LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO EMPLEADAS PARA EL SECTOR TURÍSTICO Y LA INCIDENCIA EN SU DESARROLLO EN ZARUMA-PORTOVELO EN EL PERIODO 2005 – 2006

[1]Gricelda Herrera Franco, [2]Julia Saad de Janón

[1]Ingeniera Comercial especialización Marketing y Comercio Exterior 2006; grherrer@espol.edu.ec.

[2]Directora de Tesis, Doctora en Física, Universidad Karl Marx, Leipzig-Alemania, 1989. Profesora de ESPOL desde 1997; jsaad@espol.edu.ec.

RESUMEN

El Ecuador posee un gran potencial turístico que de explotarse adecuadamente proveería de oportunidades excepcionales para la expansión del sector, con efectos multiplicadores para la economía local y regional. Pese a ello, es ampliamente reconocido que esta industria está siendo subutilizada en nuestro país, no aporta todo el potencial que posee en generación de empleo y riqueza. En el sector de Zaruma-Portovelo, el turismo es una alternativa para el desarrollo económico, contribuyendo en gran medida en la generación de empleo directo/indirecto, inversión y producto. Este trabajo, conlleva una visión de largo plazo donde la estrategia principal es el aprovechamiento y sustentabilidad de las oportunidades que ofrece la industria turística.

Al momento no existe una estrategias de mercadeo y elementos requeridos para el buen desarrollo del potencial turístico, las razones son varias, falta de infraestructura hotelera, difusión de los atractivos turísticos, vías de acceso a los centros recreativos, falta de capacitación personal para el sector turístico, entre otros. En vista de esto se realizará un estudio detallado de las variables que deben ser tomadas en cuenta, al momento de realizar un proyecto de desarrollo turístico y se elaborará un trabajo descriptivo y de campo analizando la infraestructura turística de la provincia de Zaruma.

ABSTRACT

The Ecuador has a great tourist potential that to operate itself suitably would provide with exceptional opportunities for the expansion of the sector, with multiplying effects for the local and regional economy. In spite of it, widely it is recognized that this industry is being subused in our country, does not contribute all the potential that has in generation of use and wealth. In the sector of Zaruma-Portovelo, the tourism is an

alternative for the economic development, contributing to a great extent in the use generation direct/indirect, investment and product. This work, entails a vision of long term where the main strategy is the advantage and sustentabilidad of the opportunities that the tourist industry offers.

At the moment it does not exist strategies of trade and elements required for the good development of the tourist potential, the reasons are several, lack of hotel infrastructure, diffusion of attractive the tourist ones, routes of access to the recreational centers, lack of personal qualification for the tourist sector, among others. In view of this a detailed study of the variables will be made that must be taken into account, at the time of making a project of tourist development and will be elaborated a descriptive work and of field analyzing the tourist infrastructure of the province of Zaruma.

INTRODUCCIÓN

La zona Zaruma-Portovelo está ubicado al suroeste del Ecuador, en la parte alta de la Provincia de El Oro. Por su ubicación geográfica tiene una irregular topografía siendo parte de la región costa, que hace sus pendientes atractivas por la disposición de sus calles y la hermosa vista de los llamativos paisajes a simple vista. Todas las ciudades y pueblos aledaños a Zaruma-Portovelo son antiguas y guardan una diversidad de tradiciones, costumbres que emanan una singularidad típica del sector, que permite establecer un potencial sector turístico, avalado en lo que se denomina “la Ruta del Oro”. Zaruma creció gracias a la explotación de las minas de oro, actividad que fue próspera hacia finales del siglo XIX e inicios del XX. Este período de apogeo económico se vio reflejado en su arquitectura. El distrito minero Zaruma-Portovelo, contiene un legado histórico que se encuentra en los relatos y vestigios de la era pre-hispánica, en las crónicas de indias, en los trabajos de centenarias minas, en sus edificaciones, en su gente, en su gastronomía, en su tradición e incluso en los mismos paisajes que bordean a este pujante sector.

Zaruma-Portovelo posee recursos naturales, arqueológicos como los manuscritos en piedra de Nudillo, la ciudad perdida de Jatún Pamba (Plan Grande) en Salatí y los recientes restos indígenas encontrados en El Guayabo y Ojeda, que son algunos de los tantos atractivos que posee esta zona. Nos encontramos ante una zona privilegiada con un potencial de desarrollo turístico, y su falta de desarrollo se ha plasmado en la comunidad por sus limitaciones socio-económicas.

El aspecto más importante a tomar en cuenta es el proceso para el nombramiento de Zaruma como Patrimonio Cultural de la Humanidad**.** Este acontecimiento tendrá una repercusión inminente en el sector turístico, es muy importante llevar una estrategia adecuada para lograr tan apreciada distinción. El proyecto planteado en la zona de Zaruma-Portovelo, atenderá al primero de los objetivos nombrados, que es elaborar una estrategia de mercadeo, debido a que no existe un plan de mercadeo que ayude a la contribución del desarrollo turístico de esta zona. Siendo el turismo un potencial y punto neurálgico para el desarrollo del país, este proyecto intenta fortalecer y establecer un grupo de puntos de interés turístico que refuercen la identidad minera del sector con una proyección de desarrollo que conlleve mejoras a los ciudadanos y tenga un impacto social de relevancia.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Zaruma es una de las urbes más antiguas del Ecuador, declarada por su arquitectura colonial "Patrimonio Cultural del Ecuador". Zaruma-Portovelo, **es un lugar singular** del país que goza de un excelente clima, diversidad de flora y fauna, lo cual favorece a la fertilidad de su suelo, ya que permite el cultivo de la caña de azúcar y la producción del café. **La actividad minera-aurífera, representa aproximadamente el 70% del crecimiento económico del sector de Zaruma-Portovelo.** Además Portovelo fue declarada Patrimonio Cultural e Histórico del Ecuador, ya que es el principal centro minero del Ecuador.

Con todos estos grandes sectores potenciales que tiene Zaruma-Portovelo, pasa limitaciones económicas, sociales. Esta situación de limitado desarrollo turístico repercute en la economía de todos los habitantes del sector. Zaruma tiene una historia muy rica, que existe como tal desde su fundación el 26 de noviembre de 1820 con el nombre de Villa Real de Minas del Cerro Rico de San Antonio de Zaruma, y sus orígenes se remotan a la época de los incas por la explotación del oro en el cual se ha extraído aproximadamente 2.649 Tm. (Jorge Rengel, 1985). **Existe conciencia parcial de que la explotación minera contamina y le perjudica al desarrollo turístico.**

Desde hace 10 años se realiza estudios en el apartado ambiental como “Análisis y Acciones Territoriales en Zaruma y Zonas Aledañas”, Diagnóstico de la situación Geomecánica y Contaminación de Zaruma-Portovelo, con cooperación de organismos nacionales e internacionales. Pero la solución verdadera es compleja y requiere de muchos componentes, estructuras y estrategias políticas y prácticas.

Existen algunas publicaciones: “La Minería: Una alternativa de Desarrollo”, La Ruta del Oro y el Patrimonio Geominero de Zaruma-Portovelo, que refleja la preocupación de la problemática del sector. **La población tiene cierta preocupación por los efectos contaminantes de la minería, pero se olvida visualizar todo el potencial turístico de la misma actividad,** junto con las acciones ganaderas, agrícolas, paisajísticas. Existe una identidad histórica que debe ser planteada estratégicamente para su proyección al futuro como eje de desarrollo.

EL TURISMO EN ZARUMA-PORTOVELO

El turismo constituye una parte importante de la economía global. Según el World Travel and Tourism Council, los viajes y turismo en todo el mundo generan en forma directa e indirecta el 11% de PIB. En el Ecuador el turismo ocupa el tercer lugar dentro de la economía, ocupando el primer lugar el petróleo seguido a este las exportaciones de banano. En el sector de Zaruma-Portovelo la actividad económica está en un proceso continuo, ya que en los últimos años ha sido muy visitado el sector ya sea por turistas nacionales e internacionales. Pero es importante indicar que la mayoría de los turistas nacionales provienen de la misma provincia y alrededores y de los turistas internacionales provienen del sector fronterizo.

METODOLOGÍA

El proceso de estudio y análisis del tema estaría representada dentro de un plan general de metodología que se propone bajo el siguiente flujo de diagrama representado en la **figura 1.**

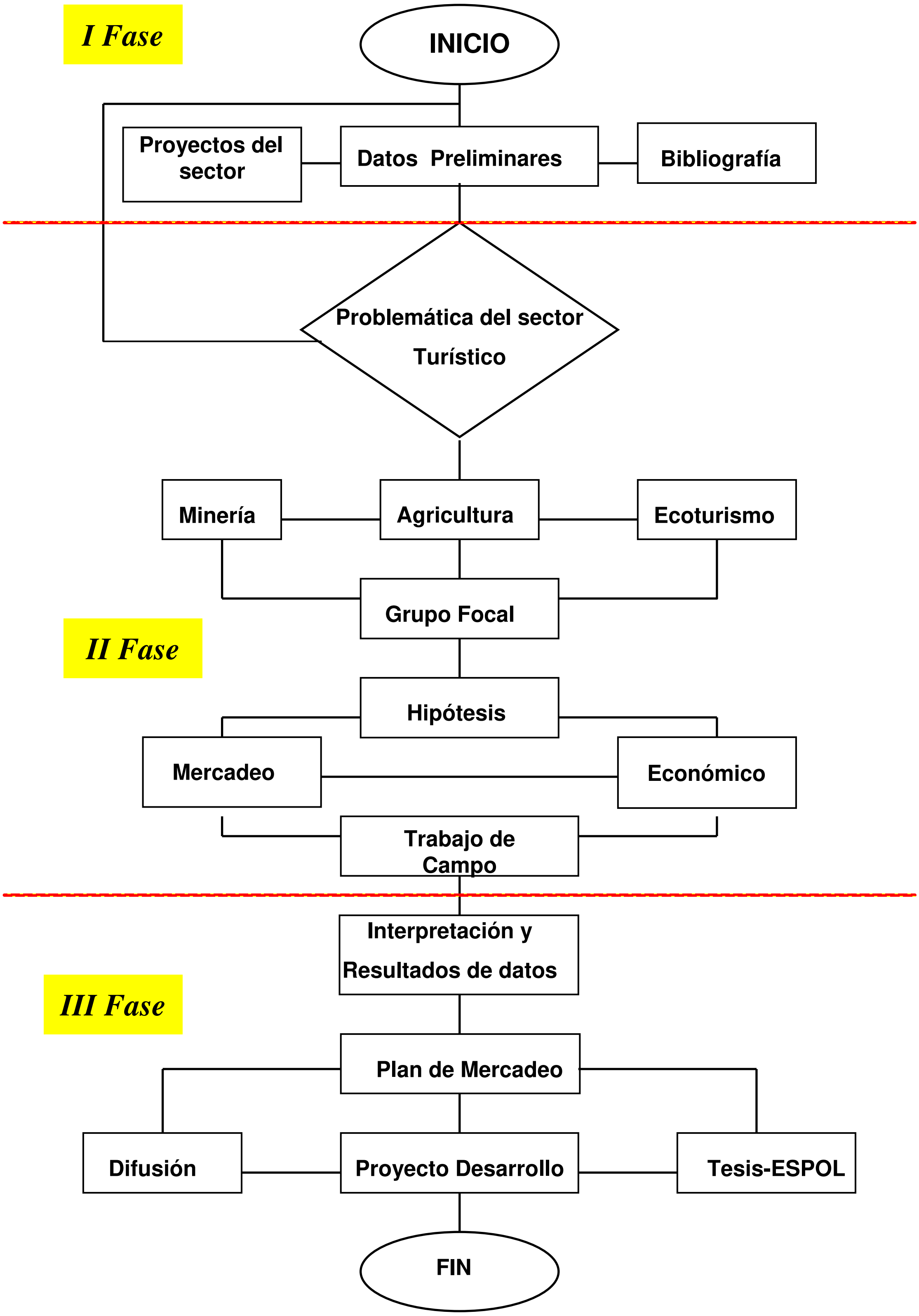
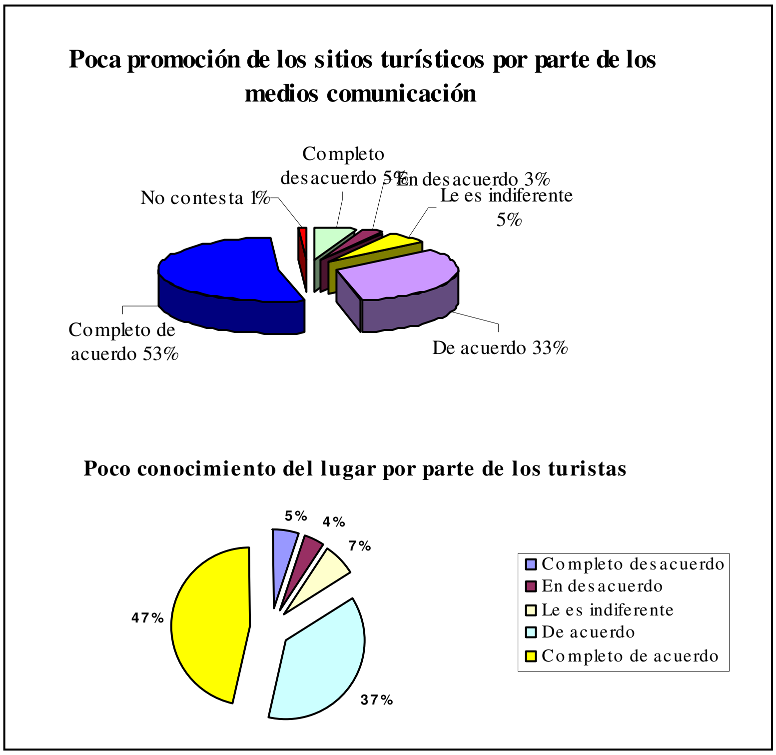


Figura 1: Flujo de diagrama del proceso de metodología general.

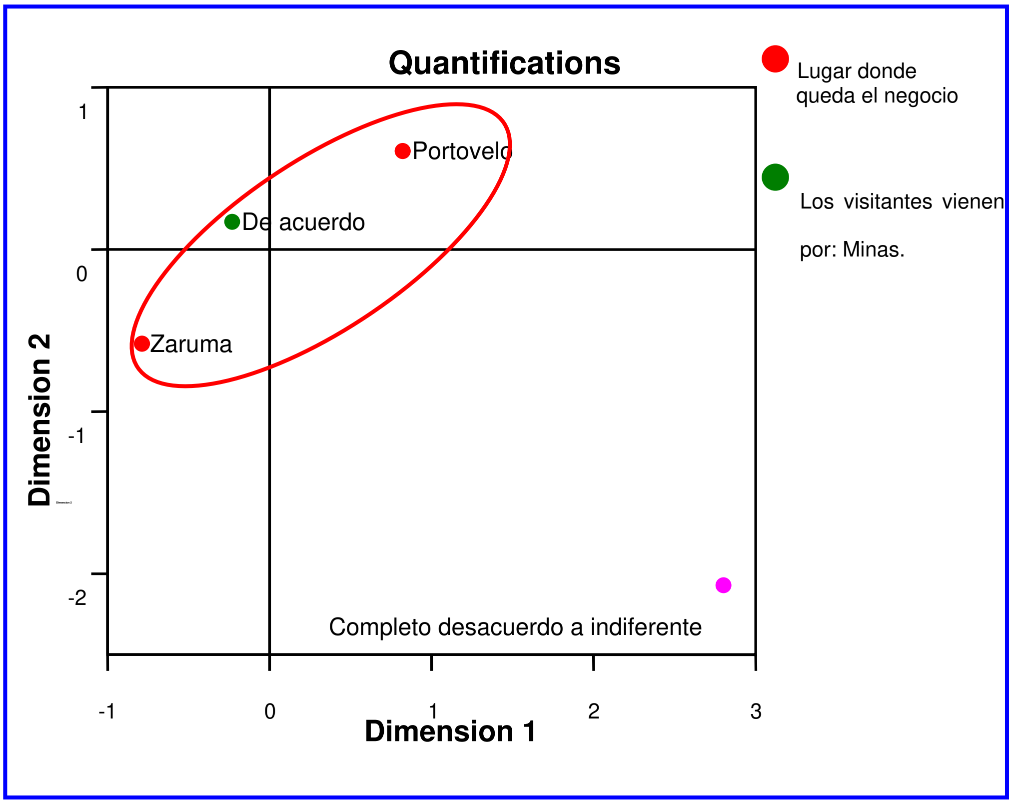
RECOLECCIÓN DE DATOS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez analizada la situación de Zaruma-Portovelo y las relaciones en su entorno de los sectores productivos mediante información bibliográfica, técnicas y los diversos contactos y su realidad, se procedió a realizar una encuesta (ver anexos) que permitiese científicamente abstraer resultados. En la encuesta se analizan parámetros y su preparación fue precedida por un trabajo riguroso y meticuloso. Mediante el análisis univariado de las variables se obtuvo que una de los impedimentos más reconocidos para el desarrollo es la poca promoción de esos valores y por ende el turista no conoce de las bondades con que cuenta Zaruma-Portovelo, relacionándose por un cierto tipo de apatía de la comunidad lo cual se refleja en el gráfico:

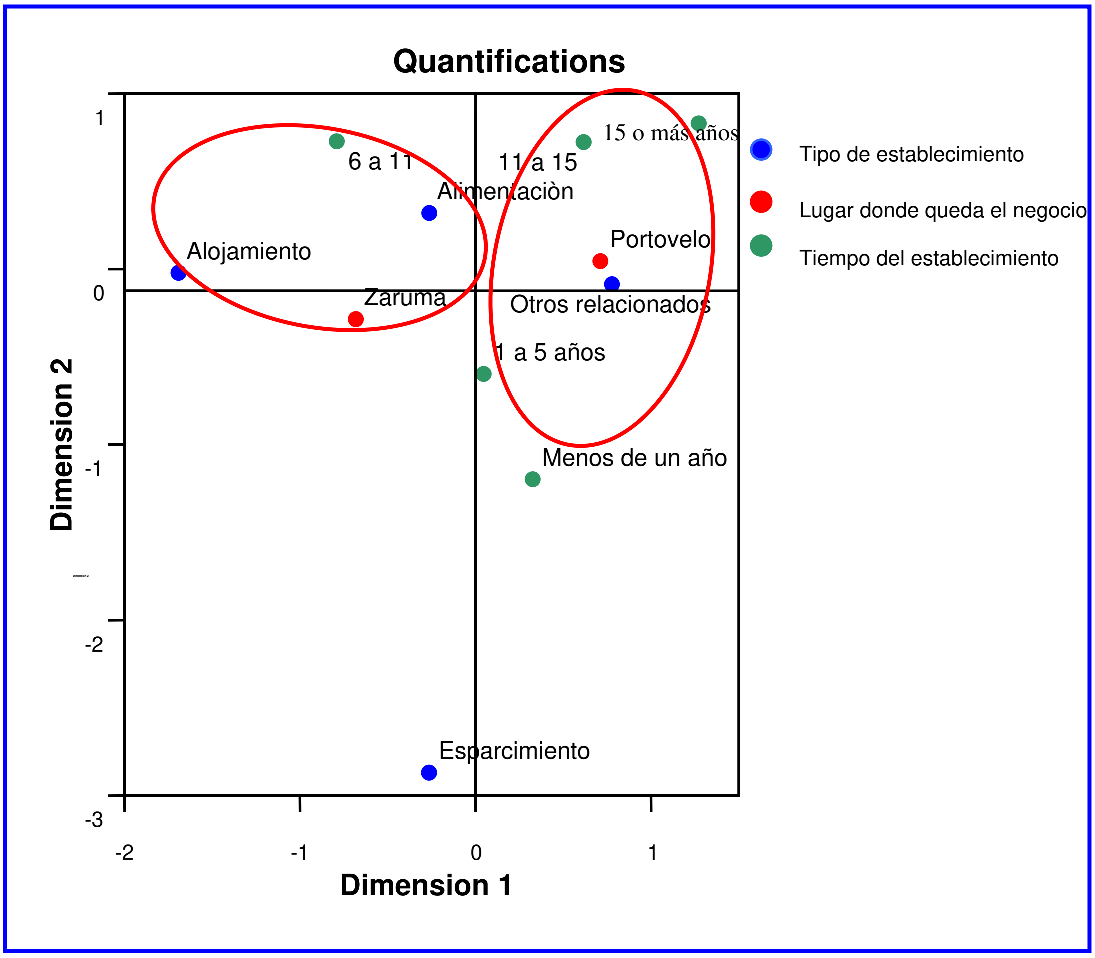


Otro dato importante extraído del análisis interno de la encuesta es que Zaruma cuenta con mayor capacidad hotelera que Portovelo y que la variedad de los locales comerciales es mayor en Zaruma, reforzado por los aspectos de calidad turística. En el análisis de homogeneidad relacionando unas variables se puede notar que Zaruma esta relacionado muy cercanamente con los comercios de alojamiento y alimentación mientras que Portovelo dista muchísimo de los centros comerciales de alojamiento y en lo que concierne alimentación su distancia es mayor que la que tiene Zaruma, esto refleja que Zaruma tiene ventaja en este tipo de infraestructura turística con respecto a Portovelo, siendo uno de los atractivos más representativos que son las minas.

Análisis de Homogeneidad de las variables: Lugar donde queda el negocio * Los visitantes vienen por: Minas.



Análisis de Homogeneidad para las variables: Lugar donde queda el negocio, Tipo de establecimiento, Tiempo del establecimiento.



CONCLUSIONES

- Zaruma-Portovelo es un polo de desarrollo en el suroeste de la Provincia de El Oro, que contiene valores como: historia minera (Patrimonio Geominero), peculiares valores turísticos, arqueológicos y unas condiciones climáticas especiales para la agricultura.

- Las estrategias de mercadeo propuestas son aplicables ya que presentan alternativas que permitirán generar un polo de desarrollo para el sector enfocando: turismo, minería, agricultura-ganadería. Se presenta un problema de difusión/promoción del sector tanto internamente como externamente, que puede ser enfrentado mediante estrategias sencillas y contundentes como uso de la radio y televisión, folletería, publicaciones, eventos, websites.

- Dentro del análisis cualitativo se obtuvo que dentro de la infraestructura hotelera falta mejorar sus instalaciones y la capacitación en servicio al cliente. Este es un factor preponderante dentro de los servicios al sector turístico, al tiempo que es relativamente sencillo implementar.

- Zaruma cuenta con una infraestructura turística más relevante que Portovelo. El análisis de homogeneidad refleja que Zaruma tiene una mayor implementación de alojamiento con respecto a Portovelo, y esto se refleja en la mayor cantidad de hoteles que hay en Zaruma. En cambio en el parámetro de alimentación podemos establecer que en Zaruma hay una mayor cantidad pero no difiere mucho de Portovelo.

- Los visitantes actuales de Zaruma-Portovelo prefieren Zaruma por su arquitectura tradicional. Hay que indicar que en Portovelo también existen casas patrimoniales pero su mantenimiento es deficiente y su promoción también es mínima. Mientras que los visitantes que se acercan a Zaruma-Portovelo por las minas, identifican a las dos ciudades como muy interesantes por este parámetro.

- Los habitantes de Zaruma consideran que el slogan “Ruta del Oro” traduce la potencialidad de riqueza y proyección de la zona, mientras que los habitantes de Portovelo consideran que los slogan “Zaruma-Portovelo es encantador como usted, visítenos y “Zaruma-Portovelo, primer centro minero y turístico del país” son los mas adecuados para la zona.

- Este proyecto de tesis ha sido base fundamental para formular el proyecto Ruta del Oro: Un factor integral de desarrollo social, que ha sido aprobado por el CONESUP en convocatoria nacional, considerando la participación de 393 proyectos. Como también ha servido para considerar el proyecto Rutas minerales: Un factor integral para el desarrollo sustentable de la sociedad, que esta siendo preparado en el seno de una red de cooperación en el Programa de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (CYTED).

RECOMENDACIONES

- Se requiere potenciar líneas de desarrollo que vinculen el turismo, la minería y agricultura.

- Por parte de los organismos con responsabilidad de esta actividad turística realizar periódicamente una investigación de mercados turísticos para saber de las necesidades cambiantes que puedan tener los turistas con el fin de cambiar, adecuar la estructura de la oferta turística de la zona.

- Se debe realizar programas de capacitación turística dirigida a toda la comunidad y al personal directo en esta rama turística con el propósito de incentivar el espíritu turístico.

- Zaruma-Portovelo debe ser cuna de innumerables proyectos entre organismos nacionales y extranjeros para efectuarlos en los próximos 5 años, por considerarse en tiempo estratégico de oportunidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Miguel Peralta, Glenda Loayza, Paúl Carrión, abril 2005, Museo Mineralógico, http://www.portovelo.com/Museo.html

- Organización Mundial de Turismo, Tendencias de Mercado, Edición 2001.

- Kinnear Thomas/ Taylor James, (1998) “Investigación de Mercados”, Quinta Edición, Editorial Mc. Graw Hill

- Carrión P, Ramos V, Ladines L, Loayza G. (2004) “La Ruta del Oro: El Patrimonio Geológico-Minero de la parte alta de la provincia de el Oro como factor de desarrollo. Revista Tecnológica, **17**, 170--177. Ecuador.
- Loayza G., Carrión P. (2003) “Metodología de la Ordenación Minero-Ambiental. Casos de Aplicación: Península de santa Elena y Sector Zaruma-Portovelo”, Revista Tecnológica, **17**, 25--280, Ecuador.

- Carrión Paúl, Loayza Glenda, Lely Ladines, “Diagnóstico del Patrimonio Geológico Minero del Ecuador” Memorias, (2003), “Seminario Internacional Minería y Metalurgia y Medio Ambiente”. Pp. 321-329 Quito, Ecuador.

- Cornejo M., Carrión Paúl, Becerra A., Ladines L.: Patrimonio Geológico y Minero en el Contexto del cierre de Minas. Publicado por CYTED (2003) “Preliminar del Patrimonio Geológico y Minero en el Ecuador”. Pp. 215-232., Brasil.

- Andrade M., LOJA contemporánea, Eds. (Jaramillo A, 1920), “Zaruma Monografía Cantonal “, pp. 6 -143. Portovelo.

- L. Martins, P. Carrión, Eds., Integración de la minería en la Ordenación del Territorio (Guayaquil-Ecuador, 2003).

- Gallardo G.E., Una hermosa historia, relatos de un pueblito de América, (CCE.Benjamin Carrión, Quito-Ecuador 2003).

- Paredes R. A, Eds, Oro y Sangre en Portovelo (Productora de Publicaciones, 1980)

- G. Loayza, Desarrollo Sustentable de la zona Zaruma-Portovelo mediante la Ordenación Territorial-Minera. Tesis de Ingeniería Geológica, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2005.