

# EVALUACIÓN FINAL DEL PLAN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE NOJA

SISTEMA DE EVALUACIÓN



## PLAN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE NOJA

### SISTEMA DE EVALUACIÓN

#### Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	2
<b>1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN FINAL DEL PLAN DE COMPETITIVIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO DE NOJA</b> .....	4
1.1. Planteamiento metodológico.....	4
1.2. Productos resultantes de la Evaluación .....	6
<b>2. DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS</b> .....	8
<b>2.I. Evaluación ex ante del Plan de Competitividad</b> .....	8
<b>2.II. Memoria descriptiva de Actividades</b> .....	8
<b>2.III. Memoria de Evaluación de Gestión del Plan</b> .....	10
<b>Parte 1. Evaluación de Objetivos</b> .....	10
<b>Parte 2. Evaluación de Satisfacción del Destino</b> .....	12
<b>Parte 3. Evaluación del impacto en los medios de comunicación.</b> .....	14
<b>2.IV. Libro Blanco del Plan de Competitividad Turística de Noja</b> .....	15

## PRESENTACIÓN

El Plan de Competitividad Turística de Noja tiene como principales objetivos desestacionalizar la actividad turística en el municipio y ayudar al reequilibrio socio-territorial en su ámbito de intervención, basándose en la calidad y en la diferenciación como principios rectores.

Desde su inicio en Octubre de 2010, el Plan ha actuado con el objetivo de conseguir un cambio de tendencia en un destino turístico maduro como es Noja, con un alto potencial de reconversión basado en recursos estratégicos (gastronomía, naturaleza, cultura y ocio) y en la cooperación territorial de los agentes implicados, tanto entre los distintos niveles administrativos (nacional, regional y local) como entre los agentes del sector (Asociación de Hosteleros, Club del Producto Turístico creado a partir del Plan). Todo ello con el fin de hacer la actividad turística más sostenible, equitativa y diversa.

Tras más de 3 años desde el origen de la iniciativa se considera realizar un balance de los resultados obtenidos hasta el momento con objeto de valorar la dimensión real y resultados alcanzados por el Plan de Competitividad.

La Evaluación Final del Plan de Competitividad Turística de Noja (en adelante, PCTN) debe servir igualmente para mejorar la eficacia y la eficiencia de los planes que se aprueben en el futuro, aprovechando tanto las líneas de acción emprendidas por el propio Plan de Competitividad como nuevos ejes de actuación que se deduzcan del propio proceso de evaluación.

La vocación de mejorar la eficacia y la eficiencia determina la necesidad de establecer un sistema de indicadores de seguimiento y evaluación a medida del PCT Noja.

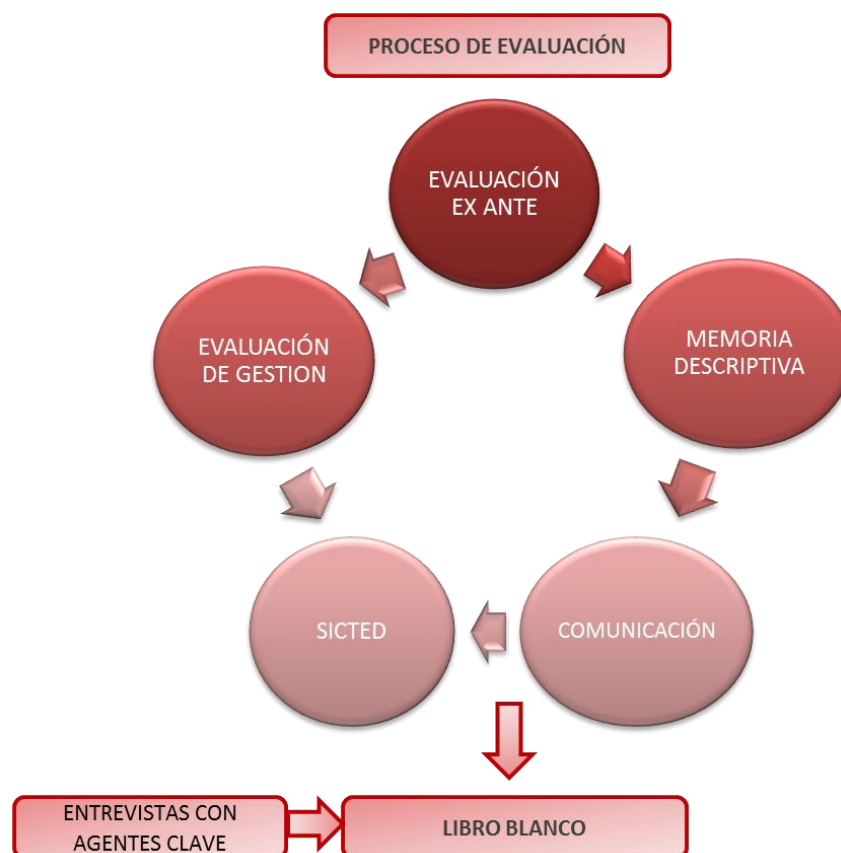
En este documento se presenta la metodología propuesta para el Sistema de Evaluación Final del Plan de Competitividad Turística de Noja, explicando cada fase y los resultados esperados de cada una. Se presenta además el calendario con los plazos de ejecución de las distintas fases y tareas que tendrá el proceso de evaluación y los productos que derivarán del mismo.

## 1. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN FINAL DEL PLAN DE COMPETITIVIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO DE NOJA

### 1.1. Planteamiento metodológico

El planteamiento metodológico de Evaluación final del Plan de Competitividad Turística de Noja se estructura en torno a tres fases, que se corresponden con la Evaluación y seguimiento de resultados de dicho Plan a realizar en su etapa final). Posteriormente se elaborará un *Libro Blanco* a modo de manual con las estrategias de futuro para Noja en relación con la actividad turística, basadas fundamentalmente en las aportaciones de los agentes del destino

Cada fase se plasmará en un resultado específico o producto (como Informe de Resultados, Memoria, publicación o resumen ejecutivo).



### **Fase I. Evaluación ex ante**

La primera fase del sistema de evaluación conlleva la redacción de un documento de Evaluación ex ante en el que se define el punto de partida del Plan de Competitividad, teniendo en cuenta las variaciones introducidas en el proyecto original (en lo que respecta a los Objetivos y ejes de intervención) desde su redacción inicial en 2009 hasta la fase de implementación práctica (2011). La evaluación ex ante tendrá como resultado la formalización de los Objetivos específicos y ejes de gestión propuestos por la Gerencia del Plan para la ejecución del Plan, y respecto a los cuales se realizará la segunda fase del proceso, “Evaluación de Gestión”.

### **Fase II. Realización de una Memoria Descriptiva**

En segundo lugar, y partir de la recopilación y análisis del conjunto de actividades promovidas por el Plan de Competitividad desde su inicio, se realizará una memoria analítico-descriptiva en la que se presentará un balance del mismo, ahondando en los objetivos, contenidos y filosofía del Plan; y sus principales resultados. La memoria se acompañará de un material estadístico e interpretativo de referencia.

### **Fase III. Evaluación final del Plan de Competitividad Turística**

La evaluación final del Plan se basará en la realización de una Evaluación de Gestión (por Objetivos), en relación con los criterios base de eficacia y eficiencia; así como de una evaluación basada en los resultados de la encuesta SICTED en establecimientos turísticos; y finalmente, una evaluación del impacto del PCTN a través de su presencia en medios de comunicación y difusión –tanto offline como online-.

## **Fase IV. Elaboración de un Libro Blanco**

Tras la evaluación, se realizará una fase final de trabajo para la elaboración de un Libro Blanco sobre el Plan de Competitividad. Este documento recogerá las principales aportaciones, recomendaciones y elementos estratégicos de mejora que resulten de la realización de Entrevistas a los agentes turísticos más representativos del destino durante el mes de Octubre de 2014, complementando los resultados de la consulta con los obtenidos por medio de la Evaluación.

### **1.2. Productos resultantes de la Evaluación**

A partir de este esquema metodológico, se presenta la siguiente propuesta de productos y resultados, que seguidamente se describirá en profundidad de manera individual:

- 1. Documento de Evaluación ex ante**
  
- 2. Memoria Descriptiva del Plan de Competitividad**, ofreciendo una visión global del PCT que permita hacer un balance entre la filosofía y objetivos programados, y las acciones y resultados obtenidos en las distintas áreas de actuación del Plan a lo largo de tres anualidades de trabajo (Octubre 2011 a Octubre de 2014).
  
- 3. Documento de Evaluación Final del Plan**, que comprenderá las siguientes partes:
  - III.1 Evaluación de Objetivos del PCTN
  - III.2. Evaluación de Satisfacción del Destino
  - III.3 Evaluación del Impacto en medios.

4. **Libro Blanco del PCT Noja**, con directrices y propuestas a futuro a desarrollar en el destino de cara a la mejora de la competitividad turística, basándose en los resultados de las entrevistas a realizar en el destino en Octubre de 2014.



## **2. DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS**

### **2.I. Evaluación ex ante del Plan de Competitividad**

El primer documento planteado contendrá una descripción de la problemática previa del destino Noja antes de la puesta en marcha del Plan, problemática que justifica el diseño y desarrollo del propio PCTN. El objetivo de esta Evaluación ex ante es definir los objetivos específicos y ejes de intervención del Plan de Competitividad para poder evaluar las acciones realizadas con respecto a estos ejes y objetivos.

Para la realización de este trabajo se emplearán como fuentes documentales el estudio previo del destino inserto en el documento del Plan de Competitividad (2009), así como los documentos revisados posteriormente del Plan (2010), y el Diagnóstico Turístico de Noja solicitado por la Gerencia del PCTN en 2011.

El documento contendrá los siguientes apartados:

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN EX ANTE
3. METODOLOGÍA
4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EX ANTE

### **2.II. Memoria descriptiva de Actividades**

La Memoria descriptiva pretende ofrecer una visión global y compendiadora del PCT que permita ver el recorrido realizado desde la elaboración de la propuesta (fase de preparación y diseño del proyecto) a su implementación y resultados, destacando:

- qué se ha hecho durante el Plan (acciones)
- qué líneas de trabajo se han implementado -principales ejes de intervención-.

- qué tipo de acciones han sido las de mayor peso en cada una de dichas líneas, destacando las “actuaciones estrella” de cada eje de actividad.

El documento se centrará sobre todo en realizar un análisis descriptivo detallado de las actividades desarrolladas a lo largo de las 3 anualidades del Plan, clasificadas en torno a los 5 ejes temáticos y 5 transversales de acción establecidos como marco común para su conjunto. Dicha clasificación será igualmente empleada para la elaboración de la Evaluación de Gestión del Plan.

Por otro lado, el análisis realizado en esta Memoria descriptiva servirá de base informativa para la ejecución de las siguientes etapas del Sistema de Evaluación (Evaluación de la Gestión y Evaluación mediante entrevistas a agentes clave). A su vez servirá como catálogo de acciones del Plan, haciéndolo lo más visual posible mediante fichas de acciones, que servirá como primer documento de divulgación de resultados.

De la citada Memoria se extraerá un *Documento resumen*.

El documento desarrollará los siguientes contenidos:

1. Análisis del marco de referencia en el que se inscribe el PCT Noja (Plan de Turismo 2020 y el Programa de Desestacionalización y Reequilibrio Socioterritorial.
2. El Plan de Competitividad del Producto Turístico de Noja, “Noja Escapada”, profundizando en la filosofía y objetivos del Plan definido.
3. Balance de actividades y resultados del Plan de Competitividad del Producto turístico de Noja. En este apartado se incluirá una relación de fichas descriptivas de acciones, realizando el agrupamiento de actividades “clave”- en cada una de las 10 líneas de acción del Plan.
4. Anexo estadístico-cartográfico
5. Anexo fotográfico

### 2.III. Memoria de Evaluación de Gestión del Plan

La tercera etapa del Sistema de Evaluación constituye su parte central. Este trabajo se basa en la realización de una Memoria de Evaluación Final del Plan que contendrá las siguientes partes:

#### Parte 1. Evaluación de Objetivos

La finalidad de esta primera parte es realizar una evaluación externa del Plan que permita valorar, de forma global, su eficacia y eficiencia en relación con los mecanismos de gestión y ejecución dispuestos en el mismo, vinculando los objetivos inicialmente planteados en el proyecto con los resultados alcanzados.

La evaluación de las acciones (de “lo que se ha hecho”) es una evaluación tipo fines-medios, que pone en relación los recursos utilizados con las realizaciones y resultados obtenidos. La valoración de dicha relación se producirá a partir de:

- La **eficacia**, que medirá el grado de realización de los objetivos propuestos en relación con las actividades realizadas.
- La **eficiencia**, que medirá la rentabilidad de los resultados obtenidos con relación a los recursos movilizados

Todo esto se hará centrando el análisis pormenorizado de acciones y evaluando su eficacia, por un lado, y por otro, valorando el grado de eficiencia alcanzado a través de la asignación presupuestaria y gasto final en cada actividad.

Por otro lado, se llevará a cabo la evaluación de las acciones atendiendo a parámetros complementarios de:

- **Pertinencia:** La pertinencia refleja el grado de adecuación/inadecuación de las acciones efectuadas al contexto en el que se implementa el proyecto y sus objetivos.
- **Cobertura:** Análisis de las acciones realizado en relación con el perfil socio-demográfico de los usuarios o personas que se han beneficiado de determinadas acciones.

- **Sostenibilidad:** Valoración de la medida en que los efectos positivos derivados de la intervención continúan después de finalizada ésta.

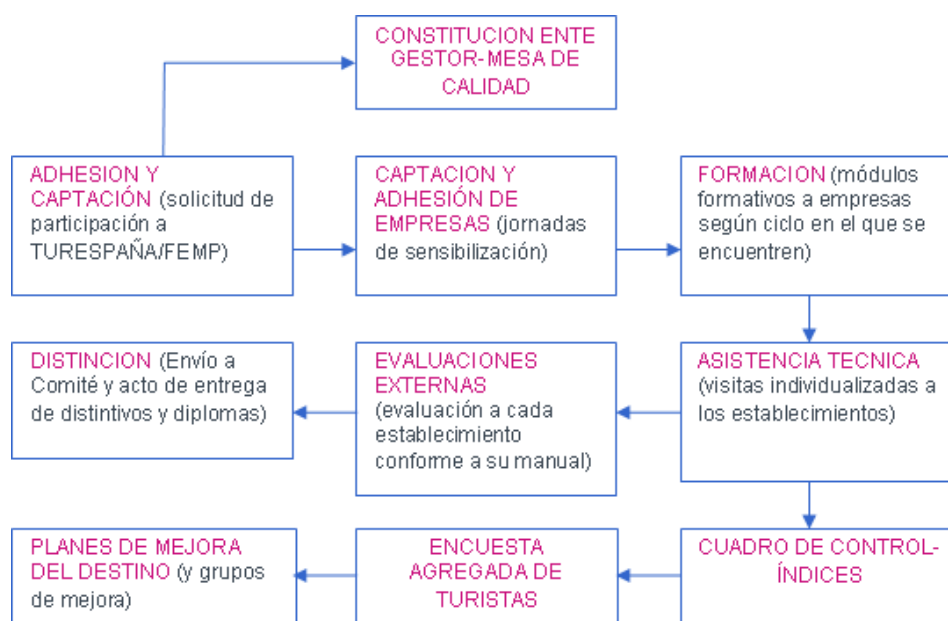
El trabajo a realizar para la elaboración de esta primera parte del documento se estructura en 3 etapas:

1. **Información y análisis de fuentes documentales:** documentación, profundizando en las etapas sucesivas de redacción y elaboración de pre-propuesta, modificaciones intermedias y documento final de proyecto “Plan de Competitividad Turística de Noja”.
2. **Realización de un análisis estadístico-cualitativo de acciones,** previa clasificación establecida en la Memoria Descriptiva del Plan: Por anualidad, clase de eje en el que se inscriben (temático o transversal, tal y como fueron definidos en la fase anterior). Se realizará un análisis de la distribución de acciones en cada anualidad y de la distribución presupuestaria. Además, se creará una base de datos con la información referida.
3. **Evaluación de gestión del Plan a partir del análisis de los resultados,** valorando la capacidad del equipo gerente del Plan para implementar el Programa de Acción diseñado en términos de eficacia – con respecto a los Objetivos propuestos- y eficiencia –en relación con las asignaciones presupuestarias para cada bloque de acción-, y evaluando de forma complementaria, el grado de pertinencia, cobertura, sostenibilidad, y capacidad desestacionalizadora (temporalización) de las mismas.

## Parte 2. Evaluación de Satisfacción del Destino

El Sistema Integral de Calidad en Destino (SICTED) es un proyecto para la mejora de calidad de los destinos turísticos promovido por el Instituto de Turismo de España (TURESPAÑA) y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con empresas/servicios turísticos de hasta 30 áreas diferentes, con el fin de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

El SICTED Destinos es una metodología que proporciona un sistema integral y permanente de gestión de la calidad en un destino turístico que se implementa de forma progresiva en las siguientes fases



Entre las acciones para la calidad integral del destino, SICTED contempla la realización de encuestas a los usuarios de los establecimientos asociados, denominadas “Encuestas de Satisfacción del Destino”.

Estas encuestas, a disposición del visitante en los distintos establecimientos turísticos de Noja y alrededores, son un mecanismo de evaluación de calidad del destino que actúa como herramienta de participación social y como fuente de información sobre la imagen percibida por el turista del destino y sobre varias de las áreas de actuación del Plan de Competitividad.

Por su ello, el análisis de sus resultados a través de los informes extraídos de la Plataforma SICTED se plantea en la citada Evaluación del Plan como un indicador comparativo con respecto a las dos fases anteriores.

La información a analizar es la referida al **grado de satisfacción del visitante con el destino y la calidad de la experiencia turística**. El cuestionario SICTED contiene una sección específica donde el visitante valora los siguientes puntos:

- Si el destino es recomendable o no. Calificación general del destino.
- Si se ha visitado el destino con anterioridad.
- El grado de conformidad con los servicios generales del destino: hospitalidad/trato recibido, alojamiento, servicios de restauración, comercio, información turística, señalización, accesos, transporte público, seguridad, relación calidad/precio del destino, oferta cultural y de ocio, conservación del entorno.
- Sugerencias y recomendaciones –que servirá como fuente de información para la realización de la **Parte 4** de la Evaluación Final (**Libro Blanco**).

En el momento actual se han realizado más de 200 encuestas cuyos resultados son tratados estadísticamente a través de la propia plataforma de SICTED. A partir de estos resultados se realizará un Informe de Encuestas de Satisfacción, a incluir como un indicador indirecto de la influencia del PCTN sobre el destino en estos últimos tres años.

### Parte 3. Evaluación del impacto en los medios de comunicación.

El Gabinete de Comunicación y Prensa del PCTN es el encargado de realizar un listado mensual de las publicaciones en medios (online y offline) sobre dicho Plan. Esta información permite realizar un seguimiento estadístico de las apariciones del destino y del propio Plan y sus acciones en prensa regional, guías turísticas etc. en forma de noticias breves, artículos y reportajes.

A partir de esta información, extrae el **Índice de Valor Equivalente Publicitario**, el cual equipara la cantidad de “ocupación de espacio” en prensa de una noticia determinada en prensa con el valor que ésta tendría si se tratara de un anuncio publicitario.

Con este índice se realiza una valorización aproximada de los impactos mensuales del Plan, que puede ser analizada y seguida anualmente para la 3ª anualidad, sirviendo como fuente de información sobre la capacidad de difusión y promoción del Plan en los medios de comunicación principales a nivel regional.

## 2.IV. Libro Blanco del Plan de Competitividad Turística de Noja

A partir de los resultados alcanzados mediante el proceso de evaluación final del Plan, se elaborará un documento de carácter divulgativo que realizará una interpretación de los resultados, buenas prácticas y propuestas de mejora.

La finalidad de este trabajo es doble: por un lado, hacer partícipe tanto a otras administraciones públicas de destinos turísticos y empresarios, como al propio ciudadano, de la experiencia y resultados alcanzados en el municipio a través del Plan; por otro, promover medidas para la mejora de la competitividad turística de cara al futuro.

El documento se adaptará el formato de “Libro Blanco”, con el objetivo de dar a la Memoria una funcionalidad más allá de la recopilación de acciones y resultados, sirviendo como documento base a otros destinos o para el apoyo a futuras políticas gubernamentales del municipio en relación con el turismo.

Para la realización de este trabajo, se plantea realizar una serie de **entrevistas con agentes clave**. La entrevista individual es una técnica de evaluación cualitativa que permite recoger una gran cantidad de información de una manera más cercana y directa entre investigador y personas con un nivel elevado de conocimiento sobre un tema de estudio.

Las entrevistas tendrán por objeto recopilar los siguientes tipos de información:

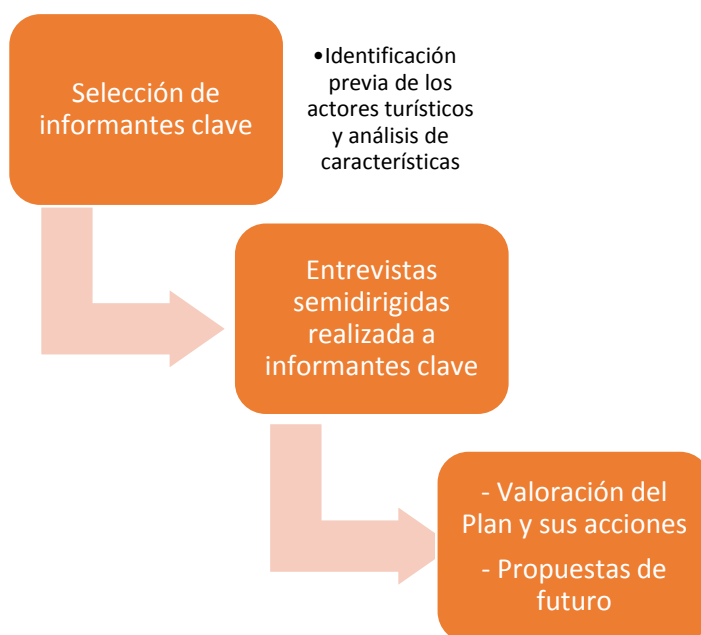
- Opiniones y puntos de vista. Valoración y opinión contrastada sobre la Gestión y Ejecución del Plan.
- Análisis de problemáticas
- Propuestas: Recogida de aportaciones, sugerencias de mejora y de posibles líneas de trabajo a futuro para la elaboración de un Libro Blanco de directrices y orientaciones estratégicas



Se diseñará un guion de entrevista que contendrá una batería de preguntas estructuradas en paralelo a los parámetros de Evaluación de Gestión del Plan: eficacia, eficiencia, pertinencia, cobertura, sostenibilidad de las acciones.

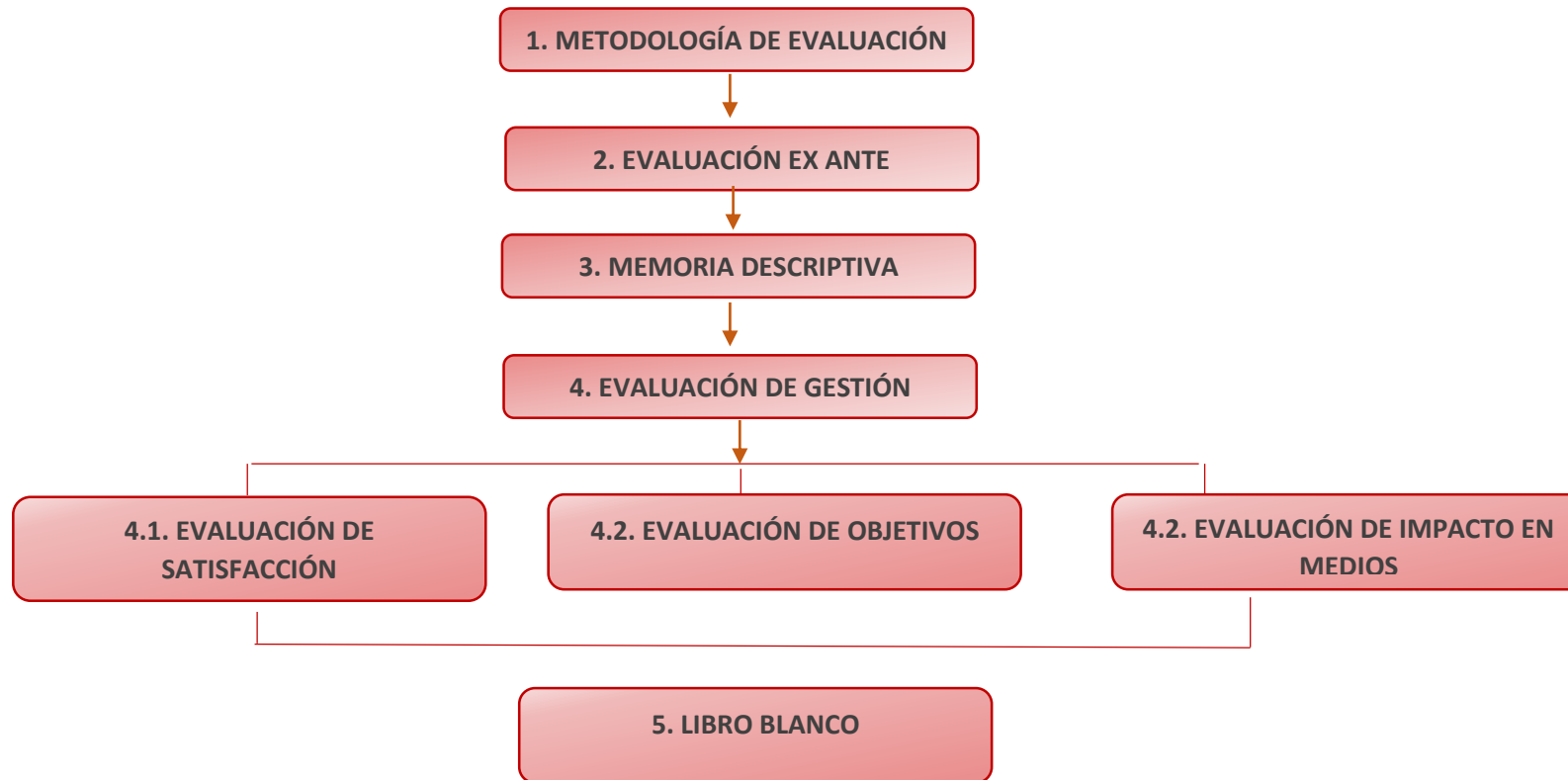
El trabajo a realizar en esta fase se organiza en los siguientes pasos:

1. Diseño del guión de entrevista semiestructurada dirigida a recoger la opinión de los informantes cualificados y empresarios
2. Contacto previo con las personas a entrevistar, envío de Documento resumen de la Memoria Descriptiva del Plan que establezca el contexto de partida para las entrevistas. Todos los entrevistados recibirán la información con anterioridad para poder revisarla antes de la entrevista.
3. Celebración de las entrevistas, que serán registradas para su posterior análisis, revisión y procesamiento de resultados
4. Revisión de resultados y extracción de conclusiones. Elaboración de Documento de síntesis para preparar el Libro Blanco

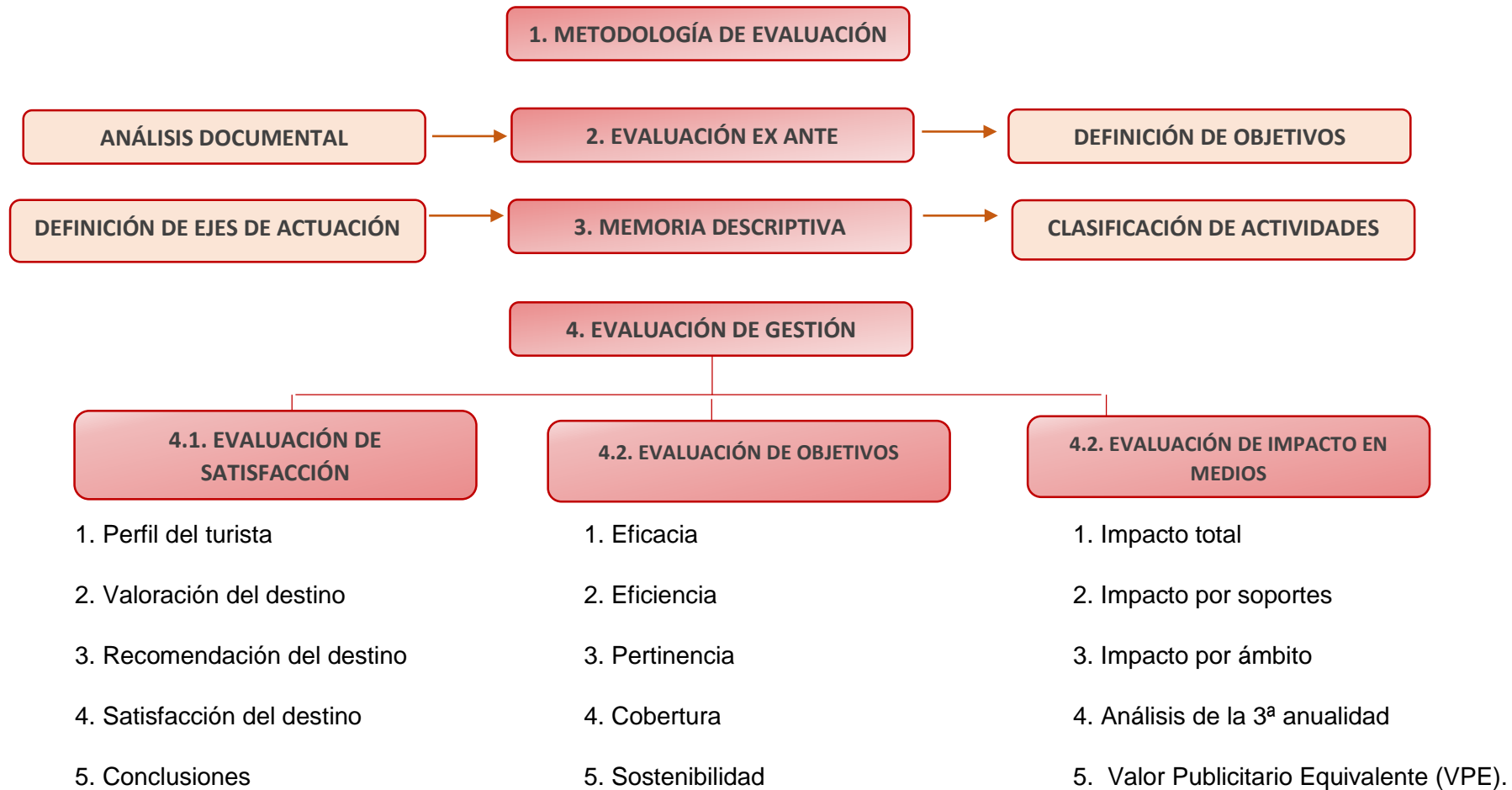


El grupo de expertos que participará en el proceso estará formado un colectivo entre seis y diez personas que representarán al sector público, privado y a la población de la villa, manteniendo una representación equilibrada de cada uno de los grupos.

## CUADRO 1. PRODUCTOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN (1)



## CUADRO 2. PRODUCTOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN (2)



### 3. CALENDARIO DE ENTREGA

- DOCUMENTO DE METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL PLAN: 11 DE OCTUBRE DE 2014
- EVALUACIÓN EX ANTE: 11 DE OCTUBRE DE 2014
- MEMORIA DESCRIPTIVA: 11 DE OCTUBRE DE 2014
- MEMORIA DE EVALUACIÓN FINAL, comprendiendo el total de su contenido (Evaluación de Objetivos, evaluación mediante resultados de SICTED e impacto en medios): 24 DE OCTUBRE DE 2014
- LIBRO BLANCO: 7 DE NOVIEMBRE DE 2014

OCTUBRE						
L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

NOVIEMBRE						
L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

