

Diagnóstico del Sistema Turístico del Cantón Milagro y Determinación de Estrategias para su Desarrollo Turístico

F. Coronado¹, C. Méndez², W. Ríos³, M.Sc. D. Pauta⁴

Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 Vía Perimetral

Apartado 09-01-5863, Guayaquil – Ecuador

¹fcoronad@espol.edu.ec, ²cgmendez@espol.edu.ec, ³wrios@espol.edu.ec ⁴dpauta@espol.edu.ec

Resumen

Este trabajo de investigación fue realizado en el cantón Milagro de la provincia del Guayas, demuestra un diagnóstico del sistema turístico del cantón Milagro bajo el cual se determinaron estrategias cuyo objetivo es el de ayudar al desarrollo turístico del cantón. Aquí se encontrara un marco teórico, donde se explica los conceptos básicos de cada uno de los elementos que conforman el sistema turístico; y la metodología de investigación, donde se detalla el proceso de investigación realizado. También se describen las generalidades del cantón Milagro en aspectos geográficos, históricos, demográficos y económicos, los cuales nos permiten conocer las características generales del cantón. Se presenta un análisis de la situación turística actual del cantón Milagro, donde se evalúa cada uno de los elementos del sistema turístico cantonal como lo son: la planta turística, infraestructura, atractivos, demanda, comunidad y superestructura. Todo esto con el fin de realizar un análisis para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sistema; también se indica su funcionamiento y las principales fallas en el funcionamiento del sistema turístico. Al final, con los resultados del análisis se recomiendan estrategias que ayuden al correcto funcionamiento del sistema turístico de Milagro.

Palabras claves: Sistema turístico; diagnóstico; análisis; estrategias; cantón Milagro

Abstract

This investigation was realized in Milagro town, which is located in province of Guayas. This paper presents a diagnostic of the tourism system of Milagro and strategies which objective is to help to tourism development of Milagro. Here you will find concepts of tourism system how: offer, infrastructure, tourists attractive, demand, community and superstructure, and the methodology of investigation used to elaborate this paper. Also there is information about Milagro town its history, geography, economic and demography to know more about Milagro and its habitants. If you continue reading you can find an analysis of tourist situation of Milagro although its offer, infrastructure, tourists attractive, demand, community and superstructure with the objective of elaborate a FODA analysis. Also you will find how is working the tourism system of Milagro and its failures. At last there are strategies which were created to help to tourism development of Milagro town.

Keywords: Tourism system; diagnostic; analysis; strategies; Milagro town

1. Introducción

El turismo en Milagro empezó a darse con la llegada del tren, donde vagones repletos de turistas nacionales y extranjeros en menor proporción se aventuraban a recorrer los rincones del Ecuador por distintos motivos, principalmente el comercial. Con el pasar del tiempo Milagro fue evolucionando como ciudad turística gracias a la actividad comercial que en ella se generaba a diario y en donde una gran parte de la población comercial proviene de otros sectores del país.

Debido a este desarrollo se decidió elaborar un diagnóstico del sistema turístico del cantón Milagro con el fin de determinar estrategias que ayuden a su desarrollo turístico.

2. Conceptos y metodología

2.1. Componentes del sistema turístico: conceptos

El concepto de sistema turístico utilizado y bajo el cual se desarrolló esta investigación es del autor Sergio Molina que dice que: *“El sistema turístico está integrado por un conjunto de partes o subsistemas que se interrelacionan e interactúan con el fin de alcanzar un objetivo común”*.

Este sistema está formado por seis subsistemas que son; planta turística, atractivos, comunidad, demanda y superestructura

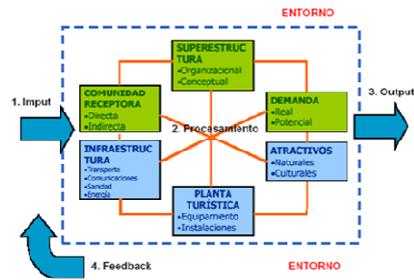


Figura 1. Sistema turístico de Sergio Molina

2.1.1 Planta turística. Es el conjunto de establecimientos donde se ofrecen los servicios turísticos e instalaciones que sirven de apoyo para la realización de actividades turísticas. La planta turística ocupa siempre un espacio físico y recibe también el nombre de oferta.

2.1.2. Atractivos. Comprende todo lugar, objeto y acontecimiento de interés turístico, que motivan al viajero a abandonar su domicilio habitual y permanecer determinado tiempo fuera de él (Boullón, 1996). Se clasifican en culturales y naturales.

2.1.3. Demanda. La demanda está conformada por todas aquellas personas que hacen uso de los bienes y servicios turísticos. La demanda de un lugar turístico se puede clasificar en: Real, Potencial y Futura.

2.1.4. Infraestructura. Es la dotación de servicios básicos o de apoyo con los que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas. Es importante mencionar que estos servicios son de uso múltiple, es decir para la comunidad y los actores inmersos en el turismo.

2.1.5. Comunidad Receptora. La conforman las personas que residen de forma permanente en los lugares donde se ofertan y consumen los bienes y servicios turísticos. También es llamada comunidad local.

2.1.6. Superestructura. Comprende todos los organismos, tanto públicos como privados, encargados de la administración, reglamentación y control del desarrollo de las actividades turísticas. Esta se divide en dos tipos: organizacional y conceptual.

2.2. Metodología de Investigación

2.2.1. Investigación Documental. Para la recopilación de la información documental se recurrió a fuentes bibliográficas diversas como libros, apuntes y documentos de planificación turística que ayudaron en la elaboración del marco teórico del documento.

2.2.2. Investigación de Campo. La investigación de campo consistió en: Observación Directa a los atractivos, Entrevistas y Encuestas a los ciudadanos y turistas de Milagro.

3. El cantón Milagro

3.1. Aspectos Geográficos

El cantón Milagro se encuentra ubicado en la parte Suroeste de la provincia del Guayas en la cuenca baja del río Guayas aproximadamente a 46 km de la ciudad de Guayaquil. Geográficamente está ubicado entre las coordenadas 2°10' y 2°0' de

Latitud Sur y entre los 79°45' y 79°30' de Longitud Oeste.

El cantón posee una extensión de 409.72 km² aproximadamente y limita al Norte con los cantones Alfredo Baquerizo Moreno, Yaguachi y Simón Bolívar. Al Sur con los cantones Yaguachi y Naranjito. Al Este con los cantones Simón Bolívar y Naranjito y al Oeste con el cantón Yaguachi.

El relieve del cantón está constituido por terrenos bajos y planos. Sus alturas oscilan entre los 7 y 25 metros. La red hidrográfica del cantón está formada principalmente por los ríos Milagro y Chimbo afluentes del río Babahoyo.

El cantón posee un clima húmedo tropical con un promedio anual de temperatura de 25° C.

3.2. Aspectos Históricos

El territorio donde actualmente se asienta el cantón Milagro fue habitado por diferentes culturas aborígenes dedicadas a la pesca, alfarería, orfebrería y agricultura, como los Belines, Chobos, Chilintomos, Yahuaches y Boliches.

Según los historiadores e investigadores, para la época de la colonia estos territorios eran conocidos como “sitio Chirijo” que según una explicación de Emilio Estrada, Chirijo deriva de la lengua cayapa “chirigo” que significa “arboleda” ya que en el lugar existían abundantes árboles.

Cuenta una leyenda que el sitio Chirijo fue bautizado con el nombre de Milagro debido a que para 1784 un personaje de nombre Miguel de Salcedo, que se decía era un ex Oidor de la Real Audiencia de Quito; él había llegado a estas tierras junto

con su esposa María de Salcedo, quien a los pocos días fue atacada por el paludismo. Al pasar los días la enfermedad no mejoraba y Don Miguel de Salcedo inició una novena a San Francisco de Asís (en ese tiempo San Francisco de Paula) pidiéndole un milagro. Al tiempo empezó un tratamiento que un indígena le dio, al cabo de una semana empezó a desaparecer la fiebre y a los pocos días Doña María estaba totalmente recuperada por lo cual Don Miguel dijo que aquello había sido un milagro de San Francisco, desde entonces el sitio lleva dicha denominación Milagro.

Para 1820 el sitio denominado Milagro consistía en un caserío que no era más que una hacienda ubicada en la margen derecha del río del mismo nombre pero que el 8 de noviembre de 1820 dicho caserío fue elevado a recinto.

El 17 de Octubre de 1842 se ubicó jurídica y políticamente al recinto dentro de la categoría de parroquia.

El 17 de Septiembre de 1913 en la presidencia del General Leónidas Plaza Gutiérrez Milagro fuese elevado a la categoría de cantón debido al gran desarrollo que había tenido al pasar los años.

3.3. Aspectos Demográficos

El cantón Milagro cuenta con una población de aproximadamente 157650 habitantes según los datos poblacionales referentes al periodo 2002 - 2008 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, siendo su densidad poblacional de 3.9 habitantes por hectárea en todo el cantón.

La población urbana es de alrededor de 128529 habitantes mucho

mayor a la población rural que tan solo registra 29121 habitantes aproximadamente.

3.4. Aspectos Económicos

El progreso que ha tenido el cantón, lo ha llevado a ser considerado como el segundo cantón de mayor desarrollo dentro de la provincia del Guayas, con una población económicamente activa del 42.9% y con una tasa de analfabetismo mínimo.

Entre las principales actividades que tienen la población económicamente activa del cantón están: la agricultura y el comercio. La actividad agrícola del cantón está basada principalmente en la producción de piña y caña de azúcar seguido de la producción de arroz, banano, café, cacao, plátano y toda clase de frutas tropicales.

En cuanto al comercio su actividad se centra en la cabecera cantonal donde una gran parte de la población se dedica a la venta de productos primarios y ya elaborados.

4. Situación Turística de Milagro

4.1. Planta Turística

En el último catastro realizado por el Departamento de Turismo de Milagro en el año 2008, el cantón cuenta con tan solo 19 establecimientos registrados en la Subsecretaría de Turismo del Litoral y con 169 establecimientos no registrados.

Milagro cuenta con una capacidad de alojamiento para 422 plazas

aproximadamente, distribuidas en 20 establecimientos ubicados en el centro urbano de la cabecera cantonal y en la periferia del cantón.

Los establecimientos no registrados no tienen una categoría que certifique su calidad y nivel de servicio, pero así mismo tampoco están obligados a seguir normas de atención y servicio al cliente, lo que provoca que muchas veces el servicio de alojamiento sea usado para otros fines que no sean el de alojamiento y de descanso del turista que llega a Milagro.

En lo que se refiere al servicio de alimentación el cantón Milagro cuenta con una gran cantidad de establecimientos de alimentación que ofrecen una amplia gama de alimentos y bebidas al turista, como son comidas típicas de la zona, comidas rápidas, comidas vegetarianas, comidas internacionales y bebidas tanto alcohólicas como no alcohólicas.

Para la distracción del turista existen varios lugares de esparcimiento como son las discotecas y bares que se encuentran ubicados en la zona conocida también como Zona Rosa.

4.2. Infraestructura

Actualmente las principales vías de acceso al cantón se encuentran en buenas condiciones debido al mantenimiento que han recibido de parte del Consejo Provincial del Guayas cuentan con servicios de camino como son: grúas, ambulancias, paraderos de emergencia, teléfonos de emergencia, para atender en caso de fallos en el vehículo o accidentes. Así mismo cuentan con servicios para el turista como son estaciones de servicio

donde el viajero puede comer o ir al baño. Dada la ubicación del cantón, las vías sirven de acceso no solo para buses de transporte intercantonal sino también interprovincial. Llegan buses de diferentes ciudades del país e incluso hasta buses que hacen recorridos fuera del país. Sin embargo, muchas de las personas que ofrecen este servicio no tienen un conocimiento de servicio y atención al cliente por lo que en muchas ocasiones, tanto los habitantes como los visitantes que hacen uso de estos servicios para transportarse, son tratados de forma descortés.

En lo referente a comunicaciones, el cantón cuenta con una sucursal de la empresa telefónica estatal, la cual está ubicada en la cabecera cantonal desde donde brinda el servicio telefónico a todos los habitantes del cantón que soliciten el servicio.

En cuanto a la atención de la salud, los habitantes acuden a la cabecera cantonal donde están ubicados dos hospitales públicos: El hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Hospital León Becerra de Milagro. Además de esto el cantón Milagro cuenta con el servicio interconectado de energía eléctrica, servicio que es brindado por la Empresa Eléctrica del Estado.

4.3. Atractivos Turísticos

El Ministerio de Turismo a través de la Sub-secretaría de Turismo del Litoral en el año 2009 determinó e inventarió 7 atractivos turísticos en el cantón Milagro que, siguiendo la metodología de inventario que dicta la ley de turismo, cumplían con todos los requisitos para ser considerados atractivos turísticos.

Según este inventario el cantón cuenta con 4 atractivos culturales y 3 atractivos naturales, donde cada uno posee características intrínsecas y extrínsecas que les dan valores únicos y diferentes. Estos atractivos son: Río Milagro, Río Venecia Central, Balneario las Cataratas, Parque Norte de Milagro, Parque Central Rafael Cervantes, Museo Julio Viteri Gamboa y Fiestas de cantonización de Milagro.

4.4. Demanda

4.4.1. Demanda Real. Considerándose una confianza del 93% y un error del 7% y una prevalencia de 0.5, se obtuvo un tamaño de muestra de 166 cuestionarios para determinar el perfil del visitante que llega Milagro. Además de esta encuesta se entrevistó a los administradores de los establecimientos de alojamiento. Con ambos resultados se pudo determinar el siguiente perfil del visitante:

El visitante que llega al cantón Milagro es en su mayoría de sexo masculino con una edad que va entre los 31 y 40 años de edad y un nivel de educación de secundaria. Se dedica a actividades de comercio y proviene de ciudades aledañas. Es un visitante que ya ha estado en Milagro antes por motivos comerciales. Estos viajes los realiza la mayor parte del tiempo solo. Es una persona que no se queda a dormir a Milagro.

4.4.2. Demanda Potencial. La ciudad de Guayaquil es un mercado potencial para el cantón Milagro por lo que lo se considera como el mercado objetivo potencial de Milagro y hacia el cual van a dirigidas las estrategias de

promoción para así motivar a los habitantes de la ciudad de Guayaquil a que visiten el cantón Milagro.

Con el fin de determinar el interés y el conocimiento que tiene los habitantes de Guayaquil sobre Milagro se realizó una encuesta a una muestra de 160 personas, donde se estableció un margen de error del 7% y un nivel de confianza del 93%.

Los resultados de las encuestas indicaron claramente que el mercado objetivo, al cual el Departamento de Turismo del cantón desea atraer, conoce de la existencia del cantón y sabe de su ubicación gracias a medios como las noticias y comentarios de familiares. Así mismo un gran porcentaje de este mercado asocia a Milagro con la frase “la tierra de las piñas” lo que ha creado ya un posicionamiento del cantón en la mente del posible visitante. Por otro lado este mercado potencial en alguna ocasión ya ha visitado el cantón sea por motivos comerciales, familiares o solo de paseo y a pesar de haber realizado dicha visita años atrás está interesado en volver a visitarlo mientras que aquellos que nunca han visitado el cantón antes muestran también un interés en conocerlo y visitarlo.

4.5. Comunidad

En la cabecera cantonal, la comunidad receptora involucrada directamente en la actividad turística está conformada por todos aquellos administradores y empleados que laboran en los diferentes hoteles, restaurantes, lugares de esparcimiento y otros servicios como agencias de viajes, que brindan sus servicios a los visitantes que llegan al cantón. Aun

cuando no cuentan con capacitaciones o algún estudio en turismo, su atención al cliente es de manera educada y servicial, atendiendo de buena manera a los clientes que hacen uso de los servicios del establecimiento.

En las zonas rurales los habitantes se han dedicado a la actividad turística gracias a la ayuda del Municipio con lo cual la comunidad obtiene beneficios económicos y mejoras en su calidad de vida.

4.6. Superestructura

La institución que regula, controla y apoya el desarrollo de las actividades turísticas del cantón, es la Ilustre Municipalidad de San Francisco de Milagro.

Este municipio se descentralizó en el año 2006; desde esa fecha comenzó a tomar responsabilidad sobre sus nuevas funciones para lo cual en el año 2006 elaboró un Plan de Desarrollo Turístico Sustentable del cantón Milagro. Entre los objetivos de este plan está la creación del departamento municipal de turismo, el inventario cantonal de atractivos turísticos, urbanos y rurales, la definición de objetivos y metas, incluyendo el análisis FODA, y una campaña comunicacional.

5. Diagnóstico del Sistema Turístico de Milagro

Entre las principales fortalezas, oportunidad, debilidades y amenazas que tiene Milagro están:

Fortalezas.

- Toda la cabecera cantonal cuenta con los servicios básicos.
- Las principales vías de acceso al cantón se encuentran en óptimas condiciones.
- Existe una demanda motivada por la actividad comercial del cantón.
- Descentralización turística del municipio de Milagro.

Oportunidades

- Promoción turística del cantón a través de la Subsecretaría de Turismo.
- Campañas de motivación e impulso a realizar turismo nacional por parte del Ministerio de Turismo.

Debilidades

- Bajo nivel de calidad en los servicios turísticos.
- Casi la totalidad de los establecimientos turísticos no se encuentran registrados ni cuentan con regulaciones y controles.
- No hay estudios del perfil del visitante.

Amenazas

- Catástrofes naturales como inundaciones o terremotos.
- Incremento delincriminal en buses urbanos e intercantonales.
- Generación de impacto ambiental por parte de los turistas.
- Por otro lado el cantón presenta las siguientes fallas en su funcionamiento.

Además de esto el sistema turístico de Milagro presenta las siguientes fallas:

- Inadecuado enfoque de Posicionamiento en el mercado.
- Falta de un Diseño de Producto Turístico.
- Deficiencias en la Regulación y Control de los establecimientos turísticos.
- Ineficiente Comunicación de los Proyectos Turísticos.
- Personal empleado en los Establecimientos turísticos carece de Formación en el área de Turismo.

6. Estrategias Recomendadas

A continuación se incluyen una serie de estrategias que han sido determinadas a partir de los resultados obtenidos del diagnóstico realizado al sistema turístico del cantón Milagro.

- Utilizar la frase “La tierra de las Piñas” como slogan promocional.
- Diseñar productos turísticos acordes al perfil del visitante y a los intereses de la demanda potencial.
- Realizar un catastro cantonal con la ayuda de profesionales en turismo.
- Elaborar campañas de promoción turística a través de los medios de comunicación a nivel local.
- Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en competencia laborales del sector turístico.
- Incentivar a los prestadores de servicios turísticos a implantar normas de calidad

7. Conclusiones

El cantón Milagro tiene potencial como destino agro turístico y de

negocios y posee un reconocimiento a nivel nacional como “La tierra de Las Piñas”. Sin embargo no tiene un producto turístico definido en base a su demanda actual que en su mayoría son comerciantes por lo cual se elaboraron estrategias con el fin de ayudar a corregir las fallas y optimizar el funcionamiento del sistema turístico.

8. Agradecimientos

A nuestros padres, a nuestra directora de investigación y a todas aquellas personas que aportaron con su ayuda para elaborar esta investigación.

9. Referencias

- [1] Organización Mundial de Turismo “*Introducción al Turismo*”. Madrid, 1998.
- [2] Molina S “*Conceptualización del Turismo*”. México, 2000.
- [3] Boullón, R. “*Planeación del Espacio Turístico*”. México 1996.
- [4] Vicuña, V. “*El milagro de Milagro*”. Milagro, 2006.
- [5] Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. “*Censo de Población y Vivienda*”. Ecuador, 2001.
- [6] Municipio de Milagro: Departamento de Turismo. “*Catastro de Establecimientos Turísticos*”. Milagro, 2008.
- [7] Escalante, C. “*Milagro Magazine*”. Milagro, 2004.
- [8] Boullón, R. “*Los Municipios Turísticos*”. México 2003.