfico aéreo por las cortas distancias existentes en el país. La ruta Quito-Manta tiene alrededor de 30 vuelos semanales a cargo de dos aerolíneas. No hay conexión con otras ciudades.

En cuanto a transporte marítimo, durante el año arriban a Manta alrededor de 24 cruceros con un estimado de 24.000 turistas en total que realizan city-tour a Manta, Montecristi y alrededores. La conectividad terrestre está en buen estado con la ruta Spondylus sobre el margen costanero que conecta con Santa Elena y Esmeraldas, la Manta – Portoviejo e interior y por ella a las demás provincias del país. Cabe destacar que adicionalmente a los itinerarios de las compañías de buses existen servicios express mediante furgonetas que sirven entre Guayaquil y Manta-Portoviejo, y también existe conexión de buses entre Santa Elena-Libertad y Manta y Manta-Bahía-Pedernales con Esmeraldas por la ruta costanera. En cuanto a la transportación terrestre, cabe destacar que a pesar de que el estado de muchas carreteras ha mejorado, la conectividad aún es deficiente (Plan Nacional de Competitividad Turística ECUADOR 2000, 2015) Por otra parte, también se observan otras falencias en el sistema de transportación pública interprovincial que son fácilmente comprobables al tomar un bus como por ejemplo: incumplimiento del itinerario de viaje, falta de higiene, mal estado de algunas unidades, falta de capacitación para mejorar el trato al público, ausencia de un sistema de reservas de boletos (como ya se hace en otros países de Latinoamérica, tales como Brasil y Argentina), etc.

Tal como lo afirma el resultado del diagnóstico elaborado por el Plan de Competitividad Turística Ecuador 2000 el litoral ecuatoriano presente la siguiente problemática:

- Deficiente planeación y ordenamiento del entorno físico general y de playa;
- Deficiente suministro de servicios básicos así como del estado de algunas, carreteras y falta o deficiencia de sistema de comunicaciones, así como debilidad en el sistema de salud pública.
- Deficiente manejo de las variables ambientales (residuos sólidos y líquidos)
- Poca inversión y ausencia de profesionalismo por parte de los receptores vacacionales más importantes.

Nivel micro

Debido a que las estrategias de promoción se encuentran muy enfocadas en la naturaleza y su biodiversidad, es importante señalar la afluencia turística a estas áreas. Existen 28 (tabla 10) áreas protegidas en sus diversas categorías como son parques nacionales, reservas biológicas, reservas ecológicas, reservas geobotánicas, faunísticas, de vida silvestre y áreas de recreación, de ellas cinco están en la provincia de Manabí o compartidas con esta como son Mache Chindul en el sur de Esmeraldas y norte de Manabí con 119.172 hectáreas, la segunda es el Refugio de Vida Silvestre islas Fragata y Corazón en el estuario del Río Chone, próximas a la ciudad de Bahía de Caraquez, la tercera es el Bosque Húmedo de Pacoche al sur de Manta, la cuarta es el Parque Nacional Machalilla al sur de la provincia y norte de provincia de Santa Elena y la del Estuario del Río Muisne al norte de la provincia. Cuatro de las cinco áreas protegidas cuenta con algún tipo de facilidades para su conocimiento y exploración por parte de turistas como son centros de interpretación, senderos y en una hospedaje comunitario.

Tabla 8. Áreas protegidas en Manabí

Programa/Proyecto	Facilidades existentes
Mache Chindul: 119.172 hectáreas entre el sur de Esmeraldas y norte de Manabí.	<ul style="list-style-type: none"> • Sendero de 800 mts. alrededor de laguna de Cube, • Sendero por los túneles del Colorado, • Tres centros de información, • Estación Biológica BILSA • Centros Culturales El Chachi. • Hospedaje comunitario.
Refugio de Vida Silvestre, islas Fragata y el Corazón: Estuario de río Chone frente a Bahía y San Vicente	<ul style="list-style-type: none"> • Sendero Isla Corazón, • Túnel del manglar • Zona de recreación, • Playa Isla del Sol,
Bosque húmedo de Pacoche: Al sur de Manta, comprende 8500 hectáreas marino costeros y 5045 terrestre	<ul style="list-style-type: none"> • Dos senderos que totalizan 2.5 kilómetros.
Parque Nacional Machalilla: en el suroeste de la provincia de Manabí comprende 41.754 hectáreas terrestres y 14.430 marinas.	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de interpretación en Puerto López, • Museo antropológico en Agua Blanca, • Centro de Interpretación en playa de Salango, • Bosque del Sol, senderos, • Sendero playita de Salango, • Isla de la Plata: cinco senderos internos y activos paisajísticos marinos.
Estuario del Río Muisne: norte de Manabí y sur de Esmeraldas, comprende 3.173 hectáreas	Ninguna

Fuente: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec>

Elaborado por: Juan José Gómez

Datos del Ministerio de Turismo indican que el número de visitantes a las áreas protegidas del país está en constante ascenso (tabla 9), al año 2014 fueron 1'543.150 visitantes, de ellos alrededor del 21 % extranjeros, la mayormente visitada fue isla Santay (24.6 %), el parque Nacional Machalilla está en segundo lugar con el 14.6 % con una carga de visitantes al año 2014 de 224.559 con un crecimiento promedio del 19.3 % anual durante el periodo 2012-2014.

Las áreas de Pacoche, Mache Chindul e Islas Fragata y Corazón tienen una participación modesta no superior al 0.50 % de la participación nacional, seguramente por poca promoción y por el carecer de una segmentación turística.

Tabla 9. Visitantes a áreas protegidas del Ecuador, 2012-2014

Áreas	Años			Participación 2014
	2012	2013	2014	
El Boliche	39.332	54.664	36.168	2,3%
Isla Santay			379.233	24,6%
Cajas	50.577	52.990	57.465	3,7%
Cayambe-Coca	33.347	35.636	20.885	1,4%
Cotopaxi	168.499	223.836	178.082	11,5%
Llanganates	8.833	10.393	13.441	0,9%
Machalilla	158.073	182.250	224.559	14,6%
Podocarpus	16.400	16.488	16.772	1,1%
Sangay	22.496	24.329	9.300	0,6%
Sumaco	257	130	108	0,0%
Yacuri	1.500	1.652	1.078	0,1%
Yasuni	8.512	9.863	13.859	0,9%
Isla Corazón y Fragata	5.987	7.759	7.009	0,5%
El Morro	32.448	33.708	5.243	0,3%
Pacocha	6.892	8.094	7.113	0,5%
Paschoa	19.941	18.903	14.976	1,0%
Limoncocha	9.406	12.567	8.338	0,5%
Chimborazo	63.603	68.623	70.186	4,5%
Cuyabeno	11.207	12.292	13.235	0,9%
Producción fauna Marino				
Costera Santa Elena	53.741	115.170	132.352	8,6%
Antisana	36.172	34.040	33.668	2,2%
Cotacachi-Cayapas	164.917	177.186	153.545	10,0%
El Angel	7.998	12.555	10.269	0,7%
Los Ilinizas	8.310	11.581	14.483	0,9%
Mache-Chindul	3.719	2.770	3.421	0,2%
Manglares Churute	3.429	2.738	2.336	0,2%
Galera San Francisco	916	58		0,0%
Pululahua	60.636	111.559	116.026	7,5%
Total	997.148	1.241.834	1.543.150	100,0%

Fuente: OPTUR/Estadísticas del Ministerio de Turismo

Elaborado por: Juan José Gómez

Como vemos, existen también un segmento del mercado, especialmente interesado en el contacto con la naturaleza, por lo cual, la calidad de servicios turísticos relacionados directa o indirectamente con estas actividades, deben también regularse y evaluarse para poder competir a nivel internacional y mantener el interés de la demanda. En los servicios turísticos uno de alto peso es el de alojamiento, que constituye el hogar temporal del turista y por tanto debe ser todo lo confortable de acuerdo a la relación calidad-precio, aunque existen dos aspectos que deben estar presentes el uno es el aseo que presenten las habitaciones

y el otro es la conectividad Wi fi, ambos aspectos que el cliente aprecia por sobre otros aspectos.

Cifras de las estadísticas del Ministerio de Turismo indican que en Ecuador existen 4.653 (tabla 8) establecimientos de servicios de alojamiento en las diferentes categorías como son lujo, primera, segunda, tercera y cuarta. En Manabí existen 557 (12%), la mayor parte de ellos en Manta, Puerto López y Portoviejo. Cabe destacar que por categoría, Manabí tiene el 2.9 % del total de lujo, 7.8 % de primera, 9.4 % de segunda, 15 % de tercera y 5.3 de cuarta.

Tabla 10. Participación de Manabí en alojamiento

Categoría	Nacional	Manabí	Participación
Lujo	34	1	2,9%
Primera	679	53	7,8%
Segunda	1.488	140	9,4%
Tercera	2.414	361	15,0%
Cuarta	38	2	5,3%
Total	4.653	557	12,0%

Fuente: Ministerio de Turismo
Elaborado por: Juan José Gómez

Al año 2010 se estimó alrededor de 5000 plazas en hoteles, hostales y demás categorías; durante los últimos cinco años se han sumado alrededor 660 plazas de alojamiento (13.2 % adicional), entre ellos dos hoteles de primera, en Manta el hotel Poseidón (El Diario, 2015) y Hotel Patricio en Bahía (El Diario, 2014), además se espera inaugurar en el año 2016 Sail Plaza de la cadena Best Western que será de cinco lujo (El Universo, 2014).

En Puerto Cayo, al sur de Manta se inauguró el resort Las Tanusas que además se complementa con un proyecto inmobiliario de alto nivel. Adicionalmente, surgieron hoteles de menor categoría pero que complementa la oferta turística de la provincia y ciudad de Manta como Velero, María Fernanda, María Isabel, Buena Vista, vitas Alegre. En Portoviejo el Hotel Ceibo Dorado y Casa Ceibo en Bahía, entre otros (tabla 9).

Tabla 11. Entidades de alojamiento inauguradas en el periodo 2008-2015

Hoteles	Localidad	Estrellas (estimado)/plazas					Total
		5	4	3	2	1	
Perla Spondylus	Manta		72				72
Poseidon	Manta	80					80
María Fernanda	Manta					22	22
Buena Vista	Manta					30	30
María Isabel	Manta					20	20
Velero	Manta		28				28
Vista Alegre	Manta			80			80
Santa Fe	Manta			40			40
Ceibo Dorado	Portoviejo			110			110
Las Tanusas Resort	Puerto Cayo		30				30
Casa Ceibo	Bahía		40				40
Hotel San Patricio	Bahía		94				94
TOTAL		80	264	230	0	72	646

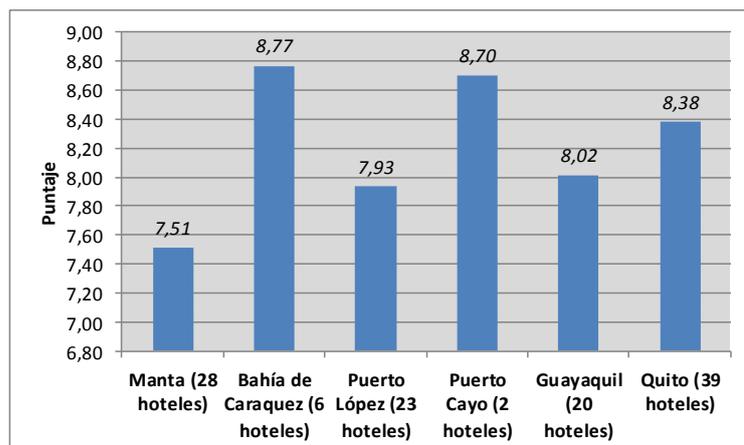
Fuente: Artículos varios de periódicos locales

Elaborado por: Juan José Gómez

A continuación se presenta una calificación promedio de hoteles en cuatro puntos turísticos de Manabí y para comparación los de Guayaquil y Quito, estos datos provienen de la calificación provista por clientes que reservaron y se hospedaron en los hoteles señalados, siempre y cuando el número de calificantes supere los 50 en cada caso. En Manta se consideraron 28 establecimientos de todas las categorías, en Bahía seis, en Puerto López 23, en Puerto Cayo dos, en Guayaquil 20 y en Quito 39.

Los resultados arrojaron en Manta una satisfacción promedio de 7.51 puntos que es el más bajo de las seis ciudades y de Manabí, el más alto es para los hoteles en Bahía de Caraquez con 8.77 puntos. Puerto Cayo tiene una puntuación también alta (8.70) y Puerto López la segunda más baja de Manabí (7.93). En Guayaquil el promedio fue de 8.02 y en Quito de 8.38. Cabe destacar que en todos los casos de baja calificación prevaleció la dificultad de conexión de wi fi, el aseo de la habitación y la vetustez de las instalaciones o mobiliario.

Figura 8. Nivel de satisfacción (promedio sobre 10), en hoteles de seis ciudades de Ecuador



Fuente: www.booking.com (tomada el 23/08/2015, 22h00)
Elaborado por: Juan José Gómez

Según el Plan de Competitividad Turística ECUADOR 2000, con excepciones, el litoral ecuatoriano está apenas pobremente equipado para el turismo interno de estratos medios o medio altos”, esta afirmación concuerda con lo aquí expuesto con respecto a la provincia de Manabí, puesto que su alojamiento de lujo es apenas del 2,9 %

En este nivel de análisis, la existencia de un clúster turístico es fundamental para poder activar las actividades turísticas en una localidad. Solo con el trabajo en conjunto se puede establecer estrategias que permitan atraer clientes que deseen permanecer varios días en un sitio con el fin de realizar una diversidad de actividades y acceder a diversos servicios. En Manabí existe un conjunto de actores públicos y privados que actúan en el mismo espacio, aunque con muy poca coordinación interinstitucional, no existe un trabajo en red y la acción en beneficio del turismo que se realiza desde los gobiernos locales y desde los entes gremiales es superficial solamente en torno al tema promoción y no se profundiza en otros aspectos estructurales como capacidades, recursos humanos, promoción de la calidad del servicio e infraestructura turística pública de alto impacto.

El Plan de Competitividad turística para determinar el clúster para el litoral y otras regiones, convocó a los empresarios para participar en un taller sobre esta temática, pero con poca asistencia. Este hecho indica que los prestadores de servicios en este sector de la economía desconocen la importancia de trabajar en

red. Según el Plan de Competitividad Turística ECUADOR 2000 “Las ventajas competitivas del litoral ecuatoriano para el mercado internacional de playa, son en este momento prácticamente nulas” Por otra parte, el diagnóstico del Plan de Competitividad Turística ECUADOR 2000 Sostiene que a pesar de que la región litoral muestra características de clúster, se observa la falta de visión de los empresarios y su excesiva satelización de Quito y Guayaquil. Es calificado además de clúster embrionario, porque falta mejorar muchos aspectos tales como: la articulación entre los actores de la nascente red, la calidad de los servicios, así como determinar exactamente las características del producto turístico que se ofrece en la región.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este análisis de la situación de competitividad del país en turismo y la participación de la provincia de Manabí en el mismo genera las siguientes conclusiones:

- Ecuador está entre los cuatro países más pequeños de América del Sur y la existencia de cuatro regiones naturales en su interior lo hacen acreedor a una amplia gama de inventarios turísticos naturales; adicionalmente los de tipo histórico con el rango de patrimonio como son Quito y Cuenca; por ello desde el año 2009 hasta el 2013 ha escalado posiciones en base sobre todo al mejoramiento de la normativa, el medio ambiente, la salud, infraestructura de transporte, el nivel de precios con respecto al ámbito internacional, los recursos humanos y naturales. Sin embargo, como hemos visto en el análisis existen falencias que se deben corregir para poder competir internacionalmente. La promoción internacional que se está realizando es de gran ayuda pero aumentar la demanda, pero si no se solucionan los problemas de infraestructura, conectividad, salubridad, calidad del servicio y definición del producto turístico, entonces la oferta será deficiente y la demanda perderá el interés. Por esta razones, lo recomendable sería reducir el presupuesto en

publicidad y aumentar la partida presupuestaria para infraestructura, saneamiento, salubridad, capacitación técnica, etc.

- Dentro de Ecuador, la provincia de Manabí es la tercera en tamaño de población, y cuenta con activos turísticos sobre todo de tipo costero y marino, por lo que es la cuarta provincia en visitas nacionales y la quinta en preferencias de turistas internacionales. No obstante lo anterior se percibe que no se está explotando los recursos mediante un diseño de productos turísticos acotados a una mejor segmentación del mercado, ni por medio de canales de marketing más amplios para los mismos, lo que implica el gran desafío de la industria en el Ecuador en general y Manabí en particular. Se recomienda la realización de estudios de la cadena de valor del turismo, para poder detectar las fallas del sistema y poder fortalecer sus puntos débiles.
- El trabajo de clúster es fundamental, pero aún es un concepto joven para el sector del turismo ecuatoriano, por tanto existe desconocimiento y por ende falta de interés en fortalecer las redes de trabajo. Las acciones organizadas de gremios del turismo en Manabí y las Universidades no se muestran articuladas como se aprecia en la tabla donde se muestran los planes del gobierno central y local. Aparentemente, existen programas independientes y la única coincidencia es que se ha decidido fortalecer la propaganda para atraer turistas. Sin articulación de actores, no hay metas comunes y las estrategias a seguir pueden variar, por lo tanto no hay un objetivo general para perseguir. Es recomendable la socialización de la existencia del plan de competitividad turística y la realización de un programa de capacitación para el establecimiento de clúster turísticos, así como preparación en pymes y estrategias de negocios turísticos.
- El gobierno provincial mantiene una estrategia de largo plazo de difusión de la provincia por medios nacionales, y mediante ello aporta a la promoción del turismo receptivo provincial; no obstante, los gobiernos cantonales no han desarrollado infraestructura orientada a la convocatoria masiva de visitantes y que esté vinculada con los activos turísticos naturales que se promocionan.

Para un cambio estructural, la publicidad es insuficiente, se requiere de una colaboración participativa entre instituciones públicas y privadas con el apoyo de las universidades, mediante programas de investigación y vinculación a la comunidad.

- Aunque existe evidencia de acceder a cierta capacitación por parte del Ministerio de Turismo y de la Secretaría Nacional de Capacitación y Formación Profesional la oferta de recursos para capacitación en turismo es limitada. Para que esto mejore se recomienda la difusión de los programas de capacitación y un programa de incentivos para los participantes (por parte de los gobiernos locales y organismos gremiales), puesto que se ignora la importancia y la motivación es baja. En este punto, vale mencionar el caso de México, un país con una peligrosidad muy elevada pero con gran afluencia turística. Este hecho lleva a plantear la interrogante de si la causa de este fenómeno es una mejor calidad del producto turístico, debido a una mejor formación profesional. En relación a esta observación, se sugiere la investigación de la calidad de profesionales en turismo de la provincia de Manabí.
- El nivel de atención al cliente y la calidad en el servicio en la ciudad de Manta, que es el punto de mayor convocatoria turística en la provincia, es el más bajo con respecto a cuatro puntos de Manabí como son Bahía de Caraquez, Puerto López y Puerto Cayo; los aspectos que consideran los usuarios para esta baja calificación son conexión de Internet WiFi y el aseo de las habitaciones. La calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente, y un cliente satisfecho se convierte en la mejor publicidad a largo plazo. En este aspecto, es importante señalar que se debe prestar especial atención a los servicios prestados en el segmento de ecoturismo, puesto al estar en áreas rurales, la calidad podría ser inferior al de las zonas urbanas. Se recomienda empezar un programa de control de calidad de servicios turísticos en la provincia de Manabí para medir la satisfacción de los clientes por tipo de servicio y poder tomar medidas correctivas.

Ante todo lo expuesto, es posible concluir que la competitividad sistémica de la Provincia de Manabí, posee debilidades importantes que generan problemas de arriba hacia abajo, puesto que tanto el Gobierno central como el local, los empresarios y los prestadores del servicio no trabajan por un fin común y han establecido estrategias de competitividad claras. Sin metas y objetivos definidos no es posible avanzar a ningún lado, sino girar en el círculo de los mismos problemas. La elevada inversión en publicidad internacional ha sido positiva para incrementar la oferta, pero queda como interrogante, que puede ser objeto de una futura investigación, cuánto tiempo esta demanda puede ser sostenible si sigue ofertando al país y a la provincia con fuertes falencias para ofrecer calidad en todo lo que el producto turístico y todo lo que implica la prestación del servicio. Por lo tanto, es imprescindible empezar a trabajar en los problemas de fondo que se han mencionado en los diferentes niveles del presente análisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADPM. (2015). *Agencia de Desarrollo para la Provincia de Manabí*. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de <http://www.adpm.gob.ec/>
- Booking. (2015). *Booking*. Recuperado el 23 de Agosto de 2015, de http://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=376374&label=esrow-2FiYWypmHTsm7u4nIXBwS70146491326%3Apl%3Aata%3Apl%3Apl%3Aac%3Aap1t1%3Aneg&sid=c4173e72899d69c6a735010450c7ac63&dcid=4&checkin_monthday=1&checkin_year_month=2015-9&checkout_monthday
- Diéguez, I., Gueimonde, A., Sinde, A., & Blanco, L. (Agosto de 2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. *Cultur*, 5(2).
- ECORYS. (2009). *Estudio sobre la competitividad en el sector turístico de la Unión Europea*. Rotterdam: Unión Europea.
- El Diario. (19 de Marzo de 2014). Hacen un hotel de 47 habitaciones.
- El Diario. (10 de Junio de 2015). Poseidon, el hotel más alto de Manta será inaugurado en Julio.
- El Universo. (31 de diciembre de 2002). Un Prodigio llamado Manabí. *El Universo*, pág. Generalidades.
- El Universo. (12 de Marzo de 2014). Nuevo proyecto hotelero Sail Plaza MantaBest Western.
- Federación Hotelera. (2015). *Hoteles Ecuador*. Recuperado el 1 de agosto de 2015, de www.hotelesecuador.com.ec
- Fernandez, J. (2006). *Planificación estratégica de ciudades: Nuevos instrumentos y procesos*. Barcelona: Reverte.
- Ferreira, J., & Estevao, C. (2009). Regional Competitiveness of a tourism cluster: A conceptual model proposal. *Encuentros Científicos*, 37-51.
- Flores, D. (2008). *Competitividad sostenible de los espacios naturales protegidos como destinos turísticos: Un análisis comparativo de los parques naturales Sierra de Aracena y Picos de Aroche y Sierras de Cazorla, Segura y las Vilas*. Huelva: Universidad de Huelva.

- GAD Manabí. (2013). *Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Manabí*. Recuperado el 2 de abril de 2015, de www.manabi.gob.ec
- INEC. (2011). *VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010*. Recuperado el 2 de abril de 2015, de www.inec.gob.ec
- INEC. (2012). *Reporte de inflación 2012*. Quito: INEC.
- INEC. (2014). *Reporte de inflación 2013*. Quito: INEC.
- INEC. (julio de 2015). *ENENDU*. Recuperado el 20 de julio de 2014, de http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=57
- INEC. (2015). *Reporte de inflación 2014*. Quito: INEC.
- INEC. (2015). *Reporte de inflación 2015*. Quito: INEC.
- Jennifer, B., & Chiesa, T. (2014). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013*. Geneva: WEF.
- Manta. (2015). *Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta*. Recuperado el 2 de agosto de 2015, de www.manta.gob.ec
- Metro. (20 de Junio de 2015). Ecuador presenta Feel Again, la nueva etapa de All you need is Ecuador. págs. <http://www.metroecuador.com.ec/estilo-de-vida/ecuador-presenta-feel-again-la-nueva-etapa-all-you-need-is-ecuador/rUroft---h6X3FmDOHXdYc/>.
- Ministerio de Turismo. (24 de Junio de 2015). *Turismo*. Recuperado el 2 de Agosto de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-mejorar-sus-indices-de-seguridad-ciudadana/>
- Ministerio del Ambiente. (2014). *Parque Nacional Machalilla*. Recuperado el 2 de abril de 2015, de www.ambiente.gob.ec
- Ministerio del Interior. (9 de Julio de 2014). *Manabí: Policías se capacitan en seguridad turística*. Recuperado el 22 de Agosto de 2015, de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/manabi-policias-se-capacitan-en-seguridad-turistica/>
- Oliveira, G. d. (2007). Modelos teóricos aplicados al turismo. *Estudios y Perspectiva en Turismo*, 96-110.
- OMT. (2014). *Panorama OMT del turismo internacional*. Ginebra: OMT.

- OMT. (2015). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de <http://www2.unwto.org/es>
- OPTUR. (2015). *Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador*. Recuperado el 2 de agosto de 2015, de www.optur.org
- Perego, L. (2003). *Competitividad y clústers productivos*. Buenos Aires: EUMED.
- Plan Nacional de Competitividad Turística ECUADOR 2000. (2015). *SCRIBD.COM*. Recuperado el 24 de AGOSTO de 2015, de <http://es.scribd.com/doc/83517843/Plan-Nacional-de-Competitividad-Turistica-ECUADOR-2000#scribd>
- Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo, teoría, clasificación y actividad*. San José, Costa Rica: UNED.
- Ritchie, J., & Crouch, G. (2006). *The Competitive Destination: A sustainable tourism perspective*. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos: CABI.
- Rivera, J., & al, e. (2007). *Plandetur 2020*. Quito: Ministerio de Turismo.
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir Sumak Kawsay 2013-2017*. Quito: SENPLADES.
- SETEC. (2015). *Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional*. Recuperado el 23 de Agosto de 2015, de <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/setec-finaliza-primera-fase-de-programa-de-capacitacion-en-rocafuerte-manabi/>
- TRADEMAP. (20 de MAYO de 2014). *Trademap*. Recuperado el 20 de MAYO de 2014, de www.trademap.org
- WEF. (2007). *The T&T Competitiveness Report 2007*. Ginebra: WEF.
- WEF. (2009). *The T&T Competitiveness Report 2009*. Ginebra: WEF.
- WEF. (2011). *The T&T Competitiveness Report 2011*. Ginebra: WEF.
- WEF. (2013). *The T&T Competitiveness Report 2013*. Ginebra: WEF.
- WEF. (2015). *The Travel & tourism Competitiveness Report 2015*. WEF. Ginebra: WEF.

