

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

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

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

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DEL
SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL
CONTEXTO DEL COVID-19**

AUTORAS:

**GABRIELA VALENTINA LOOR QUIJIJE
GEMA ANDREINA ZAMBRANO ALAVA**

TUTOR:

ING. RAFAEL VERA VERA, MG.

CALCETA, MARZO DE 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

GABRIELA VALENTINA LOOR QUIJIJE, con cedula de ciudadanía, **1314945534** y **GEMA ANDREINA ZAMBRANO ÁLAVA**, con cedula de ciudadanía **1313608315**, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a 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.



GABRIELA VALENTINA LOOR QUIJIJE

CC: 131494553-4



GEMA ANDREINA ZAMBRANO ÁLAVA

CC:131360831-5

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

GABRIELA VALENTINA LOOR QUIJIJE, con cedula de ciudadanía, **131494553-4** y **GEMA ANDREINA ZAMBRANO ÁLAVA**, con cedula de ciudadanía **131360831-5**, 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: **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



GABRIELA VALENTINA LOOR QUIJIJE

CC: 131494553-4



GEMA ANDREINA ZAMBRANO ÁLAVA

CC: 131360831-5

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ING. JOSÉ RAFAEL VERA VERA, Mg. certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19**, que ha sido desarrollado por **GABRIELA VALENTINA LOOR QUIJIJE** y **GEMA ANDREINA ZAMBRANO ÁLAVA**, previo a la obtención del título de Ingeniera 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.

ING. RAFAEL VERA VERA, MG.

TUTOR

CC: 1313176131

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19**, que ha sido desarrollado por **GABRIELA VALENTINA LOOR QUIJIJE** y **GEMA ANDREINA ZAMBRANO ÁLAVA**, previo la obtención del título de Ingeniería 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. YAMIL DOUMET CHILÁN MG.

CC:1309145850

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. MARIBEL MEJÍA RAMOS MG.

CC:13053996715

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

LCDA. MARÍA F. GARZÓN FÉLIX PhD.

CC: 0909275752

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron a pesar de todas las circunstancias, porque son mi principal fortaleza de superación y guía para alcanzar esta meta.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que da la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado los conocimientos profesionales día a día.

A mi tutor por sus enseñanzas, dedicación, apoyo y formación permitieron que los conocimientos inculcados sean adquiridos y puestos en práctica a través de este documento. A mi familia y amigos por ser parte de este logro.



GABRIELA VALENTINA LOOR QUIJIJE

El camino fue largo pero satisfactorio de ver logrado cumplir esta meta tan anhelada, por lo que me llena de orgullo agradecer a Dios por guiarme y darme la fortaleza para continuar.

A mi mamá, hermanas y hermano por el apoyo brindado que ha sido fundamental para mi preparación profesional. Y todas y cada una de las personas que directa e indirectamente, colaboraron para que se pudiera culminar satisfactoriamente este trabajo, al Ing. Rafael Vera por ser nuestro guía impartiendo sus conocimientos y ayuda para esta meta alcanzada.

A la ESPAM – MFL por permitir realizar mis estudios superiores dentro de sus instalaciones, formándome con una educación de calidad y una experiencia enriquecedora para mi vida profesional.

A todas las personas, amigos, maestros y compañeros que aportaron en esta travesía llamada crecimiento profesional a todos ellos, muchas gracias.



GEMA ANDREINA ZAMBRANO ÁLAVA

DEDICATORIA

A Dios por brindarme sabiduría y ser mi guía para culminar con éxito esta nueva etapa en mi vida.

A mis padres y familiares por ser el pilar fundamental para lograr cada meta que me he propuesto cumplir, también por brindarme el apoyo cuando más lo necesito.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por darme la oportunidad de recibir una educación superior de calidad.

A mi tutor y maestros por sus conocimientos inculcados a diario y por formar parte de mi vida estudiantil.

A mi hijo que aunque está en el cielo cuida de mí y me da fuerzas para seguir, a mi esposo por formar parte de mi vida, de este nuevo logro y por apoyarme.



GABRIELA VALENTINA LOOR QUIJIJE

Dedico este trabajo investigativo principalmente a Dios, por darme la fuerza y sabiduría de seguir en la lucha a pesar de los obstáculos.

A mi mamá por ser madre y padre a la vez, este logro también es de ella, a mi pareja por brindarme su apoyo incondicional, a mis abuelos que también han sido parte fundamental en mi vida, a mis hermanas, hermano y demás familiares que me apoyaron a cumplir esta meta. Y especialmente a mi sobrina Angelly por ser mi motivación.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí y con ella a nuestra prestigiada carrera de Turismo y a nuestros maestros quienes me inculcaron muchos conocimientos que servirán para mi vida profesional.



GEMA ANDREINA ZAMBRANO ÁLAVA

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
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
CONTENIDO DE FÓRMULA	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
KEYWORDS	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	16
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. JUSTIFICACIÓN	21
1.2.1. TEÓRICA.	21
1.2.2. METODOLÓGICA.	21
1.2.3. PRÁCTICA	22
1.3. OBJETIVO	23
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	23
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
1.4. IDEA A DEFENDER	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	24
2.1 TURISMO Y COVID -19	24
2.2 TURISMO INTERNACIONAL Y NACIONAL	26
2.3 ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA TURÍSTICO	27
2.3.1. OFERTA TURÍSTICA	29
2.3.2. DEMANDA TURÍSTICA	30
2.4. PRINCIPALES EMISORES TURÍSTICOS	31
2.6. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	34
2.6.1. TIPOLOGÍA DE LA INNOVACIÓN	36
2.6.1.3. INNOVACIÓN CERRADA Y ABIERTA	38
2.6.2. ÁREAS DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	38

2.7. INNOVACIÓN TURÍSTICA	39
2.7.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INNOVACIÓN TURÍSTICA	40
2.7.2. LA INNOVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL TURISMO	40
2.8. INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TURÍSTICA	41
2.9. LA INNOVACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LOS DESTINOS	43
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	45
3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS	45
3.1.1. APROXIMACIONES METODOLÓGICAS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL TERRITORIO	45
3.2. ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS CITADAS	51
3.3. ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL	52
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO EN RELACIÓN A LA PROSPECTIVA TECNOLÓGICA ACTUAL.	59
4.1.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.	59
4.1.1.1. CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA.	61
4.1.1.2. CULTURAL.	63
4.1.1.3. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA EL TURISMO	64
4.1.1.4. CIENTÍFICO TECNOLÓGICO.	65
4.1.1.5. TURÍSTICA.	66
4.1.2. NUEVAS TENDENCIAS DE LA INNOVACIÓN PARA EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO.	67
4.1.2.1. ALOJAMIENTO.	68
4.1.2.2. RESTAURACIÓN.	68
4.1.2.3. AGENCIAS DE VIAJE.	69
4.1.2.3. TRANSPORTE.	70
4.1.2.4 ANÁLISIS DE LAS TENDENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO.	70
4.1.3. ANÁLISIS FODA.	71
4.1.4. PROBLEMA ESTRATÉGICO GENERAL	76
4.1.5. SOLUCIÓN ESTRATÉGICA GENERAL	76
4.2 INTEGRAR LOS CRITERIOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO.	76
4.2.1. LEVANTAR CRITERIOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL TERRITORIO.	77
4.2.2. RELACIONAR LOS CRITERIOS DEL DIAGNÓSTICO CON LOS SECTORES, ÁREAS, DIMENSIONES Y ETAPAS.	80

4.2.3. PERFILAR UN PROCEDIMIENTO PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DE UN TERRITORIO.	81
4.3. DIAGNÓSTICAR LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19.	83
4.3.1. DEFINICIÓN DE INDICADORES PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO.	83
4.3.2. VALIDAR INDICADORES PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO.	84
4.3.3. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19.	88
4.3.3.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	89
4.3.3.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.	90
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
5.1. CONCLUSIONES	94
5.2. RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS	96
ANEXOS	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. División de la demanda turística.....	30
Figura 2. Ranking de los países emisores.....	32
Figura 3. Cuenta satélite de turismo.....	33
Figura 5. Esquema Metodológico.....	53
Figura 6. Actividades Económicas de Portoviejo.....	62
Figura 7. Esquema del proceso de innovación.....	77
Figura 8. Modelo estrella para la gestión de TI.....	78
Figura 9. Modelo cuatro hélice para la evaluación de la gestión de la innovación.....	79
Figura 10. Procedimiento para la evaluación de la gestión de la innovación en destinos turísticos.	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz criterio.....	49
Tabla 2. Matriz de leyenda de criterios.....	50
Tabla 3. Matriz de integración de criterios.....	51
Tabla 4. Datos generales del cantón Portoviejo.	60
Tabla 5. Actividades Económicas Generadoras de Empleo.	61
Tabla 6. Tendencias Adaptadas a la nueva modalidad.	64
Tabla 7. Matriz FODA.	72
Tabla 8. Matriz de ponderación del FODA.	74
Tabla 9. Fortaleza, debilidad, oportunidad y amenaza más resaltantes durante el análisis.	75
Tabla 10. Matriz de impactos para analizar y proponer estrategias en base al análisis FODA.	75
Tabla 11. Criterios para el diagnóstico.	80
Tabla 12. Resultados del grado de conocimientos.	84
Tabla 13. Valoración de las fuentes de argumentación teórica de los expertos.	85
Tabla 14. Tabla con el patrón de factores para el cálculo del coeficiente de argumentación (Ka).....	85
Tabla 15. Sistema de indicadores para el diagnóstico de la innovación turística en Portoviejo.	86
Tabla 16. Sistema de indicadores para el diagnóstico de la innovación turística en Portoviejo.	87
Tabla 17. Sistema de indicadores para el diagnóstico de la innovación turística en Portoviejo.	88
Tabla 18. Datos generales de la encuesta.	89
Tabla 19. Entrevista realizada.	91
Tabla 20. Resultados obtenidos en la entrevista a los diferentes actores.....	91

CONTENIDO DE FÓRMULA

Fórmula 1. Fórmula de población infinita.....	58
--	-----------

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito diagnosticar la gestión de la innovación para el fortalecimiento del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19. Esta investigación es de carácter descriptiva exploratoria. En la primera fase se caracterizó el cantón en relación a la prospectiva tecnológica actual, en la segunda fase se integraron los criterios para el análisis según los sectores, áreas, dimensiones y etapas que deben ser medidas. En la tercera fase se perfiló un procedimiento para el análisis de la innovación en un destino turístico basado en los criterios extraídos de la revisión bibliográfica, a partir del cual se establecieron indicadores validados por expertos que permitieron conocer el estado de la invención bajo el criterio de la demanda. Se observó que el cantón Portoviejo se encuentra en fase de desarrollo tecnológico, pero presenta limitaciones en la actividad turística innovadora. Se definieron 25 indicadores según el criterio de los expertos que permiten realizar la medición en tres etapas (antes, durante y después de la visita). La encuesta demostró que la demanda considera que Portoviejo tiene infraestructura innovadora con sitios turísticos claramente diferenciados en relación a destinos cercanos, sin embargo, el 42,1% de la muestra indicó tener un conocimiento limitado sobre el tema de estudio. Finalmente, la investigación demuestra que Portoviejo tiene las potenciales para convertirse en un destino turístico inteligente, pero requiere de una adecuada gestión, impulsada desde los diversos sectores.

PALABRAS CLAVE

Diagnóstico, innovación, turismo, tecnología

ABSTRACT

The purpose of this study was to diagnose the management of innovation to strengthen the tourism sector in Portoviejo canton in the context of COVID-19. This research is of an exploratory descriptive nature. In the first phase, the canton was characterized in relation to the current technological prospective, in the second phase the criteria for the analysis were integrated according to the sectors, areas, dimensions and stages that must be measured. In the third phase, a procedure was outlined for the analysis of innovation in a tourist destination based on the criteria extracted from the bibliographic review, from which indicators validated by experts were established that allowed knowing the state of the invention under the criterion of the demand. It was observed that the Portoviejo canton is in a technological development phase but has limitations in innovative tourism activity. 25 indicators were defined according to the criteria of the experts that allow the measurement to be carried out in three stages (before, during and after the visit). The survey showed that the demand considers that Portoviejo has innovative infrastructure with clearly differentiated tourist sites in relation to nearby destinations, however, 42.1% of the sample indicated having limited knowledge on the subject of study. Finally, the research shows that Portoviejo has the potential to become a smart tourist destination but requires proper management, driven by various sectors.

KEY WORDS

Diagnosis, innovation, tourism, technology.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Ecuador es un país rico en recursos naturales, tiene un enorme potencial para crecer y posicionarse como uno de los puntos más atractivos, de tal manera que se pueda emprender e innovar. De acuerdo con Irma y Suárez (2016) “El sector turismo es uno de los principales motores de la economía a nivel mundial, inmerso en el cambio debido a las nuevas exigencias de sus clientes, generando que la actividad de innovación esté presente en todos sus ámbitos” (p. 5). Es decir que si en este sector no se toma en consideración el manejar una buena gestión en innovación entonces las exigencias y la disminución de la importancia de nuevos productos relacionado a la actividad turística tomarán pausas mucho más graves a las que están pasando desde la aparición del COVID-19.

Según Espinoza y Hidalgo (2020), “Ecuador tratará de promover la gestión, el desarrollo, la transferencia tecnológica, innovación, emprendimiento y la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público y privado” (p. 22). En cuanto a gestión cada vez más se vuelve explícita por pasados episodios de afectaciones naturales y actualmente se enfrenta a una nueva crisis en la salubridad que intenta frenar el desarrollo en ciertas actividades en sectores del país. Sin embargo, en términos de innovación está muy atrasado en comparación al resto del mundo y de la región, cabe reconocer que existe un crecimiento productivo en los nuevos emprendimientos sin embargo estos no son apoyados tanto por las entidades públicas como privadas.

Para Tafur *et al.*, (2019) el sector del turismo ha conformado una estructura clave que garantiza cuatro principales aportes al desarrollo económico ecuatoriano, este motiva e impulsa hacia una constante creatividad, innovación, emprendimiento hacia nuevas formas y modos de mantener y mejorar este desarrollo turístico. Sin embargo, a pesar de que se desarrollan innumerables

investigaciones en este campo existen limitadas propuestas que están encaminadas a crear nuevas infraestructuras tecnológicas, plataformas turísticas o planes de contingencia para el mejoramiento del mismo. De esta manera se puede decir que la gestión de la innovación en el sector turístico le hace falta construir una buena planificación para que tanto las entidades públicas y privadas puedan desarrollar y fomentar a medida que estos tengan un direccionamiento positivo.

Manabí provincia costera de Ecuador, está ubicada en la zona territorial 4 conjuntamente con la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas tiene 18.870Km², (Álava, 2018). En lo que respecta a la actividad turística es una de las provincias más visitadas por turistas nacionales y extranjeros. Uno de sus atractivos más visitados son sus diversas playas que para temporadas de feriados son las más concurridas por los turistas, sin embargo, actualmente existe un declive en la reactivación turística en la provincia puesto que por motivo de la pandemia del COVID-19 se han dado restricciones a los atractivos y recursos existen en Manabí.

La gestión turística es uno de los temas más importantes en la actualidad debido a que busca garantizar la eficacia en torno a la administración en las actividades, enfocándose en mejorar las condiciones de vida de las comunidades y el turismo (Bayas y Mendoza, 2018). De acuerdo a lo mencionado por estos dos autores existe poca importancia en los procesos de planificación y gestión turística en la provincia de Manabí debido a que existe la problemática de establecer un turismo rural de manera responsable, por lo tanto, no se establece un modelo que aborde toda esta gestión que permita mejorar el desarrollo de la actividad turística estructurando estrategias e indicadores, que aporten al desarrollo turístico.

Resulta difícil crear un sistema de gestión que asegure la implementación de todos los elementos tanto internos como externos, para crear un instrumento que permita un desarrollo turístico, (Mendoza, 2017). La limitada existencia de normativas y reglamentos, debilita la generación de directrices para la adecuada práctica del turismo. Además, la escasa innovación y poco interés que tienen las juntas parroquiales, emprendimientos turísticos, comunidades,

entre otras instituciones públicas vinculadas al turismo, se constituye en una problemática de significativa afectación a este sector. La realidad del territorio, no refleja un trabajo coordinado ni la aplicación de un modelo que permita el desarrollo turístico de Manabí, y que favorezca la generación de una equidad social, política, económica y ambiental; en consecuencia, los débiles intentos por mejorar el sistema y los procesos actuales de gestión, siguen teniendo limitantes para que el turismo se desarrolle de forma exitosa.

Portoviejo fue designada como Ciudad Creativa en el ámbito de la gastronomía por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura (UNESCO) por presentar una amplia gama gastronómica donde refleja parte de la identidad ecuatoriana. Ubicado a 30 km de un aeropuerto internacional y de uno de los puertos marítimos más importante del país, este segundo muy concurrido por cruceros. Portoviejo se identifica por ser un cantón comercial ya que es la fuente principal de ingresos en los habitantes dedicados a estas actividades por las necesidades que cada uno tiene.

De acuerdo con Cevallos (2018) "La innovación permite aplicar métodos que generan un valor agregado a través de lo nuevo y novedoso del producto o servicio creado, esto ha permitido que las instituciones que lo aplican obtengan mayores beneficios en crecimiento y desarrollo económico" (p. 1). La limitada gestión de innovación en el sector turístico en Portoviejo es debido al insuficiente interés de los gestores turísticos para innovar lo que genera un escaso número entre productos turísticos innovadores diferenciados. Mismo que se ven aún más afectados por la pandemia ya que esta limita el desarrollo en las nuevas tendencias turísticas creando así aspectos que restringen los nuevos procesos delimitando el progreso en la economía de Portoviejo. Según Rodríguez (2017) "Para lograr una estructura de gestión se requiere conformar un sistema de estrategias para el desarrollo del territorio, por lo que se requiere una instancia formal que aplique un sistema de gobernanza, denominado organización de gestión turística" (p.146). Es decir que una limitada coordinación entre los actores locales provoca la falta de claridad en la asignación de competencias dejando conflictos de intereses entre instituciones y la gestión turística a nivel local, ya que la delimitada coordinación de los gestores también genera desinterés.

El manejo de la emergencia sanitaria causada por la pandemia del COVID-19, que con su escala masiva de contagios generó una crisis mundial con grandes afectaciones al turismo, ha condicionado a los gestores a diseñar y emplear estrategias que promuevan la confianza entre turistas y la sostenibilidad económica de los destinos en el contexto de la pandemia provocando caídas drásticas de los ingresos por turismo, el cierre de establecimientos de servicios y el crecimiento del desempleo en el sector turístico. De acuerdo a Bautista (2017), “La gestión de la innovación se ha intensificado, las naciones desarrolladas han invertido en sus sistemas de innovación para poder obtener nuevas ventajas competitivas y agregar un nuevo valor en sus organizaciones en comparación con otras naciones” (p.3). Por falta de esta gestión el impacto del coronavirus en Portoviejo ha derivado en un estado de caída y alerta en compañías aéreas, hoteleras, entre otras empresas turísticas incluso en cualquier profesional del sector turístico.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), del Cantón Portoviejo no ha priorizado la gestión del turismo como alternativa de desarrollo para los pueblos debido al escaso apoyo legal, administrativo, financiero y de políticas por parte del sector público, la falta de ejecución de planes que ayuden al mejoramiento turístico son causadas por el desinterés de las entidades en lo que conlleva a su gestión turística. Según Hidalgo (2020), cinco de los 35 hoteles que agrupa esta Asociación Hoteleros de Portoviejo han cerrado de forma definitiva y el resto intenta resurgir, pero es una reactivación lenta que aún está afectada por el terremoto del 2016, el parón de octubre y ahora con la llegada del COVID-19. A pesar de estas problemáticas existentes, al menos cinco hoteles ya han abierto sus puertas para el servicio al público, cabe mencionar que cada uno con las respectivas medidas de bioseguridad para el correcto funcionamiento.

De acuerdo con el Telégrafo (2020), el Municipio de Portoviejo a través de la Dirección de Turismo implementará la campaña turística "Portoviejo espera por ti" que tiene como objetivo contrarrestar la crisis que ha generado el COVID-19 en este cantón debido a que se busca reactivar la economía local, donde han sido perjudicados los establecimientos turísticos puesto que por motivo de la emergencia sanitaria estos fueron cerrados temporalmente. Por esta razón es importante plantear acciones que nos permitan apoyar al sector y generar

liquidez en sus negocios evitando el cierre de hoteles y por ende despidos del personal. Portoviejo necesita de estrategias urgentes que motiven al sistema turístico ser competente en desarrollar la gestión e innovación, en nuevas modalidades potenciales y en recursos necesarios que generen la reactivación económica a través del turismo, para así poder mitigar los problemas como la falta administrativa de gestión en innovación, razón por la cual no logra dar pasos gigantados ya que los gobernantes que están en el mandato no generan valor agregado en sus productos que poseen y los coloquen en el mercado.

De acuerdo a lo antes planteado surge la siguiente interrogante: ¿De qué manera un diagnóstico de la gestión de innovación favorece el sector turístico del Cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El diagnóstico de la gestión de la innovación del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19 se justifica con los aspectos teórico, metodológico y práctico.

1.2.1. TEÓRICA.

Los fundamentos teóricos en cuanto a la gestión de la innovación según Velásquez y Flores, (2017), “en las empresas de servicios es fundamental para el desarrollo de estrategias que las conduzcan por el camino hacia la sustentabilidad, ambiental, social y económica”. (p. 5). Es decir, en el sector turístico constituye una base importante en el desarrollo de la indagación, puesto que se presta como guía para generar conocimiento y poder solucionar el problema en acción en sus diferentes dimensiones. Teniendo en cuenta que un trabajo bien elaborado con ideas claras llevará lo propuesto a la excelencia, entonces desde este punto el presente trabajo de investigación requiere de la aplicación de teorías y conceptos básicos mediante el cual se obtendrá ideas de cómo encaminar la realización del tema investigativo, mediante el diagnóstico de la gestión turística del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19, para gestionar la calidad de productos, servicios. También dicho material puede ser de gran ayuda para futuros investigadores permitiéndoles tomar este trabajo como referente bibliográfico para la realización de futuras investigaciones relacionadas con la temática de estudio.

1.2.2. METODOLÓGICA.

Desde este punto de la investigación existen metodologías para el diagnóstico de la gestión de innovación, sin embargo, éstas se enfocan en el nivel empresarial, siendo esto una visión parcializada del destino. Por lo que es necesario abordar la dinámica de esta actividad desde la perspectiva del territorio en el que influyen una serie de elementos (dimensiones y etapas) y sectores (público, privado y comunitario) por lo cual se hace necesario proponer una metodología que integre el diagnóstico su gestión desde el territorio mediante la integración de dichos elementos (diagnóstico, innovación

y destino). En este sentido, el presente trabajo se justifica metodológicamente en diferentes referentes, presentando metodologías para la propuesta a la investigación; diagnóstico de la innovación y desarrollo tecnológico en el sector hotelero de la región caribe colombiana (Jiménez, Mojica, Hernández y Cardona 2018) diseño de un sistema de indicadores para evaluación de la innovación tecnológica en el destino turístico de Puerto López, Ecuador (Vera *et al.*, 2019) y el Manual para la gestión de la innovación, (Orozco *et al.*, 2015), mismas que sirven para el diagnóstico en la acción de innovar basada en el territorio y su gestión ya que dichos análisis permitirán la realización de las debidas actividades propuestas en el tema de estudio y de la que se tomará en cuenta información importante para estos procesos de los que esta indagación pueda ser tomada en cuenta en futuras investigaciones pertenecientes al sector del turismo.

1.2.3. PRÁCTICA

Desde la perspectiva práctica el diagnóstico de la gestión de innovación contribuirá en el desarrollo del sector turístico del cantón Portoviejo. Ya que mediante el proceso del trabajo de investigación se podrá determinar los principales problemas que repercuten en la competitividad del destino. Por otra parte, la integración de criterios ayudará a conocer cuáles serían los primeros factores para la innovación de un destino turístico, teniendo como resultado el mejoramiento del territorio puesto que se perfilarán procedimientos entre estos las dimensiones, sectores, áreas y etapas que se diagnosticaran para el beneficio del área de estudio. Debido a esto se planteará indicadores para diagnosticar el estado actual del sector turístico de tal manera que ayude a conocer la realidad actual del destino, en función a la problemática tomando en cuenta la pandemia del COVID-19 para de esta forma dar soluciones y reactivar al turismo.

1.3. OBJETIVO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un diagnóstico de la gestión de la innovación para el fortalecimiento del sector turístico del Cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar el Cantón Portoviejo en relación a la prospectiva tecnológica actual.
- Integrar los criterios para el diagnóstico de la gestión de la innovación en un destino turístico.
- Diagnosticar la gestión de la innovación en el sector turístico del Cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.

1.4. IDEA A DEFENDER

La elaboración de un diagnóstico de la gestión de la innovación favorecería el fortalecimiento del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo el marco teórico es la línea referencial que sirve de soporte científico para el desarrollo de la investigación, la cual debe ser argumentada y estructurada de acuerdo a las variables de estudio.

2.1 TURISMO Y COVID -19

Para Raffino, (2020), el turismo es el desplazamiento de las personas de manera temporal y voluntaria. Entre estos son incluidas las relaciones humanas que conllevan a la prestación de servicios. Los motivos son variados, suelen ser relacionados con el ocio, es decir siendo uno de los factores más importantes que están establecidos alrededor del mundo, ya que con ello existen diferentes actividades que se pueden realizar de manera que este sea el principal aporte para los países que dan a conocer su potencialidad turística.

De acuerdo con Duarte, Chaves y Pont (2017) el turismo como una forma social de estado intervencionista da lugar a la industria de gestión, que estructura actividades como base en criterios económicos, por lo tanto se entiende que es la perspectiva social donde se desarrolla mediante las facilidades y el acceso, de esta manera tomando en cuenta un segmento de la población con escasos recursos que permite direccionar la demanda en tiempo y espacio, posteriormente aumentando el nivel de actividad del sector turístico.

Para Gambarota y Lorda (2017) el turismo se ha convertido en un importante factor socioeconómico de los países, teniendo en cuenta como consecuencia lo local, endógeno y regional, considerando estrategias que permitan el progreso de un territorio, ya sea una ciudad o región. Se entiende de tal manera que se pueda innovar un análisis de las potencialidades entre los recursos turísticos de una localidad, con el fin de plantear el diseño de estrategia local en la cual la comunidad dentro del sector turístico forme parte para el mejoramiento de la calidad de vida y contribuya al progreso socioeconómico.

Para Torres, Navarro y Guevara (2019) se distinguen cuatro componentes importantes del turismo como lo es social, económico, cultural y político donde

se observa que el elemento de mayor prioridad es la pertenencia e identidad histórica, a la integración de las comunidades y a los valores, como la solidaridad. Por lo tanto, se considera muy importante puesto que dentro de estos hay elementos distintivos que lo caracterizan por lo tanto expresan la identidad de un destino específico, donde también se prioriza los elementos tangibles e intangibles. Junto a los componentes del turismo, es preciso recalcar las condiciones generales para un proceso exitoso que conlleva al inicio en los individuos de esta manera se traslada al grupo y a la sociedad.

El turismo representa las principales aportaciones económicas a nivel mundial, sin embargo ha sido fuertemente impactado por causa de la pandemia del COVID-19. Teniendo como efecto el cierre de establecimientos hoteleros, el turismo de sol y playa también ha sido uno de los factores que han declinado por la emergencia sanitaria. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020a, p.3) el turismo se encuentra entre los sectores más afectados con los aviones en tierra, los hoteles cerrados y restricciones de viaje en prácticamente todos los países del mundo asestando un golpe sin precedentes al sector turístico.

La pandemia del COVID-19 ha impactado al turismo siendo de las crisis que actualmente está atravesando este sector, existen las estadísticas de pérdidas que ha ocasionado tras la pandemia, sin embargo, se está planteando la reactivación en la actividad turística. Para la OMT (2020 b) el COVID-19 ha provocado una caída del 22% en las llegadas de turistas internacionales durante el primer trimestre de 2020, se han perdido puestos de trabajo siendo uno de los sectores de la economía que más mano de obra emplea.

Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, 2020) la crisis del COVID-19 supone un desafío sin precedentes para el bienestar presente y futuro de los ecuatorianos. Se debe decir que Ecuador está pasando por una de las crisis más fuertes de la historia puesto que ha sido afectado tanto por el impacto social y macroeconómico a nivel nacional teniendo en cuenta de esta manera un declive en el desarrollo inclusivo y sostenible. Antes estas circunstancias, se puede señalar que las problemáticas existentes están a través de las políticas públicas, debido a no tener la

capacidad de financiar el impacto de la crisis sanitaria del COVID-19. Para financiar estas políticas públicas en el Ecuador en la actualidad se encuentra muy limitada, puesto que las condiciones de debilidad previas en que se encuentra el país en relación con los aspectos como la baja productividad, la vulnerabilidad social persistente, o las debilidades institucionales y posteriormente por el propio impacto que la crisis está teniendo sobre las cuentas públicas y las condiciones financieras en general.

La provincia de Manabí siendo unas de las afectadas por la pandemia del COVID-19, ante esto los gobiernos cantonales tomó medidas de prevención, unas de las actividades que sí se vio afectada fue la llegada de cruceros turísticos. Siendo Manta el principal puerto pesquero de la provincia, de esta manera se puede decir que las afectaciones tanto en la economía como en el turismo son relativamente fuerte ya que para ello se debe implementar estrategias para la reactivación y posteriormente la recuperación de las pérdidas económicas. Debido a esto se tenía previsto para el año 2020 el arribo de 22 embarcaciones de este tipo con alrededor de 30.000 viajeros, sin embargo, solo ocho lograron llegar antes del cierre de las fronteras aéreas y marítimas a nivel nacional, de acuerdo con el (Telégrafo, 2020).

2.2 TURISMO INTERNACIONAL Y NACIONAL

Para Castello (2020, p.115) " Con la aparición del COVID-19 a finales del año pasado en China se configuró un nuevo escenario de aprendizaje para la industria turística mundial. Considerando el contexto internacional cambiante, incierto y complejo" debido a esto la crisis sanitaria ha impactado en lo social y económico, con sólo analizar los informes del Barómetro del Turismo Mundial podemos graficar y dimensionar su magnitud en el 2019, la cifra de llegadas internacionales de turistas alrededor del mundo ascendió a 1.500 millones de personas, representando este dato de 4 millones de personas diariamente y un aumento del 4% en relación al 2018; sin embargo para el 2020 surgen unas estadísticas no favorables puesto que las llegadas de turistas internacionales tuvo un crecimiento negativo entre el 1% y el 3% lo que da una pérdida entre 30 mil y 50 mil millones de dólares en ingresos procedentes del turismo

internacional. Por esta razón se puede observar que el sector turístico tuvo graves afectaciones durante este último año, de tal manera que los porcentajes han bajado teniendo como causa la inestabilidad económica y social a nivel mundial.

De acuerdo con el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2019, p.9), el turismo es una industria que incorpora a un amplio espectro de actividades económicas, culturales y recreativas complementadas con una serie de otras actividades productivas que generan altas oportunidades de empleo permitiendo la articulación de las cadenas de valor". Cabe mencionar que en el año 2017 el sector turístico del Ecuador logró aportar un 5.4% al PIB y respectivamente para el 2018 hubo un crecimiento al 6.0% esto quiere decir que entre dos años el turismo nacional ha tenido un avance siendo así uno de los aportes económicos para el país. Por otra parte, se puede señalar que en estos periodos hubo una gran aceptación que posteriormente evidenció un crecimiento favorable dentro del sector turístico.

Según las cifras del Ministerio de Gobierno, entre enero y septiembre de 2020, 392.850 personas ingresaron al país ya sea por vía terrestre, fluvial o aérea. La mayor parte de ellos, son turistas (Torres, 2020). El turismo nacional fue fuertemente impactado por la pandemia ya que las cifras comparadas con el año anterior bajaron a un 76,4% mostrando grandes pérdidas en el sector turístico, sin embargo si existe interés por la reactivación turística y por ello se están implementando las medidas de bioseguridad en los aeropuertos, hoteles y establecimientos turísticos, para que el turista tenga mayor confianza y pueda disfrutar de los recursos y atractivos existentes en el país, de tal manera poder acatar la afluencia de los visitantes para así recuperar la actividad económica del sector.

2.3 ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA TURÍSTICO

De acuerdo con Alcívar (2018, p.13), "se concibe por sistema turístico un conjunto de acciones y de recursos que interactúan entre sí, constituido por elementos como: oferta, demanda, espacio, operadores del mercado y los organismos reguladores del turismo" cada uno de estos factores son muy

importantes y por ende tener bien definido la oferta turística ya que este será expuesta a la disposición de los turistas en un mercado determinado, por otra parte los organismos reguladores del turismo, tomando en cuenta la superestructura o supra-estructura que están direccionadas por las entidades públicas y privadas tienen como objetivo regular, fomentar, y coordinar las actividades por lo tanto teniendo en cuenta cada uno de estos componentes se puede tener como resultado el buen manejo y direccionamiento en el sistema turístico.

Para Cobeña (2018, p.1), "el destino turístico actual "sol y playa", es el de mayor acogida en la provincia Manabí por turistas locales, nacionales y extranjeros; para esto se hace necesario implementar mejoras en los servicios básicos (hoteleros, seguridad, recreación, tiendas y restaurantes)" por lo tanto el sistema turístico en Manabí es muy estable, ya que existen varios factores dentro de este que han ido mejorando como su infraestructura, por otra parte la comunidad receptora han avanzado gran parte de los atractivos turísticos existente en la provincia para ello están siendo desarrollados en función a cada uno de sus necesidades, cabe mencionar que los establecimientos de alojamientos hoy en día tienen como objetivo mejorar sus servicios para adquirir mayor acogida por los turistas.

Para Guamán (2019), el sistema turístico tiene un enfoque de planificación físico territorial, donde se inicia en el encuentro entre la oferta y demanda a través de un proceso de venta del producto turístico, que junto con la infraestructura forman la estructura de producción del sector. Está conformado por elementos fundamentales, los mismos que otorgan un orden que a su vez actúan entre sí para poder lograr cumplir con el ciclo turístico. La superestructura turística está representada por todo el conjunto de organismos, asociaciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, además de sus leyes encargados de legislar, regular y promocionar turismo. Por otra parte, la promoción, comercialización tiene como finalidad el uso de diferentes técnicas en venta y promoción direccionadas a un destino, con el objetivo de transmitir características únicas y a su vez satisfacer los requerimientos del turista.

2.3.1. OFERTA TURÍSTICA

Según Ormaza (2019, p.24), "la oferta turística plantea los servicios y productos que se le ofrece a la demanda con el fin de satisfacer los gustos y preferencias de colectividad, cabe indicar que estos productos están colocados en el mercado para ser consumidos" es decir propone factores para el desarrollo de los servicios turísticos y un sinnúmero de entidades satisfaciendo las necesidades de los visitantes, dando a conocer los componentes de la oferta, entre estos la infraestructura, alojamientos, parques recreativos, medios de transportes, centros de restauración, empresas de servicios locales por lo tanto estos establecen el direccionamiento para la promoción y comercialización de cada uno de ellos.

En Manabí existe gran variedad de recursos y atractivos, en el cual dentro de este también se encuentra los servicios turísticos que son ofertados a los visitantes tanto nacionales como extranjeros, sin embargo, estos han sido estancados por causa de la pandemia del COVID-19, puesto que en algunos casos tuvieron que cerrar sus establecimientos dando un impacto fuerte en el turismo y su economía. Según Félix y García (2020), "la oferta turística debe centrar su atención en la comunicación y promoción de los protocolos de bioseguridad que el destino y los establecimientos aplican haciendo más atractivo para el turista que los visitará" (p.25).

Petrizzo (2020, p. 97), menciona "estudiar el impacto de la pandemia del COVID-19 en la oferta de servicios turísticos nos lleva al análisis de un conjunto de factores relativos a los turistas, y al conjunto de prestadores de servicios". Es decir, el turismo ocupa una actividad económica multidimensional y en el contexto de la pandemia sus efectos son muy sensibles entre los diferentes destinos turísticos, por lo tanto, la oferta turística se encuentra detenida siendo uno de los principales problemas que el sector turístico está atravesando, como ya sabemos hoy en día existe diversidad dentro del sistema turístico y por ende cada recurso y atractivo mejora su oferta para la acogida de los turistas.

2.3.2. DEMANDA TURÍSTICA

“La demanda turística puede expresar el número de consumidores turísticos reales o previstos. De este modo, podemos definir como el conjunto de consumidores que se desplazan y consumen servicios y/o productos turísticos, motivados por diferentes intereses” De acuerdo con (Olmos y García, 2016, p. 25). Es decir, está conformada por los turistas ya sea de forma individual o colectiva con la finalidad de satisfacer sus necesidades en el viaje, dependiendo de las motivaciones y si acceden a los distintos tipos de productos turísticos, esto implica que cada uno se adecuará a las exigencias de la demanda específica para garantizar su plena satisfacción.

Según Vergara (2020, p.29), “la importancia determinar componentes de la demanda interna y externa, resaltando que es necesario conocer los elementos y recursos particulares que se extienden dependiendo del segmento de mercado” por esta razón todos estos elementos también aportan a la oferta de un producto donde se adapte a las necesidades del cliente externo y las exigencias constante del turista, por otro lado se logra al desarrollo local productivo ya que los viajeros van a interesarse por los nuevos productos turísticos, tendencias o modalidades alternativas mismas que surgen de las motivaciones del turista. (Ver figura 1).

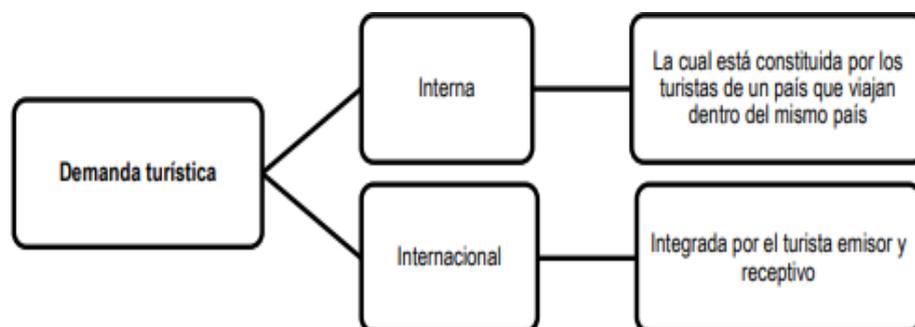


Figura 1. División de la demanda turística.

Fuente: Vergara (2020).

De acuerdo con la figura 1 la demanda turística se divide entre la interna e internacional, la cual en la primera se constituye por los turistas de un país que viajan dentro del mismo territorio, esto se puede entender así, los viajeros recorren a destinos próximos o que van de una región a otra. Por otra parte, la

siguiente división se integra por el turista emisor que abarca las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia, como parte de un viaje turístico interno y el receptivo engloba las acciones realizadas por un visitante no residente del lugar, que hace parte de un viaje turístico receptor.

2.4. PRINCIPALES EMISORES TURÍSTICOS

Para Chillogalli y Tigasi (2018, p.25), "el país que lidera en el turismo emisor a escala mundial es China, según la Organización Mundial de Turismo, en su boletín del año 2017 menciona que el gasto de los viajeros chinos creció en un 12% en 2016" cabe mencionar que Asia, Europa Central, Oriente Medio y Latinoamérica se han convertido en importantes mercados emisores que aportan a un turismo internacional, debido a un crecimiento económico de estos países y también cumpliendo con las necesidades básicas para que los viajeros se sienta satisfecho.

"En la actualidad, el turismo es un fenómeno global que cuenta con un creciente número de turistas emergentes, especialmente provenientes de China, el turismo emisor juega un papel fundamental en lo actual para el turismo internacional" (Penedzialek, 2016, p.5). Por lo tanto, existen varios países que son los principales emisores turísticos, y por ende se emergen a ser mejor para así atraer más a los turistas, dentro de los factores favorables que esto conlleva es en su economía, ya que cada territorio está evolucionando y siendo competencia para lograr un nivel jerárquico.

De acuerdo con Santiago *et al.*, (2017), en nueve países se agrupan los principales mercados emisores de turistas al Ecuador (Canadá, Alemania, Chile, Argentina, España, Venezuela, Perú, Estados Unidos y Colombia), entre ellos se destaca a Colombia con más de 300.000 visitantes, Estados Unidos con más de 266.000 y Perú con más de 147.000, estos tres mercados emisores reúnen el 51.8 % del total de turistas que visitaron Ecuador en el año 2016. Se añade también que el medio de transporte más utilizado por los turistas internacionales al país es el aéreo, seguido del transporte terrestre y el marítimo por lo tanto los principales territorios hacen énfasis a mejorar el

sistema turístico para el desarrollo del turismo sostenible donde se toma como referencia el PLANDETUR 2020.

Para Díaz (2020), los principales países emisores de turistas en el mundo, según el gasto realizado por sus ciudadanos durante sus viajes al extranjero es China, con un gasto de 250.000 millones, ocupando la primera plaza, Estados Unidos siendo segundo lugar y Alemania que ocupó el tercer puesto en este ranking, por lo tanto, estos países son de gran importancia para el sector turístico ya que conlleva a la aportación en la economía dentro de sus territorios. Por otra parte, con la aparición de la pandemia del COVID-19 estas cifras han bajado puesto que se establecieron restricciones, debido a esto los principales países emisores del mundo tuvo un impacto de baja en las llegadas de los turistas internacionales como se muestra en la siguiente figura. (Ver figura 2).

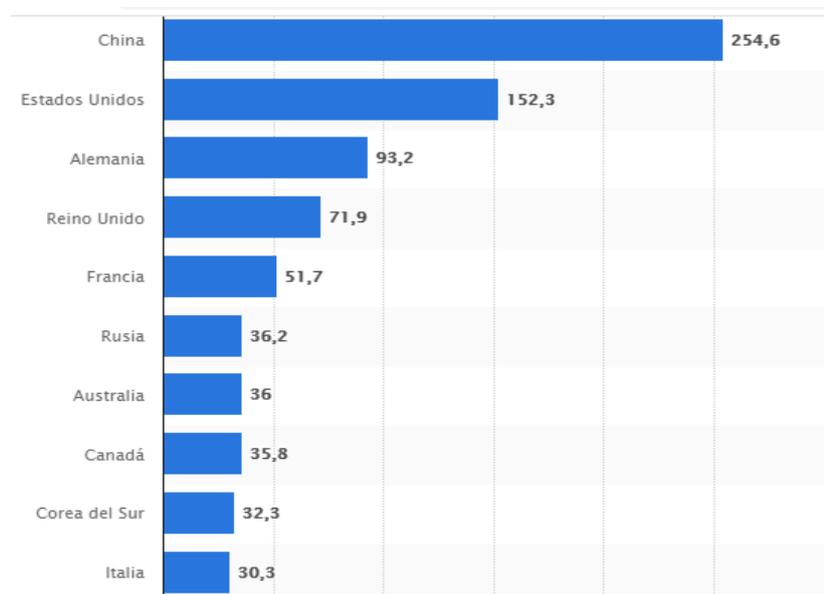


Figura 2. Ranking de los países emisores.

Fuente: Díaz (2020).

Como se observa en la figura 2 el ranking de los países emisores en el mundo se puede evidenciar que el principal país emisor es China esto quiere decir que recibe turistas anualmente dejando una gran aportación económica para dicho territorio, y otro que ocupa el segundo lugar en estas estadísticas es Estados Unidos siendo también uno de los más visitados puesto que cuentan con gran amplitud turística.

Para el MINTUR (2020), la contribución económica directa del turismo en el producto interno bruto (PIB) del Ecuador, se entiende o se denomina como Producto Interno Bruto Directo Turístico (PIBDT) que es la parte atribuible directamente al consumo turístico la cual puede medirse de tal manera, a la suma de la parte del valor añadido. Generado por todas las industrias en respuesta al consumo del turismo, el Valor Agregado Bruto Directo Turístico (VABDT) dentro de esta se analizan las industrias turísticas y otras industrias de la economía donde se observa el análisis del consumo de los visitantes. Por tal razón el análisis de estos dos factores se mide desde la perspectiva interna. (Ver figura 3).

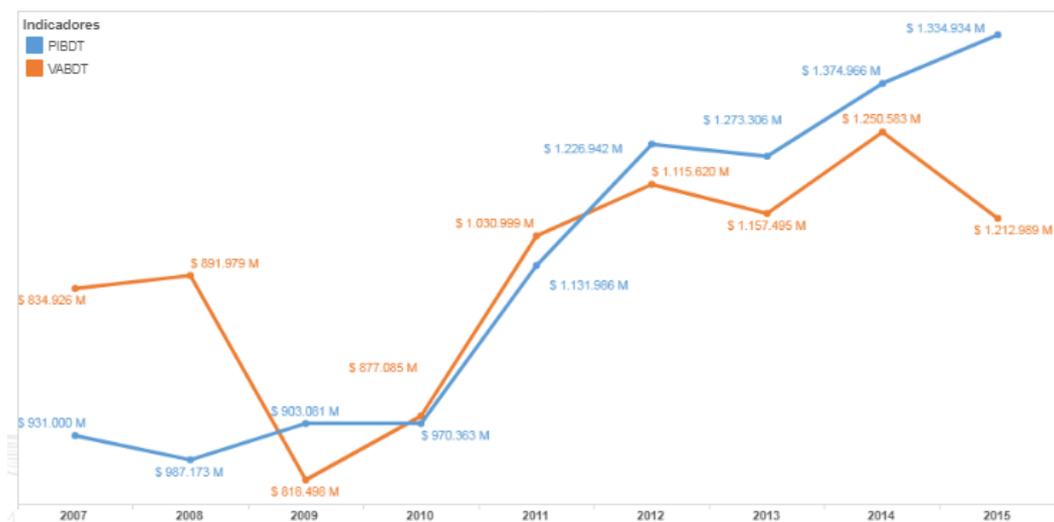


Figura 3. Cuenta satélite de turismo.

Fuente: MINTUR (2020).

Como se observa en la figura 3 la contribución directa del turismo en el Ecuador fue analizado desde el año 2007 hasta el 2015. Donde se establecen las estadísticas del Producto Interno Bruto Directo Turístico (PIBDT) y el Valor Agregado Bruto Directo Turístico (ABDT).

2.5. PRONÓSTICO DEL TURISMO

“La proyección de nuevos escenarios en evolución de la crisis turística durante el año 2020 no resulta fácil de plantear, pero podemos contar con referentes de años anteriores como el impacto de la crisis del 11 septiembre del 2001” (Félix y García, 2020, p.4). Estos autores hacen referencias a los diferentes

fenómenos naturales que han existido a nivel mundial y que también ha repercutido en el turismo ya que actualmente estamos atravesando por una pandemia y uno de los más afectados es el sector turístico, sin embargo ellos mencionan que con el paso del tiempo el turismo mundial ha desarrollado una gran capacidad de resiliencia y recuperación esto quiere decir que a pesar de las adversidades teniendo en cuenta las problemáticas existente hay gran evolución que conlleva hacia la planificación de estrategias para de una u otra manera poder salir de las crisis que estas ocasionan.

Como menciona Valencia (2016, p.201), "el pronóstico de la demanda del sector turístico es un tema a nivel mundial. Diversos estudios emplean modelos de pronósticos para su caracterización y análisis de comportamiento, identificando con variables e incidencias significativas o patrones estacionales y tendencias" como ya sabemos existen tipos de modelos propuestos para el pronóstico, pero cabe recalcar que esto va acorde con ciertas características de la demanda turística, donde se puede evidenciar la relación de flujos de turistas enmarcado en un estudio previo para poder dar un resultado relativo.

2.6. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

En la actualidad hacer énfasis en este tema es dar importancia al resultado que este genera en el sector en donde se aplica, dando guía para que desarrolle sus propios escenarios que estimulan la práctica de la innovación. Se entiende por gestión un proceso de aplicación, ejecución y estrategias que guían a la interacción entre las nuevas modalidades de procesos en donde participan los sujetos en relación a sus intereses. Por su parte, se refiere a los avances técnicos en los diferentes sectores en donde esta práctica innovadora se lleva en ejecución con nuevos productos, servicios o tecnología aplicable a entidades de interés para beneficiar al cliente y su empresa. Por lo tanto, al vincular este tema se desglosa un paso adecuado a las capacidades, así como también la posibilidad de transformar una idea a algo novedoso que den resultado dentro de cualquier organización donde se crea conocimiento por su misma naturaleza en relación. Según (Bonilla Barragán, Badillo Gaona, & Genis Péres, 2019) "es un término que se aplica en la iniciativa privada y alude

a la creatividad para mejorar un producto o servicio” (p. 7). Dado a que su función es gestionar la creación de ideas para optimizar fallas en resultado a las distintas instituciones públicas o privadas con respuesta a las problemáticas que existen dentro de las corporaciones que deciden aplicar servicio de la invención para mejorar la calidad de opiniones proyectos y productos.

Según Iglesias *et al.*, (2017), “se ha convertido en eje estratégico en el ámbito público y privado, tanto que en los últimos años se han desarrollado diversos modelos con el fin de obtener la máxima eficiencia en las actividades económicas” (p. 532). Este tipo da aportaciones esenciales en cuanto a los modelos que se han generado a favor de la invención, cada vez más exigente en cuanto a la aplicación en el área del mercado donde se lleva a cabo la expansión. Menciona Velásquez y Flores, (2017), “La gestión de la innovación en las empresas de servicios es fundamental para el desarrollo de estrategias que las conduzcan por el camino hacia la sustentabilidad, ambiental, social y económica”. (p. 5) Cabe mencionar que en esta actividad turística es fundamental para el desarrollo de nuevas estrategias que en un principio totalmente voluntario su implementación puede ser estructurada a través de normas y modelos voluntarios, en donde han surgido una serie de soluciones para fomentar la creatividad en un contexto empresarial turístico y sobre todo en la salud, logrando con esto la incorporación de técnicas que mejoren el manejo de esta gestión.

Por otra parte, La Asociación de la Industria Navarra, (2008) citado por Vega y Hoz, (2020) “es la organización y dirección de los recursos de una empresa: humanos, materiales y financieros” (p.10). Es decir que es un proceso que se tiene que iniciar con la generación de ideas para nuevos servicios y técnicas en la que sólo se eligen las más viables a las necesidades que requiere el sector donde se aplica la gestión ya que deben ser innovaciones radicales que generalmente tienen un alto grado de novedad en desarrollar tendencias competitivas diferentes a las que ya existen. De acuerdo con Seclen Luna, (2017) “va más allá de la tecnología, refiriéndose habilidades, herramientas, cultura, liderazgo, comunicación, entre otros procesos empresariales” (p.7). Es decir que la Innovación debe servir para perfeccionar los recursos, para

entregar nuevos procesos, servicio y de productos mejorando la calidad existente en mercados con la búsqueda de nuevas fuentes de materias primas para el ingreso de cambios en la gestión operacional y administrativa de la empresa que, al tener relevancia social, económica y científica, las empresas encuentran sus políticas estratégicas importantes como variable para nuevas ideas innovadoras.

2.6.1. TIPOLOGÍA DE LA INNOVACIÓN

La gestión de la innovación se la implementa en diferentes gestiones relacionadas a la actividad turística.

Según Terán et al., (2017), “requiere de esta tipología continua y del empleo de procedimientos y técnicas que garanticen su éxito, que en muchos casos se basa en la metodología de buenas prácticas generalizadas a la actividad y/o sector” p. 5. Es decir que se especializa en el proceso de mejora del producto, servicio y actividades que se ejecuten en los diferentes sectores o empresas en la que se aplica. De acuerdo con esta investigación también se puede mencionar las etapas son de importancia en las actividades del sector turístico ya que describen el proceso que se debe realizar.

1. **Idea:** dedicada a la aplicación de técnicas de creatividad y herramientas para detectar, evaluar y desarrollar oportunidades de innovación para la organización, pudiendo derivarse de ofertas y demandas tecnológicas.
2. **Estrategia:** esta crea el diseño de un plan estratégico que ayude en la gestión que se genera con el desarrollo de una idea innovadora, incluyendo herramientas útiles que promuevan la innovación.
3. **Financiación:** se debe identificar oportunidades de financiación y cooperación tecnológica de los diferentes sectores que ayuden a aumentar los recursos necesarios para el alcance del proyecto innovador.
4. **Desarrollo:** al desarrollar un diseño de propuesta o idea inicial que ayude gestión como herramienta ágil para el desarrollo del proyecto.
5. **Explotación:** abarca desde el inicio de las actividades necesarias para la implementación de indicadores, seguimiento y evaluación de resultados.

Si bien es cierto estas etapas son de importancia porque facilitan desarrollar una idea innovadora en donde los beneficiados serán todos quienes se incorporen en la nueva generación de crear productor, facilidades, servicios y sobre todo generar satisfacción al cliente que decide hacer uso de lo que ofrece el sector turístico.

Para Palacio *et al.*, (2017) La innovación en procesos se refiere a la introducción de nuevos métodos de producción o distribución, incluyendo a nuevos medios para el manejo de bienes. Es decir que también pueden consistir en incorporan nueva tecnología como una forma para innovar de forma continua con el aprendizaje dentro de la organización este proceso podría ser implementado separadamente o conjuntamente ya que hay evidencia empírica en la que demuestran la complementariedad en la interdependencia entre los diferentes tipos. Razón por la que ha sido considerada como un proceso complicado y creativo, cuyos resultados han beneficiado tanto a las personas como a la economía en general, y por la que a su vez son las clasificaciones más comunes para analizar la innovación son: la radical o disruptiva, incremental, abierta.

2.6.1.1. INNOVACIÓN RADICAL O DISRUPTIVA

Esta se refiere a impulsar un nuevo servicio, producto novedoso que estudia todas las áreas del mercado en donde comienza el trabajo de inicio con la finalidad de convertirse en la innovación grande dentro y fuera del medio en el que se desarrolló su creación, misma que se logra implementando nuevos instrumentos o métodos de comercialización que no habían sido utilizadas anteriormente

2.6.1.2. INNOVACIÓN INCREMENTAL

Menciona Olloqui, (2019) “La innovación incremental es la trayectoria progresiva que recorre una invención a través de las fases del propio cambio y que se exploran para efectos de validar la dirección viable y garantizar los resultados trazados inicialmente”. Esta se refiere a la mejora del producto, servicio que ofrece la empresa al público es aquí donde la calidad de la

publicidad y del producto es importante ya que las nuevas ideas que al público le da posibilidad de disfrutar de las nuevas ideas.

2.6.1.3. INNOVACIÓN CERRADA Y ABIERTA

La innovación cerrada es la que se realiza con recursos internos y dentro de la empresa (Olloqui, 2019). Es decir, está preparada la idea dentro del área de trabajo con los recursos que tiene a su alcance para crear el producto con el que la empresa gestiona con estrategias sus innovaciones para llevarlas al mercado. Menciona Iglesias *et al.*, (2017) “La Innovación Abierta consiste en abrirse hacia afuera y aprovechar las aportaciones de los grupos de interés para generar oportunidades y diferenciación en el mercado” (p, 532). Una vez dada la idea de invención la empresa debe encargarse de las medidas de gestión en donde la creatividad se ha convertido en términos ampliamente utilizados como estrategias.

2.6.2. ÁREAS DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Esta se desarrolla en cada una de las áreas en la que es requerida; comercial, empresarial, salud, educación, tecnológica etc. Menciona Sánchez *et al.*, (2016) “En la actualidad, tanto en el ámbito nacional como internacional, hace énfasis en la importancia en la necesidad que ésta pueda darse de ahí se requiera la creación de escenarios que estimulen su práctica” (p. 3). Actualmente el turismo es uno de los sectores que aplica la gestión ya que cada vez más es necesario la innovación de nuevos productos y situaciones que el cliente requiere para satisfacer sus necesidades. El que las empresas prestadoras de servicios tengan que promover el uso de nuevos modelos de negocios es hacer cambios de fondo a la gestión de la organización, aplicar nuevos estándares o protocolos de calidad para ingresar a nuevos mercados, con nuevas reglas y nuevos consumidores.

La factibilidad ha sido tan debatida por muchos autores, tal es el caso de Sánchez *et al.*, (2016) quien sostiene que la mayoría de las innovaciones con éxitos han sido producto de una búsqueda consciente de oportunidades que se propician en determinadas situaciones. De tal modo da a entender es un elemento en el cual los directivos deberán enfocar sus esfuerzos para crear

cultura al interior de las organizaciones ya que la necesidad por innovar surge ante la aparición de nuevos mercados competidores y el cambio de hábitos de los turistas que permite dar paso en el territorio conectado la infraestructura tecnológica como un elemento clave.

2.7. INNOVACIÓN TURÍSTICA

Según Calderón (2018), “para tener una idea oportuna y potencial, se debe anticipar a lo que las personas u otros negocios turísticos podrían querer. Esto significa, que se debe encontrar una necesidad que todavía no esté satisfecha en el mercado y satisfacerla”. El sector turístico es un área cambiante donde cada vez los actores que intervienen en esto deben ser de carácter innovador en donde el principal objetivo sea tener las ideas claras de lo que el cliente desea en el momento que decide hacer uso de los productos. Menciona Yumisaca et al., (2019) “La incidencia de la innovación en la sociedad y en los sectores productivos es de gran intensidad y el sector turístico está bajo la influencia de la misma, por lo tanto, cualquier emprendimiento turístico independientemente de la tipología apoya a la tecnológica y no tecnológica” (p.9). Es una tendencia que en los últimos tiempos ha tomado cada vez más relevancia para aprender, motivar y trabajar en el área turística.

Aunque para Sandoval *et al.*, (2016) “Puede ser de productos, técnicas, organización y comercialización, son implementaciones tecnológicas y administración del proceso de marketing que corresponden a nuevos métodos de entregar el producto, deben ser cambios de distribución, así como nuevas formas de mercadeo” (p, 131). Si bien es cierto debe ser un proceso continuado o sustentado para la generación del conocimiento, el aprovechamiento de las oportunidades de innovación, su desarrollo y protección. A su vez Calderón (2018), menciona que “Innovación es incluir nuevas ideas, productos, servicios y prácticas con la intención de ser más productivos, aprovechando al máximo los recursos disponibles: tiempo, materiales, espacios, etc.” Desde este punto se entiende que para este sector turístico genera en el turismo resultados favorables de la actividad mediante la obtención de nuevos productos, procesos y mejoras sustanciales significativas

de lo que ya existen, mismas que mediante la incorporación de tecnologías, equipamiento, lanzamiento de la fabricación, comercialización con la finalidad de dar al cliente lo necesario para que las facilidades ofrecidas sean de su completa satisfacción. Por lo tanto, Suárez (2018), indica que “Es la transformación de conocimiento en nuevos productos y servicios. No es un evento aislado, sino la respuesta continua a circunstancias cambiantes” (p.122). Es decir, se da desde el punto donde cada sector tiene sus diferentes aspectos ya que no todas las empresas poseen los mismos factores para innovar de acuerdo a la necesidad de diseño o aplicación tecnológica en la automoción o en el turismo ya que las infraestructuras que sirven de base al turismo, con especial referencia a las comunicaciones y las nuevas tecnologías.

2.7.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INNOVACIÓN TURÍSTICA

Es importante para el turismo una variación de productos servicios facilidades todas funcionando al objetivo de innovar, mejorar e implementar nuevas estrategias que generen una innovación turística responsable y favorable a las diferentes modalidades del turismo ya que se encuentra el hecho de que es un sector transversal, diverso, flexible, que enlaza distintos aspectos vinculados al ocio con uso intenso de internet y con empresas con amplios conocimientos de mercado.

- Tendencia entre un turismo sostenible, cultural, basado en la diversificación y los valores de autenticidad ante la competencia.
- Innovación permanente en la renovación de productos transversal a toda la cadena de valor.
- Mejoras en productos turísticos con nuevas herramientas tecnológicas.

2.7.2. LA INNOVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL TURISMO

En el turismo juega un papel importante en lo que respecta a los diversos sectores económicos, primarios y secundarios en los que se desarrollan las actividades turísticas, ya que en esta se producen nuevas tendencias que

incluyen una mayor diversidad de actividades que van desde el transporte, las finanzas, las comunicaciones, la sanidad y la educación, hasta la comercialización del ocio.

De acuerdo con (Fernández *et al.*, 2017) “la innovación no ocurre de manera casual ni aislada. Las empresas más innovadoras están generalmente inmersas en una densa red de relaciones que promueven, generan y también limitan las oportunidades”. Es decir que la evolución en el turismo es necesaria porque los turistas que podrían asociarse a la nueva generación de tendencias que cambian la forma de comunicarse, interactuar, incluso sus exigencias serán cada vez mayores a las actuales, ya que valoraran muy positivamente poder integrarse digitalmente en el destino antes, durante, y después de la visita.

Aunque el turismo se considera un eje estratégico para la recuperación económica, las empresas que se dedican a las actividades turísticas deben aceptar el reto de ser innovadoras en el diseño de nuevos productos, facilidades, inclusive en nuevas alternativas de gestión turística. Según el autor antes mencionado Velásquez y Flores, (2017) “Las innovaciones de productos y servicios indican cambios que son observados directamente por los clientes y que se consideran nuevos, cuando son aplicados por primera vez en una empresa específica” (p.5) Estos factores influyen en el comportamiento de su compra, en el uso de nuevas técnicas para ciertos detalles que demandan los clientes. El uso de la innovación como herramienta competitiva en relación al turismo es lo más relevante que la administración turística está ejerciendo y que favorece el entorno propicio para captar, impulsar y retener el talento en el emprendimiento digital en turismo, dada la relación dinámica que existe entre acumulación de conocimiento y emprendimiento.

2.8. INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TURÍSTICA

De acuerdo a las problemáticas existentes a nivel turístico dentro del área de estudio se toma en cuenta que la gestión de la creación turística genera una

investigación, mediante la búsqueda de información y conocimientos con respecto al tema tratado, en donde pretende dar una acogida además de una buena administración y conocimiento a las novedades de productos turísticos que se desarrollan y proporcionar una mejor gestión en base a los indicadores. De acuerdo con Phills *et al.*, (2008), citado por (Alfaro y Gómez, 2016, p. 10) Para cumplir con el carácter innovador nos concentramos en las siguientes condiciones:

- ✓ **Que sea novedosa.** La principal novedad de este sistema es combinar la medición de indicadores con la participación ciudadana.
- ✓ **Que traiga consigo mejoras.** Utilizar tecnologías semánticas para extraer conocimiento de Internet y de las redes sociales posibilitará identificar mejor las necesidades y opiniones de los ciudadanos, permitiendo el aumento de la eficacia y la eficiencia en términos de gestión de la Administración Pública.
- ✓ **Que sea sostenible.** Es fundamental que el producto o proceso innovador esté plenamente consolidado.
- ✓ **Que sea adoptado por otros.** Aunque el sistema que proponemos se centra en la medición y evaluación de gestión y desempeño de la Administración Pública, se puede adaptar fácilmente a otros contextos.
- ✓ **Que genere algún tipo de valor.** La colaboración de los ciudadanos permite que las administraciones conozcan mejor sus necesidades y que las actuaciones llevadas a cabo ayuden a conseguir un mayor bienestar social.

Si bien es cierto los procesos son más rápidos y más continuos frente a la gestión se ha convertido en un factor clave para el éxito en el turismo y en las nuevas modalidades que en este se desarrollan. Por tal razón los indicadores permiten dar paso a nuevas estrategias en el sector ya que los tipos de itinerarios se establecen según la clasificación del área en la que será dirigida la innovación. A continuación se muestra un diseño denominado Modelo Estrella para la gestión de TI con la integración de todos los sectores (público, privado y comunitario), dimensiones (producto, proceso, organización y

marketing) y etapas (antes, durante y después de la visita) Vera *et al.*, (2019). Cabe mencionar que, aunque este modelo ofrece una perspectiva integral sobre el territorio se podría presentar ciertos vacíos en el proceso de los que se irán adoptando en el transcurso de la investigación. (Ver figura 4).

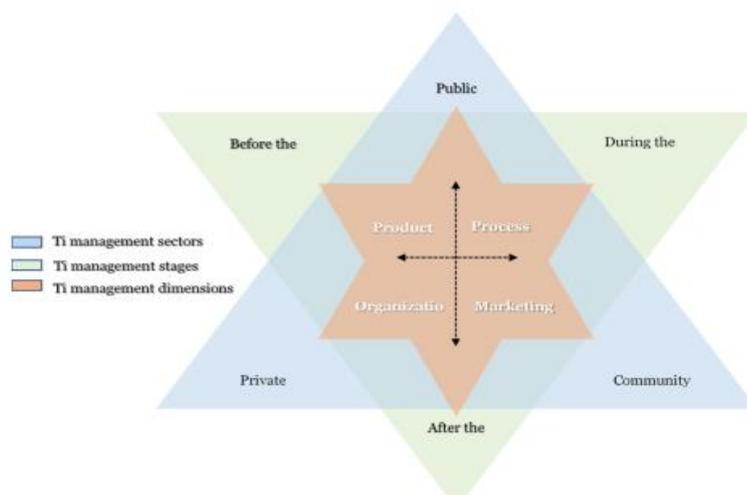


Figura 4. Modelo estrella para la gestión de TI.

Fuente: Vera, Alfonso y García (2019).

2.9. LA INNOVACIÓN PARA LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE LOS DESTINOS

Según Herrera (2017) “En la última década, el sector turístico ha experimentado cambios muy profundos motivados por las nuevas circunstancias del entorno: cambios de hábitos en los consumidores, irrupción de las compañías de bajo coste, avances tecnológicos” (p. 4). Esto se da por las diferentes actividades por la que ha tenido que atravesar el mundo ya que cada vez es más explícita la idea de innovar y con esta generar una gestión que sea acorde a las nuevas modalidades y facilidades que se le debe ofrecer al cliente. De acuerdo con Martins y Amorim (2018) “Los instrumentos utilizados para medir la innovación en empresas del sector de turismo, mayoritariamente surgen de fuentes de datos secundarios enfocados en la industria manufacturera” (p. 2). Se refiere a la falta de ideas y de estrategias innovadoras que hagan del turismo una mayor potencia en desarrollo puesto que al no emplear nuevos productos o servicios se enmarca no tener base ante la competitividad de otros sectores.

De acuerdo con la Secretaría de Turismo de México (SECTUR, 2013) citado por Velásquez & Flores, (2017) “la invención es la posibilidad para desempeñar actividades y funciones de nuevas formas, que le permita a las empresas ser más eficientes y rentables, además de garantizar la mejora continua de la experiencia del visitante” (p.11). Es decir que al tener una capacidad innovadora para el sector turístico se está dando pie al desarrollo de nuevas estrategias que impulsen la competitividad para el turismo ya que como lo menciona Martins y Amorim (2018) “Por ser una de las principales actividades económicas mundiales, el turismo es digno de análisis especiales respecto de la innovación, ya que las empresas de ese sector poseen problemas y procesos específicos en cada uno de sus segmentos y actividades”. (p. 2) Cabe señalar que la creación de servicios se ha visualizado tradicionalmente en términos de idea de productos. Razón por la que la creación para la competitividad turística de los destinos en los últimos tiempos ha motivado a nuevas estrategias en mercados, en facilidades adaptándose a la exigencia que proporciona las actividades en el turismo para ser más satisfactorias para los cliente y orientadas a incentivar la implementación de procesos de introducción en las empresas, involucrando a los consumidores en los procesos de nuevas ideas, así mismo implementar mecanismos para la gestión de las ideas incrementar el conocimiento relativo al trabajar en conjunto para generar redes donde se pueden llegar a soluciones de problemas que beneficien a todos los participantes involucrados en el turismo.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

La presente investigación tuvo como finalidad la búsqueda de referentes para la metodología que hace referencia al tema; Diagnóstico de la Gestión de la Innovación del sector turístico del Cantón Portoviejo en el Contexto del COVID-19, razón por la que se da a conocer ciertos aspectos en los que se detallan las aproximaciones metodológicas que permitieron el diseño de la investigación, mismos que se lleva en ejecución mediante la exploración descriptiva y exploratoria con enfoque mixto, mediante un estudio bibliográfico, documental y de campo para la obtención de resultados favorables ante la problemática existente en el Cantón Portoviejo.

3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

El trabajo al ser de carácter exploratorio, y al no contar con una metodología establecida se integra criterios en función a un diagnóstico basado en la innovación del territorio y se fundamenta en manuales de gestión.

3.1.1. APROXIMACIONES METODOLÓGICAS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL TERRITORIO

León (2011). Diagnóstico de la tecnología y la innovación en empresas cubanas.

Esta investigación, pretende armar al investigador de herramientas que le permitan diagnosticar el estado actual de su organización en cuanto a gestión de la tecnología y la innovación con el objetivo de poder tomar medidas correctivas que lleven a su organización por caminos lo más próximo posible a las empresas líderes en estos aspectos. La cual muestra 3 etapas: 1. Óptica empresarial de la organización para desarrollar el proceso innovador y el manejo de las tecnologías. En esta primera etapa midieron las ópticas empresariales que consta de la oferta y la demanda, 2. Caracterización del paradigma de actuación de la organización. (Tendencia tradicional o

innovadora), para la segunda etapa desarrollaron una caracterización en el cual consta de un modelo empresarial tradicional y el modelo de innovador, 3. Caracterización de la cultura en la organización, en esta última etapa se establece la medición de las empresas cubanas estudiadas teniendo como resultado la adaptación de la cultura innovadora dentro de las empresas.

Jiménez, Suárez y Medina (2012). Procedimiento de evaluación y mejora de la gestión de la innovación en hotelería.

El propósito del trabajo consiste en crear un procedimiento de evaluación y mejora de la Gestión de la Tecnología y la Innovación para entidades hoteleras con modalidad toda incluida, que contribuya al perfeccionamiento de su gestión y a la mejora del desempeño de los procesos. Estos autores plantean 5 etapas: 1. Determinación de dimensiones e indicadores para evaluar la GTI. En el cual consiste en determinar los indicadores y las dimensiones que se desea medir en dependencia de las características de la empresa. 2. Evaluación de la GTI empresarial. Luego se calculan dichos indicadores y de manera general el índice integral de Gestión de la Tecnología y la Innovación (IGTI). 3. Diseño de propuestas de mejora. En esta se realizó el diseño de propuestas de mejora en las áreas del hotel en donde se presenten debilidades o fallos, para posteriormente realizar la cuarta etapa. 4. Ejecución de las propuestas de mejora y 5. Seguimiento y control. Y finalmente de esta manera se deben ejecutar las propuestas de mejoras realizadas y darles seguimiento y control.

Prieto *et al.*, (2019). Metodología para la gestión de la innovación tecnológica en hoteles de la ciudad de Babahoyo.

El objetivo del trabajo es proponer una metodología para la gestión de la innovación tecnológica en hoteles de la ciudad de Babahoyo. Para esto se planteó un diseño no experimental de tipo exploratorio-descriptivo. Para el diseño de la se partió de una revisión bibliográfica de antecedentes vinculados con la temática enfocados al contexto hotelero principalmente. Estos autores plantean 3 etapas: 1. Diagnosticar el estado tecnológico y actual de la planta hotelera de la ciudad de Babahoyo. En cual se determinó el proceso para alcanzar un enfoque más amplio de la situación actual de la ciudad de

Babahoyo. 2. Determinar las bases, dimensiones y componentes asociados con la innovación tecnológica en el sector hotelero de la ciudad de Babahoyo. Para esta etapa se tomaron como referencia fuentes bibliográficas primarias y secundarias de investigación, que contengan metodologías vinculadas al desarrollo de sistemas de innovación tecnológica hoteleros y se definirán las dimensiones y componentes aplicables al contexto local. 3. Desarrollar procesos y estrategias innovadoras para contribuir al desarrollo tecnológico de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Babahoyo. En este se realizó la estructuración de los componentes, diseño y funcionalidad del sistema mediante la observación, el trabajo de campo y el método expertos respaldados en cuestionarios, entrevistas a expertos y prueba Kendall.

Alfonso *et al.*, (2019). Desarrollo y perspectivas de la innovación en el sector hotelero de la ciudad de Manta, Ecuador.

El propósito de esta investigación tiene como objetivo: analizar el estado actual y perspectivas de desarrollo de la innovación en el sector hotelero de la ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador. Del cual consta de 3 etapas: 1. Análisis de los aspectos positivos o de relevancia. Dentro de esta etapa, se concibe una entrevista semiestructurada con los encargados de talento humano, respecto al uso de nuevas tecnologías y de los elementos positivos que actualmente ayudan a sus productos-servicios ofrecidos en la ciudad de Manta. 2. Definir los puntos con deficiencias o reservas en cuanto a las mejoras vinculadas con la innovación. Se realizó un análisis de las actividades hoteleras en el escenario en que actualmente se desarrollan y los aspectos que la frenan o afectan actualmente con el empleo de una consulta a expertos. Seguido a esto, también se realizó un levantamiento preliminar en torno al hallazgo de síntomas o situaciones problemáticas relacionadas con la innovación en los hoteles en funcionamiento, mediante una consulta personal a los directivos encargados. 3. Análisis basado en las dos etapas previas respecto a las posibilidades o reservas actuales de los hoteles a aplicar. Se valoraron los aspectos positivos y negativos existentes en los establecimientos hoteleros. Además, se consideró complementar el desarrollo del trabajo con una consulta bibliográfica y el estudio de trabajos específicos desarrollados de aplicaciones

en torno a innovación, así como el interés de uso por parte de los usuarios y el mayor volumen de inversión en torno a este proceso.

Meza (2019). Evaluación de las funciones de la innovación tecnológica para la mejora de la gestión del hotel Manta Host de la parroquia Manta, provincia de Manabí.

El propósito de la investigación es conocer el estado actual de las funciones de la innovación tecnológica para la dirección de acciones que permitan la mejora de la gestión del Hotel Manta Host. Para esto este autor plantea 3 etapas: 1. Diagnóstico situacional con énfasis en las funciones de (IT). Permitiendo determinar sus características generales, el estado actual, la definición de las funciones están desarrolladas en la empresa y sus elementos, mecanismos y acciones realizadas y su situación frente a la competencia 2. Definición de los indicadores para evaluar las funciones de la IT. Del cual se seleccionó y validó una lista de indicadores asociadas a las funciones de IT a través del método de expertos. Y por último 3. Evaluación de las funciones de la IT. Se evaluaron los indicadores asociados a las funciones utilizando el método de análisis y síntesis y el descriptivo.

Vera et al., (2019). Diseño de un sistema de indicadores para la evaluación de la innovación tecnológica en el destino turístico de Puerto López, Ecuador.

El objetivo de esta investigación fue diseñar indicadores para la evaluación de la innovación tecnológica (IT) en Puerto López. La metodología utilizada se basa en un análisis de la situación actual de TI y la perspectiva de los visitantes sobre este tema. Este trabajo consto de tres fases: análisis del sector turístico en torno a la innovación tecnológica, la cual dio como resultado que el diagnóstico reportó una incipiente gestión tecnológica por parte de las instituciones públicas y la escasa inversión en I+D+i. La segunda fase fue definición de los indicadores para la evaluación de la innovación tecnológica, los resultados arrojaron 19 indicadores para evaluar la IT antes, durante y después de la visita, bajo las dimensiones de producto, proceso, organización y marketing. Y en última etapa se realizó la validación de indicadores, estos

fueron identificados y validados a través de métodos de expertos los cuales dieron como resultado la importancia para empezar a trabajar en inteligencia tecnológica.

Para el establecimiento del diseño metodológico y de las fases para el desarrollo de la presente investigación, se adaptaron aproximaciones metodológicas establecidas por varios autores relacionados a la propuesta que se presenta en este trabajo. A continuación, se presentan dichas metodológicas. (Ver tabla 1).

Tabla 1. Matriz criterio

LEÓN, (2011) DIAGNÓSTICO DE LA TECNOLOGÍA Y LA INNOVACIÓN EN EMPRESAS CUBANAS	JIMÉNEZ, SUAREZ Y MEDINA (2012) PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA HOTELERÍA.	PRIETO, ALFONSO Y FILIÓN (2019) METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN HOTELES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO	ALFONSO, ULASIA Y FRANCO (2019) DESARROLLO Y PERSPECTIVA DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE MANTA, ECUADOR.	MEZA, (2019) EVALUACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL HOTEL MANTA HOSTE DE LA PARROQUIA MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.	VERA, ALFONZO Y GARCÍA (2019) DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN.
ETAPAS	ETAPAS	ETAPAS	ETAPAS	ETAPAS	FASES
1. Óptima empresarial de la organización para desarrollar el proceso innovador y el manejo de las tecnologías. 2. Caracterización del paradigma de actuación de la organización, tendencia tradicional o innovadora.	1. Determinación de dimensiones e indicadores para evaluar la GTI. 2. Evaluación de la GTI empresarial.	1. Diagnosticar el estado tecnológico y de innovación actual de la planta hotelera de la Ciudad de Babahoyo. 2. Determinar las bases, dimensiones y componentes asociados con la innovación tecnológica en el sector hotelero de la Ciudad de Babahoyo.	1. Análisis de los aspectos positivos o de relevancia. 2. Definir los puntos con deficiencia o reservas en cuanto a las mejoras vinculadas con la innovación.	1. Diagnóstico situacional con énfasis en las funciones de IT. 2. Definición de los indicadores para evaluar la funciones de la IT.	1. Análisis del sector turístico en torno a la innovación tecnológica en Puerto López. 2. Definición de los indicadores para la evaluación de la innovación tecnológica en Puerto López.

3. Caracterización de la cultura innovadora de la organización.	3. Diseño de propuestas de mejora. 4. Ejecución de las propuestas de mejoras. 5. Seguimiento y Control.	3. Desarrollar procesos y estrategias innovadoras para contribuir al desarrollo tecnológico de los establecimientos hoteleros de la Ciudad de Babahoyo.	3. Análisis basados en las dos etapas previas respecto a las posibilidades o reservas actuales de los hoteles a aplicar.	3. Evaluación de las funciones de la IT.	3. Validación del sistema de indicadores para la evaluación de la innovación tecnológica Puerto López.
--	---	---	--	--	--

Elaborado por: Las autoras.

En este sentido, se llevó a cabo un análisis comparativo de las metodologías expuestas anteriormente, mediante la integración de las mismas en la siguiente matriz de leyenda de criterios. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Matriz de leyenda de criterios.

1. Caracterización de la cultura innovadora de la organización. 2. Determinación de dimensiones e indicadores para evaluar la GTI. 3. Evaluación de la GTI empresarial. 4. Diagnosticar el estado tecnológico y de innovación actual de la planta hotelera de la Ciudad de Babahoyo. 5. Análisis de los aspectos positivos o de relevancia. 6. Diagnóstico situacional con énfasis en las funciones de IT 7. Definición de los indicadores para la evaluación de la innovación tecnológica en Puerto López. 8. Validación del sistema de indicadores para la evaluación de la innovación tecnológica Puerto López.

Elaborado por: Las autoras

En el momento que se definió la leyenda de criterios se procedió a realizar la matriz de integración de los mismos, en donde se determina las actividades más relevantes a ser utilizadas dentro de nuestra investigación (Ver tabla 3).

Tabla 3. Matriz de integración de criterios.

N	AÑO	AUTOR	FASES O ETAPAS									TOTAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	2011	León	X									1
2	2012	Jiménez, Suarez y Medina		X	X							2
3	2019	Prieto, Alfonso Y Filión				X						1
4	2019	Alfonso, Ulasia Y Franco					X					1
5	2019	Meza						X	X			2
6	2019	Vera, Alfonso Y Reinoso							X	X	X	3

Elaborado por: Las autoras

3.2. ANÁLISIS DE LAS METODOLOGÍAS CITADAS

Como se observa entre las metodologías expuestas, éstas ofrecen una perspectiva evaluativa de la gestión de la innovación relacionada únicamente a la empresa, la cual, al estar inmersa dentro del sector privado, integra solo uno de los sectores del territorio. Además, es importante señalar que estas investigaciones citadas, han sido seleccionadas luego de una extensa revisión de la literatura científica, que derivó en la ausencia de procedimientos para la evaluación sobre el tema de estudio desde un enfoque territorial. En este contexto, se resalta que la presente investigación requiere un análisis integral de las dimensiones propuestas en el Manual de Oslo elaborado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico ([OECD], 2005), áreas y etapas de la que deben ser evaluadas en los diversos sectores que convergen en el territorio. En efecto, el presente trabajo propone una nueva estructura metodológica que permita integrar los sectores, dimensiones, áreas y etapas de la innovación sobre un destino turístico con base en tres fundamentos metodológicos, el primero responde a los pasos para la realización de un diagnóstico, el segundo se enfoca en los criterios sobre el territorio y el tercero se enmarca la gestión de la innovación desde una perspectiva integral.

Los fundamentos metodológicos del diagnóstico se referencian en el trabajo de Jiménez, Mojica, Hernández y Cardona (2018) donde se muestran las etapas

del desarrollo de la innovación en el sector hotelero. El tema de la innovación con una mirada en el territorio para medir las dimensiones, áreas y sectores se tomará como referencia a Vera, Alfonso y Reinoso (2019). Y posteriormente a estos los manuales de la gestión de la innovación que permitirá fortalecer indicadores para poder integrar una propuesta.

3.3. ESQUEMA METODOLÓGICO GENERAL

La propuesta metodológica de esta investigación integra actividades, métodos, técnicas y herramientas que servirán de guía para el desarrollo del trabajo. (Ver Figura 7).

PROCEDIMIENTO POR FASES		ACTIVIDADES	MÉTODOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS
FASE I	Caracterizar el Cantón Portoviejo en relación a la prospectiva tecnológica actual.	1. Caracterizar el área de estudio	* Bibliográfico * Analítico-sintético - Revisión documental +Matriz FODA
		2. Identificar nuevas tendencias de la innovación para el sector turístico.	
		3. Análisis FODA	
FASE II	Integrar los criterios para el diagnóstico de la gestión de la innovación en un destino turístico	4. Levantar criterios para el diagnóstico de la gestión de la innovación en el territorio	* Bibliográfico * Analítico-sintético - Revisión documental - Lluvia de ideas +Matriz de integración de criterios
		5. Relacionar los criterios del diagnóstico con los sectores, áreas, dimensiones y etapas	
		6. Perfilar un procedimiento para el diagnóstico de la gestión de la innovación en el sector turístico de un territorio	
FASE III	Diagnosticar la gestión de la innovación en el sector turístico del Cantón Portoviejo en el contexto del Covid-19	7. Definir indicadores para el diagnóstico de la gestión de la innovación en el sector turístico	* Bibliográfico * Analítico-sintético * Expertos (Delphi) - Revisión documental
		8. Validar indicadores para el diagnóstico de la gestión de la innovación en el sector turístico	

		9. Diagnóstico de la gestión de la innovación en el sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Observación de campo - Lluvia de ideas - Encuesta y Entrevistas - Consulta a expertos + Google Forms + SPSS + Cuestionario de encuesta + Cuestionario de entrevista
--	--	--	--

Figura 4. Esquema Metodológico

Elaborado por: Las autoras

La metodología presentada muestra 3 fases y 9 actividades con sus respectivos métodos, técnicas y herramientas las cuales contribuyen a desarrollar de mejor manera la propuesta del diagnóstico de la gestión de la innovación en el sector turístico del Cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19, contribuyendo mediante un modelo de gestión para facilitar la calidad de nuevos productos, infraestructura y servicios. A continuación, se describe cada una de ellas.

FASE I. CARACTERIZAR EL ÁREA DE ESTUDIO EN RELACIÓN A LA PROSPECTIVA TECNOLÓGICA ACTUAL.

Esta fase consta de 3 actividades que se llevó en efecto para caracterizar Portoviejo en la que se tomaron en consideración dimensiones como socioeconómica, cultural, infraestructura tecnológica para el turismo, científico tecnológico y turística. Se identificó las nuevas tendencias de innovación en cuanto al sistema turístico como alojamiento, restauración, transporte y agencia de viajes. También se realizó el análisis FODA con la finalidad de conocer las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de Portoviejo.

ACTIVIDAD 1: CARACTERIZAR EL ÁREA DE ESTUDIO.

En esta primera fase se llevó a cabo el análisis del contexto tecnológico desde sus tendencias en el entorno por lo tanto se caracterizó el área de estudio en función a estos factores: socio-económica, cultural, infraestructura tecnológica para el turismo, científico tecnológico y turística, mediante la revisión

bibliográfica, este permitió tener claros los conceptos referentes de la investigación en cuanto a la realidad actual tras el COVID-19, mediante la aplicación de los métodos que sirvió para tener bases literarias mismas que se constataron en la práctica sintetizando y analizando la situación real en cuanto a la innovación tecnológica en la que se encuentra el cantón Portoviejo, como fuente principal se utilizó el PDOT como guía para realizar la caracterización del área de estudio donde se analizaron los datos importantes para su diagnóstico.

ACTIVIDAD 2: IDENTIFICAR NUEVAS TENDENCIAS DE LA INNOVACIÓN.

En esta actividad se identificaron las nuevas tendencias de la innovación en el mercado turístico mediante la revisión documental que facilitó la información, misma que se ejecutó mediante los métodos analítico-sintético y bibliográfico que permitieron el análisis del contenido de la indagación, que al sintetizarlo se pernoto la realidad actual en la que se encuentra Portoviejo en cuanto a la innovación del sistema turístico como alojamiento, restauración, transporte y agencia de viajes.

ACTIVIDAD 3: ANÁLISIS FODA.

En esta última actividad se desarrolló un análisis FODA, información que se obtuvo mediante la revisión documental, a través de los métodos analítico-sintético, los cuales permitieron el análisis y síntesis para obtener las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de Portoviejo (ver tabla 7), resultados que fueron validados a través de la matriz de ponderación (Ver tabla 8). En base al análisis interno y externo se determinó las variables principales de la matriz FODA (ver tabla 9) resultantes para realizar el problema estratégico y la solución estratégica de Portoviejo.

FASE II. INTEGRAR LOS CRITERIOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN UN DESTINO TURÍSTICO.

La segunda fase se levantó criterios para el diagnóstico de la gestión de la innovación en el territorio. En la que se relacionaron los criterios en determinación de los sectores, áreas, dimensiones y etapa. Para luego perfilar

el procedimiento para la gestión de la innovación en el sector turístico Portoviejo.

ACTIVIDAD 1: LEVANTAR CRITERIOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL TERRITORIO.

El levantamiento de criterios para el diagnóstico de la gestión de innovación en el territorio, se ejecutó mediante una lista de factores a evaluar ajustado a la información obtenida a través de la literatura científica, mismo que mediante el método analítico-sintético se permitió analizar la situación del área donde se sintetizó la información revisada. Para esto se utilizó documentos y modelos relevantes enfocados en la innovación como el Manual de Oslo 4ta edición 2018, y se estableció un modelo cuatro hélices para ver cuáles son las áreas para la evaluación siendo estas: gobierno, academia, empresa y sociedad civil.

ACTIVIDAD 2: RELACIONAR LOS CRITERIOS DEL DIAGNÓSTICO CON LOS SECTORES, ÁREAS, DIMENSIONES Y ETAPAS.

Para la realización de esta actividad, se relacionó los criterios para el diagnóstico mediante los sectores, áreas, dimensiones y etapas, a través de una matriz de integración de criterios (ver anexo 3) con el fin de conocer, comprender, describir y analizar el entorno del sector, a través de la técnica lluvia de ideas que consistió en tener claros los aspectos principales para previamente tener un enfoque hacia dónde va la realización para su evaluación. Una vez relacionado cada una de estos procedimientos se pudo establecer las etapas para su medición siendo estas: antes de la visita, durante la visita y después de la visita.

ACTIVIDAD 3: PERFILAR EL PROCEDIMIENTO PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DE UN TERRITORIO.

En esta actividad se empleó los métodos analítico-sintético y bibliográfico mismo que facilitaron tener claras las áreas en donde serán necesarios los criterios con aplicación eficaz y pertinente obtenidos a través de la observación de campo la cual facilito constatar lo literario con la realidad del área, que a su

vez proporciona lo necesario a través de las herramientas buscadores especializados, en donde se constata el manual de gestión de la innovación que sirvió de guía en la ejecución de la investigación y la matriz de integración de criterios permitió ejecutar con mayor eficacia el trabajo en esta fase.

FASE III. DIAGNÓSTICAR LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19.

En esta última fase se definieron indicadores para el diagnóstico de la gestión de la innovación en el sector turístico, en la que se validaron indicadores por medio de expertos para posteriormente aplicarlo en el territorio.

ACTIVIDAD 1: DEFINIR INDICADORES PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO.

A través de la revisión bibliográfica se identificaron los indicadores, y posteriormente una vez analizada y sistematizada la información obtenida se desarrolló la lluvia de ideas para saber cuáles son los aspectos que se van a valorar en el área, en el cual se hizo un estudio a diferentes manuales de la gestión de la innovación para la definición de los indicadores.

ACTIVIDAD 2: VALIDAR INDICADORES PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO.

Para el desarrollo de esta actividad se implementó el método bibliográfico el cual permitió la selección de la información requerida y a través del método analítico-sintético se facilitó el análisis y síntesis de la revisión documental de la literatura científica sobre el diagnóstico de la gestión de la innovación, para lo que se llevó en efecto la aplicación de los indicadores por medio de la herramienta de google forms que consistió en enviar un listado a los 7 expertos seleccionados para su posterior validación con la finalidad de establecer los aspectos importantes y de mayor impacto en cuanto a su resolución. (Ver anexo 4).

ACTIVIDAD 3: APLICAR EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19.

En la recolección de datos para el diagnóstico de la gestión de la innovación turística en el cantón Portoviejo, se utilizó un muestreo probabilístico al azar y fórmula de población infinita al no tener datos para estimar la población bajo estudio. Se recolectaron 183 encuestas que corresponden a un nivel de confianza de un 95%, con probabilidad de éxito ($p= 50\%$) fracaso ($q=50\%$) debido a la ausencia de datos estadísticos previos que marquen la tendencia sobre este tipo de estudio y un error estimado del 7,25% aceptable en estudios de las ciencias sociales como se demuestra previamente en la investigación de Vera, Alfonso y García (2019). A continuación, se detalla la fórmula utilizada:

Fórmula 1. Formula de población infinita

$$n = \frac{Z^2 * pq}{e^2}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error estimado

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5 * 0.5)}{(0,0725)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25)}{(0,00525625)}$$

$$n = \frac{0.9604}{(0,00525625)}$$

$$n = 182,7$$

$$n = 183$$

La investigación determina 183 encuestas, las cuales fueron aplicadas a la determinada muestra seleccionada.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en cada una de las fases propuestas en el desarrollo metodológico de la investigación, esto fue posible mediante la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de investigación científica, las cuales permitieron la recopilación y procesamiento de datos, para lograr el diagnóstico de la gestión de la innovación del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.

4.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO EN RELACIÓN A LA PROSPECTIVA TECNOLÓGICA ACTUAL.

La prospectiva tecnológica actual permite conocer los nuevos desafíos que enfrenta la actividad turística en el contexto del área de estudio. En el desarrollo de este apartado, se presentan las principales características del área de estudio, las implicaciones tecnológicas que condicionan el desarrollo de la actividad turística en el Cantón Portoviejo en cuanto a la realidad actual tras el COVID-19. En la realización de la caracterización del área se consideraron aspectos importantes como; socio-económico, cultural, infraestructura tecnológica para el turismo, científico tecnológico y turística.

4.1.1. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.

De acuerdo al Gobierno Autónomo Descentralizado (2014) Portoviejo es uno de los 22 cantones de Manabí, su cabecera cantonal es también la capital de la provincia y una de las ciudades más antiguas de la costa ecuatoriana y de mayor dinamismo económico en el territorio manabita, conocida también como “la ciudad de los Reales Tamarindos”. Es decir, que por las características de su gastronomía recoge un extenso legado de la cultura y tradición culinaria de su propia cultura montubia en Manabí, se menciona también fue declarado como “Ciudad Creativa” por la UNESCO en octubre del 2019. Razón por la que Portoviejo se constituye en un destino que propone un horizonte turístico

relevante en el Ecuador. Los datos generales del cantón se exponen en (Ver tabla 4).

Tabla 4. Datos generales del cantón Portoviejo.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE PORTOVIEJO	
NOMBRE DEL CANTÓN:	Portoviejo
PROVINCIA:	Manabí.
PARROQUIAS:	Urbanas: Portoviejo Matriz, 12 de Marzo, Andrés de vera, Colón, Francisco Pacheco, Picoazá, San Pablo, 18 de Octubre y Simón Bolívar Rurales: Andón Calderón, Alhajuela (Bajo Grande), Crucita, Portoviejo, Pueblo Nuevo, San Placido, Riochico (Rio Chico y Chirijos.
LÍMITES:	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. Al Este con los cantones Pichincha y Santa Ana.
EXTENSIÓN:	954.9 km ²
POBLACIÓN:	304.227 Habitantes datos del INEC según el (PDOT)
TEMPERATURA:	La temperatura promedio 24 °C. Temperatura máxima 36 °C.
PRECIPITACIONES:	Las precipitaciones promedio 596,20 mm por año. Los años más lluviosos con 733 mm a 823 mm. Los más secos con precipitaciones por debajo de los 500 mm.
PRINCIPALES CUENCAS HÍDRICA:	Presa Poza Honda, Derivador Santa Ana, Río Portoviejo, Río Portoviejo A. J. Chico, Río Chico en Alajuela, Río Chico A.J. R. Portoviejo, Río Portoviejo- Ceibal, Estuario Río Portoviejo. Cabe mencionar
AGUA POTABLE:	Planta potabilizadora ubicada en el sector de Pachinche.
ALCANTARILLADO:	La red pública de alcantarillado es del 50,24% Conexión al pozo séptico el 26,92% Pozos ciegos 15,97% (PDOT 2014)
SALUD:	Hospitales públicos "Verdi Cevallos Balda" Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Sociedad de lucha contra el Cáncer (SOLCA) Sub centros de salud.
SEGURIDAD:	Cámaras de vigilancia (187 en Portoviejo, de un total de 392 ubicadas en toda la provincia, según datos del ECU 911). Sistema ECU 911. 25 Unidades de policía Comunitaria (UPC) Cuerpo de bomberos de Portoviejo Fuerte Militar Manabí Comando de la Policía Nacional Unidad de vigilancia comunitaria(UVC)
ACCESO Y USO DE ESPACIO PÚBLICO:	Terminal Terrestre, Camal Municipal, Cementerio Público Mercados Municipales.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado (2014).

La información presentada anteriormente muestra de forma detallada las características de las proyecciones referenciales realizadas por el Instituto de Estadísticas y Censos (INEC) con base a la información obtenida del Censo

2010, la población del Cantón Portoviejo proyectada para el año 2014 es de 304.227 habitantes (PDOT). Entre la población urbana y rural del cantón junto con las proyecciones referenciales realizadas por el Sistema Nacional de Información ha tenido un incremento desde el año 2010 hasta la proyección del 2020 por parroquia (PDOT). Cabe mencionar que, pese a la riqueza hídrica que posee el cantón, según el PDOT (2014) estas se encuentran en un estado contaminado.

4.1.1.1. CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA.

Espinosa, (2021) menciona que en contribución a los esfuerzos en reactivar la economía se firmó un convenio con el periódico el Diario quien otorgo unos espacios para promocionar durante dos meses a los 400 emprendedores, negocios turísticos de alimentos, bebidas y servicios de transporte a domicilio del Cantón que ya están registrados en la base de datos de la Dirección de Desarrollo Económico del Municipio.

Con la finalidad de incentivar estos esfuerzos en la reactivación de las fuentes de ingresos de Portoviejo, trabajan en conjunto con la innovación de la tecnología y con la gestión de nuevas innovaciones. Mismas, que da resultado eficaz en la reactivación del territorio en estudio. A continuación, se muestran las actividades que han predominado desde la historia para el buen desarrollo del cantón y bienestar de la población (Ver tabla 5).

Tabla 5. Actividades Económicas Generadoras de Empleo.

ACTIVIDADES ECONÓMICAS GENERADORAS DE EMPLEO	DESCRIPCIÓN
Suministros de electricidad, gas y agua	Déficit en la cobertura. Servicio de baja calidad
Construcción	Falta de control urbano
Comercio al por mayor y al por menor	Falta de créditos blandos. Falta de capacitación
Hoteles y Restaurantes	Infraestructura Deficitaria, personal calificado.
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	Deficiente infraestructura vial
Otras actividades comunitarias sociales y personales de tipo servicios	Falta de capacitación a la comunidad
Hogares privados con servicio doméstico	Actividad no legalizada.

Fuente: Elaboración propia adaptada a partir del PDOT (2014).

Portoviejo en lo que a actividades económicas respecta, viendo la realidad en la que se encuentra el sector, estas actividades son las que de una u otra

forma se ha adaptado a la innovación tecnológica ya que se mantienen a flote para seguir brindando respaldo económico a Portoviejo. A continuación, se muestra una imagen en donde se presenta las actividades económicas y la variación por pandemia en las áreas urbanas y rurales (Ver figura 8).

ACTIVIDAD ECONÓMICA	Variación total Por Pandemia	Urbano	Rural
COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS.	-29%	-30%	-7%
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS.	-63%	-66%	194%
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA Y DE ASISTENCIA SOCIAL.	-50%	-50%	-48%
AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA Y PESCA.	-56%	-61%	614%
ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS.	-50%	-46%	-91%
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO.	-48%	-50%	-25%
ENSEÑANZA.	-26%	-15%	-92%
ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO.	-41%	-40%	-81%
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS.	-35%	-34%	-92%
CONSTRUCCIÓN.	-44%	-51%	294%
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; ALCANTARILLADO, GESTIÓN DE DESECHOS Y ACTIVIDADES DE SANEAMIENTO.	-52%	-50%	-97%
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS.	-48%	-54%	6448%
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS.	-61%	-59%	-92%
ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO Y DE SERVICIO DE COMIDAS.	-59%	-60%	139%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	-38%	-37%	-94%
ARTES, ENTRETENIMIENTO Y RECREACIÓN.	-65%	-66%	74%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA; PLANES DE SEGURIDAD SOCIAL DE AFILIACIÓN OBLIGATORIA.	-71%	-73%	-39%
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES COMO EMPLEADORES; ACTIVIDADES NO DIFERENCIADAS DE LOS HOGARES COMO PRODUCTORES DE BIENES Y SERVICIOS PARA USO PROPIO.	-65%	-67%	-37%
EXPLORACIÓN DE MINAS Y CANTERAS.	-95%	-100%	
SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS, VAPOR Y AIRE ACONDICIONADO.			
BAJO RELACION DE DEPENDENCIA SECTOR PRIVADO			
SIN ACTIVIDAD ECONOMICA - CIU	-100%	-100%	-100%
ACTIVIDADES DE ORGANIZACIONES Y ÓRGANOS EXTRATERRITORIALES.		-100%	
BAJO RELACION DE DEPENDENCIA SECTOR PUBLICO			

Figura 5. Actividades Económicas de Portoviejo.

Fuente: Julio (2020).

De acuerdo a Julio, (2020) la variación en las ventas por pandemia COVID-19 realizadas por la actividad económica, por parroquias urbanas y rurales, las ventas totales en el periodo de pandemia en Portoviejo, comparado con los niveles de los tres últimos años, han caído un 41% en todo el cantón en el sector rural, ya que corresponden a solo el 7% de las ventas totales del cantón en la actividad agricultura, ganadería, selvicultura y pesca ante la causas del

COVID-19, estas actividades se encuentran en un porcentaje del 56% de variación total por pandemia, en la parte urbana en un 61% y en la rural en 614%, lo que indica que estas actividades tienen un porcentaje más alto para desarrollarse de manera que no afecte el ingreso de quienes las practican. En lo que a actividades de artes, entretenimiento y recreación se encuentra en un 65% de variación total por pandemia en el área urbana con un 66% y en lo rural con un 74%, es decir que esta actividad se encuentra en un porcentaje alto en donde esta actividad posee dificultades para desarrollarse de mejor manera debido a las complicaciones que generan las aglomeraciones.

4.1.1.2. CULTURAL.

Existe una definición de dos grupos étnicos en el cantón: los cholos pescadores en la parroquia Crucita, y La Boca y los montubios o campesinos de la costa en Pueblo Nuevo, Río Chico, Abdón Calderón, Alajuela, San Plácido, Crucita, y Chirijos. Ambos grupos viven en comunión entre sí conservando sus tradiciones y creencias ancestrales.

El patrimonio intangible en Portoviejo se refiere a la identidad, cultura abarcando tradiciones que no es más que los eventos que se suscitan como son la semana santa que es una ceremonia religiosa tradicional, desde el jueves santo hasta el sábado de resurrección, la fiesta patronal de la Virgen de la Merced es la tradición religiosa que se celebra el 24 de septiembre de cada año, la fiestas de San Pedro y San Pablo es fiestas religiosas que se celebran en varios sectores del cantón (Picoazá, San Pablo, Crucita, San Plácido, entre otros), la fiesta de la Virgen de la Asunción de Picoazá es Tradición religiosa que se celebra el 14 de agosto de cada año, la fundación de Portoviejo (12 de Marzo), la Independencia de Portoviejo (18 de Octubre) se celebra un aniversario más de independencia Política de Portoviejo, en cuanto a sus costumbres esta la Gastronomía que actualmente es reconocido nacional e internacionalmente de la variedad de platos típicos existentes, que en gran parte se basa en el uso del maní como tonga, corviche, viche , cazuela, bollo, , torta de verde con pescado, entre otros está el bolón de verde, majada, tortilla de maíz, torta de choclo etc. La Medicina tradicional comprende las plantas medicinales de esta zona entre las que se encuentran la manzanilla, orégano,

hierba buena, llantén, canela, hierba luisa, ruda, mala capa, flor de moyuyo, flor de losa, entre otras.

Cabe mencionar que en Portoviejo los recursos turísticos que corresponden a manifestaciones culturales existen 169 manifestaciones culturales registradas según el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del cantón Portoviejo 2017 - 2022.

4.1.1.3. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA EL TURISMO

Referirse al potencial turístico del área de estudio, tomando en cuenta la tecnología, la infraestructura y la capacidad de carga para lograr una interacción entre las actividades y el uso de las nuevas tendencias adaptadas a la modalidad actual del COVID-19, se hace necesario presentar de modo eficaz a Portoviejo aprovechando mediante el uso de herramientas tecnológicas para incrementar el flujo de la actividad turística que conlleven al desarrollo de los interesados y lograr la competitividad del sector turístico. La infraestructura comprende el estado actual de los segmentos que componen la planta turística de la ciudad de Portoviejo. A continuación, se detallan las tendencias adaptadas a la nueva modalidad. (Ver tabla 6).

Tabla 6. Tendencias Adaptadas a la nueva modalidad.

TENDENCIAS	DESCRIPCIÓN
Food in the digital age	La gastronomía mueve el mundo del turismo hoy en día a pesar de las nuevas modalidades.
Reservas a través del móvil.	Los millenials presionan para que la mayor parte de los servicios puedan ser reservables de manera sencilla a través del móvil.
El turismo de negocios en la nueva modalidad.	Esto seguirá generando el crecimiento del turismo.
Grupos de viaje con nueva modalidad.	Las sociedades cambian y así lo hacen también las nuevas modalidades. La gente viajará con medidas necesarias para salvaguardar su salud y las de sus generaciones.
Estar donde está la gente	Facebook e Instagram se erigen como las redes sociales con mayor número de usuarios, usuarios más activos y mayor cantidad de contenido relevante desde la perspectiva turística actual.
Idiomas, trato al cliente y capacidad de adaptación al cambio, claves para los RRHH	Será necesario formar a los recursos humanos a interpretar y adelantarse a las necesidades de los clientes, de los visitantes, en la búsqueda de ese momento WOW que genere impacto y fidelice su actividad en la era actual.

Fuente: Elaboración propia adaptado a partir de Laaz, G. (2018).

Luego de haber atravesado una pandemia a causa del COVID-19, la crisis que se desarrolló ha causado una caída importante en la actividad turística en todo el mundo, de las que resulta actividades cambiantes. Es decir, que para mitigar esto es necesaria la implementación de las nuevas tendencias adaptadas a la modalidad actual con su respectivo medio de bioseguridad como principal estrategia para seguir generando la reactivación poco a poco en sectores en los que las actividades turísticas son su principal fuente de financiamiento. Cabe mencionar que el turismo impulsa a los lugares con el desarrollo de nuevas modalidades con ventajas específicas, especialmente en la recuperación del post-COVID-19. Estas oportunidades atraen mayores posibilidades de una reactivación conveniente en el sector Portoviejo.

4.1.1.4. CIENTÍFICO TECNOLÓGICO.

Conocer las nuevas tecnologías, modalidades y sus usos en el cantón Portoviejo es parte fundamental para el desarrollo de cualquier actividad que en esta se desenvuelva ya que a través de la identificación de estas tendencias se podrá orientar a las nuevas modalidades turísticas actuales para que de manera funcional se convierta en una herramienta útil en el desarrollo turístico del área de estudio. La información y el conocimiento tienen un rol primordial en la construcción de una nueva sociedad, lo que genera que esta administración desarrolle una agenda de ciudad digital, que entre sus objetivos busca proporcionar servicios de calidad por medios digitales (Bucheli, 2019).

El cantón Portoviejo en sus esfuerzos por convertirse en ciudad digital a través del Gobierno Autónomo Descentralizado impulsa el concepto de “Ciudad Inteligente”, empleando el Modelo de Territorio Digital, propuesto por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), esta agenda se enfoca en el servicio al ciudadano y considera como componentes transversales a la infraestructura, sistemas de información y normativa.

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación desarrolló la mesa de Innovación en el marco del Acuerdo Nacional por la Competitividad, Empleo e Innovación, que el Gobierno ecuatoriano impulsa a fin de incentivar una cultura innovadora (Senescyt). La mesa se efectuó para

identificar líneas de cooperación entre la academia y el sector productivo en temas relacionados con innovación y transferencia de tecnología, así como para crear una estrategia que permita atender necesidades productivas y sociales, esta responde a la agenda de eventos planificados para la construcción del Acuerdo Nacional 2030. La mesa de Innovación pretende, como primer paso, direccionar las políticas de la Secretaría hacia la implementación de programas y proyectos que permitan incentivar una cultura innovadora; fortalecer el talento humano; fomentar la innovación empresarial y apoyar la conformación de redes de innovación e investigación.

La innovación en Portoviejo es admitida como una o varias acciones de cambios que supone una novedad para mejorar el estado o el resultado. Los modelos están asociados con la idea de mejora continua y búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que le anteceden, a fin de mejorar algo que ya existe o dar solución a un problema para facilitar una actividad como una acción continua a lo largo del tiempo. Es así que la innovación debe conllevar a la competitividad y al desarrollo de nuevas y mejores capacidades en los lugares que lo integran.

4.1.1.5. TURÍSTICA.

El turismo es uno de los sectores con mayor direccionamiento a la digitalización; tecnologías como big data, redes sociales, chatbots, nanotecnología, realidad virtual, el IoT están impactando fuertemente en los hábitos de los consumidores y las experiencias generadas Fernández, et al., (2017) citado por Félix, Bayas, Vera, Veloz y Moreira (2021). Con la innovación se ha generado nuevos modelos de gestión de los negocios turísticos en base a entornos 2.0 y ligados a la profesionalización de herramientas de distribución, sustentando en el denominado turismo colaborativo (economía de intercambio), ejemplos de esto son Airbnb, Kayak además, los nuevos segmentos turísticos se caracterizan por demandar productos y servicios flexibles y más personalizados, orientados a mejorar su competitividad, pero el sector turístico de Portoviejo mantiene una infraestructura en su gestión que no se adapta a las necesidades de esa nueva demanda.

El turismo es una actividad de reacciones complejas, entre factores y recursos físicos, naturales y culturales. Esta actividad debe ser estudiada de manera particular para desarrollarse adecuadamente debido a que incluye factores sociales, económicos y culturales, que permiten desarrollar los atractivos de cada sitio. Favoreciendo directa e indirectamente la generación de empleo, construcción de infraestructura, creación de nuevos servicios, lo cual determina un cambio de vida favorable en el sector Portoviejo. La necesidad de conocer los recursos del sector turístico ha motivado a entidades públicas como el Gobierno Cantona de Portoviejo a tomar iniciativas de reconocimiento a fin de potenciar el crecimiento, conocer condiciones y disponibilidad de los recursos, para el progreso del turismo en este lugar.

Este Cantón promueve servicios que en mucho de los casos son aislados ya que son muy pocos los productos turísticos que se han gestionado basados en las necesidades de la demanda real y potencial, esto debido a la ausencia de data que facilite la comprensión y generación de nuevas ofertas, razón por la que el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) cantonal, ha hecho énfasis dentro de su planificación a la vialidad, apoyo productivo, electricidad y seguridad, como prioridades el lanzamiento de la Agenda Portoviejo ciudad digital 2015-2019, en la cual se buscaba reducir la exclusión y la brecha digital, donde se priorizó las dimensiones inteligentes en el denominado modelo de territorio digital priorizando la infraestructura del Cantón Portoviejo.

4.1.2. NUEVAS TENDENCIAS DE LA INNOVACIÓN PARA EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO.

De acuerdo al análisis mediante los buscadores especializados sobre las nuevas tendencias de la innovación turística se pudo identificar los aspectos del desarrollo de estas tendencias, de tal manera que se pudo analizar y ver el fortalecimiento que este conlleva en el sector turístico.

Para Fernández, et al., (2017) desde hace algunas décadas el sector turístico experimenta una transformación imparable hacia la digitalización. Los destinos turísticos inteligentes (DTI) suponen quizá el reto más importante a enfrentar en los próximos años: integrar los sectores y posibilidades tecnológicas de

vanguardia. Es por ello que es importante analizar las nuevas tendencias de innovación dentro del sistema turístico y de esta manera ver cuáles han sido los procesos de mejoras que han tenido cada una de ellas.

4.1.2.1. ALOJAMIENTO.

Las cadenas hoteleras hoy en día se están adaptando hacia las nuevas tendencias de la innovación, y de esta manera satisfacer las necesidades de los nuevos perfiles de turistas utilizan los avances tecnológicos para aplicarlos en sus estrategias de marketing y prestación de servicios. Algunos de ellos es el uso de apps, acceder a los servicios del hotel a través de la tecnología desde el móvil. Cabe mencionar que existen algunos tipos alojamientos que actualmente están dando otra perspectiva en la innovación y estos son a través de la creación de hoteles ecológicos y sostenibles. Para esto el cantón Portoviejo si cuenta con el servicio de alojamiento, sin embargo, le falta adaptarse a las nuevas tendencias de innovación, no obstante, se considera que hay puntos de mejora, especialmente en la atención al cliente, mayor difusión en medios digitales y la planificación desde la administración de los establecimientos hoteleros.

Los hoteles de la ciudad de Portoviejo presentan inconvenientes en cuanto a la gestión administrativa y estratégica en base a la calidad del servicio y la restauración de la infraestructura con la que se cuenta, por tanto es imperiosa la necesidad de aplicar procesos de gestión para complementar los servicios y productos ofertados por los hoteles de la ciudad. Por otra parte, esto permitirá mejorar la rentabilidad de los proyectos hoteleros del sector y desarrollar la actividad turística.

4.1.2.2. RESTAURACIÓN.

Una de las tendencias que se muestra para el servicio de restauración sobre la adaptación hacia la innovación, la cual se está experimentando las nuevas tecnologías como robots de reparto, drones y vehículos automáticos, esto ayudaría al buen funcionamiento del servicio y la satisfacción de los clientes.

El cantón Portoviejo cuenta con algunos servicios de restauración los cuales se han tenido que adaptar de manera que estos puedan seguir funcionando, luego de la aparición de la pandemia del COVID-19. Para esto se innovó en las ventas del servicio a través de las redes sociales, cabe mencionar que en algunos casos dejó de existir una mejora en los servicios de restauración de la ciudad, ya sea con la implementación de las nuevas tendencias de innovación y así ofrecer un buen servicio y de esta manera atraer más afluencia de consumidores. No obstante, la calidad en la atención del servicio no comprende solamente la interacción con el cliente, sino también el entorno tangible y el ambiente del lugar, es decir abarca todos los elementos que incurren en la estancia del cliente en el establecimiento. Por consiguiente, se debe estar monitoreando constantemente la calidad que brindan los establecimientos del cantón Portoviejo.

4.1.2.3. AGENCIAS DE VIAJE.

Las agencias de viajes tienen un reto en este momento: dejar de ser meras intermediarias en la venta turística y dar un asesoramiento experto y especializado, y gestionar de manera activa el mercado turístico. Para lograr la adecuación del producto a las necesidades del cliente deberían conocer mejor su demanda, para ofrecer un asesoramiento experto, deberán mejorar la formación de sus agentes, conseguir la adecuación entre las especificaciones sobre la calidad del producto y las encontradas en el destino deben trabajar en el seguimiento y control del producto, y por último para conseguir una mayor variedad de productos y formatos entre los que elegir deberán diferenciar el producto.

Estas son unas de las principales estrategias de mejora de calidad para las agencias de viajes, de tal manera podrían hacer frente hacia las nuevas tendencias tecnológicas no solo compitiendo entre ellas, sino también ofreciendo un servicio con alto valor añadido y la satisfacción de los clientes.

Las agencias de viajes actualmente están innovando a través de las reservas online ofreciendo frecuentemente promociones a sus consumidores, Portoviejo cuenta con 23 establecimientos registrados de los cuales aún les falta

desarrollar medidas de promoción de sus servicios y actualizar sus plataformas de funcionamiento sobre sus agencias de viajes.

4.1.2.3. TRANSPORTE.

Unos de los principales elementos del sistema turístico es el transporte, puesto que mantiene una parte esencial del producto turístico porque representa tres elementos: el medio de llegar al destino, un medio necesario para los desplazamientos en el destino visitado o simplemente porque constituye la propia atracción o la actividad turística como tal.

El transporte turístico se ha ido innovando y adaptándose hacia las nuevas tendencias de innovación ya sea en el transporte aéreo, terrestre o marítimo. Portoviejo no tiene implementado las nuevas mejoras para el servicio, el cual es una problemática existente que debe ser analizada y adaptarse hacia las nuevas tendencias de innovación ya que actualmente se está pasando por una pandemia y debido a esto implementar medidas de bioseguridad en cada uno de los sistemas turísticos existentes del cantón.

4.1.2.4 ANÁLISIS DE LAS TENDENCIAS DE INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO.

Para Félix, Bayas, Vera, Veloz y Moreira (2021) Portoviejo fue declarada Ciudad Creativa por la UNESCO, la misma busca promover un modelo de gestión turístico, que haga uso de su patrimonio cultural, su diversidad gastronómica, y así poder potenciar este desarrollo con la evolución hacia un destino inteligente. El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) lanzó la Agenda Portoviejo ciudad digital 2015-2019, en la cual priorizaba reducir la exclusión y la brecha digital, donde se prevaleció las dimensiones inteligentes en el denominado modelo de territorio digital prevaleciendo la infraestructura, el gobierno en línea con ejes temáticos y productivos (GAD de Portoviejo 2019), sin embargo, no ha sido posible su implementación, lo cual es desfavorable para el fortalecimiento del sector turístico.

Las nuevas tendencias sustentadas en la tecnología facilitan la gestión de la actividad turística, que permiten que el sector público, conozca tendencias,

necesidades y expectativas de los turistas y de esta manera aplicar la adecuada inteligencia de mercados, facilitando la gestión, integración, el control y la toma de decisiones; pero, cabe recalcar las limitantes que tiene Portoviejo, la cual parte desde la pobre infraestructura tecnológica y la limitada aplicación de las tecnologías de la información en el sector turístico en su gestión. A medida que han aparecido nuevas tendencias de la innovación se ha generado nuevos modelos de gestión de los negocios turísticos en base a entornos 2.0 y tomando en cuenta herramientas de distribución, sustentando en el denominado turismo colaborativo (economía de intercambio), ejemplos de esto son Airbnb, Kayak, entre otros; sin embargo para el sector turístico de Portoviejo, se mantiene una infraestructura, que a pesar de ser renovada luego del terremoto de 2016, su gestión no se adapta a las necesidades de esa nueva demanda, por esta razón Portoviejo al igual que muchas ciudades del país, promueve servicios que en mucho de los casos son aislados, son muy pocos los productos turísticos que se han gestado basados en las necesidades de la demanda real y potencial. Además, las nuevas tendencias del marketing turístico digital, basado en la creación de nuevas experiencias como el turismo experiencial, basado en las necesidades del turista y el marketing emocional para conectarse con sus clientes, donde se maximiza la automatización.

Es por esta razón la importancia de su declaratoria, está relacionada con el gran potencial desarrollado alrededor de su recurso gastronómico. Para consolidar su desarrollo turístico, se lleva a cabo la iniciativa de fortalecer el destino turístico mediante el uso de la tecnología e innovación, que mejor manera que basado en un modelo de gestión turística inteligente, Portoviejo Ciudad Creativa UNESCO y Destino Turístico Inteligente (DTI).

4.1.3. ANÁLISIS FODA.

La matriz FODA constituye una de las etapas más importantes de la investigación, la gran finalidad de esta es identificar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que inciden en el diagnóstico de la gestión de la innovación del sector turístico de Portoviejo, determinándose con ellos la situación actual de las mismas (ver tabla 7).

Tabla 7. Matriz FODA.

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. La categoría de Capital de la provincia de Manabí que genera la presencia de instituciones públicas clave para el desarrollo local y zonal 2. Talento humano capacitado para la gestión y promoción turística del destino Portoviejo. 3. Excelente nivel de conectividad tecnológica. 4. Zona con potencial de recursos y atractivos turísticos 5. Interés de conservación del patrimonio cultural y natural. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instituciones públicas para capacitación del recurso humano en el tema de innovación. 2. Disponibilidad de insumos tecnológicos en el mercado para mejorar la competitividad del destino turístico. 3. Reordenamiento turístico de la ciudad mediante planes de desarrollo y ordenamiento territorial. 4. Oportunidad para el desarrollo de nuevos innovadores. 5. Apoyo de las autoridades locales para la gestión e innovación turística.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reducida creación de nuevos productos innovadores. 2. Limitada gestión interinstitucional para el turismo en el territorio 3. Deficiente gestión para mitigar los factores de vulnerabilidad de la innovación. 4. Ausencia de involucramiento y fortalecimiento por parte de gestores de innovación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de aparición de elementos adversos (epidemias pandemias y desastres naturales, etc.) 2. Crisis económica mundial generada por la COVID-19 3. Aumento de la cantidad y calidad en destinos cercanos que fomenten la sostenibilidad turística. 4. Deficiente interés en la implementación de Proyectos.

Elaborado por: Las Autoras

Una vez realizada la matriz FODA, se puede decir que el cantón Portoviejo cuenta con algunas fortalezas dentro de estas principales tenemos: La categoría de Capital de la provincia de Manabí que genera la presencia de instituciones públicas clave para el desarrollo local y zonal ya que esta certificación lo direcciona hacia una nueva innovaciones turística y tecnológica, el talento humano capacitado para la gestión y promoción turística del destino Portoviejo, este se enfoca en el desarrollo de estos dos factores para obtener

buenos resultados y fomentar al crecimiento turístico del lugar, otra de las fortalezas importantes es excelente nivel de conectividad tecnológica esto contribuye al mejoramiento y realización de las actividades turísticas debido a que se brinda un buen servicio a los turistas. Portoviejo cuenta con zona potencial de recursos y atractivos, brindándole al visitante diversidad en su oferta turística y teniendo como prioridad la conservación de su patrimonio cultural y natural.

Dentro de las oportunidades que tiene el cantón Portoviejo son las instituciones públicas que capacitan al recurso humano en tema de innovación, la disponibilidad de insumos tecnológicos en el mercado para mejorar la competitividad del destino turístico, esta es una de las herramientas más utilizada ya que actualmente se está pasando por una pandemia afectando al turismo otra de las oportunidades que cuenta es el reordenamiento turístico mediante los planes de desarrollo y el ordenamiento territorial, lo cual este contiene información específica de cada uno de los aspectos social, cultural, económico entre otros. Además, otra de las oportunidades es en el desarrollo de nuevos innovadores, por lo tanto esto muestra una mejora hacia la innovación turística, teniendo el apoyo de las entidades locales para su gestión.

Las debilidades que posee el cantón Portoviejo es la reducida creación de nuevos productos innovadores, para esto se debe aplicar las nuevas tendencias de innovación hacia la mejora de estos productos, también muestra Limitada gestión interinstitucional para el turismo en el territorio, la cual este no permite su desarrollo en el turismo mostrando una inadecuada gestión de la innovación, por lo tanto si no se fortalecen estas debilidades no habrá un avance en la gestión turística, de tal manera que no se cumple con las acciones necesarias para mitigar factores de vulnerabilidad en innovación, siendo este una problemática existente para que Portoviejo aun no sea reconocido como una ciudad inteligente. La ausencia de involucramiento y fortalecimiento por parte de gestores de innovación, es decir que se debe cumplir y fortalecer las directrices que se plantean para el desarrollo de la innovación en el cantón.

Dentro de las principales amenazas tenemos: posibilidad de aparición de elementos adversos (epidemias pandemias y desastres naturales, etc.), siendo una problemática actualmente existente muy grave impactando fuertemente al turismo, debido a esto existe poca afluencia turística en el cantón. El aumento de la cantidad y calidad en destinos cercanos que fomenten la sostenibilidad turística, siendo esta una amenaza para Portoviejo por lo que tendrá competencia hacia los destinos innovadores y el deficiente interés en la implementación de nuevos proyectos que ayuden a la reactivación del turismo y la gestión e innovación turística. A continuación, se muestra la matriz de ponderación FODA (ver tabla 8).

Tabla 8. Matriz de ponderación del FODA.

		ANALISIS EXTERNO											TG	
		OPORTUNIDADES					TOTAL	AMENAZAS				TOTAL		
		O1	O2	O3	O4	O5		A1	A2	A3	A4			
ANALISIS INTERNO	FORTALEZAS	F1	2	0	2	3	3	10	0	0	0	0	0	10
		F2	3	2	2	3	3	13	1	0	0	0	1	14
		F3	1	3	0	3	2	9	1	0	0	0	1	10
		F4	0	2	1	3	3	9	3	3	2	3	11	20
		F5	1	2	2	3	3	11	1	1	1	1	4	15
	TOTAL		7	9	7	15	14	52	6	4	3	4	17	69
	DEBILIDADES	D1	0	2	0	0	0	2	1	3	0	1	5	7
		D2	0	2	1	1	2	6	3	3	1	1	8	14
		D3	1	1	0	1	1	4	2	0	0	1	3	7
		D4	2	2	0	1	3	8	1	0	0	1	2	10
TOTAL		3	7	1	3	6	20	7	6	1	4	18	38	
TG		10	16	8	18	20	72	13	10	4	8	35	107	

Elaborado por: Las Autoras

Una vez desarrollada la matriz FODA se llevó a efecto evaluar cada una de las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades de forma conjunta y relacionada de tal forma que se pueda identificar las principales de entre las mismas, para posteriormente conocer las principales estrategias que contribuyan al mejoramiento de la gestión de la innovación en Portoviejo, resultado obtenido a través de una puntuación del 1 a 3 entre las que se toma en consideración la mayor puntuada en los totales para escoger la que tiene relevancia (Ver tabla 9).

Tabla 9. Fortaleza, debilidad, oportunidad y amenaza más resaltantes durante el análisis.

FORTALEZA, DEBILIDAD, OPORTUNIDAD Y AMENAZA MÁS RESALTANTES DURANTE EL ANÁLISIS	
FORTALEZA	F4. Zona con potencial de recursos y atractivos turísticos
DEBILIDAD	D2. Limitada gestión interinstitucional para el turismo en el territorio
OPORTUNIDAD	O5. Apoyo nacional en internacional para la gestión e innovación turística.
AMENAZA	A1. Posibilidad de aparición de elementos adversos (epidemias pandemias y desastres naturales, etc.)

Elaborado por: Las Autoras

En base a la ponderación se determinó como variables principales de la matriz FODA la zona con potencial de recursos y atractivos turísticos, siendo esta la fortaleza con mayor énfasis, ya que Portoviejo es poseedor de grandes recursos que al gestionarlos adecuadamente con las nuevas innovaciones favorecerán en transformarlos en el primer paso para ser el mayor potencial turístico. La mayor debilidad que posee es la limitada gestión interinstitucional para el turismo en el territorio, es decir que aunque existas los esfuerzos no son suficiente para generar un turismo altamente gestionado, para lo que debe aprovechar como oportunidad el apoyo nacional en internacional para la gestión e innovación turística y lograr la mitigación de la posibilidad de aparición de elementos adversos (epidemias pandemias y desastres naturales, etc.) que amenaza con parar las gestiones futura en el territorio. Cabe mencionar que este análisis sirvió para establecer el problema y solución estratégica general de la investigación (ver tabla 10).

Tabla 10. Matriz de impactos para analizar y proponer estrategias en base al análisis FODA.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZA	ESTRATEGIA OFENSIVA Maxi-maxi	ESTRATEGIA DEFENSIVA Maxi-mini
DEBILIDADES	ESTRATEGIA REORIENTACIÓN Mini-maxi	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA Mini-Mini

Elaborado por: Las Autoras

4.1.4. PROBLEMA ESTRATÉGICO GENERAL

Si se materializa la posibilidad de aparición de elementos adversos (epidemias pandemias y desastres naturales, etc.), tomando en cuenta que existe una limitada gestión interinstitucional para el turismo en el territorio, aunque se disponga de una zona con potencial turístico, no se podrá aprovechar el apoyo nacional en internacional para la gestión e innovación turística.

4.1.5. SOLUCIÓN ESTRATÉGICA GENERAL

Si se gestiona adecuadamente la zona con potencial de recursos y atractivos turísticos de Portoviejo, aprovechando el apoyo nacional en internacional para la gestión e innovación turística, aunque exista una limitada gestión interinstitucional para el turismo en el territorio, se podrán evitar los efectos causados por la posibilidad de aparición de elementos adversos (epidemias pandemias y desastres naturales, etc.) en el sector turístico de Portoviejo.

4.2 INTEGRAR LOS CRITERIOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO.

En el presente apartado se establecen los criterios para el diagnóstico de la gestión de la innovación en un destino turístico, fundamentada en el análisis y sistematización de la literatura científica. Las bases teóricas de la integración de los criterios para la evaluación, se integran en tres criterios principales que determinan: qué se va a medir, dónde se va a medir y cuándo se va a medir. Para este fin se consideró documentos y modelos relevantes para el área de innovación como el Manual de Oslo 4ta edición (OECD, 2018) el modelo cuatro hélices utilizado en varios estudios sobre innovación Caicedo (2013), Padial, et, al., (2020) y Sepúlveda (2020) y el Libro Blanco de los Destinos Turísticos elaborado por (Blanco, 2015). Por lo tanto, se levantaron criterios en función a dos dimensiones productos y procesos, para luego relacionarlos teniendo en cuenta los sectores, áreas y etapas posteriormente perfilar un procedimiento para su diagnóstico, en el cual esta etapa nos ayudó a conocer cada uno de los factores que se evaluaron para obtener los resultados pertinentes del área de estudio.

4.2.1. LEVANTAR CRITERIOS PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL TERRITORIO.

Para obtención de criterios se analizó el Manual de Oslo cuarta edición 2018, el cual nos direcciona hacia dos dimensiones que son: productos y procesos, es decir se muestra las innovaciones que cambian en el producto y las innovaciones que cambian en el proceso.

Esta nueva edición contiene datos importantes, en comparación con la anterior del año 2005, para realzar la relevancia del manual como fuente de información conceptual y práctica orientación para el suministro de datos, indicadores y análisis cuantitativos sobre innovación.

En el manual de Guía para gestionar la innovación presenta un esquema para el proceso de innovación este enmarca 6 aspectos importantes. Estaría definido por todas aquellas tareas relacionadas con hacer cosas nuevas (diseño y desarrollo de nuevos productos) y con hacer las cosas de manera diferente para aumentar el valor de los productos. (Ver figura 9).



Figura 6: Esquema del proceso de innovación.

Fuente: Guía para gestionar la innovación.

El proceso de innovación ha de estar marcado por un enfoque de mercado muy claro en efecto, se inicia con un input del mercado: la detección de una oportunidad o necesidad insatisfecha; y finaliza también en el mercado con un output: la satisfacción de los clientes por el nuevo producto o servicio creado.

Para lograr dicha satisfacción es necesario conocer los aspectos que involucra la evaluación de la innovación en un destino. En este sentido, existen aproximaciones teóricas aunque presentan un enfoque específico como la propuesta por Vera, Alfonso y García (2019) que contempla un Sistema de

indicadores para la evaluación de la innovación tecnológica en Puerto López bajo un enfoque territorial basado en un modelo denominado Estrella para la gestión de la innovación tecnológica con la integración de todos los sectores (público, privado y comunitario), dimensiones (producto, proceso, organización y marketing) y etapas (antes, durante y después de la visita).(Ver figura 10).

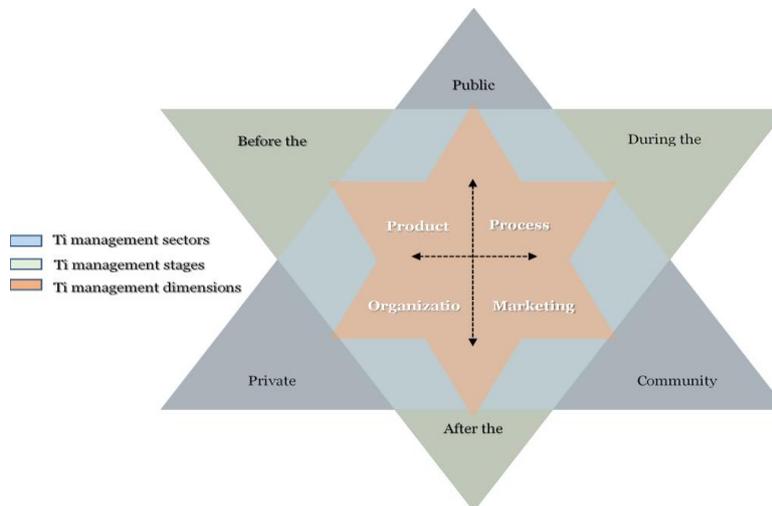


Figura 7. Modelo estrella para la gestión de TI.

Fuente: Vera, Alfonso y García (2019).

Cabe mencionar que aunque este modelo ofrece una perspectiva integral sobre el territorio, se podría presentar ciertos vacíos en el proceso de la gestión de la innovación de los que se irán adoptando en el transcurso de la investigación donde existen elementos que deben considerarse como la actualización del Manual de Oslo 4ta edición que propone dos dimensiones antes mencionada.

Dado el análisis de los estudios posteriores en el cual se aplica un modelo en el levantamiento de criterios se presenta el modelo cuatro hélices adaptadas a partir de Caicedo, 2013 como base teórica de la investigación, enmarcando una interconexión entre la academia, gobierno, empresa y sociedad, siendo este los factores para el diagnóstico del área de estudio. (Ver figura 11).

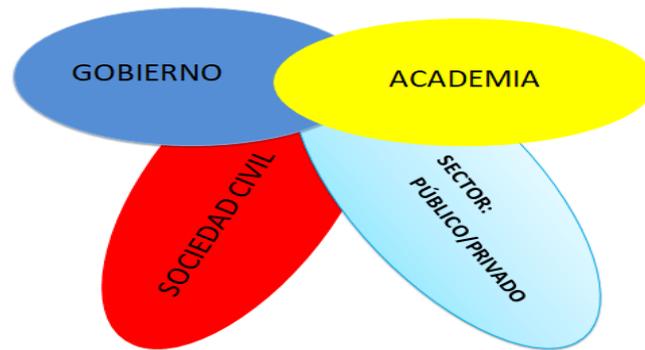


Figura 8. Modelo cuatro hélices para el diagnóstico de la gestión de la innovación.

Fuente: Las autoras basado en Caicedo (2013).

Este modelo permite medir estas cuatro áreas en la innovación la cual se considera en el presente estudio basado en:

Caicedo 2013, que en su investigación plantea un Modelo de Cuádruple Hélice de Responsabilidad Social en Ecuador en el cual busca la importancia de la colaboración de los sectores privado, público, académico y cívico.

Padial *et al.*, (2020). propone la "Implantación efectiva de la Cuádruple Hélice basada en el Modelo de Innovación en envejecimiento activo" la aplicación sistemática de este método facilita la consolidación de un modelo de trabajo cooperativo, puesto que interactúan los principales agentes interesados en el envejecimiento activo y saludable. Creando así productos y servicios que satisfacen mejor las necesidades de las personas usuarias, haciéndolas parte activa del proceso de creación.

Sepúlveda (2020), propone un artículo sobre Gestión del conocimiento social: modelo de innovación abierta de la cuádruple hélice y su impacto en centros / institutos de investigación. Dicho autor plantea este modelo económico y de innovación puesto que ha logrado satisfacer una necesidad que surgió del uso de su anterior modelo triple hélice, y es incorporar la funcionalidad activa del capital humano, es decir, los cuatro actores son: academia, gobierno, sector productivo y sociedad.

4.2.2. RELACIONAR LOS CRITERIOS DEL DIAGNÓSTICO CON LOS SECTORES, ÁREAS, DIMENSIONES Y ETAPAS.

Una vez analizada y sistematizada la información en la literatura, se pudo establecer cuáles son los sectores, áreas, dimensiones y etapas que se van a medir para el diagnóstico de la gestión de innovación de un destino turístico. (Ver tabla 11).

Tabla 11. Criterios para el diagnóstico.

<p>¿Qué se debe medir? Manual de Oslo 4ta ed. (OECD, 2018)</p>	<p>Dimensiones: Producto y Proceso</p>
<p>¿Dónde se debe medir? Modelo 4-Hélice (Caicedo, 2013)</p>	<p>Sectores y Áreas: Gobierno, Academia, Sector Público - Privado y Sociedad civil</p>
<p>¿Cuándo se debe medir? Libro Blanco de los Destinos Turísticos (Blanco,2015)</p>	<p>Etapas: Se debe de medir antes, durante y después de la visita.</p>

Fuente: Elaborado por las autoras.

Por lo tanto, se identificó las dimensiones en las cuales que va a medir siendo estas: producto y proceso que propone el Manual de Oslo cuarta edición 2018, cabe mencionar que esta direccionado hacia la empresa en el cual se busca cuáles son las nuevas innovaciones dentro del territorio para su mejoramiento. Dentro de los sectores y áreas para saber dónde se debe medir se emplea el Modelo 4-Hélices propuesto por los autores adaptado a partir de Caicedo, (2013) éstos se enfocan en el gobierno, academia, sector público-privado y sociedad civil por lo tanto cuando se debe medir, los criterios que se muestran son: antes de la visita, durante la visita y después de la visita.

ANTES DE LA VISITA: La sensibilización de lo que tiene el destino con respecto a sus productos y servicios, y la forma de brindar la respuesta correcta y rápida a las preguntas de los turistas potenciales para que tomen las decisiones correctas a tiempo.

DURANTE LA VISITA: Instalaciones tecnológicas para mejorar el acceso a la información para los visitantes mientras se encuentran en el destino, es una de las características indispensables.

DESPUÉS DE LA VISITA: Los departamentos públicos deben estar interesados en los turistas y percepciones del destino, de modo que sea fácil para los gestores de turismo conocer la satisfacción del cliente y, por lo tanto, mejorar los productos y servicios para ver cuáles serían las inconformidades de los visitantes.

Posteriormente establecidas las 3 etapas las cuales servirá para medir el destino turístico de Portoviejo, donde primero el turista evalúa las facilidades que tiene un recurso o atractivo ya sea en los productos o el servicio antes de visitar, en la segunda etapa se mide las instalaciones tecnológicas que cuenta el lugar y como última etapa se mide que, los gestores públicos deben tener como prioridad la evolución del destino y por ende conocer la satisfacción de los clientes por otra parte se evidenciaran el descontento que pueda tener el visitante hacia el destino. Cabe mencionar que estos criterios para medir el destino se tomó referencia el Libro Blanco de los Destinos Turísticos (Blanco, 2015).

4.2.3. PERFILAR UN PROCEDIMIENTO PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DE UN TERRITORIO.

Perfilar el proceso de innovación es gestionar ideas y pasos desde su concepción, hasta su ejecución en el territorio como un conjunto de etapas. A través de este proceso se diagnosticará la gestión de la innovación en el sector turístico Portoviejo (Ver figura 12).

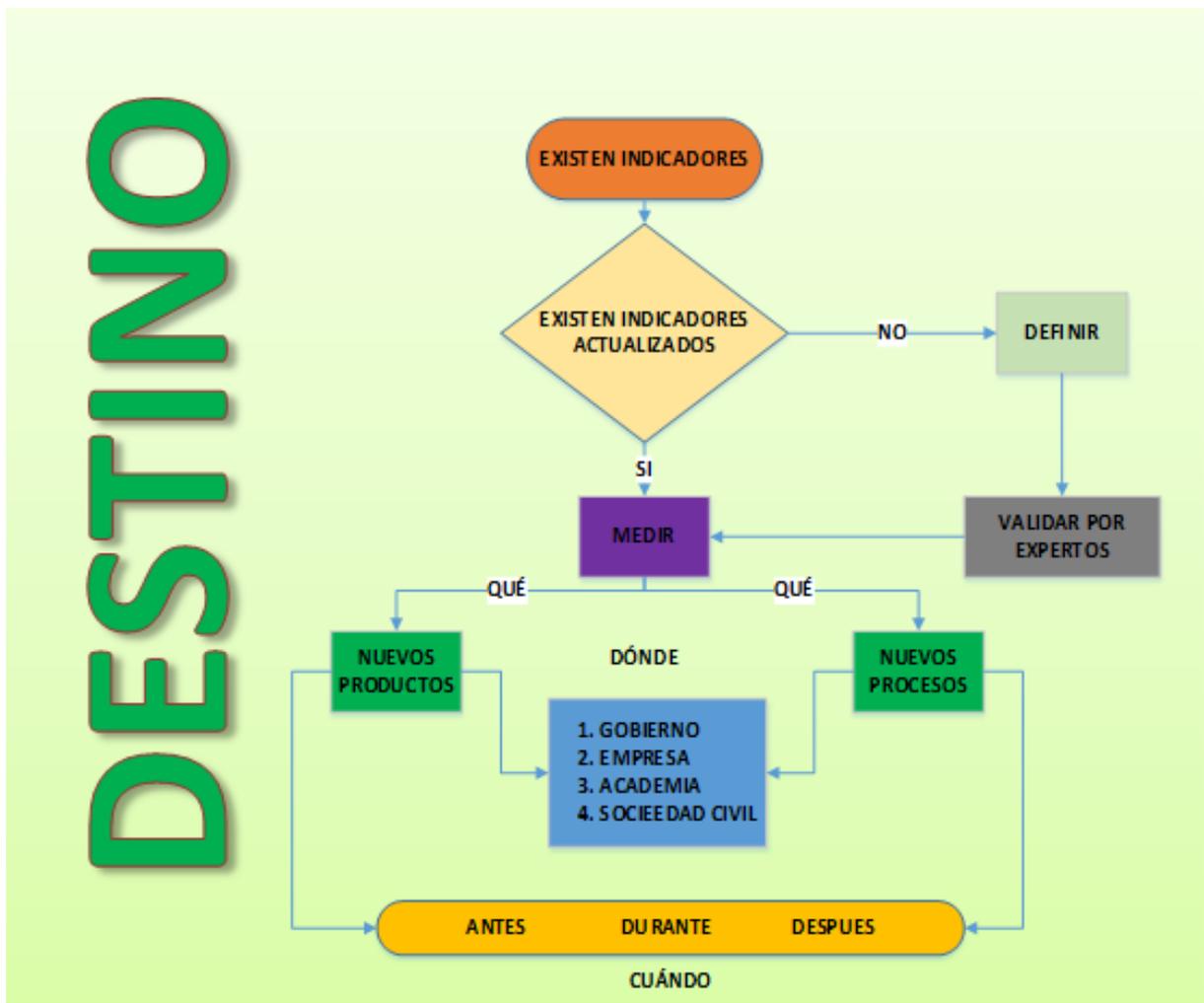


Figura 9. Procedimiento para el diagnóstico de la gestión de innovación en destinos turísticos.

Elaborado por: Las Autoras

Este procedimiento para el diagnóstico de la gestión de la innovación en destinos turísticos se sometió a criterios de expertos para tener mejor constancia del análisis del lugar en dónde se procede a verificar si existen indicadores en el destino ya que si estos existen actualizados se podrá medir los nuevos productos y procesos antes, durante y después de la visita en el destino. Caso contrario al no existir estos indicadores actualizados no se podrán definir para validarlos por expertos ni medir nuevos productos y procesos antes durante y después de la visita en Portoviejo.

La importancia del procedimiento para el diagnóstico de la gestión de la innovación en destinos turísticos, es trascendente para el sector turístico emplearla como una herramienta, porque allí se plasman y se especifican los aspectos y procedimientos para garantizar la realización de los pasos a seguir

de manera eficaz y segura. La elaboración y redacción de este procedimiento es una función directa que se debe realizar en el destino para mantenerse informado de los colaboradores sobre la forma de realizar un diagnóstico sobre los indicadores de Portoviejo. Cabe destacar que este procedimiento de definición de indicadores en el diagnóstico del destino turístico servirá para medir nuevos productos, nuevos procesos y funcionar como un instrumento para el gobierno, empresa y academia en referencia a antes durante y después de la visita en Portoviejo.

4.3. DIAGNÓSTICAR LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19.

En esta fase se procede a aplicar el diagnóstico de la gestión de innovación en el territorio, se establecieron indicadores que fueron previamente validados a través de la consulta de expertos, los cuales aportaron en el desarrollo de la investigación. Seguidamente se aplicaron con sus respectivos criterios y sectores (gobierno, empresa y academia), en el cual se evaluó el proceso de antes de la visita, durante de la visita y después de la visita. Y finalmente se procedió aplicando el diagnóstico en el sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19 la cual fue aplicada mediante la plataforma de Google Forms.

4.3.1. DEFINICIÓN DE INDICADORES PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO.

Como base para la elaboración del sistema de indicadores se tomó como referencia teórica el sistema de indicadores desarrollados por Vera, Alfonso y García (2019) debido a que ofrece una perspectiva de la medición de innovación tecnológica de un territorio a través de un sistema de indicadores, sin embargo, estos fueron modificados y enriquecidos con los manuales de Guía para gestionar la innovación y el manual de innovación MAI-RODE V.1.0 (2018).

Por lo tanto, se propuso una lista de 25 indicadores (ver anexo 10) sin embargo, para su validación se aplicó el método de expertos y para la selección de estos se utilizó el método Delphi.

4.3.2. VALIDAR INDICADORES PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO.

Para la validación de los indicadores se consideró el método Delphi, el que se basó en la entrega de un cuestionario a un grupo de expertos a través de un formulario en google forms, que a su vez se les pregunto la opinión sobre la gestión de la innovación en el sector turístico Portoviejo. De las opiniones resultantes se tomó en cuenta los criterios de 7 expertos, los cuales fueron necesarios para validar el coeficiente de argumentación (Ver tabla 12).

Tabla 12. Resultados del grado de conocimientos.

Experto N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									X	
2									X	
3							X			
4							X			
5								X		
6							X			
7							X			

Elaborado por: Las Autoras

A partir de aquí se puede calcular fácilmente el coeficiente de conocimiento o información Kc.

- Para el experto N° 1 $Kc. = 9 \times (0,1) = 0,9$
- Para el experto N° 2 $Kc. = 9 \times (0,1) = 0,9$
- Para el experto N° 3 $Kc. = 7 \times (0,1) = 0,8$
- Para el experto N° 4 $Kc. = 7 \times (0,1) = 0,7$
- Para el experto N° 5 $Kc. = 8 \times (0,1) = 0,8$
- Para el experto N° 6 $Kc. = 7 \times (0,1) = 0,7$
- Para el experto N° 7 $Kc. = 7 \times (0,1) = 0,7$

Posteriormente, cada experto realiza una autoevaluación, según sus niveles de argumentación o fundamentación sobre los conocimientos que poseen los expertos del tema en cuestión. Marcando con una X las opciones Alto, Medio y Bajo para cada opción propuesta (ver tabla 13).

Tabla 13. Valoración de las fuentes de argumentación teórica de los expertos.

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted sobre el tema en cuestión	X		
Experiencia obtenida		X	
Trabajos de autores nacionales		X	
Trabajos de autores extranjeros		X	
Su conocimiento sobre el estado del tema en el extranjero		X	
Su intuición		X	

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 14. Tabla con el patrón de factores para el cálculo del coeficiente de argumentación (Ka).

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted sobre el tema en cuestión	0,3	0,2	0,1
Experiencia obtenida	0,5	0,4	0,2
Trabajos de autores nacionales	0,05	0,05	0,05
Trabajos de autores extranjeros	0,05	0,05	0,05
Su conocimiento sobre el estado del tema en el extranjero	0,05	0,05	0,05
Su intuición	0,05	0,05	0,05

Elaborado por: Las Autoras

$$K_a = 0,3 + 0,4 + 0,05 + 0,05 + 0,05 + 0,05 = 0,95$$

El propósito del análisis de los indicadores presentados en este documento es de reforzar la validez y confiabilidad en el registro y monitoreo a nivel de gobierno, empresa y universidad. Estos indicadores son instrumentos útiles en los procesos de decisión en una investigación, tanto en la fase de planificación y en la ejecución, puesto que describen la realidad del territorio mediante criterios evaluados por expertos. De hecho, estos sirven para caracterizar la situación presente del destino turístico ya que permite tener en cuenta los criterios óptimos para orientar la actividad turística.

Una vez analizados por los expertos a continuación se presenta los indicadores que fueron seleccionados, asociados a los sectores de gobierno, empresa y

academia dentro de sus etapas antes, durante y después de la visita (ver tabla 15).

Tabla 15. Sistema de indicadores para el diagnóstico de la innovación turística en Portoviejo.

Antes de la visita				
INDICADOR	CRITERIO	SECTOR		
		G	E	A
Certificaciones y / o reconocimientos en productos y / o procesos relacionado con la gestión de la innovación turística.	Número de reconocimientos y / o certificaciones logrados en los últimos 5 años que reflejan la adecuada gestión de la innovación en el territorio.	X	X	X
Convenios Gobierno Empresa-Universidad para el desarrollo de la innovación en el territorio.	Número de acuerdos para la evaluación de la cooperación entre estos actores clave para la promoción de la innovación.	X	X	X
Inversión en I + D + i.	Número de proyectos entrantes de I + D + i vinculados a la gestión de la innovación turística en el territorio.	X	X	X
Desarrollo e implementación de Innovaciones tecnológicas y no tecnológicas.	Número de innovaciones tecnológicas ejecutadas en el territorio en los últimos 5 años.	X	X	X
Programas de control y aseguramiento de la calidad en el turismo a través de la gestión de la innovación.	Número de programas liderados por el sector público, privado, academia o la sociedad civil sobre programas de aseguramiento y control de calidad basados en la innovación.	X	X	X
Programas / proyectos orientados a la promoción de nuevas innovaciones.	Número de programas o proyectos registrados vinculados a la innovación.	X		X
Web turística.	Número de páginas web atractivas, sencillas y rápidas, adaptadas a todos los dispositivos que fomentan los procesos de interacción y cocreación con la posibilidad de reservar el chat turístico. Centro de llamadas virtual: Skype, ejemplo. Oficina de turismo virtual: Facebook, Instagram.	X		
Formación innovadora asociada a nuevos y mejorados procesos y productos.	Porcentaje de inversión del gobierno, la empresa, la academia formación de capital humano para la incorporación de nueva gestión en innovación.	X	X	X
Uso de las TIC por empresas turísticas.	Porcentaje de empresas que gestionan sus productos turísticos a través de las TIC.		X	
Nuevos productos y procesos para la gestión turística del territorio.	Número de productos y procesos introducidos en los 2 últimos años por el Gobierno, la empresa, la sociedad civil y la academia.	X	X	X

Fuente: Modificado a partir de Vera, Alfonso y García (2019).

Los indicadores indicados en la tabla 15 muestran una visión general de lo que debe considerar para comenzar a planificar la mejora de la innovación turística orientada a mejorar los procesos de contacto con el destino antes la visita. Se integraron los indicadores en función de los diversos sectores que propone el modelo cuatro hélices (gobierno, academia, empresa y sociedad civil) sin embargo por el modo integral en el que abordan las dimensiones de innovación según el manual de Oslo 4ta edición 2018. Todos los indicadores tributan a la mejora de procesos y productos, por lo tanto, se considera que los indicadores se hacia las dos dimensiones. Cabe recalcar que la sociedad civil tiene una

responsabilidad más receptiva que activa, aunque el modelo cuatro hélices nos propone los factores claves de la innovación, sin embargo, la sociedad civil tiene un rol más pasivo.

En este modelo de sistemas de indicadores definimos las competencias que tienen las hélices que son activas en la innovación y aquellas que son de menor influencia como es la sociedad civil que tiene un rol más receptivo. A continuación, se presenta la medición para el diagnóstico durante la visita (ver tabla 16).

Tabla 16. Sistema de indicadores para el diagnóstico de la innovación turística en Portoviejo.

Durante la visita				
INDICADOR	CRITERIO	SECTOR		
		G	E	A
Aplicaciones móviles desarrolladas direccionadas con la gestión turística.	Número de aplicaciones móviles diseñado para facilitar la interacción del turista con el destino.		X	X
Conectividad de calidad en el territorio turístico.	Acceso al producto con innovación en ofrecer agilidad en el servicio.	X	X	
Red wifi con QoS garantizado en lugares públicos de afluencia turística (parques, museos, muelles, etc.) así como en empresas turísticas hoteles, restaurantes, tiendas, etc.)	Número de KBPS disponibles flujo por terminal cuando el área está al 20% de su capacidad de usuarios habituales.	X		
Software creado y con licencia para el sector turístico y hotelero.	Grado de automatización de información del visitante.	X	X	X
Existencia de NFC, QR, RFID, ETC en los sitios turísticos del destino.	Número de paneles interpretativos y material promocional con NFC, QR, RFID u otros.	X	X	
Recursos humanos en Actividades de Innovación.	Número y calificación de los empleados asignados a la realización de actividades de I+D+i.	X	X	X
Existencia de transporte turístico accesibilidad innovados y su calidad de servicio.	Conocer el grado de innovación en el servicio de transporte turístico.	X	X	

Fuente: Modificado a partir de Vera, Alfonso y García (2019).

Los indicadores propuestos en la tabla 16, expresan claramente los criterios de los expertos en la innovación tecnológica para mejorar la experiencia de los turistas mientras se encuentran en el destino, esta muestra la importancia de la participación de los sectores privado y comunitario para la implementación de una mejor infraestructura tecnológica. A continuación, se presenta la medición para el diagnóstico después de la visita (ver tabla 17).

Tabla 17. Sistema de indicadores para el diagnóstico de la innovación turística en Portoviejo.

Después de la visita				
INDICADOR	CRITERIO	SECTOR		
		G	E	A
Evaluación de la satisfacción de la demanda turística a través de encuestas en línea.	Frecuencia de encuestas en línea, cuenta de experiencias, opiniones, quejas y /o sugerencias.		X	X
Datos abiertos (OD).	Grado de información en la plataforma compartida por empresas, organizaciones y Instituciones para facilitar la gestión de la innovación.	X	X	
Seguimiento de marca y medios a través de redes sociales para conocer la frecuencia de uso.	Grado de vigilancia en la gestión para analizar lo que se dice del destino en redes sociales, frecuencia de uso, cuál es el perfil de nuestro visitante digital y el estudio de competidores.		X	X
Gestión de la innovación en CRM (Gestión de la relación con el cliente) y estrategias de marketing.	Número de promociones, ofertas de última hora con el perfil del visitante, orientadas a inspirar y fidelizar.		X	
Ventas generadas por la existencia de productos innovados.	Porcentaje de las ventas actuales que se deben a los productos introducidos los 3 últimos años.		X	
Introducción o mejoras de productos incrementales o radicales.	Número de productos rediseñados.		X	
Optimización en el ahorro de recursos por medio de la innovación.	Porcentaje de ahorro logrado con las nuevas tecnologías.	X	X	X

Fuente: Modificado a partir de Vera, Alfonso y García (2019) y Manual de Guía para gestionar la innovación.

La Tabla 17 muestra los indicadores que deben ser considerados para mejorar a contactar con los visitantes, empezar a trabajar en inteligencia tecnológica para conocerlos virtualmente, conocer sus percepciones y mantenerlos fieles al destino para superar las limitaciones que afectan la imagen del destino.

4.3.3. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN PORTOVIEJO EN EL CONTEXTO DEL COVID-19.

Para la realización del diagnóstico de la gestión de innovación en el sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19 fue necesaria la aplicación de una encuesta con la finalidad de conocer aspectos relevantes de Portoviejo y la entrevista con el fin de recopilar información de los actores públicos en Portoviejo, en las que se pudo evidenciar el estado actual en cuanto a la gestión de innovación tras la problemática existente.

4.3.3.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

En el diagnóstico de la gestión de innovación en el sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19. Se aplicó una encuesta en base a los indicadores validados por los expertos, la suma total de los encuestados fue de 183, la que resulto de gran importancia ya que esto nos permitió ver el estado actual en el que se encuentra el territorio. (Ver tabla 18).

Tabla 18. Datos generales de la encuesta.

PREGUNTAS	SI	NO		RESPUESTAS	PORCENTAJE %
¿Conoce usted sobre las certificaciones y / o reconocimientos en productos y / o procesos relacionado con la gestión de la innovación turística?		X		96	52,5%
¿Considera usted que en Portoviejo existe infraestructura hotelera o servicios turísticos que tengan componentes tecnológicos de última tecnología?	X			100	54,6%
¿En Portoviejo existen sitios turísticos que se diferencian por sus características de otros en la provincia (ejemplo parques temáticos)?	X			159	86,9%
¿Cree usted que la web turística y aplicaciones tecnológicas facilitó la movilidad en el destino?	X			166	90,7%
¿Conoce usted sobre los productos y procesos para la gestión turística del cantón Portoviejo?		X		113	61,7%
¿Cree usted que la conectividad en el acceso de información a los turistas es de calidad en el cantón Portoviejo?	X			116	63,4%
¿Considera usted que el sistema de transporte turístico tiene características de innovación?	X			92	50,3%
¿Cómo se informa sobre el destino?		Redes sociales		132	36,6%
¿Conoce usted sobre la gestión de innovación turística?		Ni poco ni mucho		77	42,1%

Elaborado por: Las Autoras

Dadas las estadísticas se validaron 183 encuestas que fue la muestra que resulto de la aplicación de la formula estadística, en la que se consideraron 9 preguntas relevantes a la gestión de la innovación en el Cantón Portoviejo, en la que se tomó en consideración el porcentaje más alto de cada pregunta. Con una frecuencia de 96 en representación del 52,5 % de los encuestados a los que respondieron que no conocen sobre las certificaciones y / o reconocimientos en productos y / o procesos relacionado con la gestión de la innovación turística siendo este el porcentaje más alto de las respuestas. En lo que respecta con una frecuencia de 100 que equivale al porcentaje de 54,6% de las personas que respondieron que si considera que en Portoviejo existe

infraestructura hotelera o servicios turísticos que tengan componentes tecnológicos de última tecnología, siendo este el porcentaje relevante de la pregunta. Dada la siguiente pregunta resulta con una frecuencia de 159 personas equivalente a un porcentaje de 86,9 que respondieron que en Portoviejo si existen sitios turísticos que se diferencian por sus características de otros en la provincia. Con una frecuencia de 166 equivalentes a un porcentaje de 90,7 % resaltando el sí como mayor puntaje de los encuestados consideran que la web turística y aplicaciones tecnológicas facilitan la movilidad en el destino. Se evidencia con una frecuencia de 113 equivalente al 61% de los encuestados respondió que no conoce sobre los productos y procesos para la gestión turística del cantón Portoviejo, quedando como el mayor porcentaje de esta pregunta. Dada la realidad de los encuestados con una frecuencia de 116 representando un porcentaje alto de 64% de personas que respondieron que si creen que la conectividad en el acceso de información a los turistas es de calidad en el cantón Portoviejo, mientras que con una frecuencia de 92 representando al 50,3% que respondieron que sí consideran que el sistema de transporte turístico tiene características de innovación en Portoviejo siendo este el porcentaje más alto de la pregunta.

En cuanto al resumen de los canales de frecuencia que se da con respecto a los medios por los que se informa el turista de este destino, quedando con mayor respuesta un porcentaje de 36,6% equivalente a 132 personas. En representación de si conocen sobre la gestión de innovación turística, se detalla con un porcentaje mayor el 42,1 % que señalaron que ni poco ni mucho conocen sobre la gestión de la innovación turística en Portoviejo.

4.3.3.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.

Para los actores públicos se realizaron las entrevistas como se puede observar en la tabla 19 va dirigida a la Coordinación zonal del departamento de turismo Lcda. Jessica Loor, al Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo (GAD) Lcda. Marilín Avellán Daza y el Parque Arqueológico Hoja de Jaboncillo Ing. Gerardo Castro, estas entidades nos brindaron información sobre diferentes preguntas relacionadas a la gestión de innovación turística en el

cantón Portoviejo (ver anexo 6). A continuación, se presenta la entrevista realizada a las diferentes entidades (ver tabla 19).

Tabla 19. Entrevista realizada.

OBJETIVO: Diagnosticar la gestión de la innovación en el sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.	
DIRIGIDA A:	PREGUNTAS CLAVES
Coordinación zonal del Departamento de Turismo -Analista del área de gestión de desarrollo competitividad turística de la oficina técnica de Manabí dirección zonal 8. Lcda. Jessica Loor	- Innovación turística - Convenios - Nuevos productos y procesos - Gestión de innovación - Programas/ proyectos
Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo -Técnico Supervisor de la dirección de Turismo Lcda. Marilín Avellan Daza	
Parque Arqueológico Hoja Jaboncillo -Director del centro de investigaciones y del Parque Arqueológico Hoja de Jaboncillo. Ing. Gerardo Castro.	

Elaborado por: Las Autoras

En la tabla 19 se muestra el resultado obtenido a través de la entrevista que se aplicó a los actores públicos esto con la finalidad de indagar sobre información relacionadas a la gestión de la innovación turística del destino Portoviejo, que nos permitió establecer un análisis enmarcado hacia estas entidades. A continuación, se presenta los resultados obtenidos a través de la entrevista (ver tabla 20).

Tabla 20. Resultados obtenidos en la entrevista a los diferentes actores.

Actores públicos	Análisis
Coordinación zonal del Departamento de Turismo Lcda. Jessica Loor	<ul style="list-style-type: none"> - Considera que el nivel de innovación en cuanto a la evolución o transición de post- pandemia es alto, ya que dentro del desarrollo turístico las diferentes entidades están enfocadas a la creación de nuevos productos. - Como ministerio de turismo no tienen convenios desarrollados, sin embargo están trabajando articuladamente siempre enfocados en el desarrollo del territorio, tanto en los sitios turísticos para así seguir innovando. - En el 2020 desarrollaron "El producto pueblos mágicos" dentro el ministerio de turismo en la cual la localidad de Portoviejo obtuvo esta declaratoria. - Sobre los programas de control y aseguramiento están trabajando constantemente en la regulación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro del destino. - Actualmente se está desarrollando varios programas

	<p>que están enfocados hacia la innovación de nuevos productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En lo que respecta de nuevos productos y procesos para la gestión turística se puede decir que están trabajando en el desarrollo de estos, gestionando con los organismos internacionales y de esta manera obtener también certificaciones. - Para la implementación de herramientas tecnológicas tienen un proyecto QR de calidad los cuales están ubicados en las estaciones de servicios a nivel nacional con el fin de controlar y verificar que estén en buen estado todos los servicios que necesita un turista. - Cada uno de los entes están enfocados en desarrollar normativas direccionada en el crecimiento, desarrollo y la innovación de la actividad turística por ejm: desde la área de productos siempre se esa analizando que se debe fortalecer, en post-pandemia una de las modalidades más recurrente es el turismo rural lo cual se ha venido trabajando en las bases de datos haciendo el inventario de cada destino.
<p>Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo Lcda. Marilín Avellan Daza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En cuanto al nivel de innovación actualmente se está reactivando el turismo debido a la pandemia del COVID-19 por lo que aún están en proceso reactivación turística. - Si hay convenios actualmente se está dando un evento Discover CIT uno de los objetivos en reactivar el sector que ha sido golpeado por la pandemia del COVID-19, también hay algunos convenios de turismo que está participando el consejo provincial. - Considera que en el PDOT si está planteando una planificación organizada y encaminada al desarrollo del turismo. - Para los nuevos productos y procesos el Gobierno Provincial está apoyando a los nuevos emprendedores que fomente hacia la innovación. - El GAD provincial y cantonal están generando nuevas ordenanzas que serán muy útiles. Una de estas es para la gestión del uso del suelo, turismo y medio ambiente.
<p>Parque Arqueológico Hoja Jaboncillo -Director del centro de investigaciones y del Parque Arqueológico Hoja de Jaboncillo. Ing. Gerardo Castro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Considera que el nivel de innovación abarca los elementos anteriores es decir en el caso de Hojas de Jaboncillo el turismo cultural, la gastronomía, la promoción turística, el mejoramiento de infraestructura, capacitación y en especializar la oferta del cantón, en función en lo que se conoce en el post- pandemia. Es decir un turismo más cercano a la naturaleza pero cabe recalcar que estos elementos están en procesos de gestación. - Sobre los convenios han generado con universidades que tienen sede en Manabí. - En la implementación de nuevos productos

	<p>turísticos se puede decir que están en proceso de renovación tanto en los centros de interpretación como en el arqueo-museo y en el desarrollo de los circuitos de los diferentes senderos que cruzan el parque arqueológico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En lo que considera si las empresas y ordenanzas públicas favorecen y garantizan una gestión de innovación en el cantón, estas no facilitan la gestión ya que están emitidas hace años y requiere ser actualizadas.
--	--

Elaborado por: Las Autoras

Como se observa en la tabla de los resultados de las entrevistas se tomó información hacia tres entidades públicas del cantón Portoviejo, de tal manera que nos permitió diagnosticar el estado actual en cuanto a la gestión de innovación turística del destino.

Cabe mencionar que en la coordinación zonal del departamento de turismo están enfocados en la innovación de los nuevos productos y procesos ya que consideran que es una manera de reactivar el turismo y por ende la economía local a través de los recursos y atractivos existentes considerando el mejoramiento de cada uno de ellos. Sin embargo, menciona que no tienen convenios desarrollados por el momento pero que están trabajando articuladamente en el desarrollo del territorio. En lo que respecta al GAD de Portoviejo se pudo evidenciar que actualmente están participando en convenios como el evento Discover CIT teniendo como principal objetivo reactivar el sector que ha sido golpeado por la pandemia del COVID-19, también están apoyando a los emprendedores que fomenten hacia la innovación de nuevos productos y procesos. Y en la entrevista realiza al director del parque arqueológico Hoja Jaboncillo, considera que el nivel de innovación abarca principalmente estos aspectos como mejoramiento de infraestructura, capacitación y en especializar la oferta del cantón, en función en lo que se conoce en el post- pandemia. También menciona que están en proceso de renovar nuevos productos y procesos que fomente la actividad turística del lugar.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La elaboración del diagnóstico de la gestión de la innovación para el fortalecimiento del sector turístico del Cantón Portoviejo en el contexto del Covid-19, permite conocer la importancia del territorio turístico ya que con la implementación de los nuevos productos y procesos adaptados a las nuevas modalidades y a la innovación, implica generar desde esta perspectiva factores que fortalecen a Portoviejo en conjunto con los esfuerzos que se ejecutan para hacer de este un lugar mejor para vivir con características innovadoras que mejoran la calidad del potencial interno y externo en referencia del turismo en Portoviejo.
- Portoviejo en el contexto del COVID.19 permite incentivar a enfrentar los nuevos desafíos que atraviesa la actividad turística en el territorio, puesto que para conocer sobre gestión de la innovación se hace necesario la caracterización para conocer criterios que luego relacionaron para realizar el procedimiento para el diagnóstico de la gestión de la innovación, teniendo en cuenta que permiten realizar la medición en tres etapas (antes, durante y después de la visita), en relación al turismo.
- La gestión de innovación en Portoviejo se evidencia a través de los logros de mejora en la calidad de los servicios tras la afectación de la pandemia. Este estado actual en el que se encuentra el territorio se evidencia la falta de conocimiento en la gestión de innovación ante la problemática existente como es el COVID-19. Tras la aplicación de la encuesta se evidencia que con un porcentaje bajo del 10,9% de los encuestados que respondieron que conocen mucho, mientras que en representación del porcentaje intermedio correspondiente a un 21,3% de los encuestados que conocen poco, quedando como mayor porcentaje el 42,1 % que señalaron que ni poco ni mucho conocen sobre la gestión de la innovación turística en Portoviejo.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda al GAD de Portoviejo seguir apoyando la gestión turística aportando con proyectos y convenios que fomente la reactivación del turismo tras la pandemia del COVID-19.
- A los actores turísticos del cantón trabajar de manera coordinada para la diversificación de la oferta del destino a través de la creación de productos innovadores y atractivos considerando las tendencias actuales y las preferencias del turista.
- Con el diagnóstico de la gestión de innovación del sector turístico en Portoviejo, se sugiere a las entidades gubernamentales, comunidad, emprendedores y empresarios turísticos considerar los indicadores propuestos en el trabajo de investigación, ya que estos ayudarán al desarrollo del destino y permitirá seguir innovando nuevos productos y procesos.
- A la ESPAM "MFL" trabajar conjuntamente con las instituciones de educación superior y entidades gubernamentales del cantón Portoviejo para el seguimiento constante de diagnosticar la gestión en innovación sobre el sector turístico.

REFERENCIAS

- Álava, M. I. (2018). El turismo en la reactivación económica de la provincia de Manabí [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago, Guayaquil], Guayaquil, Ecuador. Repositorio Institucional <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10795/1/T-UCSG-POS-MFEE-123.pdf>
- Alcívar, I. (11 de octubre de 2018). Realidades del turismo local. <https://www.entornoturistico.com/>
- Alfaro, C., y Gómez, J. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública. *Revista de Ciencias Sociales*, 4(2), 274-290. doi: 10.17502/m.rcs.v4i2.124. <https://www.redalyc.org/pdf/4415/441548188006.pdf>
- Alcívar, G. (2018). Zonificación funcional turística para la reactivación post terremoto del turismo en la Ciudad de Portoviejo, Manabí. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí], Calceta, Ecuador. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/943>
- Bautista, F. L. (2017). Diagnóstico de los factores relevantes que inciden para el desarrollo de la gestión de innovación en Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo], Guayaquil, Ecuador. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/1590>
- Bayas, J. P., y Mendoza, M. C. (2018). Modelo de gestión para el turismo rural en la zona centro de Manabí, Ecuador. *Dialnet*, 4(2), 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6870907>
- Bonilla, B. M., Badillo, G. M., y Pérez, G. E. (2019). Gestión de la innovación y conocimiento, relación indisoluble para el desarrollo social y bien común en organizaciones educativas. *Red Internacional de investigadores en*

competitividad, 13(4), 7-20.
<https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1882/1641>

Blanco, J. (2015). Libro blanco de los destinos turísticos. http://bauldelturismo.com/wp-content/uploads/2018/07/Libro-Blanco-Sobre-los_DTI.pdf.

Castello, V. (2020). Desafíos y oportunidades para el turismo en el marco de la pandemia Covid-19. Dialnet, 131(6), 115-118. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7497247>

Caicedo, E. (2013). Modelo de Cuádruple Hélice de Responsabilidad Social en Ecuador. [Tesis de pregrado, Universidad San Francisco de Quito], Quito, Ecuador. Repositorio Institucional <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2553>

Cevallos, M. F. (2018). La innovación como estrategia para el desarrollo económico del Cantón Portoviejo. Revista Ciencia e Investigación, 3 (4), 12-16 <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/566>

Chillogalli, F y Tigasi, R. (2018). Definir el perfil del turista emisor que maneja las agencias de viajes internacionales IATA en la ciudad de Cuenca durante el año 2017 [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca], Cuenca, Ecuador. Repositorio Institucional. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30702>

Cobeña, M. V. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí. RECUS, 3(1), 1. <http://oaji.net/articles/2017/6747-1543940436.pdf>

Díaz, A. (10 de diciembre de 2020). Ranking de países emisores de turistas según el gasto en el mundo en 2019. Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/495174/mercados-emisores-de-turismo-lideres-en-gasto/#statisticContainer>

- Duarte, T., Chaves, M. P., y Vidal, J. P. (2017). Políticas públicas de turismo una perspectiva normativa comparada. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(2), 296. <http://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/article/view/1011>
- Espinoza, O. L., Hidalgo, M. E. (2020). Congruencia de la actividad investigativa y el perfil de los investigadores universitarios de la escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López" con las necesidades empresariales del entorno socioeconómico [Tesis de grado, Universidad Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí], Calceta, Ecuador. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1266>
- Espinosa, M. (05 de mayo de 2021). Portoviejo busca reactivar su economía con los servicios a domicilio los fines de semana de confinamiento. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/portoviejo-reactivacion-servicios-domicilio-confinamiento.html>.
- Félix, A. y García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria Covid-19 en el destino Manta-Ecuador. *Revista Internacional de Turismo, empresa y territorio*, 4(1), 4. <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/view/12743/11675>
- Fernández, A., López, J. M., Moreno, L., Perles, J., Ramón, A., y Such, M. J. (2017). Innovación y Destinos Inteligentes: Oportunidad para el Know How Turístico Español. *Revista ICE*, 14(894), 137-150. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/68402/1/2017_Fernandez-Alcantud_etal_ICE.pdf
- Félix, Á., Bayas, J., Vera, R., Veloz, F., y Moreira, J. (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), 2-15. <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/12754>

- Flores, F., Vivanco, M., Méndez, J., y Bermúdez, C. (2020). La prospectiva tecnológica desde la perspectiva de las capacidades centrales en centros de investigación. *CEA*, 7(13), 3-5. <https://doi.org/10.22430/24223182.1628>
- Gambarota, D. M., y Lorda, M. A. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Redalyc*, 58(2), 347. <https://www.redalyc.org/pdf/3477/347753793006.pdf>
- Guamán, J. T. (2019). Diseño del Observatorio Turístico de la Universidad Central del Ecuador para la Zona 2 [tesis de grado, Universidad Central del Ecuador], Quito, Ecuador. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19522>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo. (2019). Agenda Portoviejo Ciudad Digital 2015-2019. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/AD-Portoviejo.pdf>.
- Gobierno Autónomo Descentralizado. (2014). Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/CAPITULO%20I_DIAGNOSTICO_14-11-2014.pdf
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo. (2019). Componente económico Plan-Portoviejo-2035. https://www.portoviejo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/10/2.-Componente-economico_Plan-Portoviejo-2035.pdf.
- Hidalgo, L. (30 de octubre de 2020). Volver a rojo sería otra puñalada a la economía. *Expreso*. <https://www.expreso.ec/actualidad/volver-rojo-seria-punalada-economia-92719.html>
- Hungría, I. (19 de mayo de 2020). La campaña turística busca reactivar la economía de Portoviejo. *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional-manabi/1/campana-turistica-portoviejo>

- Hungría, I. (23 de junio de 2020). Manabí fortalece su respuesta frente al covid-19. Telégrafo. <https://www.eltelegrafo.com.ec/>
- Iglesias, S. P., Correira, M., Jambrino, M. C., y Luque, E. (2017). La gestión de destinos turísticos a partir de la innovación abierta. *Dialnet*, 26(3), 531-548. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180752116002.pdf>
- Irma, E. D., Suarez M. F. (2016). Innovación de procesos en la gestión turística. *OmniaScience*, 11(2). 147-165. doi: 10.3926/ic.530. <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/80135/530-3166-2-PB.pdf>
- Laaz, G. (2018). Plan de desarrollo turístico post terremoto para la mejora del turismo en el cantón Portoviejo. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí], Calceta, Ecuador. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/730>
- Manual de Oslo. (2005). Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación (tercera edición). <http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf>
- Martins, A., Jussara. D., y Amorim, C. (2018). La investigación sobre la medición de la innovación en las empresas de turismo. *Scielo*, 27(1), 102–120. <https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V27/N01/v27n1a06.pdf>
- Mendoza, M. C. (2017). Modelo de gestión para fomentar el turismo rural en la zona centro de Manabí [Tesis de pregrado, Universidad Escuela Superior Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López], Calceta, Ecuador. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/499>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). Impacto Financiero del covid-19 en Ecuador: Desafíos y respuestas. <https://www.oecd.org/dev/Impacto-financiero-COVID-19-Ecuador.pdf>

Ministerio de Turismo. (2019). Plan Nacional de turismo. https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/03/PLANNACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf

Ministerio de Turismo. (2020a). Comportamiento del turismo provincia de Manabí dada a la nueva normalidad generada por la afectación del virus del covid-19. <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Folleto-MANABI.pdf>

Ministerio de Turismo. (2020b). Cuenta Satélite de Turismo. <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras/2018-09-19-20-08-01/cuenta-satelite-de-turismo>

Olloqui, I. (junio de 2019). Innovación social: un nuevo reto para las empresas. Cuadernos Empresa y Humanismo. https://www.academia.edu/43553230/Innovaci%C3%B3n_social_un_nuevo_reto_para_las_empresas

Olmos, J. L. (Ed.). (2016). Estructura del mercado turístico. Madrid, España: Editorial Thomson Parainfo. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428338271/estructura-del-mercado-turistico-2-%C2%AA-edicion->

Organización Mundial del Turismo. (2020a). Barómetro OMT del Turismo Mundial, mayo 2020 – Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19 resumen. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421831>

Organización Mundial del Turismo. (2020b). El peor año de la historia del turismo, con mil millones menos de llegadas internacionales. <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>

Ormaza, J y Candela, L. (2019). Modelo de gestión para el desarrollo territorial sostenible del turismo en Manabí, Ecuador. [Tesis de pregrado, Universidad Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí

- Manuel Félix López], Calceta, Ecuador. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1120>
- Padial, M., Pinzón, S., Navarro, B., San Juan, P., Ruiz, Josefa., y Espinoza, J. (2019). Implantación efectiva de la Cuádruple Hélice basada en el Modelo de Innovación en envejecimiento activo. *Scielo*, 33(5), 492.
<https://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.08.003>
- Pendzialek, A. B. (2016). Actuando el turismo: Turistas emisores. *Dialnet*, 6(1), 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5599537>
- Petrizzo, M. A. (2020). El impacto de la covid-19 en el turismo. Apuntes para su esbozo. *Oncti*, 5(3), 97.
http://www.oncti.gob.ve/ojs/index.php/rev_ODC/article/view/83/17
- Raffino, M. E. (5 de agosto 2020). Concepto de Turismo. Etecé. <https://concepto.de/turismo/>
- Rauda, C. A. (15 de febrero de 2018). Importancia de la innovación en el sector turístico [mensaje de un blog]. <https://www.entornoturistico.com/innovacion-sector-turistico/>
- Rodríguez, P. Y. (2017). Alianzas público-privadas para la creación de una organización de gestión turística en el cantón Portoviejo [Tesis de pregrado, Universidad Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López], Calceta, Ecuador. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/695>
- Romero, A y Terán, M. (2017). Gestión e Innovación del turismo en el Caribe Colombiano. *Turismo y Sociedad*, 21(79), 87-106. doi: 10.18601/01207555.n21.05.
<https://uexternado3.metarevistas.org/index.php/tursoc/article/view/5175/6242>

- Sánchez, M., Cervantes, V., y Peralta, P. (2016). Gestión de la innovación en pequeñas y medianas empresas de Barranquilla - Colombia. *Dialnet*, 22(2), 78-91. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5778311>
- Sandoval, A., Bermúdez, J. C., y Valverde, J. (2016). La gestión de la innovación y la competitividad desde la política pública en Costa Rica. *Relaciones Internacionales*, 89(1), 123-149. doi: 0.15359/ri.89-1.6 <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ri/article/view/8423/9484>
- Santiago, N., Romero, A., y Álvarez, Gustavo. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en el Ecuador. *Dialnet*, 4(3), 282. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756273>
- Senescyt. (11 de julio de 2019). Manabí realiza mesa de Innovación en el marco del Acuerdo Nacional. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/manabi-realiza-mesa-de-innovacion-en-el-marco-del-acuerdo-nacional/>.
- Seclen, J. P. (2017). Gestión de la I+D, Gestión de la Innovación e Innovación Organizacional. Departamento Académico de Ciencias de la Gestión [Tesis de maestría, Universidad católica del Perú], Lima, Perú.
- Sepúlveda, Y. (2020). Gestión del conocimiento social: modelo de innovación abierta de la cuádruple hélice y su impacto en centros / institutos de investigación. *ReserchGate*, 1(2), 10.
- Suárez, M. P. (2018). Reflexiones sobre el concepto de innovación. *Dialnet*, 1(24), 120-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6839735>
- Tafur, A. G., Vélez, B. C., Alejo, M. O., y Zumba, C. M. (2019). Análisis crítico de la gestión tecnológica en la industria turística del Guayas, Ecuador. *Revista Espacios*, 40(37), 17. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p17.pdf>

- Terán, R. (2017). La gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista cubana de investigaciones biomédicas*, 36(3), 5. <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/81/74>
- Torres, J., Navarro, E., y Guevara, A. (2019). Desarrollo local y turismo: conceptualización, metodologías y aplicaciones. *Espacios*, 40(25), 13. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n25/19402513.html>
- Torres, W. (10 de noviembre de 2020). Ingreso de personas a Ecuador cayó un 77% por la pandemia. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ingreso-personas-ecuador-cayo-pandemia/>
- Vega, E y Hoz, C. (2020). Gestión de la innovación y calidad para pymes del sector gastronómico en la ciudad de Barranquilla. *MODUM: Revista Divulgativa Multidisciplinaria De Ciencia, Tecnología E Innovación*, 2(2), 1-14. http://revistas.sena.edu.co/index.php/Re_Mo/article/view/3028
- Velásquez, A. y Flores, A. (2017). Gestión de la innovación para la sustentabilidad en turismo: una revisión teórica para el sector hotelero. *Espacios*, 38(59), 11. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n59/a17v38n59p11.pdf>
- Vera, R., Alfonso, R., y García, N. (2019). Diseño de un sistema de indicadores para evaluación de la innovación tecnológica en el destino turístico de Puerto López, Ecuador. *Geojournal of Tourism and Geosites*. 25(2) 623-637. doi: 10.30892/gtg.25227-385. <http://gtg.webhost.uoradea.ro/PDF/GTG-2-2019/gtg.25227-385.pdf>
- Vergara, F. M. (2020). Plan de marketing para el posicionamiento de productos agro turísticos en la provincia de Manabí. [Tesis de pregrado, Universidad Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López], Calceta, Ecuador. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1296>

Yumisaca, T. J., Mendoza, T. E., y Benavides, B. V. (2019). La innovación en la actividad turística: una aproximación al sector hospedaje de Salinas. *Universidad y Sociedad*, 11(2), 7-14. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n2/2218-3620-rus-11-02-7.p>

ANEXOS

Anexo 4. Matriz de validación de indicadores.

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted sobre el tema en cuestión			
Experiencia obtenida			
Trabajos de autores nacionales			
Trabajos de autores extranjeros			
Su conocimiento sobre el estado del tema en el extranjero			
Su intuición			

Anexo 5. Encuesta.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

La presente encuesta se realiza como parte del proceso de recopilación de información para la tesis Diagnóstico de la gestión de la innovación del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID- 19, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

Objetivo: Diagnosticar la gestión de la innovación en el sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID-19.

1. ¿Conoce usted el destino Portoviejo?

Sí No

2. ¿Conoce usted sobre las certificaciones y / o reconocimientos en productos y / o procesos relacionado con la gestión de la innovación turística?

Sí No

3. ¿Considera usted que en Portoviejo existe infraestructura hotelera o servicios turísticos que tengan componentes tecnológicos de última tecnología?

Sí No

4. ¿En Portoviejo existen sitios turísticos que se diferencian por sus características de otros en la provincia (ejemplo parques temáticos)?

Sí No

5. ¿Cree usted que la web turística y las aplicaciones tecnológicas que facilite la movilidad en el destino?

Sí No

6. ¿Conoce usted sobre los productos y procesos para la gestión turística del Cantón Portoviejo?

Sí No

7. ¿Cree usted que la conectividad en el acceso de información a los turistas es de calidad en el Cantón Portoviejo?

Sí

No

8. ¿Considera usted que el sistema de transporte turístico tiene características de innovación?

Sí

No

9. ¿Cómo se informa usted (canal principal de información) sobre las nuevas innovaciones en las empresas turísticas del cantón Portoviejo?

Radio

Publicidad en internet

Recomendación de amigos y familiares

Redes sociales

Televisión

Otros

10. En una escala del 1(nada) al 5 (mucho). ¿Conoce usted sobre la gestión de innovación turística?

Anexo 6. Entrevista.**ENTREVISTA DIRECCIONADA AL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO**

La presente entrevista se realiza como parte del proceso de recopilación de información para la tesis Diagnóstico de la gestión de la innovación del sector turístico del cantón Portoviejo en el contexto del COVID- 19, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

- 1. Nombre**

- 2. ¿Para qué institución trabaja?**

- 3. ¿Qué ocupación desempeña en esta institución?**

- 4. ¿Qué nivel de innovación turística ha tenido Portoviejo en el contexto del COVID-19?**

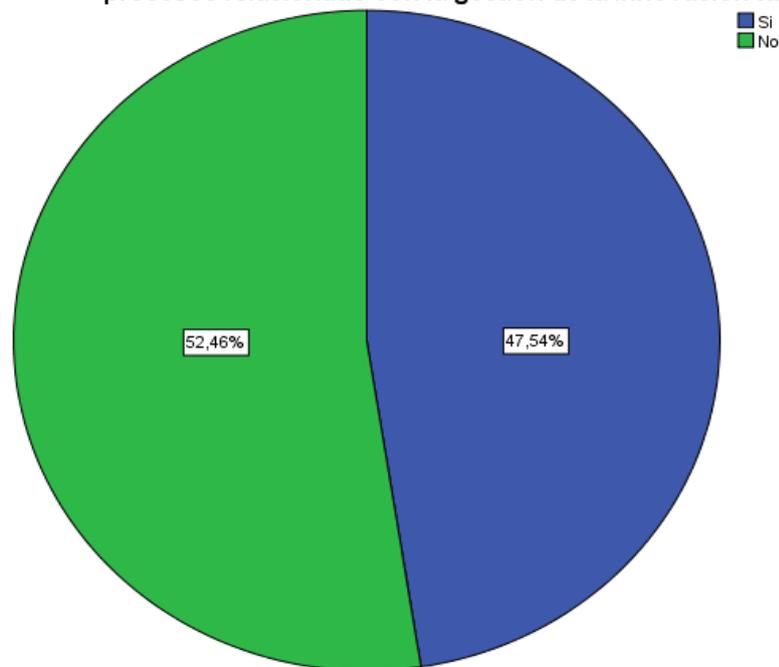
- 5. ¿Conoce ud sobre convenios gobierno empresa, universidad que aportan en el desarrollo de innovación en el Cantón Portoviejo?**

- 6. ¿Ha participado en el diseño o implementación de nuevos productos turísticos con componentes de innovación?**

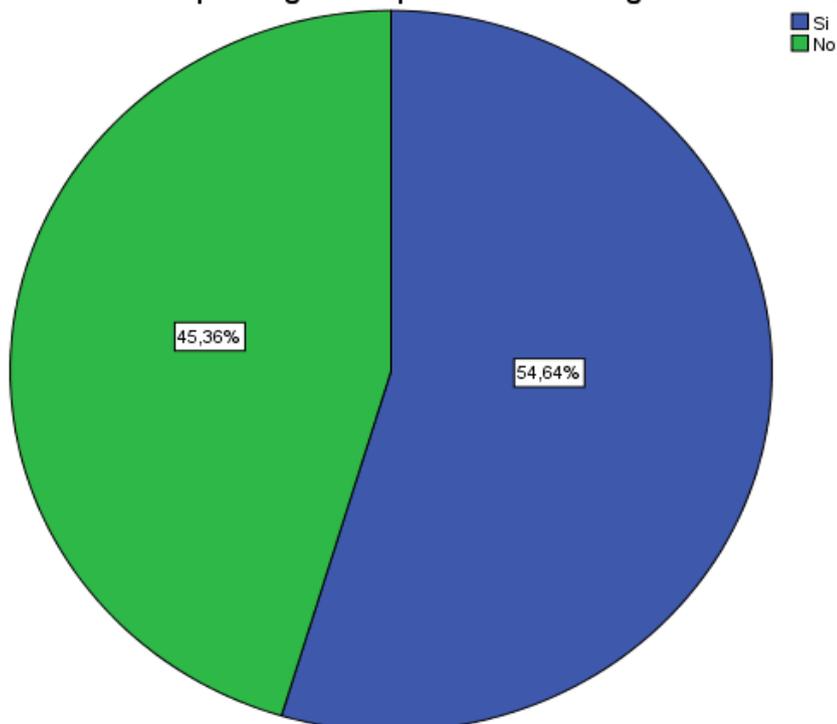
7. **¿En el PDOT del cantón se establecen objetivos, estrategias, programas o proyectos dirigidos al desarrollo del turismo desde una perspectiva innovadora?**
8. **¿Conoce ud si existe inversión en I+D+i en las de empresas turísticas en el territorio?**
9. **¿Conoce usted sobre programas de control y aseguramiento de la calidad en el turismo a través de la gestión de la innovación?**
10. **¿Tiene conocimiento de programas / proyectos orientados a la promoción de nuevas innovaciones?**
11. **¿Conoce usted de nuevos productos y procesos para la gestión turística del Cantón Portoviejo?**
12. **¿Conoce usted de Incentivos públicos en la implementación de NFC, QR, RFID, ETC en los sitios turístico en el cantón?**
13. **¿Considera usted que las empresas y ordenanzas públicas favorecen y garantizan una gestión de innovación en el Cantón Portoviejo?**

Anexo 7. Resultado de la encuesta.

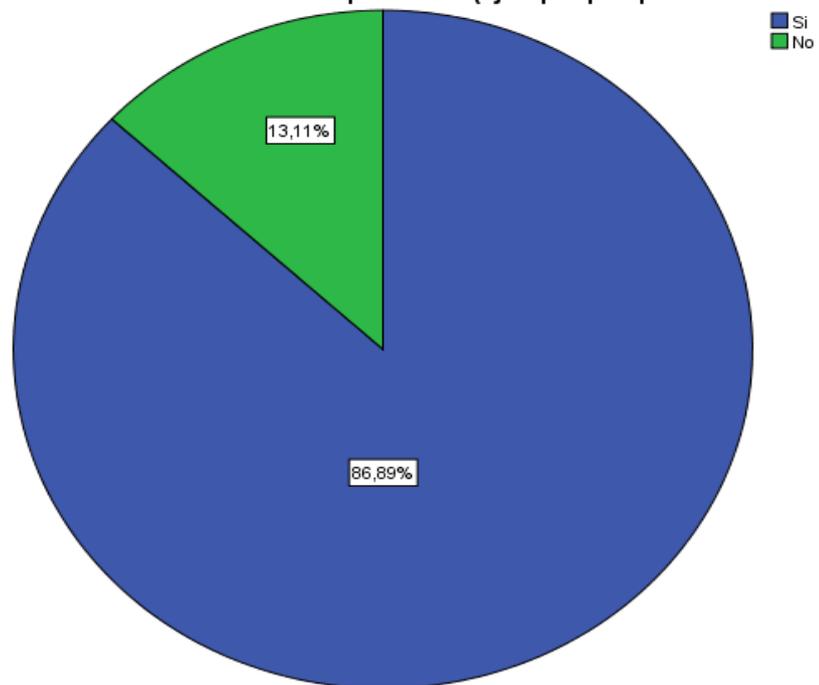
¿Conoce usted sobre las certificaciones y / o reconocimientos en productos y / o procesos relacionado con la gestión de la innovación turística?



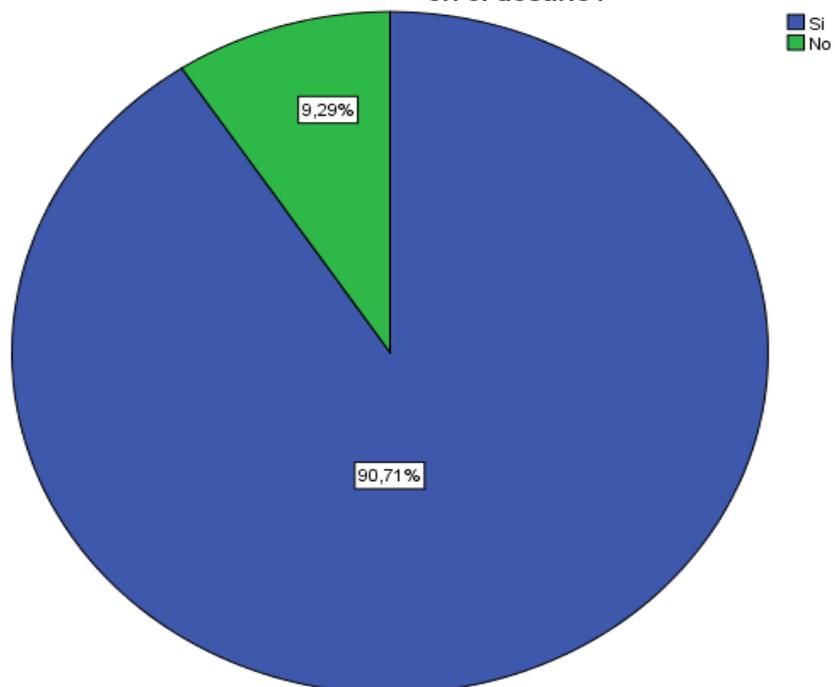
¿Considera usted que en Portoviejo existe infraestructura hotelera o servicios turísticos que tengan componentes tecnológicos de última tecnología?



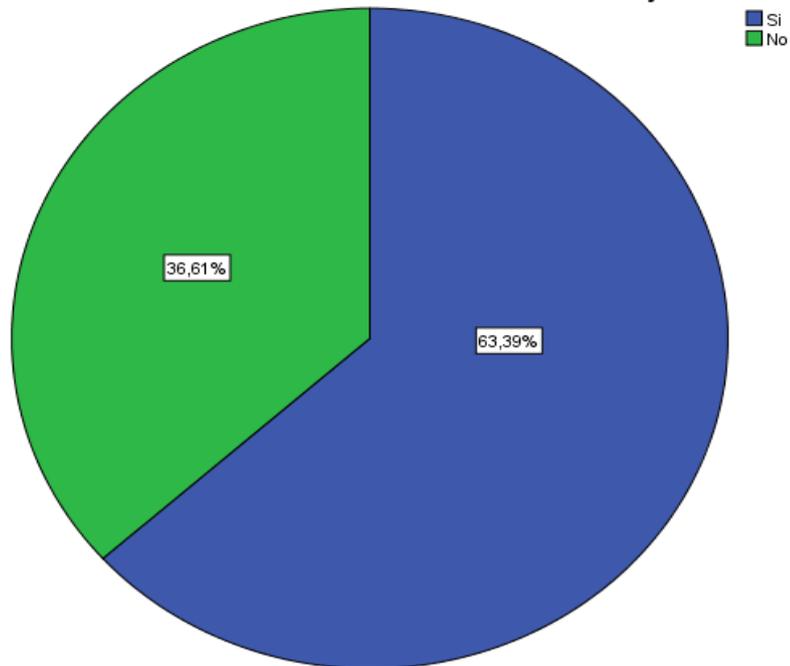
¿En Portoviejo existen sitios turísticos que se diferencian por sus características de otros en la provincia (ejemplo parques temáticos)?



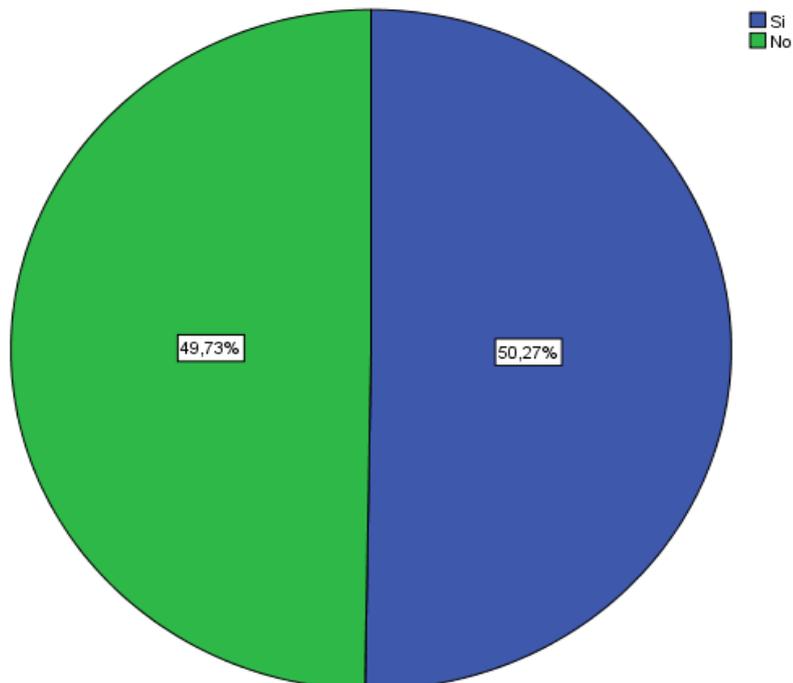
¿Cree usted que la web turística y aplicaciones tecnológicas facilité la movilidad en el destino?

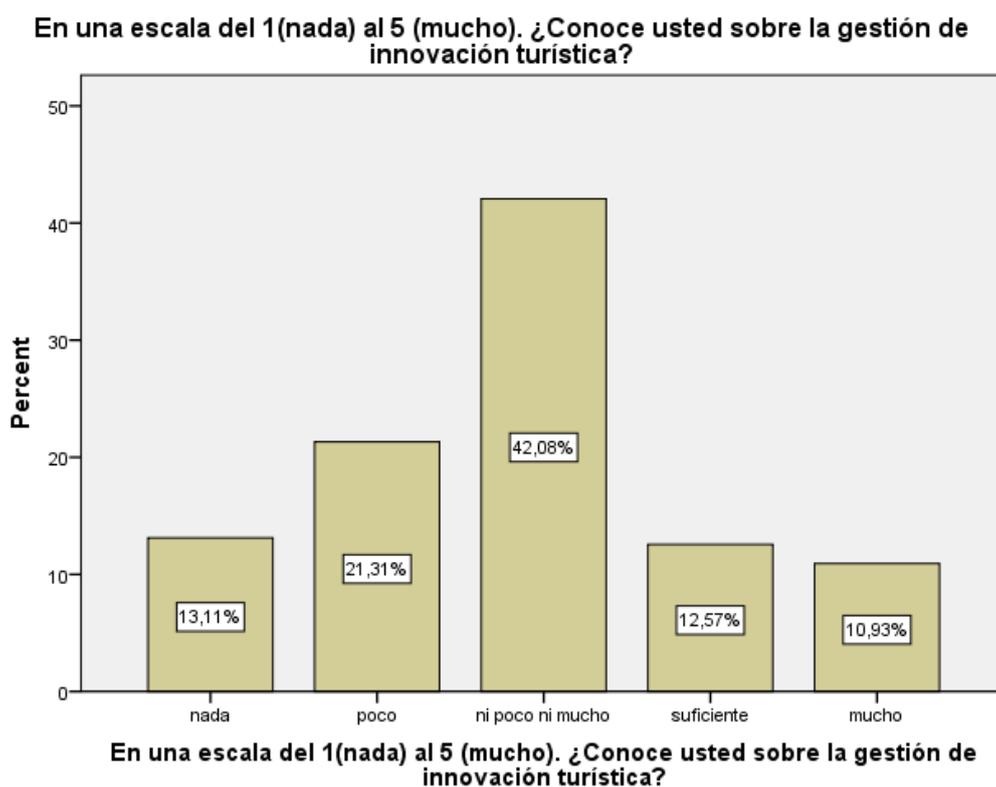


¿Cree usted que la conectividad en el acceso de información a los turistas es de calidad en el cantón Portoviejo?



¿Considera usted que el sistema de transporte turístico tiene características de innovación?





Anexo 8. Resultado del Spss

Cuadro 1: Estadística de la Encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo.

ESTADÍSTICA

	¿Conoce usted sobre las certificaciones y / o reconocimientos en productos y / o procesos relacionado con la gestión de la innovación turística?	¿Considera usted que en Portoviejo existe infraestructura hotelera o servicios turísticos que tengan componentes tecnológicos de última tecnología?	¿En Portoviejo existen sitios turísticos que se diferencian por sus características de otros en la provincia (ejemplo parques temáticos)?	¿Cree usted que la web turística y aplicaciones tecnológicas facilité la movilidad en el destino?	¿Conoce usted sobre los productos y procesos para la gestión turística del cantón Portoviejo?	¿Cree usted que la conectividad en el acceso de información a los turistas es de calidad en el cantón Portoviejo?	¿Considera usted que el sistema de transporte turístico tiene características de innovación?
N Valido	183	183	183	183	183	183	183
Missing	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Los autores

Cuadro 2: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 1

¿Conoce usted sobre las certificaciones y / o reconocimientos en productos y / o procesos relacionado con la gestión de la innovación turística?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido Si	87	47,5	47,5	47,5
No	96	52,5	52,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Los autores

Cuadro 3: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 2

¿Considera usted que en Portoviejo existe infraestructura hotelera o servicios turísticos que tengan componentes tecnológicos de última tecnología?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido Si	100	54,6	54,6	54,6
No	83	45,4	45,4	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Los autores

Cuadro 4: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 3

¿En Portoviejo existen sitios turísticos que se diferencian por sus características de otros en la provincia (ejemplo parques temáticos)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido Si	159	86,9	86,9	86,9
No	24	13,1	13,1	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Los autores

Cuadro 5: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 4

¿Cree usted que la web turística y aplicaciones tecnológicas facilite la movilidad en el destino?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido Si	166	90,7	90,7	90,7
No	17	9,3	9,3	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Los autores

Cuadro 6: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 5

¿Conoce usted sobre los productos y procesos para la gestión turística del cantón Portoviejo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido Si	70	38,3	38,3	38,3

o	No	113	61,7	61,7	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Los autores

Cuadro 7: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 6

¿Cree usted que la conectividad en el acceso de información a los turistas es de calidad en el cantón Portoviejo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Si	116	63,4	63,4	63,4
o	No	67	36,6	36,6	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Los autores

Cuadro 8: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 7

¿Considera usted que el sistema de transporte turístico tiene características de innovación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Si	92	50,3	50,3	50,3
o	No	91	49,7	49,7	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Los autores

Cuadro 9: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 8

Resumen del caso

	Cases					
	Valido		Desaparecido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
0\$canalln f ^a	183	100,0%	0	0,0%	183	100,0%

a. Grupo

Fuente: Los autores

Cuadro 10: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 8.1

Canales de frecuencia

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
Como se informa sobre el destino	Radio	21	5,8%	11,5%
	publicidad en el internet	98	27,1%	53,6%
	recomendación de amigos y familiares	53	14,7%	29,0%
	redes sociales	132	36,6%	72,1%
	Televisión	35	9,7%	19,1%
	Otros	22	6,1%	12,0%
Total		361	100,0%	197,3%

a. Grupo

Fuente: Los autores

Cuadro 11: Resultado de la encuesta aplicada en el Cantón Portoviejo. Pregunta 9.1

En una escala del 1(nada) al 5 (mucho). ¿Conoce usted sobre la gestión de innovación turística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	24	13,1	13,1	13,1
	Poco	39	21,3	21,3	34,4
	ni poco ni mucho	77	42,1	42,1	76,5
	Suficiente	23	12,6	12,6	89,1
	Mucho	20	10,9	10,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Los autores

Anexo 10. Definición de Indicadores.

INDICADORES PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA INNOVACIÓN TURÍSTICA ANTES DE LA VISITA



UBICAR SI ESTÁ DE ACUERDO O EN DESACUERDO (SI ESTÁ EN DESACUERDO EXPLICAR EL POR QUÉ).

Certificaciones y / o reconocimientos en productos y / o procesos relacionado con la gestión de la innovación turística. *

Texto de respuesta breve

Convenios Gobierno Empresa-Universidad para el desarrollo de la innovación en el territorio. *

Texto de respuesta breve

Inversión en I + D + i. *

Texto de respuesta breve

Desarrollo e implementación de Innovaciones tecnológicas y no tecnológicas. *

Texto de respuesta breve

Programas de control y aseguramiento de la calidad en el turismo a través de la gestión de la innovación. *

Texto de respuesta breve

Programas / proyectos orientados a la promoción de nuevas innovaciones. *

Texto de respuesta breve
.....

Web turística. *

Texto de respuesta breve
.....

Formación innovadora asociada a nuevos y mejorados procesos y productos. *

Texto de respuesta breve
.....

Uso de las TIC por empresas turísticas. *

Texto de respuesta breve
.....

Nuevos productos y procesos para la gestión turística del territorio. *

Texto de respuesta breve
.....

INDICADORES PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA INNOVACIÓN TURÍSTICA DURANTE DE LA VISITA



UBICAR SI ESTÁ DE ACUERDO O EN DESACUERDO (SI ESTÁ EN DESACUERDO EXPLICAR EL POR QUÉ).

Aplicaciones móviles desarrolladas direccionada con la gestion turística. *

Texto de respuesta breve

Conectividad de calidad en el territorio turistico. *

Texto de respuesta breve

Red wifi con QoS garantizado en lugares públicos de afluencia turística (parques, museos, muelles, etc.) así como en empresas turisticas hoteles, restaurantes, tiendas, etc.) *

Texto de respuesta breve

Software creado y con licencia para el sector turistico y hotelero. *

Texto de respuesta breve

Existencia de NFC, QR, RFID, ETC en los sitios turisticos del destino. *

Texto de respuesta breve

Recursos humanos en Actividades de Innovación. *

Texto de respuesta breve

.....

Existencia de transporte turístico, accesibilidad innovados y su calidad de servicio. *

Texto de respuesta breve

.....

INDICADORES PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA INNOVACIÓN TURÍSTICA DESPUÉS DE LA VISITA



UBICAR SI ESTÁ DE ACUERDO O EN DESACUERDO (SI ESTÁ EN DESACUERDO UBICAR EL POR QUÉ).

.....

Evaluación de la satisfacción de la demanda turística a través de encuestas en línea. *

Texto de respuesta breve

.....

Datos abiertos (OD). *

Texto de respuesta breve

.....

Seguimiento de marca y medios a través de las redes sociales para conocer la frecuencia de uso. *

Texto de respuesta breve

.....

Gestión de la innovación en CRM (Gestión de la relación con el cliente) y estrategias de marketing. *

Texto de respuesta breve

.....

Ventas generadas por la existencia de productos innovados. *

Texto de respuesta breve

.....

Introducción o mejoras de productos incrementales o radicales. *

Texto de respuesta breve
.....

Optimización en el ahorro de recursos por medio de la innovación. *

Texto de respuesta breve
.....

Anexo 11. Visita a los lugares de la investigación



Anexo 12. Análisis de las entrevistas realizadas.