



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE TURISMO

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**CREACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN QUE CONTRIBUYA AL
DESARROLLO DEL CANTÓN PORTOVIEJO COMO DESTINO
TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI)**

AUTORES:

JOSÉ DAVID DE LA TORRE ZAMBRANO

JUAN DIEGO DUEÑAS BRAVO

TUTOR:

ING. JOSÉ FERNANDO HUERTA VERA, Mg.

CALCETA, OCTUBRE DE 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

DE LA TORRE ZAMBRANO JOSÉ DAVID con cédula de ciudadanía 1314069665 y **DUEÑAS BRAVO JUAN DIEGO** con cédula de ciudadanía 1316461258; declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **CREACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO DEL CANTÓN PORTOVIEJO COMO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI)**, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



DE LA TORRE ZAMBRANO JOSÉ DAVID

CC: 1314069665



DUEÑAS BRAVO JUAN DIEGO

CC: 1316461258

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

DE LA TORRE ZAMBRANO JOSÉ DAVID con cédula de ciudadanía 1314069665 y **DUEÑAS BRAVO JUAN DIEGO** con cédula de ciudadanía 1316461258, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **CREACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO DEL CANTÓN PORTOVIEJO COMO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI)**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



DE LA TORRE ZAMBRANO JOSÉ DAVID

CC: 1314069665



DUEÑAS BRAVO JUAN DIEGO

CC: 1316461258

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Mg. JOSÉ FERNANDO HUERTA VERA certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **CREACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO DEL CANTÓN PORTOVIEJO COMO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI)**, que ha sido desarrollado por **DE LA TORRE ZAMBRANO JOSÉ DAVID** y **DUEÑAS BRAVO JUAN DIEGO**, previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Mg. JOSÉ FERNANDO HUERTA VERA

CC: 1311679995

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **CREACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO DEL CANTÓN PORTOVIEJO COMO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI)**, que ha sido desarrollado por **DE LA TORRE ZAMBRANO JOSÉ DAVID y DUEÑAS BRAVO JUAN DIEGO**, previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LCDO. JHONNY PATRICIO BAYAS ESCUDERO Ph D.
CC: 1802180628
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. MARIBEL MEJÍA RAMOS MG.
CC: 1305399675
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

LCDA. MARÍA F. GARZÓN FÉLIX Ph D.
CC: 0909275752
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera especial a nuestros padres, por el apoyo incondicional y constante durante nuestra vida, así como su lucha incansable por brindarnos una mejor educación y por ende, un mejor futuro.

A nuestros familiares y amigos, por ser un soporte en momentos de tristeza y alegría, por alentarnos a no decaer, a seguir adelante y procurar alcanzar nuestros objetivos.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que nos brindó la oportunidad de desarrollarnos como profesionales capaces, a través de una educación superior de calidad.

A los docentes de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, que con sus enseñanzas nos prepararon para ser profesionales eficientes, pero además, nos brindaron su apoyo y amistad.

A nuestro tutor, el Lic. Fernando Veloz por la paciencia, apoyo y acompañamiento brindado.

A todos quienes de una u otra manera hicieron posible la concesión de este sueño.

A todos ustedes, infinitas gracias

JUAN DIEGO DUEÑAS BRAVO

JOSÉ DAVID DE LA TORRE ZAMBRANO

DEDICATORIA

Dedico con mucho amor, la consolidación de nuestros esfuerzos a mis amados padres, Juan José Dueñas y Nancy Bravo Solórzano, así mismo a mi abuelita Otita Alava Ormaza por la confianza y dedicación que han sido el motor que me impulsa a seguir adelante día a día.

JUAN DIEGO DUEÑAS BRAVO

A mis padres, Jacqueline Zambrano y José de la Torre, cada logro conseguido es gracias al amor y apoyo que me han dado, los amo infinitamente.

JOSÉ DAVID DE LA TORRE ZAMBRANO

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	6
1.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	6
1.2.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	6
1.2.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	7
1.3. OBJETIVOS	8
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	8
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.4. IDEA A DEFENDER.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	9
2.1. DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE, FUTURO PARA EL TURISMO GLOBAL	9
2.2. COMPONENTES DE UN DTI	11

2.2.1. GOBERNANZA.....	12
2.2.2. INNOVACIÓN	12
2.2.3. ACCESIBILIDAD.....	13
2.2.4. TECNOLOGÍA	13
2.2.5. SOSTENIBILIDAD	14
2.3. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN DTI.....	15
2.4. GESTIÓN TURÍSTICA NACIONAL.....	16
2.5. PERSPECTIVA DE LOS DTI EN EL ECUADOR.....	20
2.6. MODELO DE GESTIÓN PARA UN DTI.....	22
CAPÍTULO III DESARROLLO METODOLÓGICO	26
3.1. UBICACIÓN.....	26
3.2. DURACIÓN.....	27
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
FASE II. ANÁLISIS DE LOS ACTORES TURÍSTICOS DE PORTOVIEJO.	31
FASE III. CREACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1. DIAGNÓSTICO TURÍSTICO SITUACIONAL	36
4.1.1. GENERALIDADES DEL CANTÓN PORTOVIEJO	36
4.1.2. COMPONENTE SOCIAL.....	37
4.1.3. COMPONENTE AMBIENTAL.....	40
4.1.4. COMPONENTE ECONÓMICO.....	41
4.1.5. COMPONENTE POLÍTICO	41
4.1.6. COMPONENTE TURÍSTICO.....	43
4.2. ANÁLISIS DEL CANTÓN PORTOVIEJO CON BASE EN LOS INDICADORES DE UN DTI.	45
4.2.1. GOBERNANZA.....	45
4.2.2. CONECTIVIDAD.....	47

4.2.3. SOSTENIBILIDAD	48
4.2.4. ACCESIBILIDAD	49
4.2.5. INNOVACIÓN	51
4.3. ANÁLISIS DE LOS ACTORES TURÍSTICOS DE PORTOVIEJO	52
4.3.1. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL GAD PORTOVIEJO	53
4.3.2. ANÁLISIS DEL SECTOR PRIVADO.....	55
4.3.3. ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN DE LA ACADEMIA EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE PORTOVIEJO.....	60
4.3.4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO FODA	63
4.4. ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN.....	66
4.4.1. ESQUEMATIZACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN.....	67
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
1.1. CONCLUSIONES.....	73
1.2. RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS	84

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Metodologías para la elaboración de Planificación estratégica de DTI. ...	27
Tabla 2. Metodología.....	29
Tabla 3 Generalidades del cantón Portoviejo.....	36
Tabla 4. Actividades económicas de Portoviejo	38
Tabla 5. Porcentaje de establecimientos educativos en Portoviejo.....	39
Tabla 6. Establecimientos de salud por parroquia.....	39
Tabla 7. Atractivos turísticos	43
Tabla 8. Planta turística.....	44
Tabla 9. Infraestructura adecuada para personas con capacidades especiales	55

Tabla 10. Facilidades tecnológicas que optimicen la gestión y atención con el cliente	55
Tabla 11. Promoción y comercialización en la calidad de comunicación con sus clientes	56
Tabla 12. Contribución a la sostenibilidad ambiental	56
Tabla 13. Calificación a la gestión que ejerce el GAD de Portoviejo en los principales atractivos turísticos.....	57
Tabla 14. Grado de compromiso que existe por parte del Gad cantonal hacia el sector turístico privado	57
Tabla 15. Capacitaciones ofertadas por el GAD de Portoviejo y que hayan beneficiado al sector turístico	57
Tabla 16. Actividades programadas realizadas por el GAD Portoviejo que fomenten la creación de nuevos emprendimientos turísticos en el cantón	58
Tabla 17. Acciones de mejora para la Dirección de Turismo de Portoviejo en pro de un ambiente más participativo entre los sectores público y privado	58
Tabla 18. Acciones a implementar por el GAD de Portoviejo que fomentará la actividad turística en el cantón	59
Tabla 19. Análisis de las entrevistas a docentes de turismo sobre el aporte de las IES a la gestión turística de Portoviejo	60
Tabla 20. Resultados de las matrices interna y externa	64
Tabla 21. Matriz ponderada EFI y EFE	65
Tabla 22. Resultados de la matriz FODA	65
Tabla 23. Principales problemáticas según cuadrantes	66

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica del cantón Portoviejo.....	26
Figura 2. Ubicación geográfica del cantón Portoviejo.....	37
Figura 3. Componente político de Portoviejo.....	42
Figura 4 SEQ Figura * ARABIC 4. Propuesta de modelo de gestión para Portoviejo como DTI.....	68

RESUMEN

La presente investigación fue elaborada con el objetivo de contribuir al desarrollo de Portoviejo como Destino Turístico Inteligente a través de la propuesta de un modelo de gestión turística que permita al destino administrar de manera eficiente los recursos del territorio. Para efectos de lo mencionado se estructura una investigación de nivel exploratorio no experimental con enfoque mixto; a partir de una investigación documental-bibliográfica y de campo. La investigación se realizó en tres etapas: la primera consistió en realizar un diagnóstico turístico situacional para conocer el estado actual del territorio; la segunda parte efectuó el análisis de los actores turísticos del cantón Portoviejo y se finalizó con la propuesta del modelo de gestión turística para convertir a Portoviejo en DTI. Se evidenció que, pese a las numerosas potencialidades, el cantón presenta amplias problemáticas en cuanto a gestión y articulación; también, se determinó que existe predisposición de los sectores públicos, privados y academia por aumentar acciones conjuntas en pro de la mejora del cantón. También se constató que con relación a DTI el destino se encuentra por debajo de la media, con mayores falencias en los ejes de sostenibilidad y accesibilidad haciendo necesario una intervención efectiva. Por último; se propuso un modelo de gestión turística que permita ser una herramienta dinámica la cual aporte de forma sustancial, la eficiente gestión de los 5 ejes de un DTI como sostenibilidad, gobernanza, accesibilidad, tecnología e innovación para de esta forma coadyuvar a las entidades competentes a transicionar en una ciudad turística inteligente.

PALABRAS CLAVE

Modelo de gestión, indicadores, destinos inteligentes, planificación

ABSTRACT

This research was made with the objective of contributing to the development of Portoviejo as a Smart Tourist Destination through the proposal of a tourism management model that allows the destination to efficiently manage the territory's resources. For the purposes mentioned above, a non-experimental exploratory level research with a mixed approach is structured, based on documentary-bibliographic and field research. The research was carried out in three steps: the first one consisted of carrying out a situational tourism diagnosis to know the current situation of the territory; The second part carried out the analysis of the tourism actors in the Portoviejo canton and ended with the proposal of the tourism management model to convert Portoviejo into a DTI. It is evident that, despite the numerous potentialities, the canton presents extensive problems in terms of management and articulation; Also, it is determined that there is a predisposition from the public, private and academic sectors to increase joint actions for the improvement of the canton. It was also found that in relation to DTI the destination is below average, with greater shortcomings in the axes of sustainability and accessibility, making effective intervention necessary. Finally; A tourism management model was proposed that allows it to be a dynamic tool which substantially contributes to the efficient management of the 5 axes of a DTI such as sustainability, governance, accessibility, technology and innovation to thus help the competent entities to Transition into a smart tourist city.

KEY WORDS

Management model, indicators, smart destinations, planning

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La gestión del turismo necesita presentar un enfoque que asegure la administración sostenible de esta actividad, a través de un procedimiento que involucre la planificación y estructuración de labores, la evaluación de la región mediante diagnósticos territoriales, y la realización de investigaciones para identificar las estrategias más óptimas (García, 2017). Según lo descrito en el texto anterior, esto constituye un instrumento imprescindible que sirve tanto a los departamentos públicos como privados para establecer un proceso que se estructure de diferentes pasos con el propósito de objetivar un progreso en el sentido turístico que se dirija a los diferentes requerimientos que existen en los distintos territorios.

Para Velasco y Auncacela (como se citó en García, 2017) se especifican algunas tipologías con respecto a dichos modelos, que hacen referencia a la importancia en el ámbito turístico, se promulga que siempre tienen una pequeña variación al entorno donde son ejecutados estos modelos, por lo tanto esto hace que lleguen a tener unas características esenciales que por lo general se acoplan a las principales necesidades que tiene un territorio en común, es aquí donde las comunidades se benefician de diferentes formas ya sea desde la parte económica como una buena división equilibrada de los recursos financieros a través de las normativas que se impongan o también puede ser desde la perspectiva social para una adecuada integración en la localidad.

El territorio ecuatoriano está caracterizado a nivel mundial como el país de los 4 mundos por sus diferentes regiones que lo hacen muy diverso, por la única razón que contienen diferentes zonas las cuáles son Galápagos, Costa, Sierra y Oriente, ya que éstas poseen un sinnúmero de atractivos turísticos que tienen un alto prestigio en el mundo, por esto el turismo posee una notable posición en los ingresos económicos a nivel nacional, como lo menciona (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2020) recaudó 1.117 millones de dólares que contribuyeron al PIB, reflejando un porcentaje del 1.2% en el producto interno nacional, no

obstante se percibe un declive comparado con años anteriores ya que en el 2019 la recaudación fue del 2.2% todo esto se debió a la pandemia causada por el covid-19 en el mundo.

Dentro del Ecuador, como menciona Naranjo et al. (2019) El organismo encargado de realizar los procesos para la gestión turística en el país es el Ministerio de turismo en conjunto con los gobiernos locales, las organizaciones de gestión de destinos y el sector privado con la colaboración de la ciudadanía, sin embargo en el Ecuador existen falencias dentro de la gobernanza como lo es la falta de cohesión de los entes gestores, creando un entorno turístico desorganizado el cual no logra conseguir el mayor potencial de desarrollo.

Por otra parte, el desarrollo turístico en el Ecuador tiene una serie de limitantes las cuales están enmarcadas en el ámbito político y económico. Del mismo modo, tal y como lo expresa Mora et al. (2020) “el Gobierno Nacional se ha concentrado en una política de atracción de capitales desvinculando otros eslabones de la cadena turística” (p. 642). Esto mismo hace que haya una deficiente gestión y coordinación por parte del MINTUR, por lo tanto, se debe tomar en consideración la cadena de valor turística para posteriores normativas en el territorio ecuatoriano.

En el mismo contexto, Montesdeoca et al. (2018) mencionan que dentro del ámbito de la gestión del turismo en el Ecuador un aspecto que mayores dificultades ha causado, es la débil participación proveniente de los organismos sociales encargados de las actividades turísticas, ya que se evidencia una carencia de un modelo que les permita realizar una interacción en el momento de aportar ideas y contribuir con la toma de decisiones.

Proaño y Ramírez (como se citó Font y Petrus, 2021) evidencian que la problemática dentro de la gestión para el desarrollo del turismo en Manabí recae en la falta de certificación en la calidad del alojamiento y restauración, la débil fiscalización y regulación a las actividades, lo que ocasiona que exista informalidad dentro del sector en donde los precios se ven afectados por una competencia desleal provocando que la calidad del destino se deteriore y el turista opte por visitar otros lugares con modelos de gestión mejor estructurados.

Así mismo Mendoza (2017) menciona "la zona costera de Manabí tiene una baja gestión identificando la necesidad de fijar indicadores en lo que respecta a calidad y sostenibilidad en la dirección de operaciones turísticas, lo que afecta la defectuosa prestación en servicios de turismo" (p.13). En otro contexto, se necesita obtener una capacitación óptima de los servidores gubernamentales, debido a que los mismos tienen la obligación de formular instrumentos didácticos que engloben datos idóneos en manuales de gestión turística, donde se logren ejecutar dentro de los múltiples territorios de Manabí.

Por consiguiente, el territorio Manabita ha presentado deficiencias que han retardado los avances del sector turístico, mencionando una de muchas vendría a ser la falta de financiamiento para este rubro, en consecuencia la escasez de recursos económicos asignados al sector turístico ha resultado en la falta de interés por parte de las autoridades locales en invertir capital en actividades de entretenimiento y esparcimiento. Esto ha llevado a una reducida cantidad de proyectos relacionados con el turismo, los cuales podrían contribuir al desarrollo de Manabí (Intriago, 2018). En conclusión, al centralismo que existe por parte de las autoridades reguladoras del turismo (MINTUR), se refleja un déficit en los presupuestos económicos para la provincia, siendo las más favorecidas algunas ciudades de la región interandina con múltiples proyectos direccionados a turismo alternativo.

A nivel internacional el cantón Portoviejo como indica "fue designada como Ciudad Creativa en el ámbito de la gastronomía por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco" (El Comercio, 2019). Del mismo modo en el ámbito nacional es declarado como nuevo pueblo mágico del Ecuador (MINTUR, 2020). Debido a estos reconocimientos apunta a ser un destino turístico inteligente.

Para Font y Petrus (como se citó en Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas – SEGITTUR, 2018) un destino inteligente es "un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia" (p.5). Por esto mismo el

cantón de Portoviejo se limita a transformarse en un destino inteligente puesto que no cumple con los pilares como gobernanza, accesibilidad, sostenibilidad, innovación y tecnología que rigen para que sea considerada como un destino turístico innovador e inteligente.

Por la parte de la gobernanza, también se ven identificadas una de las problemáticas más existenciales en la actividad turística las cuáles son las diferencias entre las entidades públicas y privadas del cantón Portoviejo seguidamente como lo dice Cedeño et al. (2020), “se hace necesario articular una propuesta para los actores públicos, entre ellos el GAD cantonal, a través del departamento de turismo, y actores de los GAD parroquiales, para que, de esta forma conjunta con los emprendedores se implementen estrategias” (p. 4). Se suma también la inexistencia de un plan estratégico de turismo, ya que solo existen planes de desarrollo estratégicos del cantón Portoviejo que se encuentran desactualizados y no establecen programas de carácter turístico.

Para que un destino turístico sea considerado como inteligente tiene que cumplir una secuencia de requisitos direccionadas a diferentes ámbitos de la sociedad, uno de gran importancia sería la accesibilidad, ya que este aspecto permite a las personas con cualquier rango de inhabilidad pueda moverse dentro del territorio, justamente como lo menciona El Diario (2017) “los estudios del Plan Ciudad de Portoviejo han puesto énfasis en el problema de la casi nula accesibilidad que existe para las personas con incapacidad”. Según los datos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2021) en la actualidad existen en Portoviejo 9.741 personas con invalidez física.

En el ámbito de la sostenibilidad, Portoviejo presenta deficiencias en el manejo de la recolección de desechos sólidos, ya que solo el 79% lo realiza mediante carro recolector el 1,21% bota la basura a propiedades vacías, el 18% la carboniza, el 0,43% la sepultan, el 0,20% la lleva al río y un 1,12% lo hacen de diferentes formas (García, 2018). Estos impactos ambientales ocasionados por la incorrecta operatividad y control del Gad Cantonal de Portoviejo en la limpieza de la ciudad, se contraponen a los pilares de un DTI.

Referente a la innovación de Portoviejo existen limitantes direccionadas a la débil capacitación del recurso humano, la cual tiene relación directa con la prestación de los servicios turísticos como es la guía en cada uno de los atractivos turísticos, el trato personalizado con el visitante, el cuidado del entorno natural y la calidad de la restauración (Cedeño, et al., 2020).

Con respecto a la tecnología Félix et al. (2021) mencionan que “Las limitantes que tiene Portoviejo, parten de la pobre infraestructura tecnológica y la limitada aplicación de las tecnologías de la información en el sector turístico en su gestión” (p.6). También existe una gran problemática en la actualización de documentos públicos, puesto que la agenda de ciudad digital 2015-2019 de este cantón no se encuentra en vigencia, centrándose en los parámetros y objetivos establecidos en dicho proyecto, fue imposible poner en marcha su ejecución.

De acuerdo a lo antes planteado surge la siguiente interrogante: ¿De qué manera la creación de un modelo de gestión permite contribuir al desarrollo del Cantón Portoviejo como Destino Turístico Inteligente?

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio bibliográfico de documentos científicos que están relacionados a las temáticas de la investigación, son una representación fundamental de carácter teórico, que sustenta la importancia del proyecto, por lo tanto la especificación de ciertos criterios teóricos contribuyen como un sustento, para la propuesta de la creación de un modelo de gestión para el cantón Portoviejo como destino turístico inteligente, Espinoza (2019), Femenia y Ivars (2018) son de gran importancia puesto que permiten establecerse dentro del ámbito teórico de este proyecto, ya que estos están enfocados de forma semejante con los lineamientos de estudio que se están analizando, cómo serían los modelos de gestión y los destinos turísticos inteligentes, ya que por su razonamiento se conseguirá un estudio con un énfasis más relevante de los temas que serán aplicados dentro de la investigación, y una vez finalizada será un apoyo de vital importancia para futuros proyectos.

De esta forma, llegará a ser un soporte de referencia para múltiples y distintos entes públicos que son los encargados de gestionar el territorio, como es el caso del GAD Portoviejo, así mediante este estudio dichos organismos tendrán una base sólida para ejecutar la aplicación de modelos óptimos en materia de gestión que contribuyan al debido desarrollo en la transformación de la ciudad en un destino turístico inteligente, esto ayudará al cantón como referente en la investigación de divulgación científica con los estándares de la innovación y de la modernidad.

1.2.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El objetivo de elaborar un modelo de gestión turística para la creación de un destino turístico inteligente en el Cantón Portoviejo, se constituye como una herramienta de vital importancia para la administración local de esta región, puesto que este estudio contribuirá a conocer de mejor manera cuáles son los ejes fundamentales que se deben aplicar en la transición de un sitio turístico para ser transformado a un DTI.

Justificando la propuesta del presente proyecto, esta iniciativa contribuirá al desarrollo económico del territorio, por lo cual es de gran importancia el cumplimiento de las funciones de los 5 ejes principales, puesto que la gobernanza influye en el marco normativo para el cumplimiento de las ordenanzas públicas para el sector privado, la innovación se refleja en las nuevas ideas para la comercialización y promoción de los productos y servicios que se tengan en el destino turístico, con apoyo de una infraestructura tecnológica de vanguardia que influirá en el flujo de información de manera eficiente, de igual manera tendrá que ir en conjunto con la sostenibilidad para establecer la dinámica socioeconómica en una distribución equitativa de los habitantes y así mismo mantener la conservación del patrimonio natural y cultural del lugar, todo esto dentro de una adecuada accesibilidad que permita el fácil desplazamiento de todos los turistas sin importar que presenten discapacidades, que en conjunto con los anteriores ejes beneficiarán tanto de forma significativa al sector público, privado y población local puesto que ambas partes se verán inmersos dentro de los avances tecnológicos y la actividad económica que contribuirá ingresos a los pequeños y grandes emprendimientos de este territorio en vista a la transformación a un DTI.

1.2.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El presente estudio de investigación se justifica desde el ámbito metodológico en contribuciones científicas de investigación de autores especializados: Dexeus (2017), SEGITTUR (2018), Zambrano (2019), Ivars y Vera (2019), Font y Petrus (2020), Smarturcuena (2020) que estudian la creación de modelos de gestión para un DTI, siendo este último el referente metodológico de esta investigación, puesto que es el más adecuado para la elaboración de este proyecto que se sustenta en los diferentes procedimientos, fases o actividades que mencionan los distintos referentes, del mismo modo el presente documento será un aporte fundamental como un importante aporte metodológico, así mismo esto direccionará a los departamentos turísticos de los gobiernos autónomos descentralizados tanto como los cantonales y por consiguiente parroquiales obtener una referencia para generar proyectos en dirección a perfeccionar la accesibilidad, poner en funcionamiento infraestructura tecnológica que ayude a

la conducción de una manera óptima al tráfico de información para llevar a cabo modernas innovaciones encaminadas a la promoción de un recurso turístico y a la comercialización del mismo enfocándose a nuevos paradigmas sostenibles que beneficien a la preservación de un destino en el transcurrir de los años.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de gestión que contribuya al desarrollo del cantón Portoviejo como destino turístico inteligente (DTI).

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico turístico para el establecimiento de la línea base de estudio del cantón Portoviejo.
- Analizar la gestión de los actores involucrados en la actividad turística del cantón Portoviejo.
- Elaborar la propuesta para el modelo de gestión de destinos turísticos inteligentes para el cantón Portoviejo.

1.4. IDEA A DEFENDER

La creación de un modelo de gestión contribuiría al desarrollo del cantón Portoviejo como destino turístico inteligente.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE, FUTURO PARA EL TURISMO GLOBAL

Según Castro et al. (2017) los destinos turísticos inteligentes parten desde una base conceptual situada en la definición de Smart Cities, por lo general todas se direccionan con un mismo objetivo para la hora de ser ejecutadas en una área específica, pero el concepto más renombrado se refiere: que el destino tiene que cumplir con la innovación en todos sus sentidos, de igual manera la infraestructura debe ser vanguardista enfocada directamente a la tecnología y al desarrollo sostenible de un territorio, en el mismo panorama se debe contemplar la accesibilidad para todas las personas discapacitadas, es así como se podrá aumentar la satisfacción del turista y la calidad de experiencia en el destino.

Según Ghizoni (2018) los destinos turísticos inteligentes son espacios innovadores afianzados bajo una infraestructura tecnológica que permita el flujo de información rápido y constante, así mismo promueve el desarrollo sostenible dentro del territorio, el cual debe ser accesible para todas las personas, en donde los entes de gestión son los organismos encargados de la toma de decisiones con el objetivo principal de aumentar la calidad de la experiencia mejorando la integración del turista con los servicios y productos que ofrece el lugar, a su vez la localidad se ve beneficiada de forma directa incrementando así el nivel de confort en sus habitantes, mejorando el desarrollo local.

Como menciona Espinoza (2019) para el mundo globalizado de hoy en día los destinos turísticos inteligentes son la evolución y el futuro del turismo, puesto que la tecnología es parte primordial de la vida cotidiana de la nueva generación de turistas que vive día a día interconectado a la tecnología y al internet, por lo tanto esta demanda moderna está relacionada de forma directa con los entornos inteligentes, ya que sus capacidades les permiten de forma constante hacer uso de las TIC para comunicarse y recibir fácilmente información actualizada del lugar donde irán a visitar, por ende estos espacios tienen que estar adaptados

tecnológicamente para satisfacer las necesidades del visitante que requiere hacer uso del internet para mejorar la calidad de experiencia dentro del DTI.

Como lo indica Celdrán et al. (2018) es que uno de los mayores desafíos que tendrán los destinos turísticos inteligentes, es poder reinventarse para las futuras generaciones, el constante incremento de información en línea y las posteriores maneras de acceder a su consumo hace que evolucione y se adapte a la globalización, por lo tanto, es de suma importancia tener algunas herramientas como sería la Inteligencia Turística (estudio de datos globales y procesamiento automático en el sector turístico) y la Big Data (gran volumen de datos y toma de decisiones sistemática), estas técnicas serán predecibles a la hora de medir las estadísticas internacionales sobre las actividades en el turismo, otro método será la transformación digital y el comercio electrónico a gran escala.

Para Piñón y Castillejos (2018) los destinos turísticos inteligentes deben contemplar dentro de sus características un enfoque directo hacia el turista, ya que se debe identificar cuáles son los requerimientos o necesidades que este pueda necesitar dentro del destino y de esta manera se aumente el disfrute de la experiencia adquiriendo mayor bienestar por parte del visitante. Sumándole que los diferentes servicios y productos, tienen que estar tecnificados para poder satisfacer las necesidades de la demanda de forma rápida e inmediata.

Como lo dice Miskalo et al. (2020) las características esenciales de un destino inteligente fluctúan desde algunos puntos de vistas, como podría ser la red de infraestructura turística para la optimización del mejoramiento económico y político o la conectividad del destino puesto que esto facilitara el crecimiento en todas las áreas ya sean públicas o privadas, por otra parte es necesario un modelo de gestión planteándose un sinnúmero de objetivos como sería la calidad ambiental, el impulso de nuevas técnicas de competitividad en los destinos turísticos, tener nuevos métodos de diferenciación para la experiencia del turista, así mismo la promoción que va a tener los atractivos y la introducción de las TIC para la producción y el consumo del demandante.

Para Flores et al. (2018) los destinos turísticos inteligentes tienen que incluir una serie de elementos para que se puedan consolidar en un territorio, uno de esos sería la tecnología que parte como base primordial para su correspondiente

desarrollo, seguidamente la sostenibilidad que se subdivide con sus tres pilares fundamentales: medioambiental, cultural y socioeconómico, así mismo el tratamiento de información que sería la documentación que se va recopilar para el DTI, también se nombra a la generación de conocimientos, donde se enfoca a las instrucciones que se deben tomar para llevar a cabo dicho manual y por último se toma en consideración a la eficiencia que tiene que tener la ciudad en su respectiva gobernanza.

De acuerdo a Forés y Fernández (2020) los destinos turísticos inteligentes son entornos que están conformados por un orden de elementos claves para su funcionamiento, como es la gobernanza que se encarga de la gestión eficiente del territorio, la sostenibilidad en la protección del medio natural con sus recursos, la accesibilidad que permite el libre desplazamiento de todas las personas sin importar las discapacidades, apoyándose bajo un sistema de infraestructura tecnológica que permite mayor flujo de información y comunicación, así mismo con la innovación de nuevas ideas surgen emprendimientos que promueven el desarrollo del sector del turismo.

2.2. COMPONENTES DE UN DTI

Para Vives (2019) un destino turístico para que se lo considere como inteligente, tiene que estar direccionado a cinco componentes primordiales los cuales son la base principal en que se sustenta un DTI los cuales son: gobernanza, innovación, accesibilidad, tecnología, y sostenibilidad, a su vez debe estar manejado por un organismo de gestión, el cual será el encargado de colocar las capacidades requeridas para desplegar y realizar políticas dentro del destino, de la misma forma debe tener claro las metas como los planes de acción a ejecutar en dirección a los cinco elementos esenciales en donde estos mismos deberán estar relacionados o vinculados de manera conjunta, y de carácter transversal.

2.2.1. GOBERNANZA

Según Santos et al. (2019) la gobernanza en el turismo se puede calificar como un proceso de gobierno en el cual de manera sinérgica se hacen esfuerzos simultáneos para obtener resultados positivos en el sistema turístico; por la parte de los DTI se basa en la implementación y operación del territorio a intervenir en colaboración con los entes gubernamentales y el sector privado.

Fernández y García (2020) proponen otra perspectiva sobre los lineamientos que se deben llevar a cabo en la gobernanza de un destino inteligente, esto parte desde la planificación estratégica permitiéndole así una mejor documentación en la toma de inducir un objetivo en común, de manera análoga la comunicación es otro factor para considerar puesto que transmite los diálogos entre organismos públicos y empresas privadas, esto será un apoyo en la hora de establecer estrategias, por su parte la cooperación va de la mano con los servidores turísticos del destino ya que facilitará la interacción y la sana competencia de los entes involucrados.

2.2.2. INNOVACIÓN

Como menciona Fernández et al. (2017) la innovación también se puede entender en la forma que se puede aprovechar los avances de la tecnología para aplicarlos en las diferentes áreas de desarrollo que componen un destino turístico inteligente, en donde los atractivos se ven en la necesidad de reinventarse bajo un enfoque vanguardistas acorde a los cambios que impone los avances tecnológicos del nuevo siglo marcado por la globalización, lo que a su vez, tendrá implicaciones positivas puesto que será más competitivo, por lo tanto se lograra ofrecer una experiencia más enriquecedora con mayor calidad, satisfaciendo de manera eficiente las expectativas y necesidades del turistas de hoy en día.

Para Vives (2019) la innovación hace énfasis a los avances que se pueden dar en los métodos que se utilizan para la comercialización de los productos, o a la aplicación de nuevos servicios que antes no se utilizaban, con el objetivo final de aumentar los beneficios que el entorno puede brindar tanto a los residentes como a los visitantes, además una correcta innovación promueve la generación de

ideas nuevas, en donde se promueve la creatividad y se generan nuevos emprendimientos, lo que repercute en el aumento de la competitividad de un determinado destino.

2.2.3. ACCESIBILIDAD

Como afirma Vives (2019) los destinos turísticos inteligentes deben emplear de forma principal la accesibilidad de carácter universal, de forma que todos los individuos, sin excepción alguna puedan acceder como aprovechar de forma segura los distintos elementos del patrimonio turístico, disfrutando de todos los productos y servicios que existen en el territorio. Por lo tanto los organismos encargados de la gestión deben hacer cumplir las normas en este aspecto, empleando estrategias para diseñar una experiencia de índole accesible durante todo el trayecto del tiempo de viaje.

Según Ivars et al. (2017) la accesibilidad se direcciona hacia un turismo inclusivo de carácter responsable que toma en cuenta la movilidad de todos los turistas que presentan discapacidades y se les dificulta realizar un libre desplazamiento dentro de un atractivo por lo que tampoco pueden acceder a todos los servicios que se ofrecen en el mismo, por ende estos territorios a través de una adecuada gestión deben ejecutar proyectos para la implementación y adecuación de toda la infraestructura necesaria para garantizar el acceso a una experiencia completa como enriquecedora a todos los visitantes de un destino.

2.2.4. TECNOLOGÍA

Como lo indica Flores et al. (2019) la tecnología cumple un factor importante dentro de los destinos turísticos inteligentes, pero también cabe recalcar que no es el único elemento que se le designa para poder llamarlo un DTI, otro aspecto a considerar dentro de esta esfera tecnológica es la eficacia y eficiencia que se tiene en los procesos de servicio, ya sea en una empresa o destino, la operación se hace más rentable en el sentido económico y de logística, por esto mismo se debe aplicar una estrategia de marketing digital, ya sea para una buena promoción o comercialización del producto turístico, además podrá venderse a corto plazo para los futuros clientes.

En el mismo contexto, Gonzáles et al. (2018) menciona que las nuevas tecnologías inducen a la compatibilidad en los nuevos consumidores como sería el caso de la generación Z y Millennials puesto que ellos van hacer los principales clientes en el DTI para las próximas décadas, sabiendo también que el factor tecnológico es un aspecto indispensable en la obtención del éxito sistematizado del destino, dando como resultado una viabilidad favorable al incremento potencial de la economía, el mejoramiento sustancial en las condiciones de subsistencia entre los ciudadanos y por último generará el desarrollo en la gobernanza del territorio y seguidamente contribuirá a la participación ciudadana del destino.

2.2.5. SOSTENIBILIDAD

Para Rego (2019) la sostenibilidad es uno de los enfoques principales de los destinos turísticos inteligentes, puesto que dentro de estos entornos se prioriza desarrollar un sistema productivo que genere una economía amigable que asegure la protección como cuidado de los recursos naturales, y de la misma forma no perjudique la calidad de vida de los residentes, así mismo los entes gestores tienen la potestad para implementar normativas de regulación y control que velen por el desarrollo de un entorno sostenible, puesto que esto es un factor indispensable dentro del marco de los DTI.

Según Hernández (2020) la sostenibilidad en los destinos turísticos inteligentes busca encontrar la coherencia y la armonía dentro de los tres pilares fundamentales como sería lo económico, ambiental y social, en primeras instancias se intenta resguardar el comercio local a través del estímulo que se le hace al servidor turístico, esto evitará la despoblación en el destino, para lo medioambiental se trata de medir el impacto que se va a generar a causa del turismo en algún territorio determinado, para lo social se establece una secuencia de prevenciones que ayuden a mejorar la incorporación de las diferentes culturas étnicas que existen en el área, con todos estos pilares se logra una gestión eficiente de todos los recursos que se encuentren en el destino.

2.3. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN DTI

Como menciona Sessa (2017) la transformación de un territorio en destino turístico inteligente trae consigo una serie de aspectos positivos, los cuales implican el incremento de la competitividad, de la calidad de vida de los residentes locales y de la experiencia del turista, esto es debido a la aplicación de una mejor gobernanza, accesibilidad para todos, el cuidado y aprovechamiento de los recursos de forma sostenible, la creación nuevas ideas innovadoras para fomentar un mejor sistema de comercialización, todo esto apoyado por una infraestructura tecnológica que facilita los flujos de información a través de una mejora en la conectividad del internet.

Para Celdrán et al. (2018) la calidad de vida en los habitantes comienza desde la acción que se va tener para mejorar los servicios básicos del destino turístico inteligente, al mismo tiempo se tiene que considerar algunos pilares esenciales que deben mejorar en incursión a esta como la sostenibilidad, la innovación y gobernanza; de igual importancia se toma en cuenta algunas dimensiones tradicionales, dando relevancia al bienestar de la población como es el caso de la seguridad ciudadana, procesos culturales, cohesión social, diversidad de género e identidad propia, asimismo se complementan algunas aplicaciones tecnológicas relacionados al llamado concepto de e-salud o ciber medicina.

Según Casanovas (2018) la implementación de un DTI permite mediante la rápida gestión de los flujos de información que se obtienen del turista en general, la anticipación al comportamiento de los gustos y preferencias del mismo, así de este modo la oferta turística estará estructurada para favorecer a cumplir las necesidades y expectativas específicas de la demanda, para que la misma obtenga la mejor experiencia del destino.

Como lo expresa Sánchez (2017) la experiencia en los destinos turísticos inteligentes se trata de conocer las necesidades del turista, puesto que esto permite llevar buenas decisiones las cuales facilitan aumentar el nivel de satisfacción de la demanda y mejorar la vivencia en el atractivo, igualmente esto generará datos específicos que ayudará a estudiar la información obtenida, todo lo mencionado facilitará la gestión en el área, promoviendo así la eficiencia que

tendrá el territorio y por ende incrementará la competitividad turística en comparación a otros destinos.

Según Jaramillo et al. (2020) el objetivo de la interacción e integración del turista dentro de un destino turístico inteligente, es buscar maximizar la calidad de la experiencia desde el inicio del viaje, durante la estadía en el atractivo, hasta el retorno, ya que estos lugares tienen elementos que facilitan la interpretación como el uso de los distintos servicios que se pueden encontrar, en otro contexto como lo indica Heras et al. (2019) estos tipos de destinos logran proporcionar una interacción de forma integral basados directamente en la tecnología donde los turistas, el territorio y los habitantes de dicha localidad son beneficiados directamente puesto que la experiencia de calidad actúa de manera sinérgica y dan como resultado la efectividad del DTI.

Vives (2019) plantea como un beneficio de gran importancia de la conversión de un territorio a un destino turístico inteligente, es la alta revalorización que obtiene todo el entorno del sistema turístico, puesto que la innovación de nuevas ideas y tecnología vanguardista promueven el mejoramiento de los distintos procesos de producción y comercialización en los productos o servicios que se brindan a la demanda, esto mismo provoca de forma consecutiva un incremento en la competitividad frente a otros destinos.

Para Otero (2019) la conectividad representa un factor consecuente cuando se refiere a DTI, puesto que los entes públicos encargados de la gestión del territorio tienen la obligación de promover la digitalización del destino a través de infraestructura tecnológica tales como puntos de acceso a internet (wifi) o plataformas de información tecnológica, dando así un beneficio igualitario para turistas y residentes.

2.4. GESTIÓN TURÍSTICA NACIONAL

De acuerdo a Guzmán (como se citó en Borbor, 2017) la gestión turística se refiere a la acción de realizar investigaciones direccionadas a entender la realidad en la que se encuentra el territorio y partiendo de esto se pueda identificar cuáles son las potencialidades que se pueden aprovechar para la debida propuesta, seguidamente se podrá diseñar como consolidar productos o

servicios de alta calidad, que estén direccionados a satisfacer de manera eficiente las necesidades que presenta la demanda.

La gestión turística es sumamente esencial para los seres humanos y se la puede interpretar con diferentes puntos de vista, dependiendo en la situación que sea analizada, el concepto gestión involucra atributos paradigmáticos, pero por lo general se la atribuye a la obtención de un fin común o solucionar algo (Bayas, 2019). De la misma manera se debe entender que la gestión va de la mano con la planificación, puesto a esto se tienen que ver los lineamientos de esta área como serían la investigación científica y de campo, el diseño de destinos éxitos para que los países puedan seleccionarlo y a través de esto lo escojan como un modelo a seguir, por último, se deberán ofertar productos turísticos innovadores con respecto a el tiempo en que se encuentren.

García (2017) define a la gestión turística como la acción de garantizar una adecuada conducción en los términos de sostenibilidad de un destino, a través de un método de planificación que permita establecer y llevar a cabo un estudio de caracterización del entorno el cual servirá para conocer e identificar el estado actual como las características principales del mismo, de esta forma con los datos e información obtenidos se puedan clarificar cuales son las mejores estrategias a implementar dentro del territorio y a su vez esto facilitara la obtención de los objetivos planteados.

En concordancia con lo planteado anteriormente, Aucancela y Velasco (2020) señalan que la gestión turística se basa en un modelo de desarrollo con enfoque a la sostenibilidad es así que administra las potencialidades que tiene un territorio determinado, con una amplia operación que puede estar atribuida entre las autoridades comunitarias, gobiernos públicos y hasta una empresa privada con la única intención de transformar a un destino para que pueda ser más competitivo y se posicione a gran escala en los mercados turísticos internacionales, de forma similar la gestión puede fraccionarse hacia algunas líneas de análisis, en primeras instancias se verifica de cómo se está manejando el área de estudio y por consiguiente se canaliza el grado de alcance que ha tenido el destino en comparación de otros productos.

En este contexto, se señala que las problemáticas existentes en la gestión turística a nivel país, ocurren por la falta de unificación de los procedimientos que ejecutan los principales gestores turísticos, lo que repercute en falta de cohesión de una industria de carácter transversal, y debido a esto se dificulta conseguir un mayor desarrollo para el turismo (Bayas, 2019). Basado en lo previamente expuesto, es fundamental reconocer que este sector experimenta un aumento en su solidez cuando todos los participantes que forman parte de la cadena de valor colaboran de manera conjunta. Dado que las diversas facetas de esta industria están interconectadas, es esencial que todas las entidades involucradas colaboren en armonía para lograr un crecimiento económico más eficiente que genere beneficios para todos los componentes afectados.

Otra de las problemáticas para el sector del turismo, es la carencia de comunicación por parte de los gobiernos autónomos descentralizados del país hacia el Ministerio de Turismo, que ocasiona un déficit en el manejo de los productos turísticos, ya que se direccionan de forma ineficiente a promocionar los atractivos, lo que a su vez resulta en una disminución del flujo de visitantes, esto se debe a que los gobiernos descentralizados no realizan estudios de mercados efectivos que les permita conocer las motivaciones y preferencias de la demanda, lo que provoca la falta de oferta que se direcciona a satisfacer los gustos y preferencias del visitante (Bayas, 2019). Así mismo, las deficiencias que perjudican a los GAD son provocadas por la falta de profesionales capacitados que puedan dar soluciones a estas limitaciones.

Las problemáticas que existen en el sector turístico ecuatoriano, se pueden ligar directamente por la falta de planificación y gestión de los recursos, debido a las principales limitaciones económicas que enfrenta el país, por esto mismo el sector público tiende a desligarse de sus competencias (Bayas y Mendoza, 2018). Un claro ejemplo, es la falta de apoyo para emprendimientos turísticos locales o el desamparo para los ciudadanos que viven en las zonas rurales, ya que muchas veces desean optar por un mecanismo distinto a sus actividades diarias, reemplazándolas con modelos de turismo sustentables, por lo tanto, los gobiernos descentralizados únicamente se centran en festivales o talleres que al fin a cabo son positivos, pero económicamente no dejan ganancias fructíferas.

Las acciones que se han realizado para el mejoramiento del sector turístico nacional son diversas y de gran envergadura, acordemos, que el principal ente regulador de esta actividad es el MINTUR, puesto que su principal función es crear diversas metodologías y otros documentos que faciliten el desarrollo del turismo ecuatoriano, uno de estos fue el tal llamado PLANDETUR 2020 que hacía referencia a una herramienta de planificación estratégica. Uno de sus principales ejes como lo indica El Telégrafo (2017) era aumentar la llegada de turistas internacionales con una propuesta llamada 1x1 que consistía en atraer un turista por cada habitante, esto se lo haría a través de la promoción turística a escala global, lamentablemente en los actuales momentos no se pudieron cumplir los objetivos planteados.

De igual forma el MINTUR ha venido tomando acciones para fortalecer la actividad turística en el ámbito nacional, desarrollando diversos proyectos uno de esto se denomina “Innovación de Producto, Mercadeo Estratégico y Promoción Turística del Destino Ecuador” 2017-2021, sentando las primeras directrices en la cual enfoca un modelo base para la creación de destinos turísticos inteligentes, así mismo menciona las principales problemáticas del turismo, englobando los desafíos y oportunidades que tiene que afrontar en los venideros años (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017). De forma análoga se puede reflexionar qué tan importante son las gestiones públicas para la producción de material investigativo, una herramienta esencial en el progreso de las regiones.

Las acciones que ejecuta el sector público y privado se ven evidenciadas en el plan nacional de turismo 2030, el cual surge como un instrumento que otorga los lineamientos principales para realizar de forma estructurada una gestión turística que favorezca de forma positiva al desarrollo del sector nacional desde el punto de vista de los ejes de la sostenibilidad (MINTUR, 2019). Así mismo este documento, es admitido como una guía para que los actores involucrados se direccionen al desarrollo del sector promoviendo el aumento de la eficiencia de los productos o servicios a través de la innovación tecnológica, a su vez esto, produzca un aumento en la experiencia del visitante y la mejora de la calidad de vida del residente.

Como lo indica Travel Latam (2020) Ecuador se sigue posicionando como un destino de atracción para los inversionistas ya que el sector público-privado está aplicando acciones para poder lograr la reactivación del turismo a través de esfuerzos prolongados del sector gubernamental, realizando estrategias que se enfocan al mejoramiento de sistema turístico desde un punto de vista sostenible, además por parte de los organismo públicos se están ejecutando créditos para estimular positivamente a las empresas privadas que mediante esto podrá generar nuevas plazas de empleo, dinamizando la economía local y aumentando la calidad de vida de los habitantes, igualmente se están involucrando proyectos turísticos como una ruta fluvial que embarcan las principales ciudades costeras.

2.5. PERSPECTIVA DE LOS DTI EN EL ECUADOR

Las perspectivas del turismo en el territorio ecuatoriano han tenido muchos caminos diferentes a donde escoger, teniendo en cuenta los diferentes problemas políticos, socioeconómicos y externalidades que la han afectado en los últimos años, dentro de sus 24 provincias, con sus respectivos cantones ya conformadas, utilizan a la industria turística como su principal medio de subsistencia económica, para esto la tecnología y la digitalización figuran como fundamentales para el progreso de la misma Molina et al. (2020). También se especifica que este país todavía tiene grandes obstáculos para la transformación de una Smart Cities o un DTI, no obstante a esto se evidencian acciones, en la elaboración de material científico como puntos de enseñanza y guía para la construcción de un DTI.

Para Espinoza (2019) el Ecuador, y por referencia Quito que es la capital de dicho país, está caracterizado por ser unas de las principales ciudades más concurridas por visitantes nacionales y extranjeros, sin embargo, es de suma importancia el desarrollo de estrategias turísticas enfocadas en la parte competitiva para el posicionamiento del destino, por este mismo modo comienzan a verse nuevas tendencias en la forma del visitante puesto que se trasladan hacia a la era digital, esto hace que la ciudad cambie por completo su cadena de valor turística, haciendo que simultáneamente se vea transformada por la tecnología, por estas mismas circunstancias los municipios de turno se ve

forzados a la implementación de nuevos métodos como serían los DTI's, que actualmente se encuentran en marcha.

En el mismo contexto, Pozo (2019) El distrito metropolitano de Quito para instaurarse como un destino turístico inteligente se plantea un modelo que permita incrementar su nivel de competitividad, a través de la puesta en valor de sus recursos naturales como culturales y la instauración de nuevos emprendimientos innovadores de carácter tecnológico, que provean mayores facilidades al turista al momento de interactuar con el entorno, sin embargo la capital del país presenta numerosas limitaciones en la parte administrativa que termina induciendo múltiples fallos que impiden su desarrollo turístico inteligente, sin embargo se pueden ver grandes avances de infraestructura en la viabilidad con la implementación del metro de Quito y el abastecimiento de una red de wifi gratis para toda la población.

Guayaquil es un importante centro de turismo en el País, puesto que posee una gran diversidad de recursos y atractivos turísticos que lo vuelve un foco de gran interés para los visitantes. Por ende, como afirman Torres et al. (2021) el gobierno municipal de la ciudad busca mediante la innovación tecnológica volverse un referente en turismo inteligente, en donde a través de puntos de información y una página web provee de información actualizada al turista, la misma que permite realizar tour virtuales para conocer la ciudad de un modo futurista, en donde mediante un proyecto de internet gratuito permitirá agilizar el flujo de datos generados por el sector para facilitar la toma de decisiones, y así encaminarse a ser un DTI.

Castro et al. (2019) Proponen un modelo de gestión para el destino Cuenca bajo un enfoque asociativo entre el sector público y privado para implementar una oficina turística de carácter tecnológico, la cual a través de indicadores, esta será la encargada de obtener la información general del territorio para identificar las potencialidades que se pueden aprovechar, para seleccionar las mejores estrategias en el progreso de la ciudad y así lograr transformarla en un destino inteligente.

Seguidamente como lo señala Cornejo (2020) la municipalidad del cantón Manta conjuntamente con las academias universitarias vienen realizando un

diagnóstico situacional para saber si la ciudad tiene las facultades necesarias para poder ser un destino turístico inteligente, basándose a los requerimientos que ejecuta el gobierno de España a través de una guía implementada en el destino Valenciano, la ejecución de este modelo se debe al gran flujo de viajeros digitales que mueve este punto geográfico, a causa de grandes conciertos y festividades realizadas varias veces al año, la falta de equipos tecnológicos debilitan el acceso a la información, poniendo en riesgo al destino, de este modo se ejecutarán estrategias de desarrollo competitivo en el mejoramiento del territorio.

2.6. MODELO DE GESTIÓN PARA UN DTI

Femenia y Ivars (2018) plantean un modelo de gestión turística dirigido a destinos inteligentes, conformado en tres etapas, la primera busca establecer desde la gobernanza las estrategias de asociatividad en consentimiento con los entes gestores con un enfoque sostenible en el manejo de los recursos, en la segunda etapa se incorpora la infraestructura tecnológica para el manejo de datos de primera mano, que permiten encontrar soluciones inteligentes para establecer estrategias de gran efectividad, la última etapa necesita en gran medida de la información antes obtenida ya que a través de esta se genera el implemento de ideas innovadoras que contribuyen a mejorar el destino y ofrecer un mejor servicio a la demanda.

Otro modelo de gestión de destinos turísticos inteligentes es el planteado por el SEGITTUR, el cual establece en la etapa de inicio un proceso para realizar una caracterización exhaustiva del área de estudio, en donde a partir de esta información se ejecuta un plan de acción que a su vez se constituye con la estrategia principal del territorio para su conversión en un DTI, el cual se deberá constituir todo el sistema turístico bajo cinco ejes fundamentales como son la gobernanza, accesibilidad, innovación, sostenibilidad, y tecnología, así mismo aplica un proceso de seguimiento para controlar el progreso del destino, para de esta forma asegurar la adaptación a los cambios que trae consigo la metamorfosis en un destino inteligente.

Según Smarturcuenca (2020) los modelos de gestión que son ejecutados en destinos turísticos inteligentes, van ligados directamente con la administración de alguna entidad, estas mismas pueden ser adoptadas por empresas dedicadas al negocio del turismo y asimismo aplicadas en los entes públicos, siguiendo indicadores que facilitaran la debida toma de decisiones; en este mismo contexto se sintetizan tres lineamientos para favorecer un modelo eficaz, el primero sería focalizarse en las instituciones como ministerios, gobiernos provinciales, GADS municipales o parroquiales, en segundas instancias se centran en organismo de segundo y tercer orden como es el caso de cámaras de turismo, asociaciones turísticas o sindicatos, por último se derivan a diversos como gremios y ONG.

Por otro lado, se establece que los modelos de gestión turística deben ser innovadores para los destinos inteligentes, y por consiguiente tienen que ser direccionadas en cada eslabón sectorial para así asegurar el progreso del turismo en un territorio, dando una respuesta con claridad desde la perspectiva ingeniosa hacia el destino, este mismo concepto introduce algunas dimensiones como el producto a ofrecer, el proceso a desarrollar, la organización que se va a tener y la mercadotecnia para mejorar la comercialización (Félix et al., 2021, como se citó en Vera, 2018). Dando a conocer que la gestión tiende a ser un sistema con mucho dinamismo, ya que el sector turístico suele cambiar de forma rápida las actividades de ocio o recreación.

Dentro del marco de la planificación para los destinos turísticos inteligentes, es primordial obtener un enfoque desde el punto de vista espacial, ya que para estos destinos es un elemento importante estructurar de forma adecuada espacios bien organizados, en donde el sector del turismo puede desarrollarse de una forma eficiente, puesto que existirá un orden territorial que aportará una mayor satisfacción en la experiencia del turista y en la calidad de vida del residente (Pastor, 2020). Así mismo, se puede evidenciar que una característica de gran relevancia para los destinos inteligentes es la adecuada distribución de las diferentes zonas territoriales en donde se desenvuelve el sector, y de esta forma evitar conflictos que pueden llegar a denigrar la imagen de un DTI.

El proceso de iniciativa para los destinos turísticos inteligentes se encuentra enfrascado a modelos de planificación que se direccionan a la tradicionalidad,

por lo que evidentemente, se observa un desinterés por la creación de técnicas o métodos que analizan una adecuada toma de decisiones en el momento de sistematizar el destino (Ivars y Vera, 2019). Sabiendo de los avances constantes que tiene la civilización, se deben proponer metodologías acordes a la planificación estratégica en los territorios, esto equivale a un gran porcentaje de proyectos fracasados por la mala gestión de las organizaciones públicas, puesto que ellas tienen que velar por los intereses del sector turístico a través de legislaciones o políticas que contribuyan al bienestar socioeconómico en la población.

Un factor determinante para el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes está dado por el nivel de inversiones destinadas a la implementación en innovación de infraestructura tecnológica, la cual permite agilizar los diferentes procesos para la recolección de información, que permita generar estrategias para ofertar productos y servicios que puedan satisfacer de la mejor manera los requerimientos de los turistas dentro un sector tan dinámico como el turismo González et al. (2018). Por ende los destinos inteligentes a través de los entes gestores deben manejar capital financiero, que sirva como fondo de inversión con la finalidad de utilizarlo para estar a la vanguardia de los cambios que se dan en el mercado y constituirse como entornos modernos de alta calidad en experiencia turística.

Como demuestra Castro et al. (2017) los modelos de destinos turísticos inteligentes tienen una amplia igualdad en relación al concepto sobre desarrollo social o local, esto conlleva a una gran sinergia por incorporar a los actores del turismo, teniendo en cuenta que este modelo se puede sintetizar en algunas facciones, la primera tiene como consecuencia la optimización en la atención de los visitantes que lleguen al destino, justamente por esta acción se dará una calidad de vida favorable para los habitantes de dicho territorio, en segundo lugar se tiene como prioridad a la población local dado que el turismo puede ser una ventaja alternativa para la generación de riquezas, pero siempre encaminada hacia la los ejes de sostenibilidad.

CAPÍTULO III DESARROLLO METODOLÓGICO

Esta investigación fue de carácter exploratorio no experimental, con un enfoque mixto; se desarrolló mediante investigación bibliográfica y también un estudio de campo, para permitir entender la realidad del territorio en estudio y la repercusión que tuvo en la propuesta planteada.

3.1. UBICACIÓN

Según Anchundia (2020) el cantón Portoviejo se encuentra ubicado en la zona central de la costa ecuatoriana, siendo esta la capital de la provincia de Manabí. El cantón limita al norte con los cantones Rocafuerte, Sucre, Junín y Bolívar, al sur con el cantón Santa Ana, al oeste con el cantón Montecristi y el Océano Pacífico y al este con los cantones Pichincha y Santa Ana, sus coordenadas geográficas son $1^{\circ}3'16.5''$ S $80^{\circ}27.267'$ O. A su vez cuenta con nueve parroquias urbanas (12 de marzo, 18 de octubre, Andrés de Vera, Colón, Francisco Pacheco, San Pablo, Simón Bolívar, Picoazá y Portoviejo) y siete rurales (Abdón Calderón, Alajuela, Chirijos, Crucita, Pueblo Nuevo, San Plácido y Riochico (Ver figura 1).



Figura 1. Ubicación geográfica del cantón Portoviejo

Fuente: Mapa político del cantón Portoviejo, (GADM, 2021)

La ciudad de los Reales Tamarindos como culturalmente se la conoce a la capital de los Manabitas Portoviejo está localizada al noroeste de la Provincia y es conocida como un espacio de actividades políticas y ceremonias culturales a

nivel nacional e internacional; también posee un reconocimiento por la auténtica sazón montubia lo cual se hace acreedora de la red de ciudades creativas gastronómicas establecido por la organización no gubernamental Unesco.

3.2. DURACIÓN

La investigación se desarrollará del 4 de octubre del 2021 al 30 de noviembre del 2022 que corresponde a 36 semanas para la ejecución de la presente investigación.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el diseño metodológico de la presente investigación se estudiaron seis proyectos: Dexeus (2017), SEGITTUR (2018), Zambrano (2019), Ivars y Vera (2019), Smarturcuena (2020), Font y Petrus (2020), estudios que mantienen una similitud relacionada al tema propuesto anteriormente. A continuación, en la presente tabla se explica las etapas y fases de los referentes metodológicos (ver tabla 1):

Tabla 1. Metodologías para la elaboración de Planificación estratégica de DTI.

Autor	Fases
Metodologías Referenciadas	
Dexeus, 2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico y planificación de destinos. 2. Normalización y certificación de destinos. 3. Sistema de inteligencia turística
SEGITTUR, 2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporación 2. Diagnóstico 3. Estrategia y Planificación 4. Ejecución plan 5. Renovación
Zambrano, 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico turístico 2. Evaluación de potencialidades 3. Presentación de resultados
Ivars y Vera 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico estratégico 2. Propuesta de plan 3. Evaluación
Smarturcuena, 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico 2. Innovación 3. Estrategia y Planificación 4. Ejecución plan 5. Renovación
Font y Petrus 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura organizativa en el destino

-
2. Creación de las bases para la constitución de un destino
 3. Elaboración de manuales de procedimientos según actividad turística
 4. Implementación y ciclos de entrenamiento
 5. Control a partir de indicadores
 6. Talleres de retroalimentación
-

Fuente: Elaboración propia

La fuente metodológica establecida por Dexeus (2017) propone un objetivo de transformar un destino turístico en DTI, con diferentes aplicaciones innovadoras y tecnológicas, de igual manera se identifica el estudio constante de documentos con direccionamientos a rangos internacionales, se establecen 3 fases que son diagnóstico y planificación, certificación en destinos y para terminar el programa de la inteligencia turística haciendo un enfoque esencial al aumento en la competencia corporativa insertando los organismos públicos.

Como menciona el SEGITTUR (2018) formula un proceso metodológico con la intención de cambiar un destino turístico en zonas inteligentes, así mismo en la obtención del objetivo el redactor establece las siguientes fases, comienza con un diagnóstico situacional para efectuar ideas, que beneficien al proyecto en su desarrollo, terminando con una óptima transformación para el destino donde se efectuó el proyecto.

De acuerdo al estudio metodológico realizado por Zambrano (2019) establece como prioridad evaluar las principales cualidades que tiene la ciudad de Manta como un destino turístico por lo tanto se reflejan 3 etapas primordiales, empezando con el diagnóstico turístico territorial enfocando a la demanda y oferta, por otro lado se constituye haciendo un análisis para identificar cuáles son las potencialidades que tiene el área, verificando los atractivos turísticos, finalmente se determinan los resultados a través de proyectos y estrategias.

Los autores Ivars y Vera (2019) definen un estudio donde su meta principal es analizar cómo evoluciona el plan de la actividad turística mundial, caracterizando el estado real en los indicadores de la planificación turística inteligente, dando paso a las posteriores fases como sería el diagnóstico estratégico para lo cual se correlaciona algunos factores, estos pueden ser la sostenibilidad, la

governabilidad y la innovación seguidamente se propone una planificación estratégica donde se diagnosticó la sistematización del flujo de información, por último se establecieron algunos procesos evaluativos coadyuvando en solucionar problemas turísticos de forma óptima.

La investigación llevada a cabo por Smarturcuena (2020) está enfocada en elaborar un modelo de gestión de DTI en la urbe de Cuenca, donde se identificó como primera fase el planteamiento del diagnóstico mediante las tecnologías de la información y comunicación prosiguiendo a la segunda fase que estuvo compuesta de innovación, planificación, ejecución o evaluación, finalizando con el destino inteligente ya estructurado y en pleno funcionamiento.

En lo que respecta para Font y Petrus (2021) se estableció una metodología para la cual se tiene que fijar un sistema de administración integrado que presente inteligencia informática geográfica para los destinos turísticos inteligentes, esto ayuda a definir buenas resoluciones, adoptando una eficiente gestión en el entorno turístico de los cantones en la provincia de Manabí, en lo que conlleva se deben definir fases en el eficiente progreso del destino, en primeras instancias se estableció un sistema estructurado del área de estudio, seguidamente se funden los procedimientos en la zona turística, consiguiendo se elaboraron algunas guías que representan el proceso de la actividad en referencia al turismo, por último se contempló la evaluación y control de etapas en el destino mediante indicadores con su respectiva retroalimentación.

Posteriormente con la verificación bibliográfica realizada en diferentes documentos relacionados al tema, se pudo concluir que para el presente estudio de investigación la metodología de Smarturcuena (2020) es la indicada, ya que permite crear una propuesta en modelos de gestión para DTI. En la tabla 2 se propone una metodología con sus respectivas fases, actividades, técnicas y herramientas.

Tabla 2. Metodología

FASES	ACTIVIDADES	MÉTODOS / TÉCNICAS / HERRAMIENTAS
Diagnóstico turístico situacional	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual del territorio. - Analizar el cantón Portoviejo en base a los indicadores de DTI. 	<p>Métodos: Analítico sintético-descriptivo</p> <p>Técnicas: Revisión documental-bibliográfica, entrevista</p>

		Herramientas: Matriz de caracterización, indicadores de DTI, cuestionario de entrevista
Análisis de la gestión por parte de los actores turísticos del cantón Portoviejo.	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la gestión del turismo del GAD Portoviejo. - Analizar la participación del sector privado en la gestión turística de Portoviejo. - Analizar la participación de la academia o universidades en la gestión turística de Portoviejo. - Realizar el análisis Estratégico FODA. 	Método: Analítico sintético-descriptivo. Técnicas: Entrevista, revisión bibliográfica, encuesta Herramientas: Matriz de involucrados, matriz de indicadores de DTI, matriz FODA estratégico, cuestionario de entrevistas y cuestionario de encuestas.
Creación de un modelo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Esquematizar el modelo de gestión 	Método: Analítico- sintético Técnica: evaluación estratégica. Herramientas: esquematización del modelo.

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la siguiente metodología se ha estructurado en tres fases, con la finalidad de desarrollar un modelo de gestión que contribuya al desarrollo del cantón Portoviejo como un destino turístico inteligente, a través de esto el estudio aportará al progreso de la ciudad, y podrá constituirse como base principal para futuros proyectos del territorio, también se plantean estrategias que fomenten la evolución del destino en dirección hacia las nuevas tendencias tecnológicas. A continuación, se describen de forma detallada las propuestas señaladas anteriormente.

FASE I. DIAGNÓSTICO TURÍSTICO SITUACIONAL

En la primera fase, que abordó el primer objetivo del proyecto vinculado al diagnóstico turístico situacional del cantón Portoviejo, también se analizó al territorio en base con los indicadores de destinos inteligentes como accesibilidad, gobernanza, tecnología, innovación y sostenibilidad, seguidamente se utilizaron los métodos analítico sintético y analítico descriptivo. Esto fue respaldado por una exhaustiva revisión documental bibliográfica de archivos oficiales, incluyendo el PDOT y el catastro turístico. Para llevar a cabo esta etapa, se emplearon herramientas como matrices, indicadores de DTI y cuestionario de entrevista.

ACTIVIDAD 1.- CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO

Como primera actividad, se llevó a cabo la caracterización del territorio objeto de estudio. Para ello, se emplearon herramientas como la revisión de documentos

bibliográficos, fichas documentales y fichas de catastro, que permitieron obtener información sobre su localización, límites, demografía, estado de los servicios básicos y situación política y administrativa. A través de estos métodos, se obtuvo una comprensión detallada del estado actual del área de estudio.

ACTIVIDAD 2.- ANÁLISIS DEL CANTÓN PORTOVIEJO CON BASE EN LOS INDICADORES DE UN DTI

Una vez desarrollada la caracterización de la situación actual del territorio, se realizó el análisis del cantón con base en los indicadores propuestos por Ivars et al (2017) para determinar si un destino cumple con los requerimientos necesarios para convertirse en un DTI, en complemento, se aplicaron entrevistas a los representantes turísticos del gobierno local en conjunto con una exhaustiva revisión bibliográfica.

FASE II. ANÁLISIS DE LOS ACTORES TURÍSTICOS DE PORTOVIEJO.

En la siguiente fase, se analizó cómo se desarrolla la gestión del turismo por parte de los actores involucrados como los entes públicos y el sector privado, a través de la aplicación de herramientas como la entrevista abierta que estuvieron dirigidas al GAD Portoviejo y, de la misma forma, se realizaron encuestas direccionadas a conocer los procesos de la gestión que se lleva a cabo en Portoviejo.

ACTIVIDAD 1.- ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TURISMO DEL GAD PORTOVIEJO.

Para efectos de la investigación, se analizaron los modelos de gestión que el GAD Portoviejo está utilizando actualmente para poder desarrollar y guiar al sector turístico en todos los lineamientos necesarios, mediante la recopilación de información bibliográfica y entrevistas realizadas al departamento de turismo, analizar los procedimientos, estrategias, inversiones destinadas a la tecnología como también las problemáticas que presenta el modelo de gestión que maneja el cantón en donde se evaluará dicho modelo.

ACTIVIDAD 2.- ANALIZAR LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE PORTOVIEJO.

Para conocer de qué manera el sector turístico participa de forma continua en el modelo de gestión para la toma de decisiones en las normativas, actividades, y diferentes procesos que tienen que ver con la sinergia que debe tener el sector público y privado puesto que esta contribuye al mejoramiento del entorno con respecto al turismo, se realizó el análisis del sector a través de la revisión de documentos bibliográficos, entrevistas y la aplicación de una encuesta donde se tomó como referencia la fórmula de la población conocida, para la cual se utilizó el número de prestadores turísticos de acuerdo al catastro del MINTUR (2019) basada en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde,

n= tamaño de la muestra

N = total de la población (317 establecimientos turísticos)

Z = 1.96 al cuadrado (95%)

p = proporción esperada (0,5)

q = 1 – p (1-0.05 = 0.95)

e = precisión (5%)

$$n = \frac{136.22}{1.18}$$

n=115//

ACTIVIDAD 3.- ANALIZAR LA PARTICIPACIÓN DE LA ACADEMIA O UNIVERSIDADES EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE PORTOVIEJO.

En esta etapa, se llevaron a cabo entrevistas con individuos inmersos en el ámbito académico relacionado con el sector turístico. Estos profesionales

compartieron sus perspectivas sobre la actual relación entre la academia y los organismos públicos, especialmente con el departamento de turismo del GAD Portoviejo. Dado que estos últimos son los protagonistas principales en la regulación, planificación y gestión de la actividad turística en esta zona, sus opiniones resultan esenciales para entender la dinámica presente.

FASE III. CREACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN

En la fase final de la investigación se establecieron de forma definitiva la propuesta del modelo de gestión a aplicar en el cantón Portoviejo, para lo cual se llevó a cabo la esquematización del modelo de gestión propuesto y, posteriormente, mediante la adaptación del sistema de indicadores de un DTI al destino, también se utilizó el método analítico sintético con la técnica de evaluación estratégica, seguidamente se utilizó la herramienta de esquematización del modelo.

ACTIVIDAD 1.- ESQUEMATIZACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN

En la siguiente actividad, utilizando la revisión bibliográfica se identificó la configuración de un sistema para destinos turísticos inteligentes bajo el conjunto de indicadores propuestos para un DTI, en donde, a partir de dicho análisis se determinaron cuáles son los ámbitos a desarrollar y mejorar en el destino Portoviejo a través de una esquematización de modelo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dentro de este capítulo se exponen los principales hallazgos relacionados con el tema de investigación, que tiene como propósito la creación de un modelo de gestión que contribuya al desarrollo de Portoviejo como destino turístico inteligente. Este capítulo se compone de tres fases principales: un diagnóstico turístico como línea base para la identificación del estado actual dentro del territorio, el análisis de la gestión turística de Portoviejo, y la creación de un modelo de gestión.

4.1. DIAGNÓSTICO TURÍSTICO SITUACIONAL

El diagnóstico situacional sirve como base para la, para tener una primera visión de los aspectos que permiten caracterizar a la población y la problemática en el espacio territorial, se muestra los resultados, del diagnóstico, en función de las generalidades del territorio, y un análisis estratégico del destino.

4.1.1. GENERALIDADES DEL CANTÓN PORTOVIEJO

Portoviejo, reconocida como "La ciudad de los reales tamarindos", emerge como una de las localidades más antiguas de la costa ecuatoriana. Estratégicamente situada en el corazón de la provincia de Manabí, como se ilustra en la figura 2, esta urbe resguarda una rica historia, cultura y tradiciones dentro de su ayuntamiento. No obstante, su relevancia no se limita a estos aspectos, ya que se erige como un centro de actividad comercial y turística. Su dotación de recursos naturales y culturales aporta a la creación de un entorno turístico atractivo, que converge con diversas experiencias culturales y actividades rurales, incluyendo opciones de sol y playa. Para una visión más integral del territorio, se proporcionan detalles en la tabla 3.

Tabla 3 Generalidades del cantón Portoviejo

FICHA DE CARACTERIZACIÓN		
DATOS GENERALES		
Fecha de Fundación	12 de marzo de 1535	
Localización astronómica - latitud	Latitud Norte	-1.05618
	Latitud Sur	
	Longitud Este	-80.4552
	Longitud Oeste	

Ubicación	País	Ecuador
	Región	Costa
	Provincia	Manabí
	Cantón	Portoviejo
Límites	Norte	Cantones Rocafuerte, Sucre, Junín y Bolívar,
	Sur	Cantón Santa Ana.
	Este	Cantones Pichincha y Santa Ana.
	Oeste	Cantón Montecristi y el Océano Pacífico.
Superficie	957.74 km ²	
Demografía	321,800 habitantes	
Temperatura	21 a 32 grados centígrados	
Pluviosidad	300 milímetros al año	
Altitud	0 msnm a 634 msnm	
Orografía	Cerro Jaboncillo	
Hidrografía	Río Portoviejo	
División Política	16 parroquias; 9 urbanas: Francisco Pacheco, Andrés de Vera, 12 de marzo, Colón, Portoviejo, Picoazá, San Pablo, Simón Bolívar, 18 de Octubre y 7 parroquias rurales: Alajuela, Abdón Calderón, Chirijo, Río Chico, San Plácido, Crucita y Pueblo Nuevo	

Fuente: GADM Portoviejo (2021)



Figura 2. Ubicación geográfica del cantón Portoviejo

Fuente: Mapa político del cantón Portoviejo, (GADM, 2021)

4.1.2. COMPONENTE SOCIAL

La población del cantón según el GAD Portoviejo (2017) puntualiza que dicho territorio tiene una extensión de 967 km² (96.756 has) que representan el 5.12% del área total de la provincia de Manabí. Cuenta con una población de 238.430 habitantes, de los cuales 171.847 habitan en el área urbana y 66.583 en el área rural. Tomando en consideración que la mayor parte de la población se

encuentra en la zona urbana de Portoviejo haciendo énfasis a las actividades a las que se dedican.

De acuerdo con la información de que dispone el GAD, las principales actividades económicas desarrolladas en el cantón Portoviejo son las que se detallan en la siguiente tabla (Ver tabla 4)

Tabla 4. Actividades económicas de Portoviejo

Orden de importancia	Actividad	PEA %
1	Agricultura, silvicultura y pesca.	33.2
2	Comercio al por mayor y menor, restaurantes, hoteles.	25.6
3	Industria manufacturera	17.7
4	Servicios comunales, sociales y personales	6.7
5	Construcción	6.3
6	Transporte, almacenamiento y comunicación	4.2

Fuente: PDOT (2021)

El 6.3% restante de la PEA se dedica a otras actividades como la explotación de minas y canteras; establecimientos financieros, seguros, etc.; electricidad y gas además de otras actividades no especificadas. Como se aprecia, una de las principales actividades económicas en el cantón Portoviejo es la agricultura, pese al déficit existente de agua para riego. Esta situación deja ver claramente el potencial agrícola existente en el sector, el mismo que podría explotarse mejor si se satisficiera la demanda de agua de riego.

En cuanto a la educación es un derecho humano fundamental al que todas y todos debemos tener acceso, es una responsabilidad social y prioritaria, según el GADM (2018) el nivel de instrucción más alto dentro del cantón Portoviejo es el primario, en segundo lugar se encuentra el nivel secundario, seguido por el nivel de educación superior; este alto porcentaje de nivel superior se cree que es producto de la presencia de institutos de educación superior y universidades que se ubican dentro del cantón a continuación se muestra el porcentaje de establecimientos educativos por parroquias (Ver tabla 5).

Tabla 5. Porcentaje de establecimientos educativos en Portoviejo.

UBICACIÓN	PORCENTAJE %
Chirijos	2.69%
San Plácido	5.86%
Rio Chico	5.55%
Pueblo Nuevo	2.06%
Crucita	5.71%
Alhajuela	1.74%
Abdón Calderón	5.86%
Portoviejo	70.52%

Fuente: GADM Portoviejo (2021)

La cobertura del servicio de salud se concentra principalmente en la cabecera cantonal Portoviejo, según el GADM (2018) se registran 38 unidades de salud de primero y segundo nivel (entre 2 hospitales generales, 34 centros de salud, 2 puestos de salud y 1 centros ambulatorio) que se encuentran ubicados de la siguiente manera en las parroquias como se puede observar en la tabla 6.

Tabla 6. Establecimientos de salud por parroquia.

UBICACIÓN	PORCENTAJE %
Chirijos	1
San Plácido	3
Rio Chico	4
Pueblo Nuevo	1
Crucita	2
Alhajuela	1
Abdón Calderón	2
Portoviejo	23

Fuente: GADM Portoviejo (2021)

El cantón también cuenta con cinco dispensarios del IESS pertenecientes al Seguro Social Campesino y están distribuidos de la siguiente manera: dos en la parroquia Alhajuela (en los recintos de La Tablada y El Jobo), uno en la parroquia Chirijos (recinto Limón de Fátima) y dos en la parroquia San Plácido (recintos Cantera y Progreso). En caso de que los habitantes del sector rural muestren enfermedades graves éstos escogen acudir a los hospitales de Portoviejo; ya que el servicio prestado por esta unidad de salud es más amplio.

En general, la cobertura de salud dentro del cantón no es suficiente para cubrir la demanda existente pues existen factores físicos como accesibilidad vial (vías insuficientes o caminos de verano en mal estado que empeoran en temporada invernal) que imposibilitan a poblaciones alejadas acceder a este servicio, así

tenemos por ejemplo a los habitantes de San Plácido que muchas veces se ven obligados a alquilar camionetas en especial en épocas de invierno.

4.1.3. COMPONENTE AMBIENTAL

En las distintas parroquias de Portoviejo, tanto la fauna como la flora experimentan una constante presión de degradación debido a diversas fuerzas, siendo las actividades humanas las más prominentes. Estas acciones antropogénicas tienen un impacto negativo generalizado en los ecosistemas, lo que conlleva a una disminución significativa de recursos.

En particular, los efectos adversos son notables en el ámbito faunístico. Entre las especies más afectadas en el territorio del cantón Portoviejo, se encuentran animales emblemáticos como la Guanta, el Guatuso, el Loro, el Venado, el Perico ligero, el Tigrillo, la Gallareta, la Perdiz chanca y el Mono Capuchino, entre otros. Estos seres vivos, que forman parte fundamental del entorno natural, han experimentado perturbaciones en su hábitat y en sus patrones de comportamiento debido a la influencia humana. Es crucial abordar estas cuestiones para asegurar la conservación de estas especies y la preservación de los ecosistemas en los que se desenvuelven (Pin, 2019).

En cuanto al suministro y tratamiento del agua en Portoviejo, se enfrentan deficiencias notables, especialmente en la calidad del agua para el consumo humano durante la temporada de lluvias, cuando los niveles de turbidez aumentan. Sin embargo, la ciudad está tomando medidas concretas para abordar y mejorar esta situación. Un proyecto clave en esta dirección es la expansión de los servicios de agua potable y saneamiento en la zona norte de la ciudad, conocido como el "Plan hidrosanitario de la zona norte y sectores aledaños", que se considera fundamental para mejorar la infraestructura y los servicios relacionados con el agua en Portoviejo (GAD, 2021).

En el cantón Portoviejo según el GADM (2018) la eliminación de la basura se realiza a través del carro recolector en un 79 %; el 1,21 % arroja los desperdicios en terrenos baldíos o quebradas; el 18,05 % la queman; el 0,43 % la entierran; el 0,20 % la arrojan al río, acequia o canal y el 1,12 % poseen otras prácticas de eliminación. Dentro del análisis se observó que la mayoría de la población

elimina la basura a través del carro recolector, lo que implica un alto compromiso para las autoridades locales quienes deben formular proyectos y estrategias que impulsen la correcta administración y tratamiento de los desechos.

4.1.4. COMPONENTE ECONÓMICO

Según el GAD Portoviejo (2018) las actividades que estimulan el entorno económico son: actividad agro productiva, actividad forestal, actividad pesquera, actividad extractiva o minera, actividades industriales y manufactureras y otras actividades como el turismo. Una parte de la población se dedica a actividades relacionadas con la agricultura (yuca, maíz, plátano), la ganadería, la caza, la avicultura y la silvicultura, el 20% al comercio mayorista y minorista, el 15% a la industria de servicios como: hoteles y restaurantes en el cual este servicio ayuda a la economía del sector primario y secundario ya que la industria del turismo aporte valor agregado insumos básicos provienen depende directamente de estos sectores y por lo tanto ayuda a la economía del cantón, el 5% a la minería y así mismo el 5% se dedica a la pesca y el resto a la construcción, manufactura, intermediación financiera, educación, salud, inmobiliaria, actividades comerciales y de alquiler, actividades financieras.

Además, Portoviejo es una ciudad con un gran movimiento comercial, industrial y artesanal, cuyas artesanías se elaboran en las comunidades cercanas a la ciudad, se caracterizan por la producción de mimbre y paja toquilla, mientras que la gastronomía local se caracteriza por sus platos elaborados a base de mariscos, pollo, cerdo y res, además de plátanos, yuca, maíz y maní.

4.1.5. COMPONENTE POLÍTICO

La conformación organizacional del GAD de Portoviejo tuvo un ajuste en los últimos años, en los cuales desarrollaron empresas públicas municipales, con la determinación de que cada funcionario cumpliera con sus tareas de coordinador en las áreas correspondientes, a continuación, se presenta el organigrama de la estructura organizacional actual del gobierno municipal (GAD, 2021). (Ver figura 3)

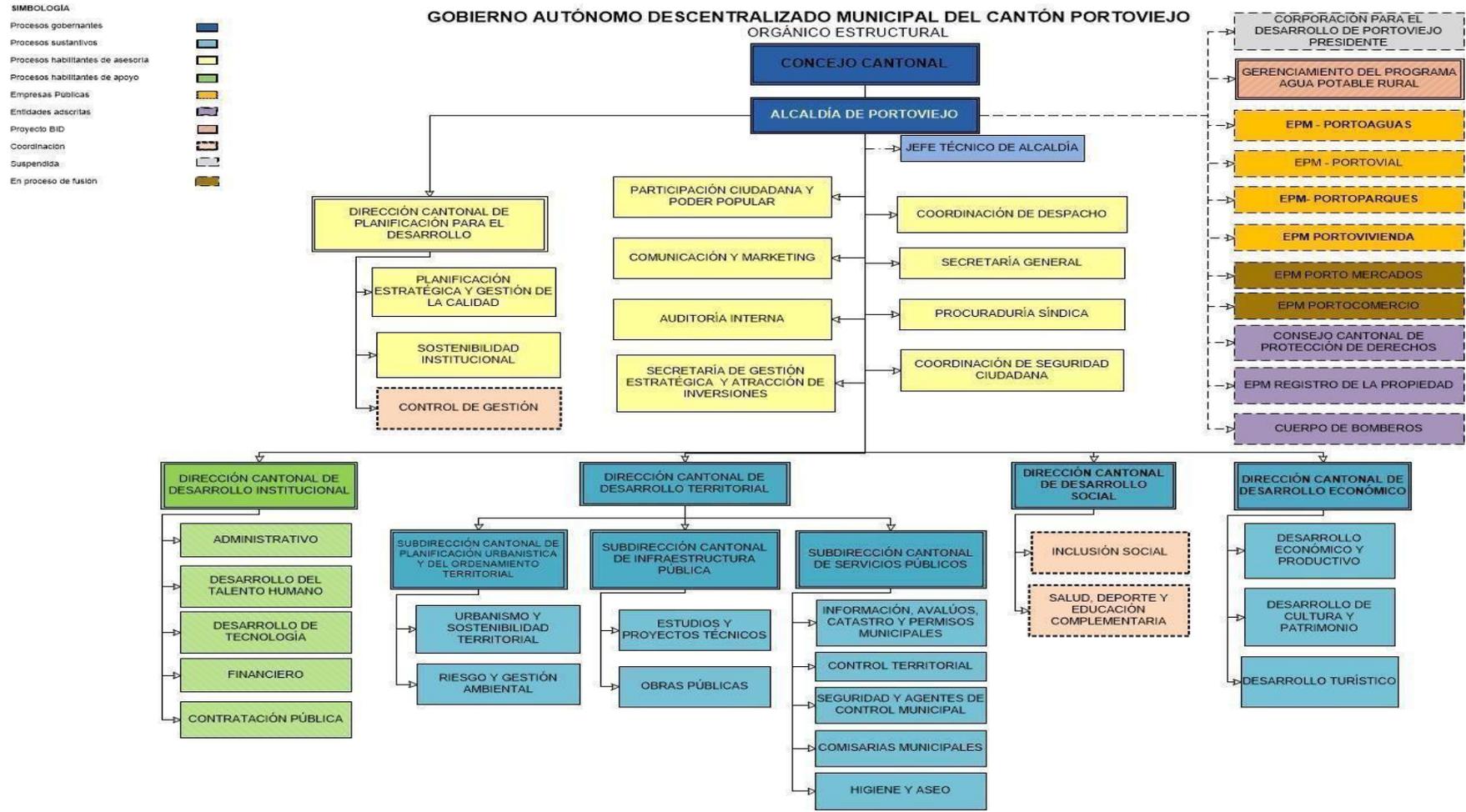


Figura 3. Componente político de Portoviejo

Fuente: Estructura organizacional GAD Portoviejo, (Plan 2035 Portoviejo, 2021)

Por otra parte también cuentan con el aporte del Gobierno Provincial de Manabí y las siete juntas parroquiales rurales del cantón, las cuales se complementan entre sí al momento de la ejecución de servicios públicos, además las competencias provinciales ejecutan la gestión ambiental, gestión vial y sustento al progreso económico, como tal el cantón cuenta con un jefe cantonal y en sus respectivas parroquias con tenientes políticos, estos últimos deben cumplir con la coordinación de seguridad en conjunto con la policía. A su vez se encuentran dependencias desconcentradas encargadas de operar políticas sectoriales, llevando a cabo la gestión de elementos como Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, Salud, Educación, Turismo, Ambiente, entre otros.

4.1.6. COMPONENTE TURÍSTICO

Las áreas rurales de Portoviejo están experimentando un notable crecimiento en su potencial turístico en proceso, las características geográficas únicas, la abundante variedad de vida vegetal y animal, junto con la deliciosa cocina local, se combinan para ofrecer vivencias memorables. La promoción del turismo en las parroquias rurales y la organización de festivales culinarios, entre otras tácticas, han desplegado una amplia gama de oportunidades en el ámbito del desarrollo, brindando a las personas la ocasión de explorar las maravillas únicas de cada lugar, además acoge distintas modalidades de turismo, incluyendo el urbano, rural, de exploración y de aventura. Además, ofrece comodidades turísticas que permiten a los visitantes explorar diversos puntos de interés ubicados en el área, a continuación, en la tabla 7 se muestran los atractivos que existen dentro del cantón (GAD, 2021).

Tabla 7. Atractivos turísticos

Chirijos	10
San Plácido	17
Rio Chico	13
Pueblo Nuevo	9
Crucita	13
Alhajuela	6
Abdón Calderón	7
Portoviejo	142

Fuente: Elaboración propia con base al Catastro turístico, GAD Portoviejo (2021)

De acuerdo con el catastro del departamento de turismo del cantón Portoviejo, la planta turística se encuentra caracterizada por hoteles, establecimientos de alimentos y bebidas, agencias de viajes, centros turísticos comunitarios y parque de atracción estable, como se muestra a continuación en la siguiente tabla. (Ver tabla 8)

Tabla 8. Planta turística

Hoteles	50
Alimentos y bebidas	196
Agencias de viaje	27
Centro de turismo comunitario	1
Parque de atracción estable	4

Fuente: Elaboración propia con base al Visualizador turístico, MINTUR (2021)

En referencia al catastro del departamento de turismo del cantón Portoviejo, como se observa en la tabla 4.6 la planta turística se encuentra caracterizada en primer lugar por hoteles donde su valor está entre \$15 a \$60 dólares, con disponibilidad de 15 habitaciones en adelante, dependiendo el establecimiento, por otra parte, los hostales ofrecen de 10 a 20 habitaciones con valor de \$10 dólares por persona. Es importante mencionar que todos estos establecimientos cuentan con redes sociales, además dentro del catastro se localizan registrados establecimientos de restauración que empiezan desde comida típica manabita, picantería, parrilladas, restaurantes bar hasta comida de origen extranjero. Los establecimientos de alimentación se encuentran ubicados dentro de la ciudad de Portoviejo. La capacidad depende del lugar donde se puede encontrar.

Por otra parte, en cuanto a las agencias de viaje se encuentran registradas 14 entidades que prestan servicios de paquetes turísticos dentro y fuera del país con un monto que varía desde el lugar, y el tiempo de estadía que se desea adquirir, existe un centro de turismo comunitario como también un parque de atracción estable. Sin embargo, se debe hacer énfasis en que algunos de los establecimientos no cuentan con promoción turística, también ciertos lugares no cuentan con una adecuada accesibilidad.

4.2. ANÁLISIS DEL CANTÓN PORTOVIEJO CON BASE EN LOS INDICADORES DE UN DTI.

Los resultados que se presentan a continuación, fueron obtenidos de la implementación de indicadores clave: gobernanza, conectividad, sostenibilidad, accesibilidad e innovación. Estos indicadores, en línea con la metodología desarrollada por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), han sido aplicados con el objetivo de analizar y evaluar exhaustivamente el cantón Portoviejo. La elección de estos indicadores se basa en su relevancia para el desarrollo de un destino turístico inteligente sólido y exitoso. Al seguir estos lineamientos, se busca una evaluación óptima de los aspectos esenciales para el impulso turístico de la ciudad, en línea con los ejes estratégicos previamente seleccionados.

Portoviejo, en su rol de destino turístico, ha decidido enfocarse en la innovación y en la continua mejora de sus servicios con el objetivo claro de destacarse como un punto de referencia en el ámbito turístico no solo a nivel provincial, sino también a nivel nacional. En esta búsqueda de excelencia, el cantón reconoce sus propias potencialidades y oportunidades para transformarse en un destino turístico inteligente. Esta visión estratégica implica la implementación de soluciones tecnológicas y la integración de prácticas vanguardistas que permitan una experiencia turística enriquecedora y eficiente para visitantes y residentes por igual.

En este sentido, se presenta a continuación un análisis detallado de los cinco pilares esenciales de un Destino Turístico Inteligente (DTI), tal como fueron conceptualizados por Ivars et al (2017). Este análisis contribuirá a evaluar cómo Portoviejo puede capitalizar su potencial y avanzar hacia la realización de su visión de convertirse en un DTI de impacto.

4.2.1. GOBERNANZA

En la capital de Manabí confluyen un número importante de entidades reguladoras a nivel provincial y regional, esto ocasiona que Portoviejo se encuentre en la necesidad de brindar servicios de calidad y eficientes para la

ciudadanía en general, es por esto que el cantón plantea un cúmulo de acciones y estrategias a desarrollar en pro de mejorar la calidad de vida de sus habitantes. En el caso puntual de la gobernanza con relación a un DTI, Ivars et al (2017), plantea un grupo de indicadores para determinar el nivel de cumplimiento del destino para convertirse en un DTI.

En el caso puntual de la gobernanza del cantón Portoviejo, de acuerdo a la métrica de indicadores antes propuestos, el destino obtuvo una puntuación de 39,50/100 lo que lo puntúa por debajo incluso de la media. Esto se debe en gran parte a que Portoviejo centra su gestión en la planificación de los diversos sectores orientados principalmente al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el crecimiento económico del cabildo, así mismo, se evidencia un amplio trabajo articulado entre entidades gubernamentales en búsqueda de mejoras continuas para la ciudad, gestión eficiente y fomento al turismo aunque en esta última de una forma un poco más superficial.

No obstante, de acuerdo a los estándares requeridos para convertirse en un DTI, el destino no aplica de manera explícita las gestiones que le permitan apuntar a dicho reconocimiento puesto que en materia propia de turismo Portoviejo mantiene un enfoque conservador centrado en el fortalecimiento de recursos ya posicionados del destino. Dentro de la gestión de la gobernanza no se evidencia un enfoque como destino del cantón, así como tampoco se evidencia un análisis retrospectivo de las iniciativas de fomento al turismo y su impacto en la actividad turística local.

Se debe comprender que el destino si apuesta por mejoras en su planificación para ser una ciudad inteligente mas no un destino inteligente y, la principal diferencia entre ambas concepciones es que si bien las acciones de la administración local contribuyen a mejorar la actividad turística la gestión y planificación de esta es entendida desde un enfoque tradicional y no de DTI, es decir, no se ejecutan acciones puntuales que contribuyan a que el destino cumpla con los requerimientos para ser un DTI, tales como tener una planificación exclusiva de turismo que tenga como finalidad ser un Smart Destination y por ende, la aplicación de estrategias y requerimientos necesarios para ser considerado como tal.

4.2.2. CONECTIVIDAD

El destino Portoviejo proyecta sus esfuerzos por convertirse en una ciudad digital a través de la administración gubernamental quienes promueven el concepto de “Ciudad Inteligente” como un modelo de territorio digital más no turístico. Con relación a los indicadores propuestos por Ivars et al (2017), el destino obtuvo una puntuación de 43,77/100, al igual que la gobernanza por debajo de la media aunque por encima del eje mencionado gracias a que el destino bajo el paradigma de convertirse en Smart City ha implementado varias acciones en el campo tecnológico como, por ejemplo, el Núcleo de Desarrollo Tecnológico de Portoviejo el cual tiene como objetivo facilitar, coordinar, dirigir y promover los procesos de validación participativa y transferencia de tecnologías agropecuarias, forestal, agroindustrial, proporcionando conocimiento e innovaciones tecnológicas desarrolladas por INIAP.

Es importante mencionar que Portoviejo proyecta las acciones implementadas y próximas a implementarse en un marco de mejora continua, periódicamente y conforme a las exigencias actuales de una sociedad digital. La administración local centra sus esfuerzos en impulsar la innovación en el destino a través del Centro de Emprendimiento, Tecnología e Innovación (CETI) propuesto como un espacio de incubación y desarrollo de ideas y emprendimientos que fomenten la creatividad e innovación de la comunidad portovejense.

Así también, la ciudad instauró acciones de mejora tecnológica a través de la Agenda Portoviejo ciudad digital 2015-2019 (2015) misma que planteó diversas estrategias y acciones de mejora tecnológica tales como:

- Host-spots en sitios públicos de interés
- Descentralización y digitalización de procesos gubernamentales
- Bibliotecas digitales
- Uso de plataformas digitales en las áreas de salud, educación y seguridad
- Brindar capacitaciones en el uso eficiente de las TIC para la población local

Aunque la agenda se vislumbra como un proyecto de amplio impacto que minimizaría la exclusión y la brecha digital no se llevaron a cabo la implementación y desarrollo de varias de estas iniciativas dejando a Portoviejo en medio de un camino amplio por recorrer en pro de convertirse en una ciudad digital (GAD de Portoviejo 2019).

4.2.3. SOSTENIBILIDAD

El modelo de gestión de la administración del cabildo portovejense busca consolidarse como la mejor ciudad para vivir del Ecuador, para ello ha desarrollado diferentes estrategias, entre ellas, el apoyo a los grandes y pequeños emprendedores del sector turístico en búsqueda del fortalecimiento económico como pilar de la sostenibilidad del destino, mediante la puesta en marcha de eventos y festivales gastronómicos, donde se apoya a los negocios o emprendimientos dispuestos a aportar al desarrollo de la ciudad de tal manera que estos puedan ofertar sus productos y de esta forma ayudar al crecimiento económico y por ende el bienestar de la localidad (GAD Portoviejo 2021).

En función al cumplimiento de los indicadores, en el ámbito de la sostenibilidad el cantón obtuvo una puntuación de 38,33/100, igual que los ejes anteriores por debajo de la media y es que aunque el destino instauró una serie importante de acciones en pro de la sostenibilidad apuntando a la reconstrucción de Portoviejo como una ciudad sostenible principalmente en el desarrollo de infraestructura, mejoramiento de la movilidad y el uso de recursos tecnológicos (El Diario, 2020).

No obstante, las mayores falencias se evidencian en el seguimiento y control de dichas acciones así como la medición de impactos de las actividades mercantiles, el manejo eficiente de residuos, uso eficiente del agua, eficiencia energética, desarrollo de planes para mitigar el cambio climático, control de empresas con certificaciones ambientales, etc.

Aunque como se mencionó en el apartado anterior el destino no cumple con los indicadores para ser un DTI, es menester mencionar que las acciones realizadas hasta la presente han tenido impactos importantes tanto dentro como fuera del territorio, por ejemplo, el proyecto de recuperación del corredor del río Portoviejo es un referente a nivel regional y nacional pues este fue reconocido con el primer

lugar en la categoría Hábitat y Territorio, entre las 150 iniciativas presentadas al concurso nacional organizado por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI).

Otra iniciativa desarrollada en la ciudad de Portoviejo es aquella que llevó a cabo Arca Continental Ecuador empresa líder en la industria de alimentos y bebidas, en el marco de su compromiso de desarrollar iniciativas que reducen la huella ambiental, promuevan el bienestar social y un modelo de economía circular, extendiendo el alcance de su programa de reciclaje inclusivo DAR (Desarrollo, Ambiente y Reciclaje) a la ciudad de Portoviejo a través de una Reciclatón. Estas iniciativas, se suman a las que también propuestas en el plan a largo plazo de GAD Portoviejo que sustenta las acciones planteadas en el marco de la sostenibilidad con todos los ejes que implica su conceptualización.

4.2.4. ACCESIBILIDAD

Para el presente eje, el destino obtuvo una puntuación de 26,67/10 convirtiendo dicho eje en el más bajo dentro del conjunto de indicadores y es que aunque la infraestructura actual de la regeneración urbana de la ciudad evidencia varias facilidades en cuanto a equipamiento para personas con capacidades especiales, tales como rampas de acceso, ya que es primordial para el tema urbanístico y por ende al desarrollo turístico de la ciudad, más allá de ello las falencias son amplias en cuestión de accesibilidad en áreas rurales, puntualmente en el caso de movilidad y, en el área urbana, existen pocas facilidades para personas con capacidades visual y auditiva limitadas.

Dentro de las acciones de mejora implementadas en el cantón, existe una campaña creada a partir de Portoparques en donde se pretende que todas las infraestructuras permitan la interacción para personas con capacidades especiales. Aún existe mucha infraestructura que todavía no cuenta con facilidades de accesibilidad; sin embargo, la administración local busca dar prioridad y asistencia a personas con capacidades especiales en cada uno de los eventos programados por las entidades gubernamentales.

En conjunto, la accesibilidad dentro de Portoviejo se comprende que se enfrenta a una deficiente situación debido a que pese a los esfuerzos que se han dado

tanto por la administración como los mismos dueños de negocios existentes aún persisten problemas de accesibilidad, principalmente en el transporte público en el área urbana y en todas las aristas en el área rural puesto que desde el acceso hasta las facilidades visualidades o auditivas son casi inexistentes. Ejemplo de lo mencionado es que la mayoría de los atractivos que no se encuentran en el área urbana tiene dificultades de acceso, no cuentan con baños que están en función y acorde a la accesibilidad para satisfacer las necesidades de las personas con capacidad especiales.

En el cantón Portoviejo se evidencian iniciativas en búsqueda de mejorar la accesibilidad del destino, por ejemplo el proyecto “Galardonar” desarrollado con el apoyo del Instituto Superior Tecnológico San Antonio (ITSA) de Quito, con el objetivo de otorgar a los diferentes establecimientos un reconocimiento donde certifique que el lugar cumple con normas y requisitos como infraestructura accesible, permisos del ministerio de salud entre otros, para garantizar que el turista reciba la más alta calidad durante su estadía en el destino escogido (GAD Portoviejo, 2021); no obstante, es una iniciativa que no posee mayor alcance puesto que se requiere mayor énfasis en la participación de empresas y control de los organismos responsables de la aplicación de los mencionados requerimientos.

Otro elemento importante a analizar es la disposición de información accesible, pues la mayor parte de establecimientos que conforman la planta turística de Portoviejo e incluso varias entidades públicas que tienen la responsabilidad de promocionar las actividades turísticas del destino no son partícipes de páginas web que cumplan con los requerimientos o estándares de la W3C y ni siquiera poseen equipamiento tecnológico que permita brindar información del destino a usuarios o turistas que presentan problemas especialmente de visión y lingüísticas sin dejar de lado a aquellas personas con otras capacidades especiales que se les es imposible obtener información fácilmente.

En el caso específico del turismo en Portoviejo aún existen inexactitudes en itinerarios pocos accesibles sobre todo en temas de movilidad, acceso a los atractivos fácilmente sobre las instalaciones de la planta turística, atractivos e infraestructura tanto en el área urbana como rural. Así mismo, se evidencia un

amplio déficit en la preparación del personal de servicio puesto que no se encuentra debidamente capacitado para atender y cubrir la demanda existente de turistas con capacidades diferentes, lo cual repercute directamente en la baja satisfacción del turista.

Si bien Portoviejo ha mejorado la calidad de servicio en general, aún persisten falencias en la incorporación de espacios accesibles en las empresas turísticas, emprendimiento y transportes públicos generando inconformidad en el segmento de mercado con capacidades diferentes. Por ello es importante el análisis de la actual gestión que se desarrolla en la capital manabita de tal manera que se convierta no solo en un destino referente para los turistas sino también para administraciones de otros municipios que apuntan a convertirse en un DTI.

4.2.5. INNOVACIÓN

Por último, el eje de la innovación tuvo una puntuación de 48,33/100 siendo la más alta de los cinco ejes de un DTI, esto gracias a que la administración local entiende la innovación como la búsqueda de la más alta competitividad y por ende espera que retribuyan al desenvolvimiento de nuevas y mejores estrategias que complementen los esfuerzos ya aplicados en el territorio.

Lo mencionado se evidencia principalmente en el plan macro de desarrollo denominado Plan 2035 (que se encuentra en aplicación desde el año 2021), en este documento se contempla el impulso y fortalecimiento de la innovación como uno de sus cuatro componentes de desarrollo territorial donde asume iniciativas desde frentes como la educación, el turismo, transporte, productividad, comercio, salud, energía y sostenibilidad con acciones como la implementación de un laboratorio de innovación tecnológica, creación de eventos que fomenten el desarrollo y puesta en marcha de ideas de emprendimiento de la colectividad portovejense, entre otros.

Portoviejo ha recibido varios reconocimientos importantes debido a la reciente gestión oportuna de la administración en curso, para ejemplo de ello en octubre del 2019, Portoviejo fue declarada como ciudad creativa por parte de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en relación al eje gastronómico, como reconocimiento a la variedad

culinaria tradicional referenciada por la declaratoria de la cocina tradicional Manabita como patrimonio cultural inmaterial del Ecuador (Félix *et al*, 2021).

El GAD Portoviejo impulsa el uso y la aplicación de las redes sociales para todo el segmento de emprendedores ya que consideran que son un medio tecnológico que sirve para el traspaso de información, buscando innovar con el uso de infraestructura led, drones y demostrar al turista lo que se está desarrollando. Actualmente, el fomento a la innovación repercute en la facilidad para desarrollar una gestión que impulsa la actividad turística, mismas que permiten que el sector público se informe tanto de las tendencias, necesidades y especialmente de las expectativas de los turistas de tal manera que se pueda implementar adecuadamente la inteligencia de mercado, dando paso a la facilidad de gestión, integración, el control y la conveniente toma de decisiones.

En conjunto, el destino obtuvo una puntuación de 43,77/100 que, aunque está por debajo de la media, muestra que el destino se encuentra encaminado hacia el cumplimiento de los requerimientos para ser un DTI. Los antecedentes de la ciudad permiten que Portoviejo se siga proyectando a convertirse en una de las ciudades más innovadoras de la región pese a las restricciones que aún vislumbra. Es imperativo comprender que para que un destino se convierta en DTI es necesario que exista un proceso colaborativo entre los diversos actores que intervienen en la actividad turística tales como: autoridades gubernamentales, organizaciones turísticas, sector privado, academia y los expertos en el campo para garantizar la calidad y la relevancia de los lineamientos establecidos para ser un DTI.

4.3. ANÁLISIS DE LOS ACTORES TURÍSTICOS DE PORTOVIEJO

El presente apartado tiene como propósito conocer el nivel de participación de los actores del sector turístico en los ámbitos público, privado y de la academia, mediante la utilización de entrevistas, encuestas y revisión bibliográfica que permitieron vislumbrar el aporte de cada ámbito a la actividad turística para mediante esto determinar los factores de interés intrínsecos y extrínsecos del cantón a través de una matriz FODA.

4.3.1. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL GAD PORTOVIEJO

A través de la aplicación de las herramientas antes mencionadas se pudo identificar el modelo de gestión turística que usa el destino Portoviejo, mismo que permitió conocer cuáles son los procesos que direccionan la actividad y que tipo de estrategias emplean para aportar al progreso del turismo inteligente.

Portoviejo, como capital provincial, es un centro de convergencia de diversos entes reguladores a nivel local y provincial; en el caso puntual del turismo, dentro del destino se encuentran las oficinas zonal 8 del MINTUR a cargo de la directora Fanny Condo, también está la Dirección de Turismo del GAD Provincial bajo la representación Ing .Vanessa Rodríguez, así como la Dirección de Turismo del GAD Portoviejo a cargo de la Ing. Diana Bravo, el Ing. Roberto Cañarte, y el abg. Jorge Cobeña Cada uno de ellos fue abordado por parte del equipo investigador para conocer el estado de Portoviejo en relación a los cinco ejes principales en la conversión de un DTI, mediante el análisis de las entrevistas mencionadas se llegó a las aseveraciones que se muestran en el siguiente apartado.

Una de las principales dificultades encontradas es la falta de planificación centrada en turismo, si bien en los planes de ordenamiento y estratégicos de la ciudad se involucra al turismo como una actividad económica de importancia abordan al turismo de manera superficial y se centra en el mejoramiento de la prestación de servicios e infraestructura existente para la captación de visitantes, más no en la diversificación de la oferta, estudios del mercado y aprovechamiento de los recursos existentes y poco desarrollados.

Así mismo, se determinó que aunque existe trabajo colaborativo entre entidades gubernamentales, existen falencias en el control de los servicios turísticos que presta el cantón, sobre todo aquellos que están fuera de donde se sitúan los atractivos con mayor visitación, es decir, Crucita, Cerro de Hojas Jaboncillo y el casco urbano de Portoviejo. Así también, se manifiesta que la apuesta del cabildo se direcciona al mejoramiento de la infraestructura urbana social (parques y plazas) para que sean atractivas ante el visitante local y extranjero; sin embargo, se deja de lado el aprovechamiento y fortalecimiento de otras modalidades turísticas en el cantón como el turismo cultural y turismo rural.

La gobernanza turística del destino en la actualidad centra sus esfuerzos en lo estipulado dentro del Plan 2035 (GAD Portoviejo, 2021), mismo que presenta una planificación a futuro del cantón en general, donde aunque si se incluye la actividad turística como factor de desarrollo, su abordaje es bastante tradicional y se centra en potenciar los recursos ya posicionado, es decir, Crucita como prioridad, la gastronomía con su denominación de ciudad creativa y Cerros Hojas y Jaboncillo en conjunto con actividades rurales y culturales.

Así también, en el ya mencionado plan se establecen estrategias a desarrollar en el ámbito turístico tales como:

- Promoción de Portoviejo como “Pueblo Mágico”.
- Implementación de circuitos turísticos.
- Convenios con universidades /desarrollo turístico.
- Convenios de cooperación público o privado.
- Plan integral de capacitaciones turísticas.
- Certificación con el Sello de Calidad Turística.
- Certificación de la playa Crucita.
- Eventos de posicionamiento turístico

El análisis de las entrevistas realizadas a los representantes de los organismos rectores de la actividad turística permitió determinar que, si bien Portoviejo apunta a mejorar sus servicios turísticos, no se encuentra en un proceso oficial para convertirse en un DTI. Aunque los esfuerzos realizados por el destino le han permitido vislumbrar un amplio desarrollo del turismo aún se presenta diversas falencias que deben ser mejoradas en función no solo de postular para ser un DTI sino para desarrollar la actividad turística de forma eficiente.

Aunque la propuesta del destino es fuerte y posee acciones que de ser ejecutadas de manera correcta representan un amplio mejoramiento en el turismo dentro de Portoviejo, como la mayoría de los planes propuestos hasta la fecha, carece de un estudio preliminar amplio que identifique las principales falencias que presenta el destino en cuanto a servicios y productos turísticos y tampoco se conocen cuáles son las necesidades reales del mercado real y potencial de Portoviejo, por ende, la propuesta que plantea la gobernanza del

destino apunta a diferentes ejes y áreas sin un plan de ejecución claro y sobre todo realizable y sostenible a largo plazo.

4.3.2. ANÁLISIS DEL SECTOR PRIVADO.

Para el análisis respectivo de las facilidades que presenta los emprendimientos del sector privado en Portoviejo, fue fundamental la aplicación de 115 encuestas durante los meses Julio y Septiembre del 2022, con el propósito de poder conocer si existen facilidades en variables como infraestructura adecuada, facilidades tecnológicas, promoción y comercialización, sostenibilidad ambiental, gestión que ejerce el GAD de Portoviejo, compromiso, capacitaciones, actividades programadas, recomendaciones, y proyectos que debería realizar el GAD Portoviejo como se muestra en el siguiente apartado.

Tabla 9. Infraestructura adecuada para personas con capacidades especiales

	Frecuencia	Porcentaje
Sistema Braille	5	4,3
Rampas	16	13,9
Pasamanos	20	17,4
Otros	15	13,0
No dispone	59	51,3
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 9 el análisis de los datos muestra que más de la mitad de los establecimientos encuestados no presenta facilidades idóneas para personas con capacidades especiales; mientras que el 31,3% ofrece facilidades para personas con dificultades de movilidad como son las rampas y pasamanos, tan solo un 4,3% cuenta con sistema braille dentro de sus establecimientos, tales resultados demuestran una clara deficiencia para brindar un servicio óptimo e inclusivo pero sobre todo un sesgo entre las personas que poseen alguna discapacidad visual puesto que es la necesidad menos atendida.

Tabla 10. Facilidades tecnológicas que optimicen la gestión y atención con el cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Sistema de reservas	36	31,3
Información básica de la empresa en código Qr	3	2,6
Zonas wifi	10	8,7
Tipo de pagos (transferencia, tarjeta de débito-crédito)	55	47,8
No Dispone	11	9,6
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 10, la muestra evidenció que poco menos de la media de los establecimientos 47,8% presentan facilidades tecnológicas en los tipos de pagos (transferencia, tarjeta de débito-crédito); mientras que tan solo el 31,3% de la muestra hace uso de un sistema de reserva como parte de sus servicios y menos del 10% ofrece acceso a internet o disponibilidad de códigos QR con información relevante del establecimiento; mientras que un 9,6% de los encuestados resaltó que no disponen de ninguna facilidad, demostrando así la incipiente brecha y retroceso tecnológico que existe en los establecimientos de servicios turísticos del destino.

Tabla 11. Promoción y comercialización en la calidad de comunicación con sus clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Los clientes pueden realizar sus pedidos a través de páginas	15	13,0
Promoción y Comercialización por redes sociales	67	58,3
Programa de Fidelización al cliente	15	13,0
Otros	3	2,6
No Dispone	15	13,0
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

En relación con la tabla 11, al uso de canales de promoción y comercialización, el 71,3% de los establecimientos señalan que hacen uso de algún canal de e-commerce en sus establecimientos, un 13% hace uso de programas de fidelización al cliente y un 13% no hace uso de ningún medio. Lo mencionado se contrapone a lo presentado en la tabla 10, puesto que, aunque se hace uso de las facilidades tecnológicas para el comercio en línea, estas mismas facilidades no son aplicadas para mejorar la calidad del servicio al cliente.

Tabla 12. Contribución a la sostenibilidad ambiental

	Frecuencia	Porcentaje
Gestión eficiente de residuos (reciclaje)	29	25,2
Uso de elementos biodegradables (utensilios de papel o cartón)	18	15,7
Optimización energética (uso de luces led)	40	34,8
Optimización de recursos hídricos (ahorro de agua)	18	15,7
Otros	10	8,7
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

Como se presenta en la tabla 12, el aporte de los establecimientos a la sostenibilidad, con una sumatoria el 91,4% señala que hacen uso de alguna

medida de aporte a la sostenibilidad ambiental ya sea reciclar, optimización de energías y agua o uso de utensilios biodegradables; así mismo, un 8,7% menciona que aplican otro tipo de estrategia en pro de la sostenibilidad ambiental evidenciando un interés claro por parte de los prestadores de servicios turísticos portovejenses.

Tabla 13. Calificación a la gestión que ejerce el GAD de Portoviejo en los principales atractivos turísticos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	24	20,9
Buena	75	65,2
Regular	13	11,3
Mala	3	2,6
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

A continuación en la tabla 13, se muestra que el 86,1% de la muestra califica la gestión del GAD en los atractivos turísticos como buena o muy buena, frente a tan solo un 13,9% que lo considera regular o malo haciendo evidente una satisfacción mayoritaria de los servidores turísticos con la administración local.

Tabla 14. Grado de compromiso que existe por parte del Gad cantonal hacia el sector turístico privado

	Frecuencia	Porcentaje
Muy comprometidos	21	18,3
Comprometidos	58	50,4
Neutral	23	20,0
Poco comprometidos	10	8,7
Nada comprometidos	3	2,6
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

En concordancia con la tabla 14, el 68,7% considera que la administración local está comprometida con realizar acciones en pro del sector turístico privado, frente a un 20% que no se encuentra ni a favor ni en contra y un 11,3% que consideran poco y nada interés por parte del GAD local, constatando una notable satisfacción por parte de los servidores turísticos portovejenses.

Tabla 15. Capacitaciones ofertadas por el GAD de Portoviejo y que hayan beneficiado al sector turístico

	Frecuencia	Porcentaje
Atención al cliente	21	18,3
Implementación de nuevas tecnologías	4	3,5
Cursos de Idiomas	2	1,7
Gestión de calidad turística	15	13,0
Certificación sostenible de establecimiento turístico	6	5,2
Ninguno	36	31,3

Desconozco	29	25,2
Otros	2	1,7
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

En constancia con la tabla 15, se evidencia que el 56,5% de los servidores turísticos de Portoviejo consideran que ningún programa de capacitación ofertado por la administración local han sido relevantes para el sector o desconocen de si tiene algún impacto positivo o negativo, evidenciando clara inconformidad por parte de estos hacia las acciones de mejora tomadas por el GAD y una desconexión entre las necesidades que el sector considera tener y las que identifica el GAD.

Tabla 16. Actividades programadas realizadas por el GAD Portoviejo que fomenten la creación de nuevos emprendimientos turísticos en el cantón

	Frecuencia	Porcentaje
Muy productivo	23	20,0
Productivo	72	62,6
Regular	13	11,3
Poco productivo	5	4,3
nada productivo	2	1,7
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

Por lo consiguiente en la tabla 16, existe una amplia conformidad y percepción respecto a la pertinencia y productividad de las actividades que realiza el gobierno local en fomento del sector emprendedor del cantón 82,6%. En contraparte, un 11,3% no está ni a favor ni en contra, mientras que el 6% considera que estas acciones carecen de productividad, lo que demuestra la inconformidad de parte de la comunidad con respecto a la gestión del gobierno local.

Tabla 17. Acciones de mejora para la Dirección de Turismo de Portoviejo en pro de un ambiente más participativo entre los sectores público y privado

	Frecuencia	Porcentaje
Mesas técnicas	4	3,5
Capacitar al sector privado	34	29,6
Mas compromiso de parte del sector público	23	20,0
Ferias y eventos masivos	12	10,4
Mantener diálogo con el sector público y privado	42	36,5
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la tabla 17, la muestra indica que la principal acción a realizar debe ser mantener el diálogo abierto y bilateral entre el sector público y privado 36,5%, seguido por brindar más capacitaciones al sector privado 29,6% y un mayor compromiso por parte del sector público 20%, aumentar el número de ferias y eventos programados con un 10,4% y el aumento de mesas técnicas de trabajo con un 3,5%. Lo hace evidente una discrepancia entre sectores puesto que, por un lado la gestión del GAD es mayoritariamente bien recibida, pero, en contraparte, el sector privado indica acciones poco asertivas ante las necesidades del sector emprendedor.

Tabla 18. Acciones a implementar por el GAD de Portoviejo que fomentará la actividad turística en el cantón

	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar señalética turística	8	7,0
Incrementar parques con áreas verdes	3	2,6
Mejoramiento de actividades recreativa	4	3,5
Mejorar la gestión ambiental	18	15,7
Seguridad ciudadana	56	48,7
Reactivación de zonas rurales	14	12,2
Eventos gastronómicos	12	10,4
Total	115	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18, en conformidad con la realidad que vive el país, el sector emprendedor menciona que el principal ámbito en el que se debe trabajar es la seguridad ciudadana 48,7% puesto que la tasa de inseguridad es sumamente alta durante los últimos años, también mencionan que se debe mejorar la gestión ambiental 15,7%, reactivación en zonas rurales 12,2%, ámbito que sin duda es vital para la diversificación de la oferta, eventos gastronómicos 10,4%, eje de alto interés por parte del GAD luego de declaración de ciudad creativa. En menor medida señalan que se debe mejorar la señalética turística 7%, aumentar actividades recreativas 3,5% e incrementar áreas verdes 2,6%.

El análisis muestra una amplia aceptación por parte del sector emprendedor con relación a la gestión que realiza el GAD Portoviejo en la actividad turística; sin embargo, se denota también una deficiente comunicación y articulación entre los sectores público – privado puesto que, pese a que el gobierno local trabaja de manera activa en acciones en pro de mejora del sector, los emprendedores indican que estas no están orientadas a solventar las problemáticas reales del

sector emprendedor.

Así mismo, se evidencio que los ejes con mayores falencias son la conectividad y la sostenibilidad que, dicho sea de paso, es entendida únicamente desde el ámbito ambiental, olvidando los ámbitos social y económico; estos ejes necesitan ser abordados de manera directa desde diferentes frentes para brindar servicios de calidad y convertirse en un DTI.

4.3.3. ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN DE LA ACADEMIA EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE PORTOVIEJO

Es indispensable conocer la interacción que tiene la academia en la gestión turística que realiza el GAD de Portoviejo, considerando que estas son fuentes primarias para analizar la situación actual y proporcionar nuevas propuestas de mejora. Serrano y Poveda (2020), establecen que las investigaciones de entidades educativas superiores permiten a los modelos de gestión turística plasmar lineamientos estratégicos, donde delimiten indicadores de regeneración urbana y rural que aporten con premisas centrales para los diferentes actores del sector del turismo.

Para conocer el nivel de participación de las IES, los investigadores realizaron entrevistas a los docentes con experticia en el área turística como el Mg. Rafael Vera de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL) de igual forma al Mg. Leonardo Cuétera docente de la Universidad Técnica de Manabí (UTM) y por último al Mg. Jorge Parreño catedrático de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador extensión Chone (PUCE), que a su vez se encontrarán inmersos en investigaciones o proyectos dentro del área de estudio, permitiendo determinar los siguientes resultados como se muestra en la tabla 19.

Tabla 19. Análisis de las entrevistas a docentes de turismo sobre el aporte de las IES a la gestión turística de Portoviejo

Ámbitos	IES	ESPAM MFL	UTM	PUCE
Rol de la IES en proyectos turísticos	- Participación activa con proyectos de vinculación, tesis de grado,	- Acompañamiento en proyectos turísticos	- Convenio marco con el GAD Portoviejo para	

	acompañamiento y asesoramiento al GAD.		desarrollo de proyectos turísticos.
Participación en la planificación de un modelo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos de titulación para convertir a Portoviejo en un DTI - El gobierno local no vincula a la academia en la creación de un modelo de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitadores del proceso de planificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa pueblos mágicos
Principales problemáticas del cantón para ser un DTI	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiente articulación entre el sector público y la academia para llevar a cabo proyectos propuestos. - Mínima generación de datos en tiempo real, big data y datos abiertos - No se comprende la sostenibilidad como un ente generador de beneficios sociales, económicos y ambientales sino solo desde la perspectiva ambiental - Mejoras centradas únicamente en facilidades para personas con dificultades de movilidad - Se debe abordar el turismo desde una perspectiva de innovación donde se diseñen experiencias diferenciadas - Deficiente articulación entre los órganos institucionales internos 	<ul style="list-style-type: none"> - Conectividad y tecnología - Accesibilidad - Programas de capacitación - Preparación de actores y prestadores de servicios - Sostenibilidad de la actividad turística - Mejorar la calidad de vida del residente 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de las plataformas digitales y adaptación a los estándares de accesibilidad
Aspectos de la conectividad a implementarse	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar infraestructura tecnológica que contribuya a la generación de información en tiempo real y la inteligencia de mercados 	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura tecnológica - Accesibilidad - Plataformas inteligentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Digitalización de la información turística - Disponibilidad de la información turística en los distintos atractivos y recursos
Aspectos de la sostenibilidad a implementarse	<ul style="list-style-type: none"> - Generar una cultura de sostenibilidad desde sus diferentes frentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo, crecimiento económico y sostenibilidad - Capacidad de carga de las zonas turísticas - Estrategias para la conservación y preservación de recursos naturales - Respeto a la integridad cultural 	<ul style="list-style-type: none"> - Organismos de control para los planes estratégicos desarrollados
Aspectos de la accesibilidad a implementarse	<ul style="list-style-type: none"> - Remodelación de los espacios públicos de recreación y movilización para suplir las necesidades de las personas con 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuar las infraestructuras, equipamientos y servicios - Minimizar las barreras arquitectónicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Continuar con los planes de regeneración urbana en pro de mejorar la accesibilidad del destino

	diferentes tipos de discapacidad	de	<ul style="list-style-type: none"> - Perfeccionar la accesibilidad a la información - Mejorar la colaboración público-privada - Facilitar información veraz, actualizada y fiable - Perfeccionar la atención personalizada - Facilitar los procesos de formación y sensibilización - Aproximar soluciones tecnológicas a los residentes y visitantes 	
			<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de sistema de gestión de la innovación en empresas de servicio turístico 	
	Aspectos de la innovación a implementarse	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un sistema de fomento a la innovación turística que genere una experiencia diferenciada en el destino 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de programas de innovación en el sector empresarial - Fomento de procesos de innovación colaborativa, emprendimiento, - Programas de divulgación y concientización de innovación para comunidad local 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la planificación turística en búsqueda de desarrollar una oferta turística diferenciada e innovadora
	Aspectos de la gobernanza a implementarse	<ul style="list-style-type: none"> - Generación de ordenanzas en pro del desarrollo turístico y los ejes del DTI - Comités de control triangular público-privado-comunidad - Creación de una OGD 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión eficiente en todas las áreas del destino seleccionado (urbanismo, infraestructuras, transporte, servicios, educación, sanidad, seguridad pública, energía, entre otros), - Satisfacción de las necesidades de la localidad, residentes y visitantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar y fortalecer la seguridad ciudadana - Fomentar la creación y aplicación de normativas reguladoras del ámbito turístico

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 19, los actores involucrados coinciden en que las IES se encuentran ampliamente vinculadas en los procesos de planificación del gobierno local, ya sea en acompañamiento, generación de información, facilitadores, etc. Así mismo, mencionan trabajar de manera conjunta con el GAD en desarrollar un modelo de gestión eficiente en el territorio, vislumbrando un claro interés de parte del gobierno local en desarrollar un modelo adaptado a las necesidades de la demanda, así como el trabajar de forma articulada con la academia.

Por otra parte, desde la perspectiva de la academia se coincide en que, pese a que la administración local ha conseguido amplios avances en torno a las mejoras de Portoviejo como destino turístico, aún existe un extenso camino por recorrer puesto que dichos avances, en su gran mayoría, se presentan dentro del casco urbano dejando de lado las zonas rurales del cantón así como los recursos que se encuentran más dispersos.

También se evidencia que, en congruencia con lo evidenciado en análisis previos, los ejes con mayores falencias son la sostenibilidad y la accesibilidad. En cuestión de la sostenibilidad, aunque hay varias acciones que han mejorado este indicador, la mayoría de estrategias están direccionadas a suplir el ámbito ambiental, dejando de lado los pilares económico y social.

La accesibilidad, por su parte, es el eje con menor desarrollo, lo que no debe entenderse como descuido o abandono, puesto que en el caso puntual de Portoviejo la accesibilidad es abordada desde el frente de la movilidad con el adecuamiento de las zonas públicas de mayor visitación o la regeneración urbana donde se incluye facilidades de movilidad; no obstante, las facilidades para personas con discapacidad visual o auditiva es mínima, sin minimizar que el acceso a la información, turística o no, para este segmento es mínima lo que genera una brecha entre la calidad del servicio que se le brinda a este segmento frente a la demanda general o personas con discapacidad motriz.

4.3.4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO FODA

Posterior al análisis de los diferentes sectores involucrados en la actividad turística se procedió a desarrollar las matrices EFI y EFE con base en la información recabada, para luego integrarse dentro de una matriz FODA para comprender las fortalezas y debilidades del área de estudio.

Mediante el análisis de la matriz EFI se pudo evidenciar que la fortaleza de mayor importancia es la infraestructura física adecuada, puesto que es el primer contacto del turista con el destino además que deben hacer uso de los servicios de alojamiento y restauración para satisfacer sus necesidades básicas, y cuando hay una débil infraestructura la demanda tiende a bajar su percepción sobre el manejo y planificación del destino.

En contraparte, la debilidad de mayor relevancia es la falta de una mesa de trabajo entre los actores públicos y privados, puesto que para la gestión de un destino inteligente se necesita de un trabajo conjunto entre todos los actores del sector turístico tanto públicos como privados, para establecer objetivos en común para la planificación de tareas que contribuyan al desarrollo de Portoviejo como un DTI, por lo cual el resultado ponderado corresponde a 2.96 ya que se identificó que la fortaleza son más solidificadas que las debilidades, teniendo en cuenta que si el valor supera los 2.50 el lugar tiene mayores fortalezas, pero si el resultado fuera menor que 2.50 evidenciaría que las debilidades son de mayor índole (ver tabla 20).

Con relación a la matriz EFE, se determinó que la oportunidad con más puntuación es el interés público para la promoción de Portoviejo como un destino turístico, debido a que el trabajo constante de las autoridades locales por fortalecer el posicionamiento de este destino se ha enfocado en promocionar mediante diferentes tipos de plataformas tecnológicas que actualmente tiene un mayor alcance hacia el usuario sin importar el rango de edad.

En complemento, se desarrollan cursos de capacitación direccionados al servicio hotelero y de restauración para otorgar certificados que avalen la calidad del establecimiento, con énfasis al turismo de sol y playa nicho muy importante del presente cantón, por otro lado, la amenaza más relevante son los desacuerdos entre entes públicos puesto que retrasan el desarrollo de la actividad turística debido a que no se hay sinergia para concretar objetivos en común en beneficio del sector aprovechando que la ciudad de Portoviejo posee tres organismos de turismo públicos como el GAD cantonal, GAD provincial y Ministerio de Turismo, de acuerdo al resultado ponderado igual a 2.93, se evidencio que las oportunidades del lugar tienen más fuerza que las dichas amenazas del mismo lugar (ver tabla 20).

Tabla 20. Resultados de las matrices interna y externa

Factores internos claves (Fortalezas y Debilidades)
Resultado ponderado = 2,96
Factores externos ponderado claves (Oportunidades y Amenazas)

Resultado ponderado = 2,93

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 20 se concluye que el cuadrante donde se posiciona es la relación interna – externa es el V (ver tabla 21); lo cual evidencia que las estrategias deben direccionarse en protección y mantenimiento o defensa del mercado, los productos y servicios.

Tabla 21. Matriz ponderada EFI y EFE

		Totales ponderados matriz EFI		
		Fuerte 3,0 a 4,0	Promedio 2,0 a 2,99	Débil 1,0 a 1,99
Totales ponderados matriz EFI	Alto 3,0 a 4,0	I	II	III
	Medio 2,0 a 2,99	IV	V	VI
	Bajo 1,0 a 1,99	VII	VIII	IX

Fuente: Elaboración propia

La aplicación de la matriz FODA permitió evidenciar la situación por la cual atraviesa el cantón Portoviejo (ver anexo 6) y determinar cuál de ellas tiene mayor impacto dentro de la realidad del área de estudio (ver anexo 7), identificando que la mayor fortaleza del cantón es la infraestructura remodelada y readecuada, como oportunidad preponderante se encontró el interés público en el posicionamiento de Portoviejo como un destino turístico, la más fuerte debilidad la inexistencia de una mesa de trabajo entre actores involucrados en el sector turístico y, los desastres naturales y la vulnerabilidad del destino ante estos como la principal amenaza (ver tabla 22).

Tabla 22. Resultados de la matriz FODA

Fortaleza	N°1.- Infraestructura física adecuada.
Oportunidades	N°2.- Interés público para la promoción de Portoviejo como un destino turístico.
Debilidades	N°3.- Inexistencia de una mesa de trabajo entre los actores involucrados.
Amenazas	N°2.- Desastres naturales, tsunamis, deslaves, terremotos e inundaciones.

Fuente: Elaboración propia

Después de haber sido analizada la información se concluyó que para el planteamiento del problema estratégico y para su debida solución se apuntará al cuadrante (I Maxi-Maxi), en la cual se estructuran estrategias de índole ofensivas.

Tabla 23. Principales problemáticas según cuadrantes

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	98 I Estrategia ofensiva Maxi – Maxi ¿Cómo me permiten las fortalezas aprovechar las oportunidades?	61 II Estrategia defensiva Maxi – Mini ¿Cómo maximizar las fortalezas minimizando las amenazas?
Debilidades	90 III Estrategia reorientación Mini – Maxi ¿Cómo minimizar debilidades aprovechando oportunidades?	63 IV Estrategia de supervivencia Mini – Mini ¿Cómo evito que la debilidad favorezca la amenaza?

Fuente: Medrano (2018)

4.3.5. PROBLEMA ESTRATÉGICO

Por medio de la matriz DAFO ponderado se estableció como problema estratégico que: La inexistencia de una mesa de trabajo entre los actores involucrados representa una carencia significativa que obstaculiza la capacidad de aprovechar la infraestructura física adecuada, además, esta falta de coordinación y colaboración podría agravarse debido a la amenaza de desastres naturales, como tsunamis, deslaves, terremotos e inundaciones. Por lo tanto no se podrá aprovechar el interés público para poder promover a Portoviejo como un destino turístico.

4.3.6. SOLUCIÓN ESTRATÉGICA

Mediante los problemas encontrados; se presenta como solución estratégica: si se emplea de forma eficiente el interés del sector público para la promoción de Portoviejo como un destino turístico, esto, a su vez potenciará la infraestructura física adecuada para brindar un servicio y experiencia de calidad a la demanda, así mismo este aprovechamiento por parte de los entes reguladores contribuirá a la creación de un comité que derive en una mesa de trabajo conjunta con los actores involucrados del sector privado.

4.4. ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN

Como última fase, se propone un modelo de gestión turística para el destino Portoviejo con base en los análisis preliminares sobre la realidad del territorio y

la predisposición de este para ejecutar acciones en pro de ser una Smart City y ofertar servicios turísticos de calidad.

4.4.1. ESQUEMATIZACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN

Un destino inteligente no es simplemente un proyecto tecnológico, sino un catalizador para fomentar una mayor participación de la comunidad local en el proceso de desarrollo turístico, así como para impulsar procesos colaborativos facilitados por las TIC. Además, es importante tener en cuenta que el destino inteligente no es un fin en sí mismo, sino un marco de trabajo para adaptar la gestión turística a la economía digital y aprovechar la relevancia de las TIC en este sector, así como fortalecer la innovación y el conocimiento en la gestión turística.

Aunque la conceptualización del modelo de gestión turística varía dependiendo del enfoque de quien lo estudie y las condiciones donde se prevea aplicar, existe un entendimiento mutuo en que dichos modelos se caracterizan por ser “imágenes o representaciones construidas acerca de lo que podría ser la multiplicidad de fenómenos o cosas observables reducidas a una raíz común que permite captarlas como similares en su estructura o al menos en su funcionamiento” (Naranjo et al., 2019, p.18).

Mediante la creación de un modelo de gestión turística se pretende simplificar la complejidad de las variables que intervienen en un destino turístico que permita organizar de forma efectiva las ideas, acciones y proyectos a desarrollarse dentro de un destino inteligente. Así mismo, los pilares de un DTI deben converger de forma armónica y sistematizada a fin de responder al contexto de su territorio, mediante un proceso de adaptación entre el entorno, la comunidad y la economía local.

Por ello, se presenta el diseño de un modelo de gestión que cumpla con los requerimientos necesarios para que un destino se convierta en un DTI ajustando dichos estamentos a las características y realidad del territorio como se muestra en la figura 4, tomando como referencia los modelos planteados por Castro, et al. (2020), SENATUR (2008) y Baéz, et al. (2019).

La propuesta del modelo de gestión plantea un esquema fundamentado en tres etapas: diagnóstico del territorio, elaboración y ejecución de proyectos y programas y seguimiento y control, en este se presentan las entidades involucradas en cada proceso, los ejes de acción y las acciones a realizarse. El modelo de gestión propuesto busca simplificar procesos que han sido planteados por diversos organismos como SEGITTUR e INVATTUR para adaptarlas a las características del territorio.

-DIAGNÓSTICO

A través del diagnóstico del territorio, se podrá conocer la situación real y actualizada del territorio, para ello es imprescindible el trabajo articulado entre el GAD local y la academia para el levantamiento y procesamiento de información turística, así como la realización de estudios de mercado, generación continua de información y propuestas de mejora turística para la ciudad.

En esta sección del modelo los actores responsables deberán aplicar un mecanismo de evaluación (fichas de diagnóstico) donde se establezca el estado de cada uno de los componentes presentes en el DTI para determinar cuál sería su estado óptimo y las acciones necesarias para cumplir dicho objetivo a corto, mediano y largo plazo.

-ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN

Como siguiente, el modelo de gestión propone desarrollar proyectos orientados a cumplir los ejes de sostenibilidad mencionados en apartados previos anexando también, la inteligencia de mercados, sistemas de información turística y marketing. Uno de los principios del modelo de gestión es el trabajo articulado y colaborativo entre sectores, por tanto se plantea la creación de comités y mesas técnicas que incluyan:

Entidades:

Representante de la oficina técnica del MINTUR como ente regulador de la actividad turística nacional

Representante de la Dirección de Turismo del gobierno provincial

Representante del Dpto. de Turismo del gobierno local

Acciones de competencia:

- Elaborar un Plan de desarrollo turístico estratégico
- Desarrollar programas y proyectos direccionados a la creación de Portoviejo como un DTI
- Elaborar ordenanzas que regule la actividad turística del destino
- Generación de convenios y alianzas con instituciones u organizaciones para inversiones y financiamiento
- Creación de ferias, eventos, workshops, etc.,
- Adaptar la oferta turística a las personas con capacidades diferentes
- Fomento al emprendimiento innovador
- Desarrollo de productos turísticos
- Desarrollar un plan de marketing turístico

Entidades:

- Representantes de los Dpto. de Ambiente, Energía, Regeneración Urbana y MIES.
- Representante de los servidores turísticos del cantón
- Miembros de la sociedad civil interesados en el sector turístico
- Miembros de las IES que tengan convenios, programas o proyectos conjuntos con el GAD Portoviejo.

Acciones de competencia:

- Plan de sensibilización de turismo responsable
- Fomento al uso eficiente de los recursos a través de un sistema de premios
- Programa de capacitaciones en economías colaborativas
- Ciclo de talleres de aprovechamiento de los recursos culturales
- Generación de datos en tiempo real

- Desarrollo de productos turísticos en conjunto con los organismos gestores del destino

El objetivo de lo expuesto es, además de trabajar en conjunto con los sectores involucrados en el ámbito turístico, desarrollar acciones de mejora que estén alineados a las necesidades reales del territorio, en búsqueda de la optimización de recursos y, a su vez, la asignación de responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

-EVALUACIÓN Y CONTROL

Por último, se plantea desarrollar bajo el mismo precepto de participación expuesto en el apartado anterior, un sistema de evaluación y control que vele por el cumplimiento de los indicadores determinados dentro de los proyectos del DTI. Este comité medirá el nivel de cumplimiento de cada indicador para identificar cuál de ellos representa una mayor dificultad en el cumplimiento de estos, así como la pertinencia o necesidad de estos ante la realidad del territorio y del mercado en función a los objetivos planteados, es decir, un proceso de evaluación y control.

COMISIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL.

La presente comisión estará conformada por los principales actores del sector público, en conjunto y de forma participativa con los representantes del sector privado que tengan una formación adecuada en temas turísticos, los cuales se encargaran de verificar el correcto desarrollo de los procesos que se efectuarán a medida que se vaya realizando el modelo de dti en el territorio.

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES.

Para realizar la presente evaluación del modelo de gestión se utilizará como base los siguientes instrumentos, el primero; consta de una metodología propuesta por Sanchez et al. (2021) en la cual se utiliza una matriz estructurada a través de indicadores, ítems y escalas, de esta forma se podrá verificar que cumplan con los parámetros establecidos, por otra parte, también se toma en consideración el caso de estudio elaborado por SEGGITUR (2019) del cual se tomó referencia para definir los lineamientos y el porcentaje de evaluación, para así poder medir el grado de cumplimiento de los ejes establecido en dicho documento.

Por lo consiguiente se desarrolla la matriz de evaluación, aplicando las referencias mencionadas anteriormente, para esto se direcciona en tres partes, la primera; hace énfasis en los ejes o indicadores los cuales son: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, ya que estos son la base fundamental para el buen funcionamiento de un destino turístico inteligente, así mismo cada indicador estará dividido en cuatro ítems, finalizando con la medición definida en escala.

En lo que respecta a la gobernanza se definen los siguiente items: visión estratégica, gestión eficiente, gestión transparente participativa, gestión responsable y controlada, en lo que concierne a innovación: procesos de gestión del destino, productos o servicios, comercialización en marketing y capacitación, por otra parte para el tema de tecnología: aplicación tecnológica a la gobernanza, tecnologías aplicadas al marketing turístico, infraestructura tecnológica, y sistema de conocimiento turístico, consiguiente a sostenibilidad: gestión de la sostenibilidad turística, conservación y mejora del patrimonio cultural, conservación y mejora del medio ambiente, desarrollo social y económico del destino, finalizando con accesibilidad: marco normativo, gestión de la accesibilidad en el destino, implantación de la accesibilidad en el destino y accesibilidad de herramientas tecnológicas. Finalizando con la escala definida en pésimo, medio y óptimo para conocer cómo están funcionando los procesos de los indicadores.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1. CONCLUSIONES

- Portoviejo posee múltiples potencialidades turísticas para convertirse en un destino inteligente; sin embargo, y en cuestión del diagnóstico situacional del territorio se pudo evidenciar algunas falencias en el ámbito sostenible a causa de las actividades antrópicas ocasionando la degradación del ecosistema donde habita la fauna silvestre del lugar; de la misma forma se indican las carencias en la recolección de residuos orgánicos; constatando que una parte del sector económico se dedica netamente a la prestación de servicios, siendo así una aportación significativa al rubro de la ciudad; teniendo en cuenta que el lugar presenta una amplia gama en infraestructura que se adecua a los lineamientos de un DTI, dinamizado con las diferentes segmentaciones de turismo de aventura, rural, extremo, y su principal atractivo la gastronomía; por otro lado existen limitaciones para poder llegar a un consenso que derive en el trabajo conjunto entre los servidores públicos y el sector privado del ámbito turístico.
- Para el análisis de los actores turísticos se recapitulo información por medio de encuestas, entrevistas y la matriz de involucrados, implementada a los principales entes reguladores, así mismo a la planta turística, como a la academia; definiendo algunas debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades para la gestión del desarrollo de Portoviejo como destino inteligente, en lo consiguiente se evidenció desventajas en los componentes de gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y tecnología dentro del sector privado, de la misma manera hay limitantes en la participación de la academia con los entes públicos, evidenciando la necesidad de una gestión más eficiente de los actores involucrados en el turismo; también se aplicó las matrices EFI, EFE y DAFO, que constituyeron el problema estratégico, que derivó en el modelo de gestión; definiendo tres fases específicas en lineamiento a los 5 ejes primordiales de un DTI; definiendo que este mismo será una herramienta esencial para el desarrollo del territorio como una smart city.

- La propuesta de un modelo de gestión turístico para Portoviejo como destino inteligente, se realizó como respuesta ante el análisis previo de las condiciones del territorio; así mismo, mediante la identificación de los ejes en consecuencia a un DTI adaptable al destino, se elaboraron propuestas de proyectos en cada línea de acción que faciliten el proceso de conversión en un DTI y, consigo, el desarrollo del cantón como destino turístico.

1.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- Al GAD Municipal de Portoviejo a establecer un mecanismo de trabajo eficiente y coordinado que involucre a organismos gubernamentales, al sector privado como a la comunidad; este enfoque colaborativo es esencial para asegurar una gestión eficaz y sostenible del destino a largo plazo, se propone además, la implementación de auditorías como parte integral de los procesos de autoevaluación, con el objetivo de avanzar hacia la certificación como Destino Turístico Inteligente (DTI).
- A la Dirección de Turismo del GAD Portoviejo, a realizar una evaluación exhaustiva del territorio para así poder desarrollar, de manera conjunta con los actores involucrados en el sector turístico, planes estratégicos eficientes que respondan a las necesidades inherentes del destino en pro del desarrollo turístico eficiente y sostenible de Portoviejo como destino turístico inteligente.
- A la academia, en especial a la ESPAM MFL, a seguir desarrollando proyectos de vinculación y trabajo conjunto con el GAD local que favorezcan al desarrollo para la comunidad turística del cantón; así también, se recomienda al GAD Municipal de Portoviejo aprovechar las oportunidades que brinda la academia en generación de información base referente al destino, y así mismo implementar el modelo de gestión propuesto como fomento al desarrollo turístico del cantón como destino inteligente.

BIBLIOGRAFÍA

- Anchundia, L. (2021). *Análisis de hábitat potencial del gavián caracolero en la cuenca baja del río Portoviejo*. [Tesis de Grado, Universidad estatal del sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador]. <https://n9.cl/r45ub>
- Aranda, M. F., y Petrus, J. M. (2021). Metodología para la gestión integrada e inteligente de Destinos Turísticos de Manabí – Ecuador. *International Journal of Professional Business Review*, 6(1), e208. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2021.v6i1.208>
- Aucancela, B., y Velasco, V. (2020). Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, cantón Riobamba. *Revista Scielo Preprints*, 13, 14. <https://acortar.link/DUB1Yb>
- Baéz, E., Hernández, O., Guardiola, J., Morera, R., Meza, M., Pino, G., Frutos, Á. (19 de febrero de 2019). *Generación de un modelo para la gestión de destinos turísticos inteligentes en Chile, destino piloto Lagos Llanquihue y Todos los Santos*. Madrid. [IV Congreso de Ciudades Inteligentes] <https://n9.cl/3ybv8>
- Bayas, J. (2019). *La gestión turística y el desarrollo rural sostenible de la zona administrativa cuatro del Ecuador, periodo 2016-2017* [Tesis de Grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú]. <https://n9.cl/au9cx>
- Bayas, J., y Mendoza, M. (2018). Management model for rural tourism in the central area of Manabí, Ecuador Modelo de gestão do turismo rural área central de Manabí, no Equador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 4(2), 22. <https://n9.cl/a9ap4>
- Borbor, M. (2017). *Gestión turística del patrimonio cultural y su influencia en el desarrollo del turismo cultural de la cabecera parroquial rural de colonche, provincia de Santa Elena*. [Tesis de Grado, Universidad estatal península de Santa Elena. Santa Elena, Ecuador]. <https://acortar.link/OatIMf>

- Casanovas, J. (26 diciembre de 2018). Los Destinos Turísticos Inteligentes: su importancia y la certificación. [Mensaje de un blog. <https://n9.cl/jmhkg>
- Castro, K., Salgado, E., y Vázquez, Y. (2019). Propuesta de un modelo de gestión de destino turístico inteligente (DTI) para la ciudad de Cuenca, Ecuador. *Convergence Tech*, 2(2), 99-123. <https://acortar.link/M6odll>
- Castro, U., González, J., y Maldonado, L. (2017). Destinos turísticos inteligentes: ¿Estrategia para el desarrollo local en países pobres? *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 22, 12. <https://n9.cl/yimre>
- Cedeño, C., Loor, L., & Ruiz, A. (2020). Estrategias para la gestión sostenible del turismo rural alternativo en la Ruta del Encanto del cantón de Portoviejo. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 5, 77-89. <https://n9.cl/p6ang>
- Celdrán, M., Mazón, J., y Sánchez, D. (2018). Open Data y turismo. Implicaciones para la gestión turística en ciudades y destinos turísticos inteligentes. *Revista Investigaciones Turísticas*, 15, 30. <https://doi.org/10.14198/inturi2018.15.03>
- Conadies. (Octubre de 2021). *Estadísticas de Discapacidad. Personas con discapacidad registrada*. <https://n9.cl/2dbgy>
- Cornejo, I. (2020). *Diagnóstico de Manta como Destino Turístico Inteligente*. [Tesis de Grado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador]. <https://n9.cl/8o4i6>
- El Diario. (04 de Julio de 2017). La accesibilidad, tarea pendiente. <https://n9.cl/2s23t>
- El Telégrafo. (05 de Septiembre de 2017). *Sector turístico atrae a empresas alemanas*. <https://n9.cl/h5ltw>
- Espinosa, L. (2019). *Diagnóstico de Quito como destino turístico inteligente*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador]. <https://n9.cl/ji66v>

- Femenia, F., y Ivars, J. (2018). *Smart tourism: implicaciones para la gestión de ciudades y destinos turísticos*. <https://n9.cl/n512u>
- Fernández, A., López, J., Moreno, L., Perles, J., Rodríguez, A., y Such, M. (2017). Innovación y destinos inteligentes: oportunidad para el know how turístico español. *Revista de Economía*, 894, 137-150. <https://n9.cl/z0q3x>
- Fernández, A., y García, B. (2020). Los destinos turísticos inteligentes. *Revista Ayana* 1, 13. <https://n9.cl/ypdsu>
- Flores Ruiz, D. Perogil Burgos, J.y Barroso González, M. (2019). The intelligence in the tourist field. a new formulation in the management of tourist destinations and their possible adaptation to cultural destinations. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 2, (4), 353-381. <https://n9.cl/2g0s0>
- Flores Ruiz, D., Perogil Burgos, J., y Miedes Ugarte, B. (2018). ¿Destinos turísticos inteligentes o territorios inteligentes? Estudios de casos en España. *Revista de Estudios Regionales*, 113, 193–219. <https://n9.cl/16kgz>
- Forés Julián, B., y Fernández Yáñez, J. (2020). Los destinos turísticos inteligentes en un contexto de crisis: principales retos a nivel empresarial y de destino. *Revista Economía Industrial*, 418, 73-88. <https://n9.cl/z81uo>
- García, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *CULTUR - Revista de Cultura e Turismo*, 11(2), 81–108. <https://n9.cl/qxf5q>
- García, X. (2018). Expost y plan de manejo ambiental. <https://n9.cl/a9k75>
- García. (6 de noviembre, 2019). Portoviejo asume retos como Ciudad Creativa de la Unesco. *El Comercio*. <https://n9.cl/7xyph>
- Ghizoni, T. (2018). *Modelo de competitividad de destino turístico inteligente*. [Tesis de posgrado. Universidad de Alicante. Alicante, España]. <http://hdl.handle.net/10045/77603>

- Gobierno Autónomo y Descentralizado del cantón Portoviejo [GAD]. (2021). *Plan Portoviejo 2035*. <https://n9.cl/rty04>
- Gobierno Autónomo y Descentralizado del cantón Portoviejo [GAD]. (2018). *Estudio de impacto Ambiental*. <https://acortar.link/qxjEHW>
- González, R., Díaz, P., Gomis, J., y Morales, S. (2018). *Vista de reflexiones sobre la percepción de los destinos turísticos inteligentes españoles por parte de los actores turísticos*. *Revista científica de la Universidad de Barcelona*, 8(1), 21-35. <https://n9.cl/opl2j>
- Guerrero Calero, V. (2019). *Las actividades turísticas y su incidencia en el nivel de empleo de los habitantes de la parroquia crucita del cantón Portoviejo [Tesis de Grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí], Jipijapa, Ecuador*. <https://n9.cl/1f6uq>
- Heras Pedrosa, C., Jambrino-Maldonado, C., Iglesias-Sánchez, P. P., & Lugo-Ocando, J. (2019). Importancia de las relaciones con los públicos en la reputación en un destino turístico inteligente. Propuesta de un modelo sostenible / Importance of public relations for the reputation in a smart tourist destination. *A proposal of a sustainable model*. <https://doi.org/10.5783/rirp-17-2019-07-117-138>
- Holguín, R (2020). *Nuevas acciones público-privadas para impulsar el turismo en la Costa ecuatoriana*. <https://n9.cl/mrznn>
- Intriago, K. (2018). *Modelo y estrategias para el desarrollo turístico post terremoto en Manabí*. [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López], Calceta, Manabí. <https://n9.cl/dumth>
- Ivars, J., Celdrán, M., y Femenia, F. (2017). *Guía de Implantación de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana*. Valencia, España: Invatur. <http://hdl.handle.net/10045/74386>
- Ivars, J., y Vera, J. (2019). Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente.

Boletín De La Asociación De Geógrafos Españoles, (82).
<https://doi.org/10.21138/bage.2765>

Jara, G. N. T., Zurita, M. J. O., Campuzano, D. D., y Aráuz, M. B. B. (2021). *Análisis del turismo inteligente en la ciudad de Guayaquil. Vers demain (Ed. française)*. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i1.2.1599>

Jaramillo, S., Aranzazu, J., y Cadavid, J. (2020). *Modelo de transformación digital para la creación de destinos turísticos inteligentes caso de estudio : Támesis*.
<https://n9.cl/dj650>

Medrano, M. L. (2018). Origen y evolución de la matriz tows en la administración estratégica del siglo XXI. *Revista Administración y Finanzas*, 20.
<https://n9.cl/80qjd>

Mendoza, Á. G. F., Escudero, J. P. B., Vera, R., Camejo, F. V., y Pico, J. R. M. (2021). Destinos turísticos inteligentes, un nuevo aporte conceptual para el desarrollo local en Ecuador. Caso “Portoviejo Ciudad Creativa UNESCO”. *Research, Society and Development*, 10(2). <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i2.12754>

Mendoza, M. (2017). *Modelo De Gestión Para Fomentar El Turismo Rural En La Zona Centro De Manabí*. [Tesis Grado. Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí Manuel Félix López .Calceta, Manabí].
<https://n9.cl/8n2n4>

Merchán, J. (2017). *Estudio De Impacto Ambiental De La Consultoría “Gestión Integral De Los Desechos Peligrosos” del cantón Portoviejo, Provincia de Manabí*. <https://n9.cl/weki4>

Ministerio de Turismo (2020). *Portoviejo es declarado nuevo pueblo mágico del Ecuador*. (MINTUR). <https://n9.cl/6uno6>

Miskalo, M., Gonçalves, J., Dias, D., y Cunha, A. (2020). Curitiba (Brasil) ¿Un Destino Turístico Inteligente? Análisis de la percepción de los miembros del Concejo Municipal de Turismo (COMTUR). *Estudios y Perspectivas En*

Turismo, 29(2), 22. <https://n9.cl/y7sxx>

Molina, C., Tapia, J., Espín, J., y Quiñónez, M. (2020). Sociedades inteligentes, ciudades y destinos turísticos una mirada al cantón Latacunga, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*. 6(3), 23-47. <https://n9.cl/7lziw>

Montes de Oca Peralta, Marlene, Lovato Torres, Sofía, & Mite Albán, María Teresa. (2018). La gestión y administración en las áreas marinas protegidas del Ecuador: caso reserva ecológica manglares churute. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 126-139.

Mora-Pisco, C. I., Vera-Calderón, T. A., Rodríguez-Pincay, I. R., y Villacreses-Ponce, L. M. (2020). ¿Cómo desarrollar políticas públicas turísticas de alto impacto para la gestión del turismo en Ecuador?. *Domino De Las Ciencias*, 6(3), 638–647. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1420>

Naranjo, M., Pelegrin, A., Marín, L., Pelegrin, N., Pelegrin, L., y López, Y. (2019). Modelos de gestión turística : mirada crítica desde diferentes perspectivas”. *Revista Electrónica Cooperación -Universidad Sociedad*, 4(1), 9. <https://n9.cl/42mof4>

Neill, D., y Suárez, L., (2018). Procesos de la investigación científica. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 127. <https://n9.cl/e40sh>

Otero, P. (2019). *El Top10 de beneficios sobre los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)*. <https://n9.cl/3a54e>

Pin, P. (2019). *Inventario faunístico en el sector papagayo, Portoviejo provincia de Manabí*. [Tesis de Grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa Manabí]. <https://n9.cl/fsmb0>

Piñon, M. y Castillejos, B. (2019). Huatulco desde la perspectiva de los destinos inteligentes. *Turismo y Sociedad*, 25, 73-92. <https://doi.org/10.18601/01207555.n25.04>

Pozo, S. (2019). *Quito como destino turístico inteligente*. [Tesis de Grado,

Tecnológico Internacional Quito, Ecuador]. <https://n9.cl/0iq5r>

Rego, J. (2019). *Los destinos turísticos inteligentes en el medio rural como instrumento para un desarrollo turístico sostenible "plan de acción para Taramundi como destino turístico inteligente* [Tesis de Grado, Universidad de Oviedo. Oviedo, España]. <https://n9.cl/lqea5>

Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. *Revista escuela de administración de negocios*. 1(82), 1-26. <https://n9.cl/p5l6>

Salas. D., (23 de junio, 2020). *La encuesta y cuestionario*. <https://n9.cl/p5sw7>

Sánchez, D. G. (2017). Hacia una nueva gobernanza del destino turístico: el Enfoque de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). *Oikonomics*, 7, 21-27. <https://doi.org/10.7238/o.n7.1704>

Sanchez, A., Segura, M., Medina, J., & Vega, L. (2021). METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN DESTINOS TURÍSTICOS. *Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica*, 11-14. <https://n9.cl/ci86b>

Sangucho. J., y Ruiz, A. (2020). Modelo de gestión para mejorar el producto turístico en el sector hotelero de la parroquia Crucita. *Revista Polo del conocimiento*, 5(3), 640-670. DOI: 10.23857/pc.v5i3.1356

Santos-Júnior, A. (2019, 15 mayo). Entendiendo la gobernanza de los destinos turísticos inteligentes: el caso de Florianópolis - Brasil. Santos-Júnior | *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*. <https://n9.cl/ol2ior>

SEGITTUR. (2017). Destinos turísticos inteligentes. <https://n9.cl/nvd8k>

SEGGITUR. (2019). Destinos turísticos inteligentes.
https://sede.peniscola.org/portal/sede/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_2791_1.pdf

- SENATUR (Servicio Nacional de Turismo). (2008). Gestión integral de destinos turísticos. <https://n9.cl/s0r7ac>
- Serrano-Amaya, S. E., y Poveda-Cedeño, E. (2020). Modelo de gestión hotelera de la ciudad de Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(6 Edición Especial), 11-31. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i6edesp.0026>
- Sessa, A. (2017). *Un análisis previo a la transformación de Roquetas del Mar en destino turístico inteligente*. [Tesis de Grado, Universidad de Jaén. Jaén, España. <https://n9.cl/uypmx1>
- Smartur Cuenca. (2020). *Propuesta de un modelo de gestión de destino turístico inteligente (DTI) para la ciudad de Cuenca*. <https://n9.cl/hm9jo>
- Solís-Hernández, J. D. (2020). Turismo inteligente, innovador, sostenible y accesible. *Revista de sociología contemporánea*, 13-19. <https://doi.org/10.35429/jocs.2020.23.7.13.19>
- Solórzano, M., y Zamora, G. (2021). *Evaluación y clasificación de los alojamientos turísticos pos terremoto en la satisfacción del cliente: caso Portoviejo*. [Tesis de Grado. Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López, Calceta]. <https://n9.cl/qgxlk>
- Vives, B. (2019). *Los destinos turísticos inteligentes como sistema de gestión con capacidad para mejorar la convivencia entre residentes y turistas*. [Tesis de Grado. Universidad de Jaume. Castelló, España]. <https://n9.cl/iwy09>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista aplicada a funcionarios del GAD Portoviejo



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

1. ¿Cuáles son las principales actividades que realiza el Gad Portoviejo vinculadas al turismo?
2. ¿Qué tipo de proyectos relacionados al ámbito del turismo está efectuando el GAD Portoviejo para que favorezcan a los establecimientos turísticos (Hoteles, Restaurantes, Agencias de viajes, etc.)?
3. ¿De qué manera la dirección de turismo fomenta el uso de la tecnología en los principales atractivos turísticos de Portoviejo?
4. ¿De qué manera la dirección de turismo fomenta la accesibilidad a las personas con discapacidad hacia los principales atractivos turísticos de Portoviejo?
5. ¿De qué manera la dirección de turismo fomenta la sostenibilidad) social, económico y ambiental) en la actividad turística de Portoviejo?
6. ¿Cuáles son las principales acciones que el GAD Portoviejo ha realizado con el fin de contribuir a la innovación en procesos y comercialización de productos turísticos que favorezcan al sector turístico?
7. ¿Cuál es su opinión sobre el concepto de destinos turísticos inteligentes y su implementación en Portoviejo?
8. ¿Dentro de las actividades administrativas de esta institución, existen lineamientos que faciliten a la creación de un modelo de gestión que contribuya el desarrollo de Portoviejo como Destino Turístico Inteligente?
9. ¿Qué problemas percibe usted como parte de esta institución para elaborar un modelo de gestión que contribuya al desarrollo de Portoviejo como Destino Turístico Inteligente?

Anexo 2. Encuesta aplicada a representantes de los establecimientos turísticos del cantón



Portoviejo.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

La presente encuesta se realiza como parte del proceso de recopilación de información para el Trabajo de Integración curricular titulado “CREACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO DE PORTOVIEJO COMO DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE”, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

Nombre:

Categoría:

Tipo:

Subtipo:

1. ¿Su establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para personas con algún tipo de discapacidad? De ser así, especifique cuál de los siguientes:

- a) Sistema Braille ()
- b) Rampas ()
- c) Pasamanos ()
- d) Otros, Especifique _____
- e) No dispone ()

2. ¿Cuáles de las siguientes facilidades tecnológicas disponen en su empresa que optimicen la gestión y atención con el cliente?

- a) Sistema de reservas ()
- b) Información básica de la empresa en código Qr ()
- c) Zonas wifi ()
- d) Tipo de pagos (transferencia, tarjeta de débito-crédito) ()
- e) Otros, Especifique _____
- f) No Dispone ()

3. De las siguientes opciones ¿Qué ha implementado para mejorar la promoción y comercialización en la calidad de comunicación con sus clientes?

- a) Los clientes pueden realizar sus pedidos a través de páginas web (Entrega a domicilio)
- b) Promoción y Comercialización por redes sociales ()
- c) Programa de Fidelización al cliente ()

- d) Disponen con base de datos únicos que permite compartir la información del cliente a toda la empresa ()
- e) Otros, Especifique _____
- f) No Dispone ()

4. De las siguientes opciones cuáles ha implementado su establecimiento para contribuir a la sostenibilidad ambiental?

- a) Gestión eficiente de residuos (reciclaje)
- b) Uso de elementos biodegradables (utensilios de papel o cartón)
- c) Optimización energética (uso de luces led)
- d) Optimización de recursos hídricos (ahorro de agua)
- e) Otros, Especifique _____
- f) No Dispone ()

5. ¿Cuál es su opinión acerca de la gestión que ejerce el Gad Portoviejo en los principales atractivos turísticos?

- a) Muy buena ()
- b) Buena ()
- c) Regular ()
- d) Mala ()
- e) Muy Mala ()

6. En su opinión cual es el grado de compromiso que existe por parte del Gad cantonal hacia el sector turístico privado (Hoteles, Restaurantes, Agencias de viajes, etc.) ?

- a) Muy comprometidos ()
- b) Comprometidos ()
- c) Neutral ()
- d) Poco comprometidos ()
- e) Nada comprometidos ()

7. En su opinión cuáles han sido los tipos de capacitaciones que ha brindado el Gad Portoviejo y que hayan beneficiado a los establecimientos turísticos.

- a) Atención al cliente ()
- b) Implementación de nuevas tecnologías ()
- c) Cursos de Idiomas ()
- d) Gestión de calidad turística ()
- e) Certificación sostenible de establecimiento turístico ()
- f) Ninguno ()
- g) Desconozco ()
- h) Otros

8.Cuál es su opinión acerca de las actividades programadas realizadas por el Gad Portoviejo que fomenten la creación de nuevos emprendimientos turísticos en el cantón?

- a) Muy Productivo
- b) Productivo
- c) Regular

- d) Poco Productivo
- e) Nada productivo

9. Qué le recomendaría usted a la dirección de turismo de Portoviejo para crear un ambiente más participativo entre el sector privado y el sector público.

10. ¿Cuáles serían los proyectos que debería realizar el Gad Portoviejo que ayudarían a fomentar la actividad turística en el cantón?

Anexo 3. Indicadores de un DTI aplicados en el cantón Portoviejo

GOBERNANZA		Puntuación
GOB01	Aplicación de un Plan Estratégico de Turismo	50,00%
GOB02	Coordinación interdepartamental para el desarrollo del DTI	45,00%
GOB03	Aplicación del Plan Director DTI	0,00%
GOB04	Coordinación del proyecto DTI	0,00%
GOB05	Existencia de un Plan Operativo anual	50,00%
GOB06	Colaboración público-privada	75,00%
GOB07	Desarrollo de la Administración Electrónica/Administración Abierto	50,00%
GOB08	Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino	0,00%
GOB09	Campañas de sensibilización social hacia el turismo	100,00%
GOB10	Análisis de retorno de iniciativas de fomento del turismo	25,00%
TOTAL		39,50%

SOSTENIBILIDAD		Puntuación
SOST01	Planeamiento urbanístico adaptado a los principios de la sostenibilidad	50,00%
SOST02	Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible	75,00%
SOST03	Fomento de la movilidad sostenible	75,00%
SOST04	Fomento de la eficiencia energética	25,00%
SOST05	Recogida y tratamiento de residuos	75,00%
SOST06	Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas	25,00%
SOST07	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino	50,00%
SOST08	Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes	50,00%
SOST09	Plan de adaptación al cambio climático	0,00%
SOST10	Suscripción del Código Ético del Turismo Valenciano	0,00%
SOST11	Índice de presión humana máxima y evolución de la población flotante	0,00%
SOST12	Figuras de protección y certificaciones ambientales o de calidad en recursos/atractivos turísticos	0,00%
SOST13	Porcentaje de empresas con certificaciones ambientales	0,00%
SOST14	Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas	100,00%
SOST15	Zonas verdes por población máxima de hecho	50,00%
TOTAL		38,33%

ACCESIBILIDAD		Puntuación
ACC01	Recursos/atractivos turísticos accesibles	20,00%
ACC02	Servicio de información adaptado a personas con discapacidad	15,00%
ACC03	Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)	0,00%
ACC04	Promoción del turismo accesible	45,00%
ACC05	Transporte público accesible	20,00%
ACC06	Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles	60,00%
TOTAL		26,67%

INNOVACIÓN		Puntuación
INN01	Fomento de la innovación turística	40,00%
INN02	Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos	25,00%
INN03	Desarrollo de proyectos de innovación	50,00%
INN04	Fomento de procesos de innovación colaborativa	25,00%
INN05	Emprendimiento	100,00%
INN06	Formación de población y ocupación en actividades vinculadas con la innovación	50,00%
TOTAL		48,33%

CONECTIVIDAD		Puntuación
CO01	Conectividad de calidad en el destino	50,00%
CO02	Conectividad en oficinas de información	100,00%
CO03	Conectividad en puntos de interés y atractivos turísticos disponen de WiFi público gratuito	100,00%
CO04	Wi-Fi de las empresas turísticas del destino para clientes/usuarios	80,00%
CO05	Sensorización del destino	0,00%
TOTAL		66,00%

PUNTUACIÓN GENERAL DEL DESTINO	43,77%
---------------------------------------	---------------

Anexo 4. Matriz EFI

FACTOR INTERNO CLAVE		PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
F1	Infraestructura física adecuada	0.10	4	0.40
F2	Ubicación geográfica	0.08	3	0.24
F3	Atractivos turísticos naturales y culturales	0.08	4	0,32
F4	Certificación de calidad para el sector hotelero	0.07	3	0.21
F5	Planificación territorial	0.08	4	0.32
F6	Declaración UNESCO como ciudad creativa gastronómica	0.09	3	0.27
F7	Fortalecimiento de identidad cultural	0.10	4	0.40
DEBILIDADES				
D1	Contaminación de los ríos	0.05	2	0,10
D2	Débil recurso económico destinado al turismo	0.06	2	0,12
D3	Inexistencia de una mesa de trabajo entre los actores involucrados	0.07	2	0,14
D4	Trabas en la hora de ejecutar proyectos	0.05	2	0,10
D5	Débil conocimiento en DTI	0.06	2	0,12
D6	Accesibilidad para personas con discapacidad	0.05	2	0,10
D7	No existe un modelo de gestión de DTI	0.06	2	0,12
TOTAL		1		2.96

Anexo 5. Matriz EFE

FACTOR EXTERNO CLAVE		PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
O1	Flujo económico por parte de la inversión privada.	0.08	4	0.32
O2	Interés público para la promoción de Portoviejo como un destino turístico	0.10	4	0.40
O3	Apoyo de ONGs	0.08	3	0.32
O4	Unificación del sector de restauración para potenciar el turismo gastronómico	0.08	4	0.36
O5	Capacitaciones por parte de los entes público al sector turístico privado	0.09	3	0.27
O6	Fuerte valoración en experiencias de turismo cultural y gastronómico.	0.08	4	0.36
O7	Participación en concursos internacionales	0.08	3	0.24
AMENAZAS				
A1	Delincuencia en altos volúmenes	0,06	2	0.12
A2	Desacuerdos entre entes públicos	0,08	2	0,16
A3	Competencia turística de cantones aledaños	0,06	1	0.06
A4	Desempleo por recesión económica	0,05	1	0.05
A5	Estacionalidad	0,06	2	0,12
A6	Desastres naturales tsunamis, deslaves terremotos e inundaciones.	0,05	1	0.05
A7	Implementación de políticas públicas que afecten el sector turístico	0,05	2	0.10
TOTAL		1		2.93

Anexo 6. Matriz de impactos cruzados

		ANÁLISIS EXTERNO																	
		OPORTUNIDADES							TOTAL	AMENAZAS							TOTAL	TOTAL GENERAL FORTALEZAS	
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7			
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	F1	3	3	1	3	2	3	2	17	2	3	2	2	2	1	2	14	31
		F2	1	2	1	1	1	2	1	9	3	2	2	2	1	1	1	12	21
		F3	2	3	1	2	2	2	1	13	2	3	3	1	2	1	2	14	27
		F4	2	2	2	2	3	2	1	14	1	1	1	1	1	2	3	10	24
		F5	2	2	3	1	2	1	1	12	2	3	1	2	1	2	3	14	26
		F6	2	3	3	1	2	2	3	16	2	2	1	1	1	1	1	9	25
		F7	1	1	2	3	2	3	3	15	1	1	1	1	1	1	2	8	23
	TOTAL		13	16	13	13	14	15	12	96	13	15	11	10	9	9	14	81	TOTAL GENERAL DEBILIDADES
	DEBILIDADES	D1	1	1	1	1	2	1	1	8	1	3	1	1	2	1	1	10	18
		D2	3	2	1	2	1	2	2	13	1	1	2	2	1	2	3	12	25
		D3	3	3	3	3	2	2	3	19	2	3	1	2	1	3	3	15	34
		D4	1	2	2	2	2	1	2	12	1	1	1	2	1	3	2	11	23
		D5	1	2	1	2	2	1	1	10	1	2	2	1	1	2	1	10	20
		D6	1	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	7	15
		D7	1	1	1	1	2	1	1	8	1	2	1	1	1	1	2	9	17
TOTAL		11	13	10	12	12	9	11	78	8	13	9	10	8	13	13	74		
TOTAL GENERAL OPORTUNIDADES		24	29	23	25	26	24	23	TOTAL GENERAL AMENAZAS	21	28	20	20	17	22	27			