

Título: “Indicadores para la gestión de la Agencia de Viajes Ecotur en el Observatorio Turístico Varadero.”

Trabajo de diploma en opción al título de Licenciado en Turismo

Fecha de defensa: junio de 2011

Autora: Ailyn Martín de la Torre

Tutor: Ms.C.José Ismael González Antuña

Resumen: En la actualidad la información juega un papel fundamental en el proceso de toma de decisiones. Por su parte Varadero como destino de Sol y Playa, requiere de un buen manejo de la misma a la hora de trazar estrategias y generar nuevas soluciones con el objetivo de aumentar el desarrollo turístico en el polo. La presente investigación tiene como objetivo general: definir y evaluar los indicadores de gestión de la Agencia de Viajes Ecotur Sucursal Varadero que tributen al Observatorio Turístico en el Destino de Sol y Playa, Varadero; el cual propiciará espacios para la generación de información, la investigación, el intercambio de experiencias y análisis de manera idónea de los entornos, para dar respuesta a las necesidades informativas y mejorar el desarrollo económico y social del destino. Para su confección se realizó una revisión bibliográfica y se analizaron diversos documentos, además de utilizarse importantes herramientas como: el método de observación directa, la entrevista en profundidad, la tormenta de ideas (brainstorming), tablas de distribución de frecuencias, gráfico de Pareto, método de expertos, coeficiente de consenso, el coeficiente de concordancia de Kendall; así como análisis estadísticos a través del STATGRAPHICS Plus 5.1. Como resultados e identificaron y evaluaron un conjunto de indicadores que miden la gestión de la agencia de viajes objeto de estudio, además de completarse la ficha técnica de cada uno de ellos. Una vez creado el observatorio, permitirá un seguimiento regular de las tendencias del turismo a corto plazo, facilitando información adecuada y actualizada a todos aquellos que participan directa e indirectamente en el sector.

Problema científico: ¿Cómo definir y evaluar un conjunto de indicadores de Agencias de Viajes que tributen a un Observatorio Turístico en el destino Sol y Playa, Varadero?

Objetivo general: El objetivo general de la investigación: definir y evaluar los indicadores de gestión de las agencias de viajes que tributan al Observatorio Turístico en el destino Sol y Playa, Varadero.

Objetivo específicos:

Elaborar el marco teórico-conceptual alrededor de la temática de Observatorios Turísticos, de Agencias de Viajes e indicadores que midan la gestión del producto.

Diseñar la metodología para la evaluación de indicadores en el producto Agencias de Viajes que tributen a un Observatorio Turístico en el destino Sol y Playa, Varadero.

Evaluar un conjunto de indicadores de gestión en la Agencia de Viajes Ecotur Sucursal Varadero teniendo en cuenta criterios diversos de toda su actividad, así como elaborar la ficha técnica de cada uno de los indicadores.

Conclusiones:

Una vez concluido el trabajo de investigación dirigido a identificar y evaluar indicadores de gestión de la Agencia de Viajes Ecotur en el Observatorio Turístico en el Destino de Sol y Playa Varadero, se deben destacar las siguientes conclusiones:

1. Se confeccionó el Marco teórico-conceptual que favoreció la comprensión de los diferentes términos referidos a los observatorios turísticos en el mundo, en los destinos de Sol y Playa y en Cuba; así como a los indicadores turísticos que evalúan la gestión de las agencias de viajes en general, sus funciones y características con el objetivo de crear bases sólidas para el desarrollo de la investigación.
2. El análisis de procedimientos precedentes facilitó la conformación del procedimiento operacional para la instrumentación de la metodología propuesta con sus etapas, métodos y técnicas a utilizar para definir los indicadores de gestión de Agencias de Viajes que tributan a un observatorio turístico en el polo.
3. Se obtuvo como resultado un conjunto de 10 indicadores de gestión de la Agencia de Viajes Ecotur S.A con sus respectivas fichas técnicas los cuales son imprescindibles para la creación de un Observatorio Turístico en el Destino de Sol y Playa, Varadero; ya que pueden generar información para analizar del comportamiento de la competencia en el destino.

Recomendaciones:

Una vez analizadas las conclusiones se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Proponer a la dirección del MINTUR en el territorio, el análisis de la posibilidad de implementar un Observatorio Turístico en el Destino de Sol y Playa, Varadero; que garantice una información precisa sobre la evolución del turismo a nivel macroeconómico para poder realizar comparaciones con otros destinos, visualizar los resultados de las políticas e iniciativas turísticas e informar sobre la situación y evolución futura del turismo en el territorio.
2. Analizar los resultados de la investigación en la Agencia de Viajes Ecotur S.A. debido a su utilidad para la puesta en marcha de los indicadores en dicho observatorio; e incluir, una vez sistematizados, otros elementos en sus fichas técnicas así como hacerlo extensivo, con similar propósito, a otros destino turísticos del país siempre que se ajuste a las condiciones, características, funciones e intereses específicos.
3. Dar continuidad a la investigación, a través del monitoreo sistemático de los resultados obtenidos y de la implementación del plan de acción.
4. Utilizar el presente Trabajo de Diploma como bibliografía para los estudiantes pertenecientes a la Carrera de Turismo de la Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"; y para todos aquellos que deseen profundizar sobre el tema.