



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

**CARRERA DE TURISMO**

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

**MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:  
SISTEMA DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE  
DEL DESTINO TURÍSTICO PORTOVIEJO-ECUADOR.**

**AUTORES:**

**MERA BRAVO EVA MONSERRATE.  
SANCHÉZ VELÉZ LEANDRO ARIEL.**

**TUTOR:**

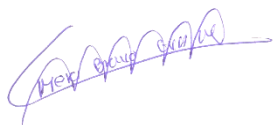
**MSc. WASHINGTON FERNANDO VELOZ CAMEJO**

**CALCETA, FEBRERO 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Mera Bravo Eva Monserrate con cédula de ciudadanía 1316042876 y Sánchez Vélez Leandro Ariel con cédula de ciudadanía 1315704385 declaramos bajo juramento que este trabajo de Integración curricular titulado "sistema de indicadores para la gestión inteligente del destino turístico Portoviejo-Ecuador " es de nuestra autoría , que no ha sido previamente presente 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 favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor 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.



**MERA BRAVO EVA MONSERRATE**

**CC.1316042876**

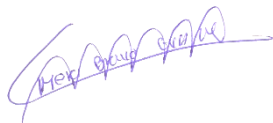


**LEANDRO ARIEL SÀNCHEZ VÈLEZ**

**CC.1315704385**

## AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN

Mera Bravo Eva Monserrate con cédula de ciudadanía 1316042876 y Sánchez Vélez Leandro Ariel con cédula de ciudadanía 1315704385 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: **SISTEMA DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL DESTINO TURÍSTICO PORTOVIEJO-ECUADOR** cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra y total auditoria.



**MERA BRAVO EVA MONSERRATE**

**CC: 1316042876**



**LEANDRO ARIEL SÀNCHEZ VÈLEZ**

**CC: 1315704385**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

**WASHINGTON FERNANDO VELOZ CAMEJO** certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular Titulado **SISTEMA DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL DESTINO TURÍSTICO PORTOVIEJO-ECUADOR**, que ha sido desarrollado por Mera Bravo Eva Monserrate y Sánchez Vélez Leandro Ariel, previo a la obtención del título Licenciado en Turismo, de acuerdo al REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERA DE GRADO de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Félix López.

.....  
**Lcdo. Washington Veloz Camejo Mg.**

CC: 0919958579

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el trabajo de integración curricular titulado: **SISTEMA DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL DESTINO TURÍSTICO PORTOVIEJO-ECUADOR**, que ha sido desarrollado por Mera Bravo Eva Monserrate y Sánchez Vélez Leandro Ariel, previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo, de acuerdo al REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
**ING. NELSON GARCIA REINOSO**

**CC: 175636611**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

.....  
**MG. MARIA FERNANDEZ LOOR**

**CC: 1312301169**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

.....  
**Dr. ANGEL FELIX MENDOZA**

**CC: 1310744865**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica De Manabí Manuel Félix López que nos brindó la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en el cual hemos forjado nuestros 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.

### **Eva Monserrate Mera Bravo**

A la Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López la cual nos brindó la oportunidad de adquirir conocimientos los cuales nos ayudarán en futuro con su educación de calidad la cual hemos aceptados para la participación y ayuda a la ciudadanía también agradezco a familiares y amigos los cuales confiaron en que si podría hacer posible este logro.

### **Leandro Ariel Sánchez Vélez**

## DEDICATORIA

A Dios por brindarme sabiduría y ser mi guía para culminar con éxito esta nueva etapa en mi vida. Agradezco a mi padre y madre que me apoyo en todo momento desde mi inicio de mi carrera y por casualidad de la vida aquella persona que decidió formar un hogar conmigo que me ha apoyado y ha confiado siempre en mí y quien ha permitido que culmine mi gran sueño que es terminar mi tercer nivel de educación y como dejar al costado mi hija que me ha dado el motivo de superación, y además aquellos amigos y compañeros que me apoyaron en todo momento y familiares que han estado siempre conmigo brindado su apoyo en todo momento.

### **Eva Monserrate Mera Bravo**

En primer lugar agradezco a Dios por ser el promotor principal de poder desarrollar este proyecto de titulación curricular de igual manera agradezco a mi madre por el apoyo incondicional el cual me inspiró a salir adelante y finalizar mis estudios de tercer nivel y cumplir su sueño de ser el profesional que tanto anhelo de la misma forma agradezco a esa persona sentimental la cual también me apoyó de manera directa e indirecta y me motivó cada día sin importar lo difícil que fuera, por eso les dedico este logro muy importante tanto para mí como para ellos el cual viene siendo testigo del objetivo más grande logrado y dedicado para ellos.

### **Leandro Ariel Sánchez Vélez**

## **CONTENIDO GENERAL**

|  |             |
|--|-------------|
| <b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</b>                            | <b>ii</b>   |
| <b>AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</b>                           | <b>iv</b>   |
| <b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL</b>                           | <b>v</b>    |
| <b>AGRADECIMIENTO</b>                                    | <b>vi</b>   |
| <b>DEDICATORIA</b>                                       | <b>vii</b>  |
| <b>CONTENIDO GENERAL</b>                                 | <b>viii</b> |
| <b>RESUMEN</b>   | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT</b>  | <b>xiv</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. ANTECEDENTES</b>                          | <b>1</b>    |
| 1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA             | 1           |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN  | 8           |
| 1.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.                            | 8           |
| 1.2.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA                        | 8           |
| 1.2.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.                           | 9           |
| 1.3 OBJETIVOS  | 9           |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL                                  | 9           |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS                             | 9           |
| 1.3.3. IDEA A DEFENDER                                   | 9           |
| <b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>                         | <b>10</b>   |
| 2.1. DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE: RETO PARA EL ECUADOR | 10          |
| 2.2. TURISMO, INFRAESTRUCTURA E INNOVACIÓN BASES DEL DTI | 14          |
| 2.3. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN DTI           | 16          |
| 2.4. GESTIÓN TURÍSTICA EN EL ECUADOR                     | 17          |
| 2.5. COMPETENCIA Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE UN DTI    | 18          |
| 2.6. MODELO DE GESTIÓN PARA UN DTI                       | 20          |
| <b>CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO</b>                 | <b>22</b>   |
| 3.1. UBICACIÓN.  | 22          |
| 3.2. DURACIÓN  | 23          |
| 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN                          | 23          |
| 3.4. ANÁLISIS DE INTEGRACIÓN DE CRITERIOS                | 25          |
| <b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>               | <b>32</b>   |



|        |  |           |
|--------|--|-----------|
| 4.1.   | DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ESTRATÉGICO                            | 32        |
| 4.1.1. | ANÁLISIS DE LA OFERTA TURÍSTICA                                | 32        |
| 4.1.2. | ANÁLISIS DEL DESTINO TURÍSTICO EN BASE A LOS EJES DE UN DTI.40 |           |
| 4.1.3. | EVALUACIÓN ESTRATÉGICA DEL DESTINO.                            | 48        |
| 4.2.   | SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE INDICADORES                          | 59        |
| 4.2.1. | REVISIÓN DE LOS MODELOS DE INDICADORES EN EL ÁREA DE ESTUDIO   | 59        |
| 4.2.2. | VALIDACIÓN DE INDICADORES                                      | 64        |
| 4.3.   | PROPUESTA DEL SISTEMA DE INDICADORES                           | 70        |
| 4.3.1. | IDENTIFICACIÓN DE COMPONENTES POR ÁMBITO                       | 70        |
| 4.3.2. | CREACIÓN DEL SISTEMA DE INDICADORES                            | 71        |
|        | <b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>              | <b>83</b> |
| 5.1.   | CONCLUSIONES   | 83        |
| 5.2.   | RECOMENDACIONES  | 85        |
|        | <b>BIBLIOGRAFÍA</b>  | <b>86</b> |
|        | <b>ANEXOS</b>  | <b>95</b> |

## CONTENIDO DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Propuestas metodológicas.  | 24 |
| <b>Tabla 2.</b> Metodología a implementar.   | 27 |
| <b>Tabla 3.</b> Resumen de los atractivos turísticos potenciales del cantón Portoviejo.  | 33 |
| <b>Tabla 4.</b> Alojamiento.   | 35 |
| <b>Tabla 5.</b> Alimentos y bebidas.   | 35 |
| <b>Tabla 6.</b> Agencias turísticas.   | 35 |
| <b>Tabla 7.</b> Centro de turismo comunitario.   | 36 |
| <b>Tabla 8.</b> Parques.   | 36 |
| <b>Tabla 9.</b> Transporte turístico.  | 36 |
| <b>Tabla 10.</b> Resumen de establecimientos turísticos.   | 37 |
| <b>Tabla 11.</b> En una escala del 1 al 10 cómo califica usted las acciones del GAD con respecto a la Gobernanza, accesibilidad, sostenibilidad, innovación, y tecnología en el cantón Portoviejo. | 46 |
| <b>Tabla 12.</b> Matriz EFI del cantón Portoviejo.   | 51 |
| <b>Tabla 13.</b> Matriz EFE del cantón Portoviejo.   | 53 |
| <b>Tabla 14.</b> Matriz FODA.  | 56 |
| <b>Tabla 15.</b> Aspectos relevantes del FODA estratégico.   | 57 |
| <b>Tabla 16.</b> Resultado del cuadrante de estrategias del FODA.  | 58 |
| <b>Tabla 17.</b> Sistema de indicadores en áreas litorales.  | 60 |
| <b>Tabla 18.</b> Ejes de indicadores.  | 61 |
| <b>Tabla 19.</b> Componentes DTI y su sistema de indicadores.  | 63 |
| <b>Tabla 20.</b> Ejes sostenibles para destinos turísticos inteligentes.   | 64 |
| <b>Tabla 21.</b> Relación del experto.   | 65 |
| <b>Tabla 22.</b> Grado de conocimiento que poseen los expertos sobre el tema.  | 66 |
| <b>Tabla 23.</b> Matriz de indicadores iniciales propuestos.   | 67 |
| <b>Tabla 24.</b> Componente y criterio sobre los ejes de un DTI.   | 70 |
| <b>Tabla 25.</b> Detalle del indicador de aplicación de un plan director DTI.  | 72 |
| <b>Tabla 26.</b> Detalle del indicador de existencia de un plan operativo anual.   | 72 |
| <b>Tabla 27.</b> Detalle del indicador de Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino.  | 73 |
| <b>Tabla 28.</b> Detalle del indicador del análisis del retorno de las acciones de gestión turística.  | 73 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 29.</b> Detalle del indicador de recogida y tratamiento de residuo.   | 74 |
| <b>Tabla 30.</b> Detalle del indicador de recogida y tratamiento de residuo.   | 75 |
| <b>Tabla 31.</b> Detalle del indicador de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas.    | 75 |
| <b>Tabla 32.</b> Detalle del indicador de Punto de información turísticas 24/7.                                      | 76 |
| <b>Tabla 33.</b> Detalle del indicador de Señalética sensorizada   | 76 |
| <b>Tabla 34.</b> La existencia de material promocional en formato digital.   | 76 |
| <b>Tabla 35.</b> Detalle del indicador de Certificación con Q de calidad turística.                                  | 77 |
| <b>Tabla 36.</b> Transporte público accesible.   | 77 |
| <b>Tabla 37.</b> Servicio de información adaptado a personas con discapacidad.                                       | 78 |
| <b>Tabla 38.</b> Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI).  | 78 |
| <b>Tabla 39.</b> Promoción del turismo accesible.  | 78 |
| <b>Tabla 40.</b> Indicador de Recursos/atractivos turísticos accesible   | 79 |
| <b>Tabla 41.</b> Fomento de la innovación turística  | 80 |
| <b>Tabla 42.</b> Indicador de implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos. | 80 |
| <b>Tabla 43.</b> Indicador de desarrollo de proyectos de innovación  | 81 |
| <b>Tabla 44.</b> Indicador de Fomento de procesos de innovación colaborativa   | 81 |
| <b>Tabla 45.</b> Grado del desarrollo del destino hacia un DTI.  | 82 |

## CONTENIDOS DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Hilo conductor.  | 10 |
| Figura 2. Ejes de la sostenibilidad.  | 13 |
| <b>Figura 3.</b> Ejes de los DTI.   | 14 |
| <b>Figura 4.</b> Ubicación Geográfica del cantón Portoviejo.  | 23 |
| <b>Figura 5.</b> Georreferenciación de la infraestructura turística del cantón Portoviejo.  | 39 |
| <b>Figura 6.</b> ¿Qué tipos de facilidades cuenta el establecimiento turístico para personas con discapacidad?  | 41 |
| <b>Figura 7.</b> ¿Con qué facilidades tecnológicas cuenta el establecimiento para una mejor optimización y gestión en la atención al cliente?   | 42 |
| Figura 8. ¿Cuál de las siguientes actividades de innovación realiza su establecimiento turístico?   | 43 |
| <b>Figura 9.</b> ¿Cuál de las siguientes actividades relacionadas a la sostenibilidad (social, económica y ambiental) aplica su establecimiento turístico?                            | 44 |
| <b>Figura 10.</b> ¿Cuáles han sido los principales proyectos de inversión realizados por el GAD Portoviejo que hayan sido relevantes para los establecimientos turísticos del cantón? | 45 |

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo el diseño de un sistema de indicadores para contribuir a la medición de la gestión inteligente del destino turístico de Portoviejo. Para ello se mantuvo una investigación exploratoria no experimental dado en un enfoque mixto; dicha metodología aplicada se basó en Márquez, Cuétara, Bernardo Y Mera (2020) enfocada en tres fases, en la primera consistió en el diagnóstico situacional estratégica del territorio en donde se analizaron datos importantes referentes a la oferta y demanda, seguido se determinaron análisis concretos de la presencia del desarrollo actual de los elementos de un destino turístico inteligente del destino finalizando con opiniones de proyectos desarrollados mediante autoridades del territorio. En la segunda fase se realizó una evaluación de los modelos para proponer un sistema de indicadores en Portoviejo, con la finalidad de optimizar y orientar directrices para una ciudad inteligente. Por último, en la tercera fase correspondió a la propuesta del sistema de indicadores en lo cual se realizó una evaluación mediante un análisis puntual para llegar a la conclusión de que en Portoviejo es importante que se adapten los indicadores que los expertos han calificado con mayor puntuación, ya que el sistema de indicadores permite medir la capacidad del talento humano para afrontar la administración del territorio para una ciudad inteligente. Dicho investigativo aporta con diseños que permiten a las entidades públicas y privadas el desarrollo de proyectos que ayuden a impulsar el sector turístico con enfoque de un DTI (Destino Turístico Inteligente).

## **PALABRAS CLAVE**

Ciudad inteligente, sistema de indicadores, criterios de evaluación, componentes de DTI (Destino Turístico Inteligente).

## ABSTRACT

The present investigation had as objective the design of a system of indicators to contribute to the measurement of the intelligent management of the tourist destination in Portoviejo. For this, a non-experimental exploratory investigation was maintained, given a mixed approach; said applied methodology was based on Márquez, Cuétara, Bernardo Y Mera (2020) focused on three phases, in the first one it consisted of the strategic situational diagnosis of the territory where important data regarding supply and demand were analyzed, followed by specific analyzes of the presence of the current development of the elements of an intelligent tourist destination with opinions of projects developed by authorities of the territory. In the second phase, an evaluation of the models was carried out to propose a system of indicators in Portoviejo, in order to optimize and guide guidelines for a smart city. Finally, in the third phase corresponded to the proposal of the system of indicators in which an evaluation was carried out through a specific analysis to reach the conclusion that in Portoviejo is important that the indicators that the experts have qualified with the highest score be adapted, since the system of indicators allows measuring the capacity of human talent to face the administration of the territory for a smart city. Said research contributes with designs that allow public and private entities to develop projects that help promote the tourism sector with a DTI (Smart Tourist Destination) approach.

### **Key words**

Smart city, indicator system, evaluation criteria, DTI components (Smart Tourist Destination).

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Para Monroy y Simbaqueba (2017) los indicadores de gestión son esenciales dentro de una organización, es por tanto que el monitoreo sistémico y sistemático provee aportes en donde se logra identificar y establecer las condiciones de las actividades asociadas a dichos procesos de organización. Para poder crear pautas y principios derivados de las condiciones, hay que tener en consideración el conocimiento de la organización, información de soporte, identificación de las necesidades de la organización, claridad en conceptos asociados a los indicadores, entre otros. De acuerdo a lo mencionado anteriormente, estos se constituyen como una herramienta indispensable que les ayuda a los organismos públicos y privados para aplicar un proceso estructurado de pasos con el objetivo de alcanzar un desarrollo turístico que esté direccionado a las diferentes necesidades de cada territorio.

Camargo (2019) asegura que dentro del contexto de orientación, un indicador puede ser de proceso o de resultados, también se pueden clasificar en indicadores de eficacia o de eficiencia que hacen referencia a la importancia en el ámbito turístico, se promulga que siempre tienen una pequeña variación al entorno donde son ejecutados y donde las comunidades se benefician de diferentes formas, pues la razón de ser de un sistema de medición es comunicar, entender, orientar y compensar la ejecución de las estrategias, acciones y resultados de la empresa.

De acuerdo a Orús (2022) ratifica que en el turismo a nivel mundial es de suma importancia, se evidencia que en 2022 se generó alrededor de 430 millones de llegadas de turista internacionales, en lo cual refleja el aumento de visita a pesar de haber pasado por una gran pandemia a nivel mundial en años anteriores. Dado a todo esto es evidente la gran importancia que se le da al sector turístico ya que esta misma representa aproximadamente 280 millones de empleos que genera esta actividad de manera directa o indirecta, dando a cabo que este genere un ingreso de 5,8 billones de dólares al PIB en los últimos años gracias a los sectores de

hostelería, las agencias de viaje, el transporte de pasajeros y del ocio en general que consigue atraer, además, una importante inversión pública y de capital privado.

Consecutivamente se refleja cambios significativos en el turismo, según lo menciona Molina (2022) uno de ellos, es el uso de las tecnologías de información y Comunicación (TICs), ya que los viajeros hacen usos de las mismas cuando decide buscar un destino, alojamiento, fotos, bebidas y comidas en plataformas web o redes sociales, como: trivago, expedia o tripadvisor, Facebook, Instagram, etc. El uso de las tecnologías ha permitido en los últimos tiempos a muchas empresas dedicada a este arduo trabajo, que muden su estructura de manera tangible o intangibles, dado que ahora el turista es más sofisticado, ya que puede tomar decisiones por sí mismo basado en su experiencia con amigos o familiares que han concurrido a un destino o lugar anteriormente y que lo han publicado en las RRSS. Es por ello que el sector económico tiene que adaptarse a los cambios en estos últimos tiempos y brinda una mejor comunicación entre el prestador y servicios turístico, dado a la utilización de herramientas digitales ante y durante después de un viaje.

Ecuador es un país mega diverso que cuenta con diversas regiones que son la Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos en el cual existe una gran variedad de atractivos turísticos reconocidos a nivel mundial, debido a esto el sector del turismo tiene un importante rubro en la economía nacional ya que como afirma el Ministerio de Turismo (2020) aportó con 1.117 millones de dólares al producto interno bruto, lo que representa el 1.2% del PIB nacional, sin embargo no son datos alentadores, pues en el 2019 aportaba con el 2.2% dado a la crisis sanitaria a nivel mundial.

En cuanto al desarrollo turístico, el Ecuador tiene una serie de limitantes las cuales están enmarcadas en el ámbito político y económico del mismo modo como lo expresa Mora et al. (2020) el gobierno nacional se concentra en políticas de atracción de capitales, desligando a otros componentes de la cadena turística que son importantes para dicho desarrollo. Esto mismo hace que haya una deficiente gestión y coordinación por parte del MINTUR, por lo tanto, se debe tomar en consideración la cadena de valor turística para posteriores normativas en el territorio ecuatoriano.



Otro criterio al respecto que Montesdeoca et al. (2018) mencionan que dentro de la gestión de la actividad turística que se maneja en el territorio ecuatoriano existen varias dificultades que han tenido repercusiones sobre la participación de las organizaciones sociales representantes de las actividades turísticas, ya que se evidencia un déficit de sistemas de indicadores para la gestión sostenible de destinos turísticos que les permita aportar con ideas y contribuir con la toma de decisiones.

De igual manera Mendoza (2017) afirma que, “la región costa, donde se incluye a Manabí, carece de gestión evidenciándose la necesidad de definir indicadores de calidad y sostenibilidad para la operación turística, lo que repercute en la deficiente calidad en la prestación de servicios turísticos” (p.13). En resumidas palabras, se requiere optar por una formación adecuada de los actores públicos, puesto que ellos tienen el compromiso de elaborar material didáctico en donde se incluya estadísticas sobre óptimos modelos de gestión turística que se puedan aplicar en los diferentes cantones manabitas.

La provincia de Manabí siempre ha tenido dificultades que retrasan el progreso del turismo, una de tantas sería el recurso financiero, tal cual lo manifiesta Intriago (2018), “el bajo presupuesto destinado para el sector como resultado del poco interés de las autoridades locales en invertir en la actividad ha significado un número reducido de proyectos materializados que contribuyan al desarrollo turístico de la provincia” (p. 20). Como consecuencia, por parte de las autoridades reguladoras del turismo (MINTUR), se refleja un déficit en los presupuestos económicos para la provincia, siendo las más favorecidas algunas ciudades de la región interandina con múltiples proyectos direccionados a turismo alternativo.

Montilla et al. (2019) aseguran que Portoviejo es uno de los cantones más importante de la provincia de Manabí, el mismo se encuentra ubicado en la zona central de la costa ecuatoriana, al noroeste del país, sus coordenadas geográficas son latitud -1.05458 y longitud -80.45445.10 04', tiene una extensión de 967 km<sup>2</sup> (96.756 has) que representan el 5.12% del área total de la provincia de Manabí. En cuanto a la población se encuentra agrupada por 238.4301 habitantes, por otra parte se desglosa en nueve parroquias urbanas y seis rurales, dentro de las mismas

existe una variedad de ecosistemas con prioridades de conservación alta, debido a las bondades de recursos naturales y biodiversidad; este cantón posee en sí riquezas arqueológicas, históricas y tradiciones; y trata de brindar a su gente una experiencia única enfocada en la aventura y su variedad de gastronomía ancestral de cada zona; en este lugar se percibe vivir y experimentar lo moderno y lo tradicional.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo GAD (2019) expone que dentro del ámbito turístico de su mayoría está en sus bordes costeros (Crucita – La Boca) en donde se manifiestan las actividades turísticas en su gran parte, y además en su cuenca hídrica, la cual pasa en el territorio y permite una alta amplitud de oportunidades de atractivos turísticos enfocándose directamente en las zonas rurales; dado el aprovechamiento máximo de estos espacios adicionales para la producción del maíz, limón, maracuyá, maní, plátano, cacao y café ; por ende, se ha desarrollado la debida actividad agropecuaria de esta manera aprovechando las economías, generando al producto un mayor valor y oportunidades comerciales para la producción agropecuaria regional.

Sancho (2019) interpreta al concepto del turismo como aquella forma en que las personas realizan su desplazamiento a corto y largo plazo con dirección hacia un destino fuera de aquel lugar de residencia o de trabajo en donde se destaca variedad de actividades realizadas en un lugar donde no sea su residencia habitual y que busca la manera de pasar ese tiempo libre.

Enfocándose en otros ámbitos en lo que conlleva al turismo, menciona Castro et al. (2017) que el turismo se ha desarrollado en sí con el enfoque de un destino inteligente o *Smart Destinations* con el propósito de llevarlo a la innovación y la competitividad en todos los mercados en lo que corresponde al turismo a nivel mundial.

Félix et al. (2021) argumentan que Portoviejo después del terremoto del 16 de abril del 2016 empezó un proceso de reconstrucción, en diferentes áreas y sectores de la ciudad. A partir del 30 de octubre del 2019, fue declarada como ciudad creativa por parte de La Organización de las Naciones Unidas para la

Educación, Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el ámbito de la gastronomía, como reconocimiento a la diversidad culinaria tradicional, 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 se aplique de manera adecuada la inteligencia de mercados, facilitando la gestión, integración, el control y la toma de decisiones; pero, las limitantes que tiene Portoviejo, parten de la pobre infraestructura tecnológica y la aplicación de las tecnologías de la información en el sector turístico en su gestión.

El GAD de Portoviejo (2019) señala que el cantón está en perfeccionamiento, que se ha visto con el pasar de los tiempos excluidos de varios procesos de evolución, lo que no ha permitido un desarrollo oportuno. En la actualidad el empoderamiento de la tecnología ha generado ciertas diferencias tanto locales e inclusive nacionales que responden a una explicación de la totalidad y el lugar. Es por esto que, al no concretar políticas del correcto uso de la tecnología dentro de la modernización con enfoque en turismo, comercio, industria, empleo y otras áreas, se resalta la falta evidente de planificación por parte del GAD que permita la innovación del mismo y se lleve consigo las limitaciones de aquellas acciones que no contribuya en los atractivos y productos turístico.

Para Cevallos (2018) la debida innovación turística es el enfoque primordial que el cantón debe focalizar, para así procurar en su completo desarrollo en todos sus ámbitos y es aquí donde el problema se ve reflejado, ya que no se procede al desarrollo y a la práctica en lo que respecta la innovación turística direccionada en la tecnología, innovación en su promoción o distribución y comercialización de servicios, en su valor para el destino y las empresas entre otros factores, y dado que dicho cantón tiene muchas potencialidades y oportunidades lo que lo llevaría a un debido cambio ya que las empresas públicas y privadas son aquellas que deben dar inicio junto a los gobiernos para que estos indicios se lleven en un adecuado orden ya que sin estos implementos no procede enfocar al cantón como un destino turístico inteligente.

En base a lo anterior, para Mena Claros (2021) sostiene que la correcta implementación de estrategias turísticas, inicialmente es preciso hacer un trabajo de planeación estratégica que permita ordenar sistemáticamente el futuro turístico. Por ello, se deben identificar posibles líneas estratégicas que les permitan canalizar el comportamiento de todos los miembros de la organización hacia un horizonte y visión compartida, con el fin de que puedan competir dentro de un entorno altamente competitivo, cambiante y digital. En tal representación, durante el asunto de planeación estratégica es necesario desarrollar, un modelo de planificación que acceda seguir paso a paso la formulación de las estrategias y sus correctas implementaciones, partiendo de esto surge la necesidad de implementar el modelo de *SMART CITY*.

Por otro lado, Pinargote y Pin (2018) aseguran que el cantón Portoviejo está enfocado en su desarrollo y que necesita de la modernización del territorio para poder conseguir los niveles de productividad, puesto que existe el inconveniente de aquellas implementaciones de los espacios públicos inteligentes como ejemplo la falta de sonorización, código QR "*Quick Response*", APP "Aplicación" de mapeo de los lugares más relevantes del sector entre otros, ya que permiten enfocar dicho lugar como un destino y dado que se da esos inconvenientes por el desconocimiento de la importancia de los espacios de dichas áreas.

Para Cedeño et al. (2020) la aplicación de algunos proyectos dirigidos por los entes gubernamentales en zonas rurales han sido desarrollados y se visualiza que no son suficiente para mantener una actividad constante en el ámbito turístico ya que hay que enfocarse en muchos parámetros importantes como la revisión constante de aguas servidas, recolección de basura, agua, luz, energía renovable, reciclaje entre otro ,dado a que son parte fundamental para el desarrollo de una ciudad sostenible; en lo cual se muestra una baja concienciación sobre la importancia de la sostenibilidad en el territorio y que existe escaso uso de aplicación de herramientas en la medición de la sostenibilidad en ámbitos urbanos.

En cuanto a la accesibilidad turística dentro del cantón se puede evidenciar una problemática pues existen espacios que aún no se encuentra aptos en su totalidad para que los turistas hagan uso de los servicios o productos, por ello Vásquez

(2019) indica que el turismo accesible debe tener en cuenta realidades muy variadas pues, aunque el sector tiene mucho camino de mejora por recorrer, existen actores que no responden a las necesidades del agrupado.

Desde esta perspectiva, se necesitan decisiones inteligentes en todos los niveles del proceso turístico, por lo cual, es necesario proponer iniciativas que ayuden a mejorar este sector productivo en Portoviejo. En este sentido, Márquez et al. (2020) crean el diseño de un sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica del sector hotelero que representa una alternativa que incentiva a continuar incrementando los instrumentos para la medición de las actividades socioeconómicas relacionadas con el sector, mas no para determinar la gestión inteligente.

Para Zambrano y Velásquez (2019) otra de las falencias que infringe la gestión turística dentro del cantón se encuentra caracterizada por la ausencia de un sistema de indicadores para el control, el escaso enfoque sistémico de la gestión del destino y el deficiente enfoque de procesos y hacia el cliente.

Sigalat et al. (2018) consideran que las ciudades inteligentes atraviesan por diversos retos para denominarse como tal deben contar con una estructura tecnológica que cumpla con las necesidades de sus habitantes, además de brindar información de carácter público, es decir, información relevante y personalizada que permita a los ciudadanos según sus necesidades y preferencias, el hecho de personalizar su relación con el entorno. El potencial y el abanico de posibilidades turísticas de convertirse en una ciudad inteligente pueden ser enormes. La interconexión e intercambio de información, y su tratamiento, pueden ampliar y mejorar la experiencia de los turistas, adaptándonos a las distintas necesidades y preferencias de éstos, ofreciendo una información más personalizada y enriquecida del destino. Para llevar a cabo el diseño de una ciudad o destino turístico inteligente, es necesario un diseño de indicadores que midan cómo se encuentra la gestión turística dentro del mismo, después de mostrar la importancia que tienen dichos indicadores relacionados con la problemática que muestra el cantón Portoviejo es que surge el siguiente contexto.

Dado a todas estas problemáticas anteriormente planteadas dentro del territorio se da la siguiente interrogante: ¿Podría el diseño de un sistema de indicadores medir la gestión inteligente del destino turístico Portoviejo?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

### **1.2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.**

El estudio bibliográfico de documentos científicos que analizan indicadores enfocado a destino turístico inteligente relacionado a la investigación, son una representación fundamental de carácter teórico, que sustenta la importancia del proyecto, por lo tanto, la especificación de criterios teóricos contribuye como un sustento, para la propuesta de la creación de un sistema de indicadores para medir la gestión inteligente de destinos turísticos en el cantón Portoviejo. Para Riera, (2017), y Gonzaga (2021) la medición de criterios es de gran importancia, puesto que permiten establecer detalles específicos dentro del ámbito teórico de este proyecto, ya que estos están enfocados de forma semejante con los lineamientos de estudio que se están analizando, cómo serían los sistemas de indicadores y cuáles serán los beneficios de la implementación de dichos indicadores sobre el DTI (Destino Turístico Inteligente) de Portoviejo. Esta investigación permitirá referenciar a diversos estudios teóricos institucionales y, ayudará al cantón como referente en la investigación de divulgación científica con los estándares de la innovación y de la modernidad.

### **1.2.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La presente investigación se justifica desde el ámbito metodológico tomando como principal referente a Márquez et al. (2020) que estudian la creación de un sistema de indicadores y que se toma como guía para diseñar y poder evaluar la gestión inteligente de destinos turísticos en el cantón Portoviejo, por lo tanto, el proyecto se sustenta en los diferentes procedimientos, fases o actividades que menciona el referente, del mismo modo el presente documento será un aporte fundamental para el desarrollo de indicadores a futuras investigaciones,

### **1.2.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.**

El objetivo de elaborar un sistema de indicadores para medir la gestión inteligente del destino turísticos de Portoviejo es esencial ya que siendo una herramienta que permitirá a las direcciones de turismo de los GAD cantonales y parroquiales tener una guía base para crear proyectos direccionados a mejorar la accesibilidad del destino, así como implementar infraestructura tecnológica que facilite el manejo del flujo de información , a partir de esto implementar nuevas innovaciones en la forma de comercialización, promoción y creación de nuevos productos turísticos, que se basen directamente hacia modelos sostenibles que contribuyan a la conservación del destino a través del tiempo, a su vez favorecerá al desarrollo del turismo puesto que estará en conformidad la nueva era de la globalización tecnológica marcada en las nuevas generaciones de turistas.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un sistema de indicadores que contribuya a la medición de la gestión inteligente del destino turístico Portoviejo en la provincia de Manabí.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico situacional para la determinación de los indicadores turísticos del área de estudio.
- Desarrollar la selección y la validación del sistema de indicadores.
- Determinar el sistema de indicadores para la evaluación de la gestión del Destino Turístico Inteligente.

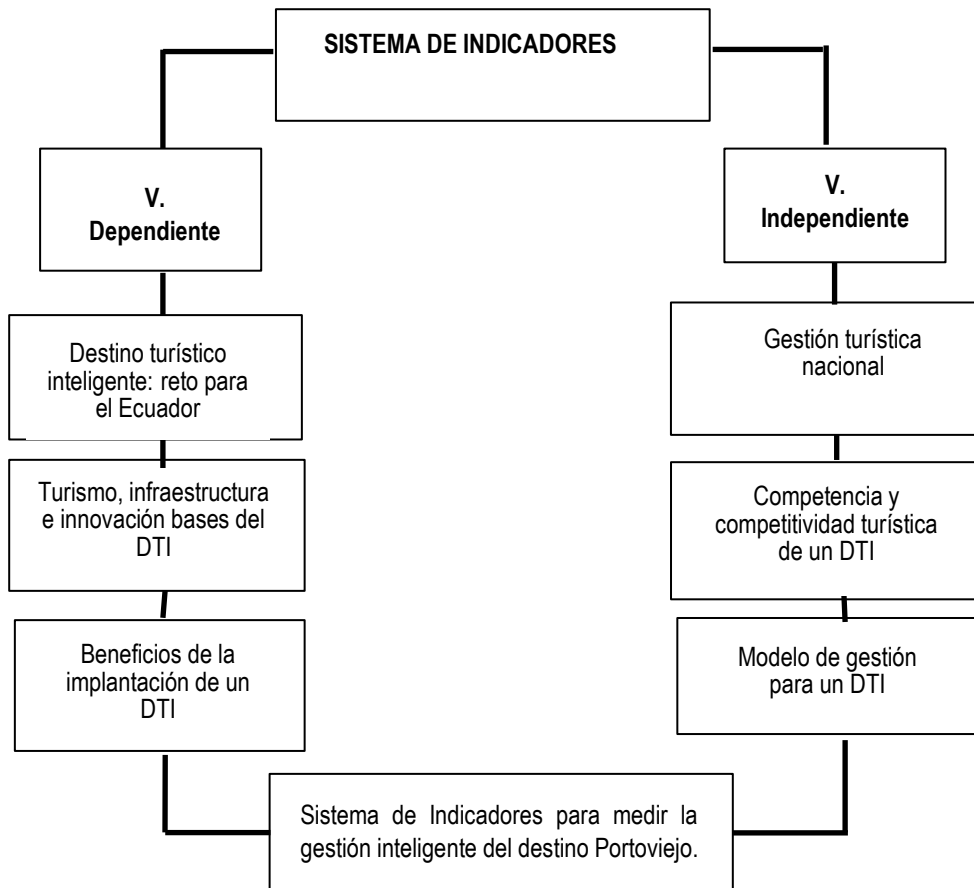
### **1.3.3. IDEA A DEFENDER**

El diseño de un sistema de indicadores ayudaría a medir la gestión inteligente del destino Portoviejo-Ecuador.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Para la determinación de las diferentes pautas teóricas, se analiza cada una de las variables de la temática de la investigación, las cuales están relacionadas de manera directa al propósito de la propuesta. Presentando los principales temas de forma

Figura 1. Hilo conductor.



Fuente. Elaborado por los autores.

### 2.1. DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE: RETO PARA EL ECUADOR

El destino turístico inteligente es considerado que ofrecer soluciones transformadoras y respalda sus servicios en fundamentos tecnológicos modernos y sólidos. Dicha definición está relacionada con Smart Tourism o Turismo Inteligente, en otras palabras, busca concentrar orientaciones actuales a estrategias que apunten a futuro, que investiguen la competitividad y el desarrollo



en relación a principios de sostenibilidad, innovación, tecnología y accesibilidad de acuerdo con (Martínez,2021).

Para Torres et al. (2021) un destino turístico inteligente es una característica turística encaminada en el uso de infraestructura tecnológica, que accede los lugares o destinos mediante experiencia reformadas y con afines a la sostenibilidad, dando paso a la creación de (DTI), especialmente en ciudades donde la actividad turística se encuentra muy avanzada y cuenta con acceso a la implementación de TIC.

Según Piñón y Castillejos (2019) actualmente no existe un concepto único de destino inteligente; sin embargo, se entiende que son territorios que tratan de aprovechar la nuevas olas de lo que respecta a la tecnologías de la información y la comunicación con el propósito de poder conseguir una mejor vida de los personas; de tal manera con esto se habilitan espacios sustentables y eficientes, comenzando la evolución de la gestión desde el tráfico, el transporte público, la contaminación, la seguridad y hasta los residuos.

Señalados anteriormente las variedades de conceptos sobre el DTI y sus dimensiones, Espinosa (2019) indica que es importante tomar en consideración que las ciudades o destinos son distintos, por lo que las estrategias que se plantean tomar a futuro deben ser adecuadas a las características del destino, como por ejemplo responder a las necesidades de los ciudadanos y turistas; y a los beneficios que pueda reportarle para poder continuar sobre lo antes planteado se toman en consideración seis características claves que se adaptan a los DTI que son: tecnología, demanda, nuevos modelos de negocio, eficiencia, competitividad y sostenibilidad.

La tecnología ha modificado la cadena de valor turística, transformándose en uno de los primeros sectores en utilizar las TIC ya que la tecnología se convirtió en innovación beneficiando a la demanda en varios aspectos, mejorando la gestión y generando nuevas ideas de negocios además de la mejora en la experiencia turística.

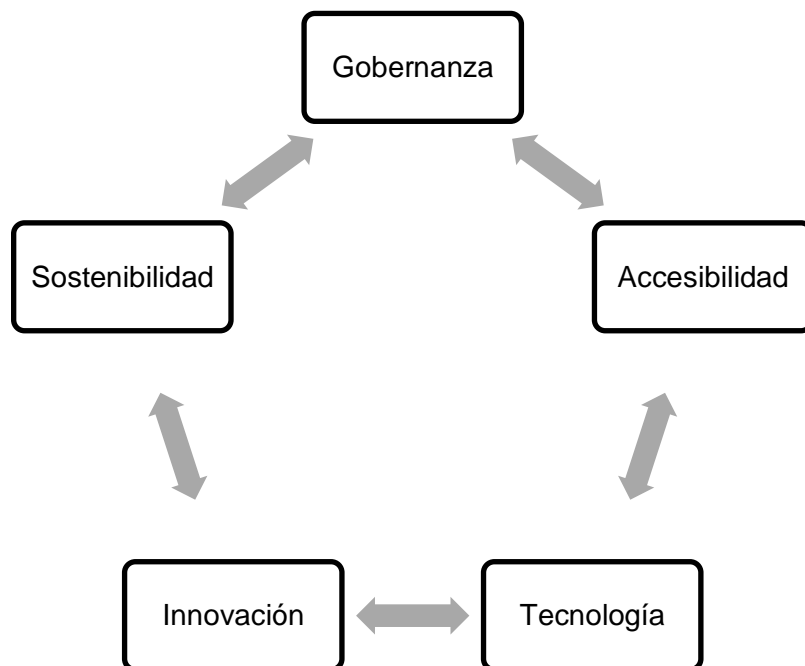
Dentro de las características que debe cumplir un territorio para considerarse DTI se encuentra un proceso de certificación y valoración de destinos aspirantes a inteligentes cuyos responsables directos son dos instituciones nacionales de referencia, por un lado, AENOR (certificación) y SEGITTUR (valoración). Para Flores et al. (2019) los criterios de ambas entidades con los que deben constar son los siguientes: la debida localización geográfica del respectivo destino, la presencia de las organizaciones que son prestadoras de servicios turísticos, la multitud de los turistas cuantificable, en lo cual un respectivo porcentaje del mismo se ubican en el destino y las respectivas actividades turística significativa en su economía.

El turismo se rige hacia una era inteligente el progreso y la evolución tecnológica que se aprecia en la actualidad no pasa desapercibido es por esto que Muiño (2020) menciona que para convertirse en un destino turístico inteligente se deben perseguir las siguientes características: ser un destino innovador, disponer de una infraestructura tecnológica avanzada, garantizar el desarrollo sostenible en el territorio turístico, ser un destino accesible, mejorar la integración e interacción del visitante con el entorno. mejorar la calidad de la experiencia en el destino y mejorar la calidad de vida de la población local.

Rodríguez (2019) destaca que un DTI es un destino turístico apunta por la tecnología, siendo transformador y apoyando al desarrollo sostenible, asimismo de ser un territorio viable para todos los ejes que congregan el modelo de gestión de un DTI, fundados en la norma UNE 178501 son: gobernanza, accesibilidad, tecnología, innovación y sostenibilidad. Cada uno de ellos establece un pilar esencial para alcanzar un sistema de gestión sostenible en el tiempo, con medios consistentes.

En otras palabras, los ejes de sostenibilidad de los destinos turísticos inteligentes pretenden hallar la armonía de diferentes grupos que conforman el desarrollo sostenible ya que en primera instancia se busca salvaguardar el comercio local, el medioambiente y el pilar social, para de esta manera brindar beneficios al residente, al turista, y a las entidades públicas y privadas por este motivo, es esencial la transversalidad de todos los ejes y los agentes implicados (Ver Figura 2).

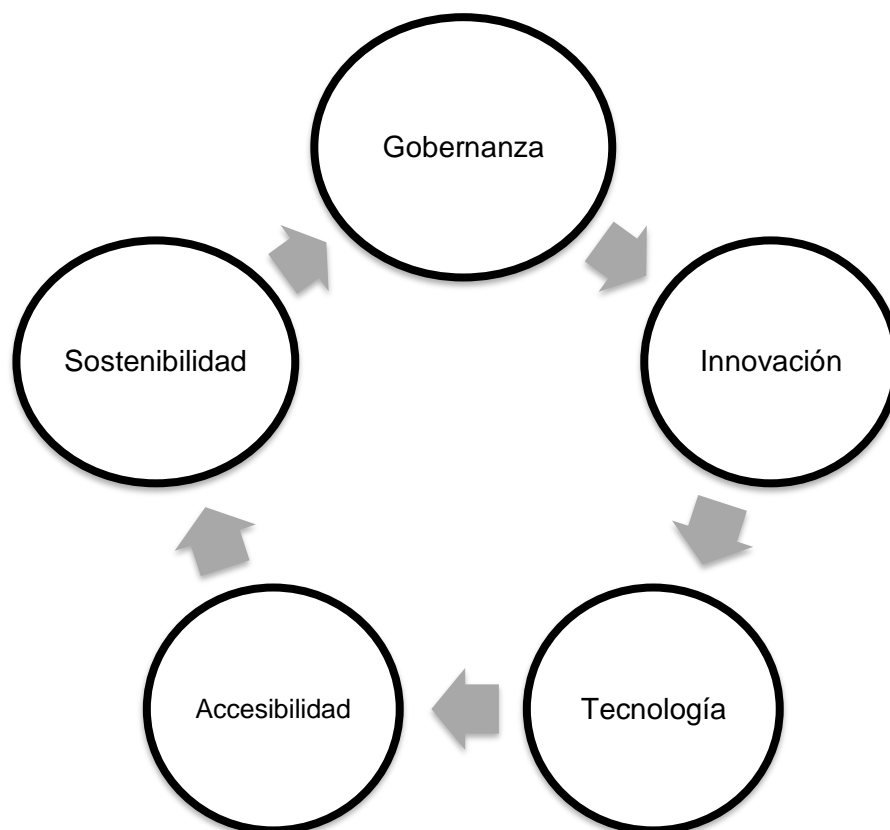
Figura 2. Ejes de la sostenibilidad.



**Fuente:** Visiones del Turismo (2019).

Orellana (2018) señala que un DTI es un destino innovador, que se apoya en la tecnología para garantizar el desarrollo sostenible del territorio turístico como se menciona anteriormente trabajan principalmente desde un punto tecnológico, es por esto que la gestión de un destino turístico tiene que evolucionar de la gestión turística actual, especialmente enmarcada en el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes propuesto por la (SEGITTUR), que trabaja sobre cinco ejes. (Ver figura 3).

Figura 3. Ejes de los DTI.



*Fuente:* SEGITTUR (2018).

Por otra parte, Iglesias et al. (2018) afirman que el Destino Turístico Inteligente se define como un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, esta definición integra los cinco ejes sobre los que se apoya el modelo de destino turístico inteligente diseñado por SEGITTUR: gobernanza, innovación, sostenibilidad y accesibilidad.

## **2.2. TURISMO, INFRAESTRUCTURA E INNOVACIÓN BASES DEL DTI**

El turismo se conoce como un fenómeno social, cultural y económico en donde el principal objetivo es el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual. Guerra (2020) describe que el turismo significa relevancia tanto

económica como social además que se encuentra en constante transformación en los factores de consumo.

Riveros (2020) señala que el turismo es un sector que plantea una variedad de segmentos que van forjándose de manera dinámica, en relación con las motivaciones que hacen al desplazamiento del turista, con promociones que sugieran los operadores turísticos pobladores en relación al territorio físico en donde se pueden realizar actividades de ámbito turístico.

En cambio, Guerrero (2021) sostiene que el turismo también es un fenómeno social ya que involucra al ser humano y su entorno, sin embargo, no siempre será un fenómeno pues se convierte en común y cotidiano en relación a las actividades diarias, en donde se trasladan de un lugar a otro en el lapso de un mes o al año, de esta manera es como se vuelve una actividad rutinaria dentro de los flujos de movimiento social generando estadísticas económicas favorables para la sociedad.

En cuanto a fortalezas turísticas dentro del territorio ecuatoriano según Sánchez et al. (2020) destaca que el Ecuador es un país con variedad de recursos turísticos tanto naturales como culturales, el posicionamiento de la buena imagen de turismo dentro del territorio produciendo un futuro desarrollo económico, las islas Galápagos declaradas patrimonio natural de la humanidad, la hospitalidad y sencillez de los ecuatorianos entre otras son varias de las cualidades por las cuales se consideran fortalezas dentro del espacio.

Por otra parte, dentro de las debilidades Sánchez et al. (2020) indican que el escaso número de productos turísticos que se puede ofrecer ya que el producto Galápagos es altamente demandado mientras la existencia de otros productos es escasa o en ocasiones nulas, el destino turístico ecuatoriano no existe a nivel mundial solo existe el destino Galápagos, otra limitante es la fama que tiene el territorio ecuatoriano a nivel de seguridad considerado como peligroso, y como si fuera poco se suma la debilidad que se relaciona con la esencia de la actividad turística ya que un destino turístico se basa en tener una buena relación entre calidad y precio, y esto sobre todo significa no que lo barato sea lo más beneficioso, sino que el precio

refleje ciertamente el servicio que se realiza, dentro de Ecuador la mayoría de establecimientos no mantienen una buena relación entre ambos elementos.

Para Hinojosa (2017) los retos que enfrenta la oferta turística ecuatoriana frente a los retos de los DTI son amplios por ejemplo en el ámbito de la tecnología el destino debe mantenerse en actualización de las herramientas ya que estas deben identificar las soluciones óptimas en el mercado, en el ámbito de gobernanza pasan a mantener una colaboración pública y privada también interadministrativa, en cuanto a la parte social y económica también existen retos pues se necesita de mayor aportación económica en especial a los municipios más pequeños.

### **2.3. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN DTI**

En relación a los destinos a futuro Mullo, et al., (2019) expresan que estos necesitan averiguar una mayor eficacia de sus recurso, buscando una guía sostenible de desarrollo que les permita un mejor nivel de vida a sus habitantes en donde las áreas urbanas sean lugares confiables y habitables en su totalidad, para ello todos los elementos en este caso los entes de los DTI deben estar conectado, permitiendo la interacción este sistema admitirá información, el análisis de dichos datos permite la optimización de recursos con una mayor adaptación de cambios y situaciones al momento de tomar decisiones.

Por tanto, Gambarota y Lorda (2017) señalan que la actividad turística y el DTI tienen beneficios efectivamente positivos por ejemplo en su desarrollo económico, en la calidad de vida y calidad de experiencia de las personas. Sin embargo, también pueden surgir aspectos negativos que impactarán directamente a la población local, los cuales, con una apropiada organización, pueden mitigarse o impedirse.

Así mismo Rubio, et al., (2017) que la ejecución del modelo DTI requiere la cooperación de entes públicos y privados y demás del sector turismo, en donde los objetivos a alcanzar se centran en mejorar la gobernanza de un destino en particular, avivar la economía, garantizar el desarrollo sociocultural y

medioambiental del turismo, beneficiar la transformación digital del destino y sin dejar de lado la accesibilidad de hacer turismo para todos.

Si se habla de calidad de experiencia y calidad de vida local Gonzaga (2021) expresa que los DTI tienen como objetivo específico vincular ambas agrupaciones para ofrecer tanto a residentes como visitantes una serie de herramientas que ayudan y mejoran su estancia o su vida cotidiana dentro del territorio. Tomando en consideración que dicho aporte mejora la experiencia turística gracias a la tecnología ofrecida repercutiendo no solo en satisfacción si no también el gasto que realiza en el territorio aportando de manera directa a la comunidad receptora.

En definitiva, emplear tecnologías para la creación de destinos turísticos inteligentes contribuye a la comunidad como a sus visitantes, de esta forma se crea un modelo para que sea ejecutado por el resto de territorios que hace que cada vez sean más eficientes, sostenibles y económicamente efectivas.

## **2.4. GESTIÓN TURÍSTICA EN EL ECUADOR**

La gestión turística en Ecuador alcanza el desarrollo de los subsectores que conforman al sector turístico como son cultural, religioso, gastronómico, turismo de sol y playa entre otros, en cuanto a lo antes planteado Naranjo, et al., (2019) consideran que la gestión turística se presenta como una alternativa de crecimiento en cada destino de esta forma poder potencializar al turismo y además de generar la identidad de cada uno de los destinos turísticos sin embargo para esto es necesario aplicar un modelo de gestión adecuado para que de esta forma favorezca a la población local.

En cuanto Paredes (2017) la gestión turística trata de buscar una ayuda de la respectiva sociedad para obtener una relación con el debido estado, puesta en la introducción social y en su manejo de recursos naturales, para aquellos es ideal plantear las actividades que proporcione a la manera de la conservación y que generen los recursos económicos para la población local y así mejoren su calidad de vida. Sin embargo, dado todo esto se da que la gestión pueda contar siempre con el respectivo aporte de los autores para que pueda implicar las políticas que

promuevan el desenvolvimiento del turismo sostenible en donde es indispensable la respectiva planificación, monitoreo, gestión y evaluación de la actividad.

En lo anterior mencionado determinó la importancia que tiene la gestión turística ante el sector turismo, sin embargo, dentro de circunstancias anteriores y hasta la actualidad existen problemas dentro del mismo entre el sector público y privado es por esto que Pérez (2017) combate que repetitivamente los problemas de entre estos entes se centra en la discrepancia que tienen ambos, dichas dificultades tienden a afectar a determinado sector en este caso a la sociedad en general.

No obstante Pérez (2017) resalta que no todos los problemas llaman la atención del sector público ya que para ser tomado en consideración debe afectar negativamente a la sociedad, que la población considere que necesita acciones sobre el mismo y que por supuesto dicho problema sea competencia de un ente gubernamental, es por esto que en relación a las acciones del sector público y privado sobre dichos inconvenientes existe discrepancia en la actualidad por la poca importancia que se le da a los inconvenientes que deben ser solucionados de manera breve, por el beneficio de un territorio y su población en cuestión.

## **2.5. COMPETENCIA Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE UN DTI**

Quiroa (2020) establece que la competencia se define como la situación de mercado que se promueve cuando existen numerosos competidores en el territorio ofreciendo los mismos productos y servicios, se presenta esta situación gracias a la afluente de demanda sobre el producto o servicios, esta gran acogida entre la oferta y la demanda genera la maximización de los beneficios como por ejemplo el económico.

Serrano et al. (2021) entienden que la competitividad es la disposición que una empresa debe tener para poder distribuir sus bienes, servicios y productos, tomando en consideración el control de precios, calidad, para ser mejores competidores ante el mercado. Considerando que la competitividad es un eje fundamental para cualquier destino y su desarrollo económico además de otros factores.



Garces, et al., (2018) mencionan que la competitividad es el aforo de los agentes que actúan en la actividad turística de un territorio para conseguir sus objetivos por arriba de la media del sector, de una manera sostenible; para poder alcanzar dichos objetivos se deben mantener rentabilidad financiera, social y ambiental, en conjunto de las entidades públicas y privadas

En cuanto a las diferencias entre competencia y competitividad Fuentes (2017) indica que el elemento principal que le brinda a un destino la capacidad de competir es necesariamente las ventajas competitivas que posea o logre el destino sobre los competidores en aquellos mercados que pretenda comercializar y promover sus productos y servicios. En relación a lo antes planteado las estrategias deben competir con éxito en los mercados para poder impulsar y distribuir sus servicios y productos.

Arellano (2017) apunta que competencia y competitividad son dos términos que se manipulan con periodicidad tratando de mostrar lo mismo, pero son muy desiguales. Por ejemplo, competente corresponde hacer algo por su competencia y competitividad es la cabida para competir o rivalidad para la obtención de un fin. Concordando con los conceptos anteriores, la competencia es la disputa entre las organizaciones por formar mayor cuota de mercado, mientras que la competitividad indica el potencial de competir de cada agrupación con el resto.

El desarrollo del DTI involucra un sinnúmero de beneficios para la comunidad receptora por ejemplo sus servicios y productos, Santana (2018) entre otras ventajas se encuentran la convivencia del turista y la población local. Ya que por este lado facilita la interacción e integración del turista además incrementa la calidad de experiencia dentro del territorio, Además, facilita la antelación gracias a la gestión de dichos datos del turista y su comportamiento, de esta manera el destino puede aprovechar su oferta, adaptándose a las necesidades del turista y proyectándose como un destino turístico competitivo.

## 2.6. MODELO DE GESTIÓN PARA UN DTI

Dentro de los criterios para el modelo de gestión se encuentra la planificación, inversiones, mercadeo, desarrollo social. Desde el punto de vista de Riera (2017) los modelos de gestión son los marcos teóricos que se utilizan como reseña para que los destinos puedan desplegar su propio método de distribución. Generalmente, dichos modelos sirven para los destinos que incursionan por primera vez en el mercado y se adaptan; en dichos modelos se puede evidenciar como un correcto análisis FODA puede generarse una gestión administrativa correcta, además dichos modelos incluyen sectores como recurso humano, finanzas, logística, marketing y calidad de los servicios.

Huerta et al. (2020) recuerdan que un modelo de gestión se caracteriza por: simplificación de la realidad, realza determinados rasgos; transparencia y análisis; respectividad; productividad; abstracción; provisionalidad; y, por último, aplicabilidad, pues pretende ser aplicable a una realidad específica. Estos componentes, han llevado a las sociedades a trazar escenas para conservar sosteniblemente su rentabilidad, crecimiento y figura en los mercados, generando la elaboración de estrategias y herramientas razón de todos los aspectos y recursos básicos para hacer más eficientes minimizando los riesgos para su alcance

Burgos (2017) ratifica que en todos los modelos de gestión es indispensable la interacción con la ciudadanía, pero esta correlación es aún mayor cuando se frecuentan modelos de gestión turística, donde la conformidad y cooperación de la población local es fundamental para el éxito del desarrollo turístico del destino. Dentro de los tipos de modelos cada uno tiene diferentes visiones, por ejemplo:

El modelo Diamante de Porter está desarrollado por cuatro mecanismos cuyo estudio y relaciones va a estar en manos de la capacidad del destino. El Modelo Crouch y Ritchie, a través de su piloto, menciona que los destinos turísticos competitivos son aquellos que favorecen, mediante el turismo, a realzar la calidad de vida de la población local. El Modelo integrado de Dwyer & Kim al igual que los anteriores modelos, tiene como objetivo fijar los principales elementos que determinan la competitividad de un destino. El modelo de destino turístico

inteligente dirigido por SEGUISTTUR que trabaja por el crecimiento de un destino turístico, se compone por componente de la gobernanza, sostenibilidad, innovación, accesibilidad y tecnología

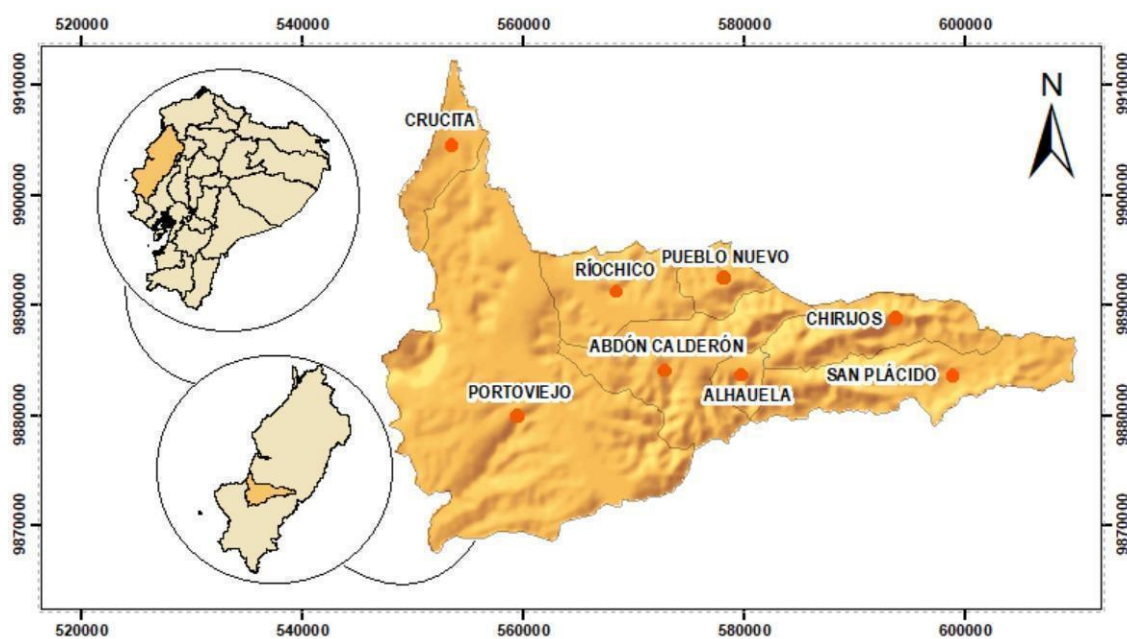
## **CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO**

La presente investigación se aplicará de forma exploratoria, no experimental con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, desarrollada de acuerdo a la investigación orientada y enfocada de forma documental-bibliográfica, además siendo su exploración de campo, todo este conjunto de técnicas permitirá afrontar la realidad y conocer el estado actual del área de estudio y el hecho de dar solución a la propuesta dada.

### **3.1. UBICACIÓN.**

De acuerdo al Gobierno Autónomo Descentralizado GAD (2018) el cantón Portoviejo capital de la provincia de Manabí se encuentra en la zona central de la costa ecuatoriana, al noroeste del país, sus coordenadas geográficas corresponden a 1°3'16.5" S 80°27.267' O.; ocupa una extensión de aproximadamente de 967 km<sup>2</sup> (96.756 has) que presenta el 5.12% del área total dentro de la provincia y mantiene un clima tropical seco; consta con una población de 238.4301 de habitantes, en lo cual 171.847 están en zona urbana y 66.583 pertenecen a la zona rural. Se agrupa en 13 parroquias tales que 7 pertenecen a urbanas como son: Andrés de Vera, 12 de marzo, Colón, Portoviejo, Picoazá, San Pablo y Simón Bolívar; y seguidamente de 7 parroquias rurales: Alajuela, Abdón Calderón, Chirijo, Río Chico, San Plácido, Crucita y Pueblo Nuevo (Ver Figura 4).

Figura 4. Ubicación Geográfica del cantón Portoviejo.



Fuente: Elaborado por los autores.

### 3.2. DURACIÓN

La investigación tuvo una duración de 32 semanas durante el 2022, desde el 18 de abril hasta el 28 de noviembre del mismo año.

### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se analizaron 6 propuesta referente al tema de investigación para conseguir el diseño metodológico ( ver Tabla 1 ), se utilizaron: Sarmiento y Ávila (2016), Díaz y Márquez, ( 2016), Márquez, Cuétara, Bernardo Y Mera (2020), Pimentel, (2020) , Lima y Méndez (2021), y Arandas y Petrus (2020), dichas investigaciones tiene una estrecha relación con el tema de estudio propuesto, en la tabla 1 se procede a la descripción de las fases o etapas que se obtiene cada una de las metodologías seleccionadas.

Tabla 1. Propuestas metodológicas.

| (Sarmiento Y Ávila, 2016).   | (Díaz y Márquez, 2016)   | (Márquez, Cuétara, Bernardo Y Mera, 2020).                        | (Pimentel, 2020).  | (Arandas y Petrus, 2020).   | (Lima y Méndez 2021).          |
|--|--|---|--|---|--------------------------------|
| Etapa 1: Revisión, selección y comparación de sistemas de indicadores de sistemas de información | Etapa 1. Definición de objetivo y alcance de la línea base.  | Fase 1. Revisión bibliográfica                                    | Fase 1. Revisión bibliográfica académica;  | <b>Fase I.</b> Estructura organizativa en el destino.   | <b>Fase I.</b> Gobernanza.     |
| Etapa 2: Necesidades de información de entidades públicas y privadas                             | Etapa 2. Identificación de las necesidades de la información   | Fase 2. Aplicación de criterios para la selección de indicadores. | Fase 2. Encuestas estructuradas a los turistas y visitantes y a los residentes y población local en destino. | <b>Fase II.</b> Creación de las bases para la constitución de un destino/territorio turístico inteligente | <b>Fase II</b> Sostenibilidad, |
| Etapa 3: Propuesta de indicadores  | Etapa 3. Diseño de la estructura.  | Fase 3. Aplicación de la técnica de experto (método Delphi).      | Fases 3. Entrevista a expertos   | <b>Fase III.</b> Elaboración de manuales de procedimientos según actividad turística.                     | <b>Fase III</b> Conectividad,  |
|  | Etapa 4. Análisis de la calidad de la fuente de información y necesidades de construcción de nueva fuente. |   | Fases 4. Creación del Sistema de Indicadores   | <b>Fase IV.</b> Implementación y ciclos de entrenamiento-evaluación.                                      | <b>Fase IV</b> Sensibilidad    |
|  | Etapa 5. Diseño de indicadores y su matriz.  |   |  | <b>Fase V.</b> Control a partir de indicadores.   |                                |
|  | Etapa 6. Validación de la matriz con actores de turismo.   |   |  | <b>Fase VI.</b> Talleres de retroalimentación.  |                                |
|  | Etapa 7. Socialización de la   |   |  |   |                                |

---

línea base  
de  
indicadores.

---

Etapa 8.  
Implementa  
ción de la  
LBI.

---

*Fuente:* Elaborado por los autores.

### **3.4. ANÁLISIS DE INTEGRACIÓN DE CRITERIOS**

Sarmiento y Ávila (2016) proponen una investigación en donde se muestra en su primera parte un diagnóstico y un respectivo análisis de las principales necesidades de información que hace falta en el sector turístico, con su primordial objetivo; determinar los indicadores pertinentes para la debida evaluación y la ejecución de la actividad turística en el departamento, obteniendo como referencia los sistemas de indicadores en sistemas de información más relevantes a nivel nacional e internacional.

De acuerdo al trabajo realizado por Díaz y Márquez, (2016) plantean una metodología donde su objetivo en primera instancia fue construir una línea base de indicadores de competitividad turísticas para la región de caribe de Colombia con el fin de poder monitorear el estado competitivo de sus respectivos destinos turísticos y además de realizar un boletín de publicidad cada año y una circulación abierta en donde brindan a los actores y gestores del turismo una debida información para la toma de decisiones de la gestión de los destinos de la región.

Márquez et al. (2020) propone la mejora de la sostenibilidad ya que contribuirá a la prosperidad de los destinos. El objetivo primordial de esta metodología es el diseño de un sistema de indicadores para la debida evaluación de la respectiva sostenibilidad económica en el área hotelera de la parroquia crucita Manabí, Ecuador. El respectivo proceso metodológico comenzó a partir de una revisión bibliográfica, donde se analizaron diferentes propuestas de indicadores a partir de la técnica matricial. Los resultados de dicha investigación se lograron identificar y caracterizar once indicadores para evaluar la sostenibilidad económica del sector hotelero de la parroquia Crucita.

Pimentel (2020) realizó un exhaustivo trabajo de revisión bibliográfica académica con observaciones así mismo identificar el cómo se encuentra el destino donde se va a crear los indicadores de gestión dentro de los recursos turísticos, esto va de la mano de información recolectada mediante libros, revistas y artículos científicos, tesis doctorales , disertaciones entre otros factores que ayuden a obtener información verídica y que pueda ser utilizada como ejemplo, por ende para su verificación se realiza encuestas a los turistas para determinar falencias existentes y observar si se están trabajando para resolverlas, todo esto también con ayuda o la colaboración de expertos en asuntos digitales los cuales colaboran a la creación de indicadores, los mismo que contengan información certera para que puedan tomar buenas decisiones y que el destino compita con cualquier DTI.

Arandas y Petrus (2020) en su metodología aplicada mencionan que uno de los objetivos principales es la sistematización de las metodologías que armonicen la gestión integrada e inteligente de los destinos turísticos estudiados, teniendo en cuenta la información geográfica, para facilitar la toma de decisiones oportunas y certeras, ajustándose a la calidad en contextos de los territorios turísticos cantonales de la provincia de Manabí- Ecuador- así, mismo se puede destacar lo importante de tener una metodología la cual hace el trabajo mucho más fácil al momento de contribuir con el desarrollo turístico ya que se puede obtener el apoyo de pequeños y grandes empresarios.

Lima y Méndez (2021) realizaron su propuesta ya que desearon efectuar el estudio de indicadores del modelo español del Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas el cual asegura que involucra a la gobernanza, sostenibilidad, conectividad y un sistema de información e innovación en el cual se realizaron ensayos teóricos y explicativos con enfoque cualitativo que se evidenció con la revisión bibliográfica del mismo, por ello se lleva a cabo el desarrollo de estrategias turísticas con énfasis en la gestión innovadora e infraestructura tecnológica basadas en el desarrollo urbano, crecimiento y desarrollo.

Después de una revisión y determinación de similitudes entre los diseños metodológicos expuestos anteriormente, se constató que la propuesta metodológica de Márquez et al. (2020) es la idónea para trabajar con el diseño de



un sistema de indicadores para determinar la gestión inteligente de destinos turísticos en el cantón Portoviejo, para ello se realizaron las siguientes actividades, utilizando las técnicas y herramientas (Ver tabla 2).

**Tabla 2.** Metodología a implementar.

| FASES   | ACTIVIDADES   | MÉTODOS-TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.  |
|---|---|---|
| Fase I. Diagnóstico situacional del cantón Portoviejo         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diagnóstico Situacional turístico.</li> <li>● Análisis del destino turístico en base a los ejes de un DTI.</li> <li>● Evaluación estratégica del destino.</li> </ul> | <p>Método</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analítico sintético - descriptivo.</li> </ul> <p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis documental.</li> </ul> <p>Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Catastro turístico</li> <li>● Entrevista.</li> <li>● Cuestionario de encuestas</li> <li>● Matriz de Involucrado.</li> <li>● Matriz EFE- EFl.</li> <li>● Matriz FODA Estratégico.</li> </ul> |
| Fase II. Selección y validación de indicadores.               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisión de los modelos de indicadores en el área de estudio</li> <li>● Validación de indicadores.</li> </ul>  | <p>Método</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analítico- Sintético</li> </ul> <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entrevistas</li> <li>● Criterios de expertos (método Delphi)</li> </ul> <p>Herramienta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Matriz de Estrategias</li> </ul>  |
| Fase III. Propuesta del sistema de indicadores en Portoviejo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Desglose de los indicadores por ámbito</li> <li>● Creación del sistema de indicadores</li> </ul>   | <p>Método</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analítico- Sintético</li> </ul> <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigación bibliográfica.</li> <li>● Revisión de documentos.</li> <li>● Encuestas</li> </ul> <p>Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Matriz de esquematización del modelo.</li> <li>● Indicadores de sostenibilidad débil y fuerte</li> </ul>                                 |

*Fuente.* Elaborado por los autores basado en la metodología de Márquez, et at. (2020).

La metodología que se muestra consta de tres fases, las cuales aportaron para el diseño de un sistema de indicadores para medir la gestión inteligente del destino turístico Portoviejo. A continuación, se especifican con mayor detalle cada una de ellas.

## **FASE I. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL CANTÓN PORTOVIEJO**

La primera fase, que cubrió el primer objetivo de la investigación, correspondió al diagnóstico situacional para la determinación de los indicadores del cantón Portoviejo, que para su efecto se adoptaron los métodos analíticos y descriptivos, conjugados mediante el análisis documental como el Plan de Ordenamiento Territorial (PDOT), apoyado de herramientas como entrevistas, encuesta y matrices. Etapa que en su totalidad se ejecutó mediante tres actividades:

### **Actividad 1. Diagnóstico situacional turístico.**

Cómo primera actividad se inició con un diagnóstico situacional del área de estudio del cantón Portoviejo basada en la recolección de datos con apoyo de la plataforma del MINTUR, en la cual se obtuvo resultados oficiales del catastro turístico de Portoviejo y además de apoyo del inventario de atractivos turístico en lo que él mismo permitió visualizar los establecimientos y recursos más relevantes y potenciales, y se estableció brevemente una crítica sobre su enfoque de destino turístico inteligente en el cantón Portoviejo .

### **Actividad 2. Análisis del destino turístico en base a los ejes de un DTI.**

Como referente al desarrollo de la investigación se procedió a la aplicación de una entrevista, la cual fue dirigida a la presidenta del departamento de turismo del cantón Portoviejo, donde su temática se enfocó en el desarrollo turístico y las aportaciones que se está efectuando referente a la gestión de destino inteligente al cantón como tal.

El modelo de encuesta que se utilizó dentro de esta actividad tuvo como fin analizar el grado de conocimiento, planificación y opinión por parte de los actores turísticos sobre un DTI. Estos resultados permitieron conocer y visualizar el interés de implicación en el desarrollo de estrategias para un Destino Turístico Inteligente

(DTI). Las encuestas fueron aplicadas a los gestores de los establecimientos turísticos desde el 13 al 20 de mayo de 2022, el número de encuestas aplicadas fue de 122, para la cual se utilizó el número de prestadores turísticos que correspondía 345 gestores, detallado de acuerdo al catastro relacionado al cantón Portoviejo del MINTUR (2019) basado en la siguiente fórmula:

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

En donde,

**n** = Tamaño de muestra buscado

**N** = Tamaño de la Población o Universo

**Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

**e** = Error de estimación

**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

**q** = (1 – p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{345 * 1.96 * 0.5 * 0.50}{0,05^2 * (345 - 1) + 1.96 * 0.5 * 0.5} = 165,05 / 1.35$$

$$n = 122 //$$

### **ACTIVIDAD 3. Evaluación estratégica del destino.**

En esta actividad se procedió a la utilización de una matriz de involucrados la cual permitió conocer aquellas necesidades de las personas interesadas y de que exista un sistema de indicadores, así mismo visualizar lo que necesitaba el territorio, para que el cantón Portoviejo se enfoque como ciudad inteligente.

Seguidamente se realizó una matriz FODA la cual determinó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del cantón, las mismas que permitieron conocer los problemas, diagnosticar escenarios, predecir dificultades, observar soluciones, visualizar en función al turismo, la tecnología, etc. y transformarlos en fortalezas y en oportunidades. Esto se realizó mediante la matriz FODA estratégico (Ver tabla 13).

Por último, se desarrollaron las Matriz EFE y EFI: Mediante estas dos tablas se procedió a detallar factores claves del éxito desde dos divisores, interno y externo, el primero fue enfocado a las fortalezas y debilidades del territorio, mientras para EFE se colocaron oportunidades y amenazas. Luego se estableció un valor de calificación para cada uno que va de 0,00 a 1,00; el valor asignado a un factor indica la importancia de cada factor. Así, cero significa que no es importante y 1 indica muy importante (Ver Tabla 12), (Ver Tabla 13). y se evaluó de acuerdo a la importancia de la situación analizada para así obtener aspectos destacables de cada área.

## **FASE II. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE INDICADORES.**

La presente fase tuvo como objetivo la aplicación de criterios para la selección y validación de indicadores para el desarrollo del cantón Portoviejo como destino turístico inteligente, mediante el uso del método descriptivo, el uso de las técnicas como fueron las entrevistas y criterios de expertos (método Delphi), y con la elaboración de la matriz de estrategias. Etapa que se desarrolló en dos actividades que se mencionan a continuación:

### **Actividad 3.- Revisión de la lista de indicadores en el área de estudio**

Dentro de esta actividad se propuso la determinación de la normalización de los indicadores utilizados Ivars et al. (2018), ya que los mismos en general se definieron en diferentes unidades de medidas.

### **Actividad 4.- Validación de indicadores.**

En conformidad con esta actividad, se pasó a la clasificación y validación de indicadores mediante el cumplimiento de 10/10 de aceptación en referencias a lo seleccionado por los expertos, dedicados a esta rama del turismo y además se tomó en cuenta las características de cada indicador para su respectiva propuesta del sistema de evaluación al cantón Portoviejo.

## **FASE III. PROPUESTA DE SISTEMA DE INDICADORES**

En la tercera y última fase se realizó la propuesta de sistema de indicadores que radicó en sugerir los tipos de indicadores que deben ser aplicados sobre el territorio,

todo esto se debió a la aplicación del método descriptivo y mediante la técnica de la investigación bibliográfica, revisión de documentos y como procesos del modelo de indicadores y encuestas; por supuesto a herramientas tales como matriz de esquematización del modelo e indicadores de sostenibilidad débil y fuerte.

#### **Actividad 5.- Lista definitiva de indicadores**

Dentro de esta actividad se detalla la lista definitiva de indicadores, de acuerdo a la ponderación más alta de calificación como resultado a la encuesta aplicada a criterio de expertos y seguido se procedió al detalle de modelo de aplicación por cada componente.

#### **Actividad 6.- Creación del sistema de indicadores**

En esta actividad, se proporcionó un diseño fiable para los indicadores a ser utilizados en el territorio así creándose el respectivo diseño de sistema que conlleva desde la parte de ¿cómo se mide un indicador?, ¿porque se mide? y ¿para que se mide?, y así se pueda evaluar el territorio y fortalecer las problemáticas existentes en el destino estudiado.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Dentro del presente capítulo se muestran los resultados obtenidos en el proceso investigativo orientado hacia el diseño de un sistema de indicadores para la gestión inteligente del destino turístico Portoviejo, en función de alcanzar el norte planteado se desarrollaron las siguientes fases: (a) diagnóstico situacional estratégico del cantón Portoviejo, (b) selección y validación de indicadores y (c) propuesta del sistema de indicadores.

### **4.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ESTRATÉGICO**

Para el Diagnóstico turístico situacional del cantón Portoviejo se tomó como soporte principal instrumento catastral turístico del MINTUR (2021), el mismo permitió identificar el conjunto de establecimientos como hoteles, hostales, hosterías, hostales residencia, restaurantes, establecimiento móviles, discotecas, cafetería, bar, centros de turismo comunitario, intermediación, parques de atracción estable, transportes turísticos, agencias de viajes duales e internacionales y operadores turísticos que se encuentran presentes dentro del área objeto de estudio. Por otro lado, se realizó una evaluación de diversos aspectos que componen y dan soporte al funcionamiento del espectro turístico con el fin de realizar una radiografía del entorno de influencia lo más cercano a la realidad del mismo y que permita bilateralmente proponer estrategias que den soporte a la transformación del área de estudio hacia convertirse en un destino turístico inteligente.

#### **4.1.1. ANÁLISIS DE LA OFERTA TURÍSTICA**

La oferta turística de los territorios es considerada como un aspecto fundamental ya que es considerada la cartera de producto o servicios como una carta de presentación ya que ayuda a caracterizar y diferenciar el destino turístico entre otros. En este sentido, estos aspectos serán los necesarios para catapultar el cantón Portoviejo en las vías de desarrollo hacia posicionarse como un DTI, posteriormente se presenta un total de 12 recursos turísticos entre naturales como culturales, proporcionado por el MINTUR (2018) dentro de su resumen de recursos y atractivos turísticos a nivel nacional y en correlación con Cantos y Cedeño (2022)

bajo un enfoque de actualización. Los mismos se caracterizan mediante la siguiente matriz (ver tabla 3).

**Tabla 3.** Resumen de los atractivos turísticos potenciales del cantón Portoviejo.

| Recursos Naturales                      |                                     |                                       |                  |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Recursos turísticos                     | Tipo                                | Subtipo                               | Situación Actual |
| Playa Crucita                           | Atractivo Natural                   | Costa o Litorales                     | Alterado         |
| Playa la Boca Crucita                   | Atractivo Natural                   | Costa o Litorales                     | Alterado         |
| Manglar La Boca- Crucita                | Atractivo Natural                   | Costa o Litorales                     | Alterado         |
| Balneario De agua dulce "Vista Hermosa" | Atractivo Natural                   | Ríos                                  | Alterado         |
| Recursos Culturales                     |                                     |                                       |                  |
| Recursos turísticos                     | Tipo                                | Subtipo                               | Situación Actual |
| Parque Arqueológico hojas de Jaboncillo | Acervo Cultural y Popular           | Pueblo y/o Nacionalidad (Etnografía)  | Alterado         |
| Parque la Rotonda                       | Arquitectura                        | Infraestructura Recreativa            | Conservado       |
| Parque la Vegas                         | Arquitectura                        | Infraestructura Recreativa            | Conservado       |
| Parque ecológico Mamey                  | Arquitectura                        | Infraestructura Recreativa            | Alterada         |
| Jardín Botánico "UTM"                   | Realizaciones Técnica y Científicas | Centro de Exhibición de flora y fauna | Alterada         |
| Catedral Jesús del buen Pastor          | Arquitectura                        | Infraestructura Recreativa            | Alterada         |

Fuente: MINTUR (2018).

En el ejercicio de análisis y por medio de la filtración de los datos presentados dentro del inventario del MINTUR, se identificó que dentro del cantón Portoviejo existen 10 recursos que responden a las categorías naturales y culturales. La arista natural se compone de cuatro elementos de subtipo "costas o litorales y ríos", además es importante destacar que la situación actual de estos se considera como alterados. Por otro lado, en cuanto de los recursos culturales se identifican 6 recursos turísticos que oscilan entre tipologías como; elementos arquitectónicos,

realizaciones técnicas y científicas y, por último, el acervo cultural y popular. En cuanto a la situación actual de estos elementos, el 80% se encuentran alterados y el restante 20% bajo un ejercicio de conservación.

La conectividad de estos recursos es uno de los pilares fundamentales para la base del destino turísticos inteligentes, se identifican ciertos parques que han sido creados recientemente como La Rotonda y Las Vegas y que no existe una red de conexión Wifi, pero es de destacar la existencia de facilidades de acceso para personas con capacidades especiales.

Con respecto a la gestión que mantienen estos recursos potenciales turísticos de Portoviejo se destaca de manera constante en las páginas oficiales del municipio por medio de fotos, que permite dar un mayor realce de visitas en el territorio y reconocer las gestiones que se dan cada día. Es así que su infraestructura de estos recursos se encuentra en proceso de mejorando con el pasar del tiempo por medio de proyectos.

Ciertamente para que el turismo como actividad socioeconómica se lleve a cabo se abarca de cierta infraestructura y justamente a través del análisis del catastro turístico público proporcionado por el MINTUR (2021) se pudieron identificar un total de 345 establecimientos prestadores de servicio turísticos. A continuación, se presentarán cada uno de ellos en función de su clasificación y cantidad.

## **ALOJAMIENTO**

Existe en el territorio infraestructura de alojamiento que brinda una estadía muy cómoda al turista tanto nacionales como internacionales, que se compone por varias habitaciones y con buen ambiente para el descanso placentero que busca el visitante. Los alojamientos con mayor índice de influencia dentro del cantón Portoviejo son la tercera y segunda, mientras que en menor proporción están la primera y única. El margen total de establecimientos registrados sería 88, los cuales representan un total de 4.049 plazas de camas en un referente de 1.861 habitaciones y 3.111 camas respectivamente (ver tabla 4).



Tabla 4. Alojamiento.

| CATEGORÍA             | Registro  | Habitación   | Camas        | Plazas camas |
|-----------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|
| ÚNICA                 | 1         | 53           | 112          | 112          |
| TERCERA               | 69        | 1268         | 2.040        | 2.688        |
| SEGUNDA               | 14        | 349          | 694          | 892          |
| PRIMERA               | 4         | 191          | 265          | 357          |
| <b>TOTAL, GENERAL</b> | <b>88</b> | <b>1.861</b> | <b>3.111</b> | <b>4.049</b> |

Fuente: MINTUR (2021).

## ALIMENTOS Y BEBIDAS

Dentro de la oferta se encuentra la infraestructura de alimentos y bebidas que cuenta con aproximadamente 196 registros de acuerdos a sus categorías (ver tabla 5), ya que estos se encuentran brindando de manera positiva el crecimiento de la demanda para el territorio, dando el recibimiento adecuado, proporcionando un total de 2.646 mesas, con un margen de plazas de mesas que ronda los 10.666. Las categorías con mayor presencia recaen en la tercera, segunda y cuarta.

Tabla 5. Alimentos y bebidas.

| CATEGORÍA             | Registros  | Mesas        | Plaza mesas   |
|-----------------------|------------|--------------|---------------|
| Tenedor               | 7          | 98           | 376           |
| Primera               | 1          | 15           | 60            |
| Segunda               | 31         | 633          | 2.532         |
| Tercera               | 97         | 1.175        | 4.700         |
| Cuarta                | 45         | 521          | 2.084         |
| 1 copa                | 9          | 140          | 652           |
| CATEGORÍA ÚNICA       | 6          | 64           | 262           |
| <b>Total, general</b> | <b>196</b> | <b>2.646</b> | <b>10.666</b> |

Fuente: MINTUR (2021).

## AGENCIAS TURÍSTICAS E INTERMEDIACIÓN

El aspecto de intermediación que conforma la oferta turística referente a las agencias de turística e intermediación del cantón Portoviejo refiere que existen un total de 27 entidades registradas en la cuales predomina la categoría internacional y en la cual trata de brindar el mejor servicio turísticos a todos sus clientes (Ver tabla 6).

Tabla 6. Agencias turísticas.

| Categoría             | Registro  | Categoría      | Registro  |
|-----------------------|-----------|----------------|-----------|
| Dual                  | 10        | Primera        | 2         |
| Internacional         | 13        | Segunda        | 12        |
| Operadora             | 4         | Total, general | Categoría |
| <b>Total, general</b> | <b>27</b> |                | Registro  |
|                       |           |                | Todo      |
|                       |           |                | 14        |

Fuente: MINTUR (2021).

## CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO

Como se expone anteriormente dentro del área objeto de estudio solo existe un centro de turismo comunitario que cuenta con un total de 53 habitaciones con aproximadamente 112 camas al público y 156 mesas, que crean un margen total de plazas mesas de 624 respectivamente (Ver tabla 7).

Tabla 7. Centro de turismo comunitario.

| Cantón       | Registro | Habitaciones | Camas      | Plazas camas | Mesas      | Plazas mesas |
|--------------|----------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| Portoviejo   | 1        | 53           | 112        | 112          | 156        | 624          |
| <b>Total</b> | <b>1</b> | <b>53</b>    | <b>112</b> | <b>112</b>   | <b>156</b> | <b>624</b>   |

Fuente: MINTUR (2021).

## PARQUES DE ATRACCIÓN ESTABLE

En lo que refiere a los parques de atracción estable que brinda el cantón Portoviejo se da la existencia de un total de 4 inventariados en el MINTUR y los cuales aportan con un total de 180 mesas y 720 plaza de mesas (Ver tabla 8).

Tabla 8. Parques.

| CATEGORÍA      | Registro | Mesas      | Plaza mesas |
|----------------|----------|------------|-------------|
| <b>Segunda</b> | <b>4</b> | <b>180</b> | <b>720</b>  |
| <b>Total</b>   | <b>4</b> | <b>180</b> | <b>720</b>  |

Fuente: MINTUR (2021).

## TRANSPORTE TURÍSTICO

Los transportes de tipo turístico que poseen presencia dentro del cantón son 3, las cuales se dividen en una de categoría de operación internacional y 2 que corresponden a la de servicios turísticos (Ver tabla 9).

Tabla 9. Transporte turístico.

| Categoría               | Registro |
|-------------------------|----------|
| Internacional -si opera | 1        |
| Servicio turístico      | 2        |
| <b>Total, general</b>   | <b>3</b> |

Fuente: MINTUR (2021).

Por otra parte, según Cantos y Cedeño (2022) la afluencia turística con mayor relevancia son los destinos de sol y playa y justamente el cantón es reconocido por

su oferta turística dentro de la parroquia Crucita por esta misma corriente. En materia de DTI es importante el poder identificar los puntos fuertes del desarrollo turístico territorial para su correcta gestión a través de sistemas inteligentes para forjar una experiencia turística de calidad.

Ciertamente para que el turismo como actividad socioeconómica se lleve a cabo se demanda de cierta infraestructura y justamente a través del análisis del catastro turístico público proporcionado por el MINTUR (2021) se pudieron identificar un total de 345 establecimientos prestadores de servicio turísticos (ver tabla 10). A continuación, se presentarán cada uno de ellos en función de su clasificación y cantidad dentro del cantón Portoviejo:

**Tabla 10.** Resumen de establecimientos turísticos.

| <b>Clasificación</b>            | <b>CANTIDAD</b> |
|---------------------------------|-----------------|
| Restaurantes                    | 152             |
| Fuente de Soda                  | 37              |
| Hotel                           | 7               |
| Hostal                          | 13              |
| Hostería                        | 1               |
| Sala de Recepción               | 11              |
| Discoteca                       | 5               |
| Termas y Balneario              | 4               |
| Agencia de viaje Dual           | 11              |
| Agencia de Viajes Internacional | 14              |
| Bar                             | 20              |
| Discotecas                      | 9               |
| Establecimiento móvil           | 8               |
| Cafetería                       | 19              |
| Campamento Turístico            | 1               |
| Centro de Turismo Comunitario   | 1               |
| Centro Turístico                | 1               |
| Operador Turístico              | 4               |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| Termas y balneario           | 1          |
| Establecimiento móvil        | 5          |
| Transporte Aéreo             | 1          |
| Transporte Terrestre         | 2          |
| Sala de recepción y banquete | 14         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>345</b> |

*Fuente: MINTUR (2021).*

Se evidencian un total de 23 tipos de establecimientos, de los cuales los restaurantes ocupan el mayor número de establecimientos registrados con 152, seguido de este se encuentran las fuentes de soda con 137, 20 bares y 19 cafeterías. De la misma manera se pudo conocer que la mayoría de estos cuentan con una conexión o acceso a internet, parking e incluso algunos tienen ascensores que facilitan la movilidad de personas con capacidades especiales, sin embargo, un aspecto negativo es que el talento humano no se encuentra capacitado para brindar ayuda a las mismas.

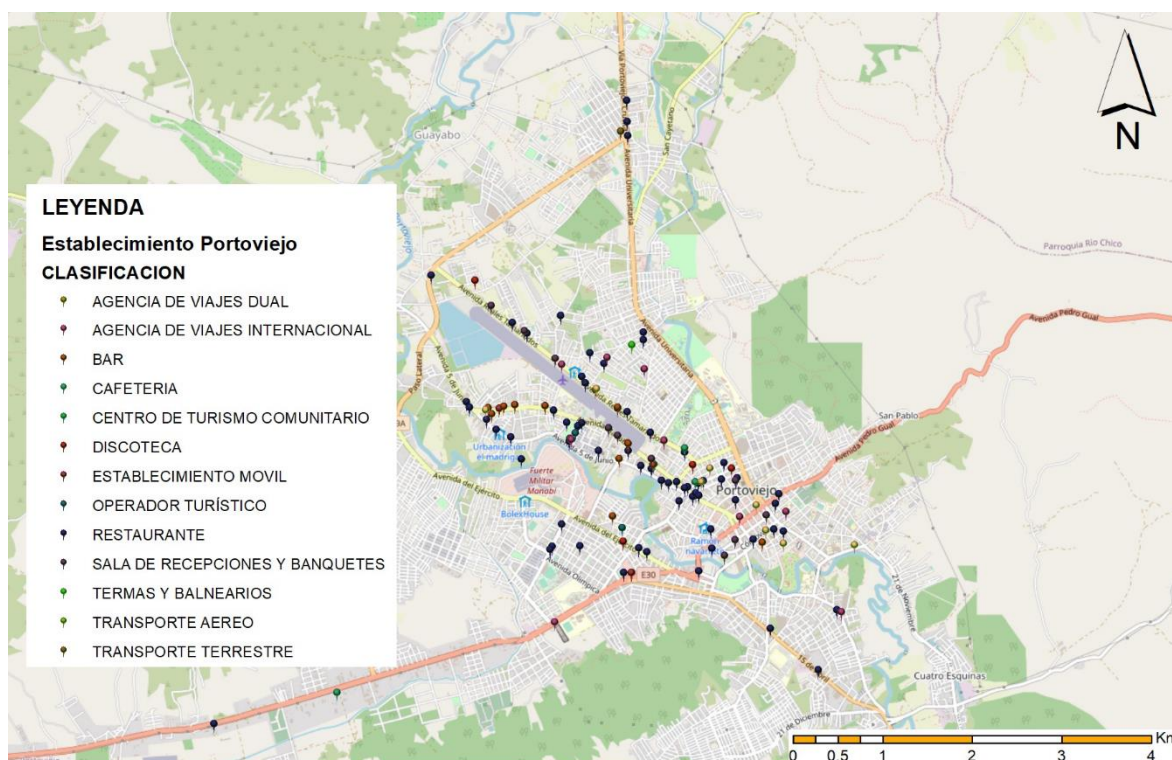
Por otra parte, en relación a los demás establecimientos de servicios turístico en el cantón Portoviejo, un número considerable de estos cuentan con adecuaciones para mejorar el nivel de accesibilidad para las personas con capacidades especiales que van desde; rampas de acceso, sistema braille, pasamanos, entre otros aspecto que tiene que ver con el mejoramiento de la experiencia para el turista y que por ende aportan significativamente al fortalecimiento de los ejes de transformaciones hacia un DTI. Desde la base tecnológica, la utilización de los códigos QR es otro de los puntos a favor por parte del territorio hacia fortalecimiento de los indicadores para los destinos turísticos inteligentes ya que permiten brindar información importante, cartera de producto o servicios al escanear los mismos de manera automatizada. Es importante destacar que dentro del cantón Portoviejo se hace uso de las plataformas digitales para realizar cobros en diversos establecimientos turísticos que ayudan a agilizar y facilitar la logística de pago por parte de los visitantes.

En base a los 5 ejes fundamentales para considerar un territorio como DTI, Portoviejo cumple ciertos parámetros como el enfoque de la conectividad percibida

a través de la implementación de zonas o puntos wifi, con la mejora en cuanto a la gestión vial del territorio. En el aspecto de accesibilidad se rescata la importancia brindada a las personas con capacidades especiales, rótulos e indicaciones viales como también de seguridad. Por otro lado, existen sensores o cámaras inteligente que indican la cantidad de pasajeros dentro de un colectivo urbano, lo que ayuda a diagnosticar la situación del sistema de transporte, no obstante, aún existen ciertos problemas dentro del sistema de transporte para las personas con discapacidad o adultos mayores ya que algunas unidades el abordar al mismo supone un gran reto.

Dentro del aspecto de gobernanza se identifica la entidad gubernamental de Portovial la cual tiene el papel de aportar al mejoramiento del asfaltado para conectar tanto las zonas rurales como céntricas del cantón. En materia de procesos de sostenibilidad, la entidad antes mencionada también da soporte al proceso de caracterización del parque automotor referente a los buses de servicio público que ya han cumplido su vida útil. A continuación, se presentará la cartográfica de los establecimientos georreferenciados dentro del cantón Portoviejo:

**Figura 5.** Georreferenciación de la infraestructura turística del cantón Portoviejo.



Se identifica que la parroquia urbana Portoviejo es la que concentra el mayor número de elementos en cuanto a la infraestructura turística que da complemento y funcionamiento al sector turístico del área de estudio.

Para Alcívar (2018) las características de la corriente de visitantes que frecuentan el cantón Portoviejo consideran a personas que están entre los rangos de 20 a 30 años de edad con procedencia ecuatoriana en su gran mayoría. Dentro de los rasgos sociodemográficos estos responden a un nivel de instrucción universitaria que están motivados por el placer y descanso, además, estos se informan acerca del destino por medio del internet. El tiempo de estadía promedio del turista en el territorio es de menos de 24 horas, es decir, estos se consideran como excursionistas donde su intervalo de visita es semanal distinguido por una cultura de anticipación del desplazamiento que oscila entre los 15 días a 1 mes aproximadamente, por último, este hace un gasto promedio que ronda desde los 51\$ a 100\$ dólares americanos.

#### **4.1.2. ANÁLISIS DEL DESTINO TURÍSTICO EN BASE A LOS EJES DE UN DTI.**

De acuerdo con Centeno (2009) un destino turístico se denomina a “aquella zona o área geográfica determinada que es visitada por el turista” y que particularmente motiva su desplazamiento en función del conjunto de productos o servicios turísticos que oferta. Otro de los aspectos que caracterizan el destino es su gran variedad en su aspecto de su infraestructura, por ejemplo; las casas de cambios, farmacias, cajeros automáticos, tiendas de diferentes marcas y gustos para los usuarios. Al referirse a un destino turístico inteligente (DTI), dentro del cantón Portoviejo si bien es cierto algunos aspectos como la accesibilidad, tecnología e infraestructura son considerados como buenos, existen notables falencias en diversos pilares como la gobernanza, sostenibilidad, inteligencia, entre otros.

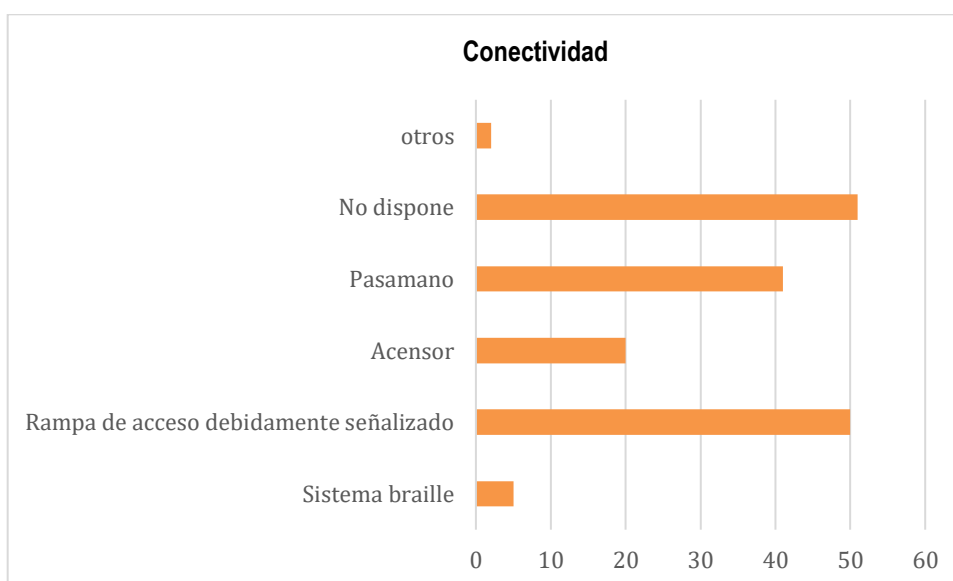
En el cantón Portoviejo fueron aplicadas 122 encuesta enfocada a la selección de una muestra conocidas en referencia a los prestadores de servicios turístico presentes dentro del área objeto de estudio, el instrumento se ejecutó entre las fechas 18,19 y 20 de mayo de 2022, con el objetivo de recopilar información basada en la realidad del entorno en función de las diversas implementaciones, usos y

apoyo que se ha dado a los elementos del sistema turístico por parte del GAD Municipal. A continuación, se presentarán los resultados obtenidos

De acuerdo al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD., 2022) destaca que Portoviejo tiene nuevos proyectos con enfoque de accesibilidad turística, en cuanto a las nuevas inversiones referente a señalética de interpretaciones para personas sorda muda y adicional de mantenimiento en senderos turísticos con material de madera para personas con sillas de ruedas.

Es claro el argumento de que en la mayoría del establecimiento que fueron sometidos al análisis no cuentan con la implementación del sistema braille o una adecuación infraestructural en cuanto a facilidades para las personas que poseen discapacidades. Las facilidades con mayor presencia son los pasamanos y ascensores que ayudan a mejorar la movilidad y acceso dentro de los diferentes establecimientos prestadores de servicio turístico, por ende, se llega a la conclusión de que el turismo accesible en el cantón Portoviejo aún se mantiene lejos de consolidarse, se han dado pasos significativos en función de alcanzar dicho objetivo, pero queda mucho trabajo por desarrollar aún (ver figura 6).

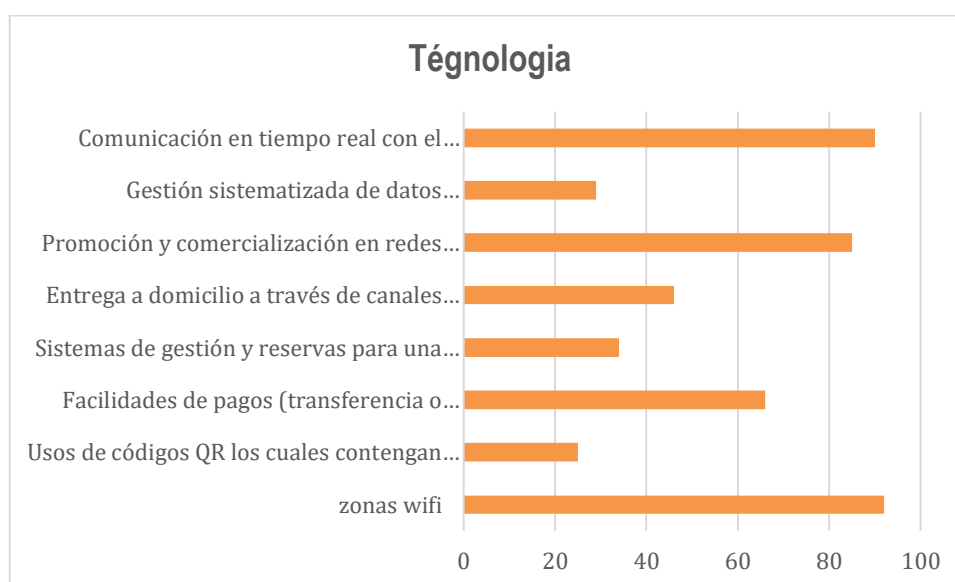
**Figura 6.** ¿Qué tipos de facilidades cuenta el establecimiento turístico para personas con discapacidad?



*Fuente:* resultados de las encuestas a prestadores de servicios turísticos.

El cantón Portoviejo, en el tema tecnológico para gestionar y optimizar la atención del cliente son las diversas zonas wifi con que esta cuenta, por otro lado, se demuestra que esta permite tener una comunicación en tiempo real con el cliente de una manera muy eficiente. Se constata la importancia de las redes sociales para la promoción y comercialización, no obstante, en menor proporción se hace uso de bases de datos para gestionar información de los clientes competentemente, es de importancia destacar que se encuentra el uso de los códigos QR que proporciona información detallada de los establecimientos y los menús para no mantener el contacto entre el cliente y el personal según esto lo afirma el Gobierno Autónomo de Portoviejo (GAD 2022). Esto evidencia que los establecimientos están inmersos en los avances tecnológicos dados en la actualidad y en función de la realidad del territorio, si bien es cierto el referido avance no se refleja con la realidad turística y socioeconómica que atraviese el país, el mismo es un buen indicador dentro del cantón Portoviejo (ver figura 7).

**Figura 7.** ¿Con qué facilidades tecnológicas cuenta el establecimiento para una mejor optimización y gestión en la atención al cliente?



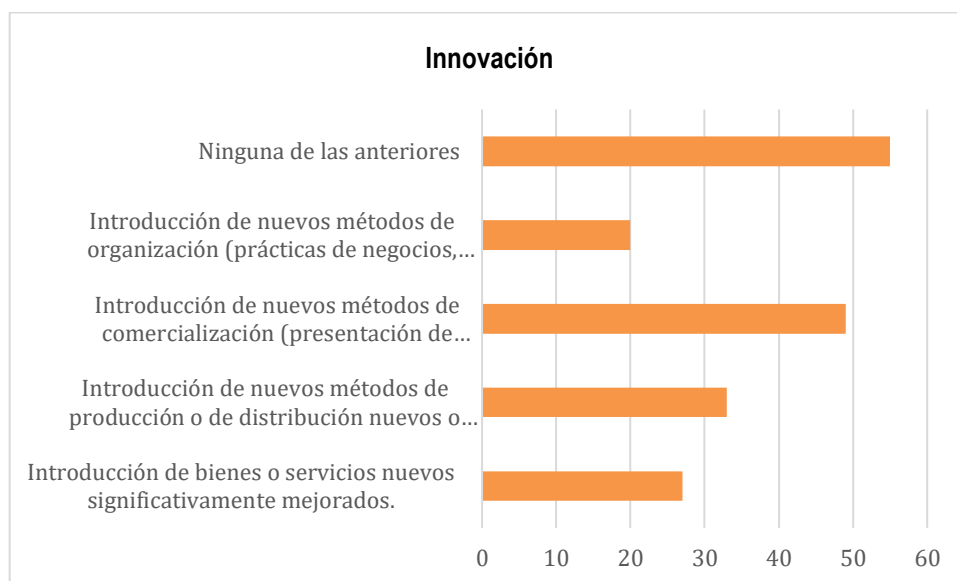
*Fuente.* resultados de las encuestas a prestadores de servicios turísticos.

Los establecimientos que prestan servicios en el cantón Portoviejo se manifiesta que dentro del parámetro de innovación en su gran mayoría no se ha pensado en el planteamiento de actividades que acuñan este aspecto, pero de manera adyacente otros definen la introducción de nuevos métodos de comercialización como la presentación de nuevos productos, mejoramiento del posicionamiento



promocional e incluso reajustes en lo que refiere al precio, según lo opinado por Macias (2019). De la misma manera se constata ciertos esfuerzos en menores proporción como lo son la introducción de nuevos métodos de producción o de distribución que pueden ser catalogados como nuevos o significativamente mejorados, además, se encuentran los nuevos métodos focalizados en las prácticas de negocios, organización del trabajo y relaciones como tal para fortalecer el margen de innovación dentro del sector turístico (Ver Figura 8). Estos aspectos o avances se consideran significativos y que pueden contribuir a los criterios de innovación que van de la mano con la realidad de los establecimientos del cantón, es decir, se trabaja en función de las posibilidades que estos poseen.

Figura 8. ¿Cuál de las siguientes actividades de innovación realiza su establecimiento turístico?

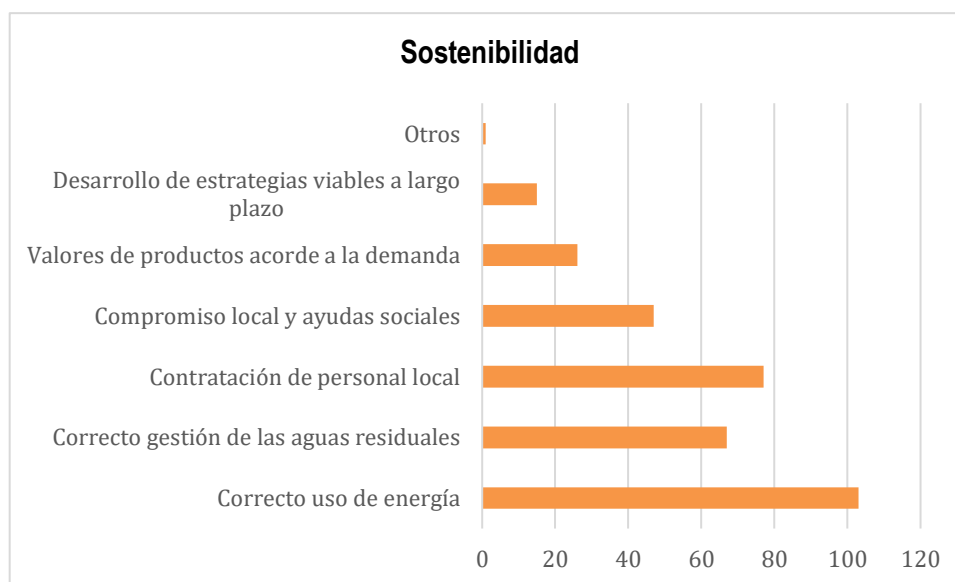


Fuente: resultados de las encuestas a prestadores de servicios turísticos.

La mayoría de los establecimientos prestadores de servicios turístico manifestaron que procuran el cuidado del medio ambiente haciendo un buen uso de la energía eléctrica, además, de contratar personal propio de la comunidad ello en razón de los principios de la sostenibilidad que supone el involucramiento de la comunidad en el desarrollo de la actividad turística ( ver figura 9), además cabe señalar que el contratar personal se da mayormente en los días de mayor afluencia turística como los fines de semana y feriados, debido a la estacionalidad presente en el sector, los demás días los establecimientos son atendidos por sus propietarios. Por último, de acuerdo al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD., 2022) otra de las

actividades dentro del marco de la sostenibilidad en los establecimientos y recursos de mayor influencia es la aplicación de proyectos de parte de la Asociación de Profesionales de Gestión de Riesgos del Ecuador enfocados en capacidades ambientales.

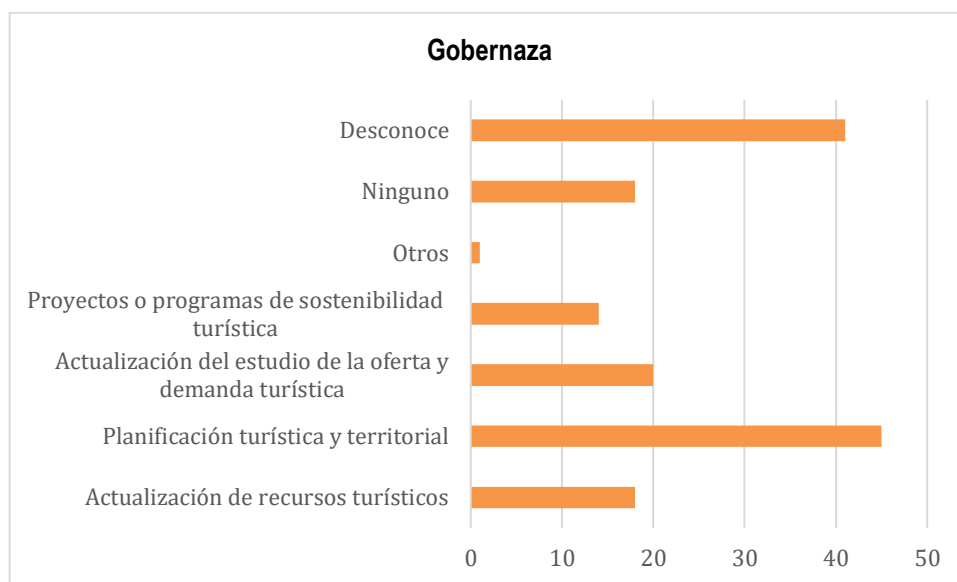
**Figura 9.** ¿Cuál de las siguientes actividades relacionadas a la sostenibilidad (social, económica y ambiental) aplica su establecimiento turístico?



*Fuente.* resultados de las encuestas a prestadores de servicios turísticos.

Mediante lo mencionado por el Gobierno Autónomo Portoviejo (GAD., 2021) manifiesta que los gobernantes mantienen un arduo trabajo para conllevar al cantón como un destino turístico activo por su plan de acción turística, así lo destacó en el primer foro nacional de turismo dado en la ciudad de Cuenca. Los propietarios de los establecimientos turísticos manifiestan que reciben apoyo mediante los proyectos de inversión (Ver Figura 10), expresando que la planificación turística territorial ha sido relevante para su establecimiento, apoyando la competitividad y desarrollo en función de estrategias, de la misma forma un alto porcentaje de los encuestados desconoce si el sector público trabaja por el desarrollo del turismo en el cantón, dicho dato es alarmante puesto que ello incide en la reticencia a trabajar de manera mancomunada entre el gobierno local y los prestadores de servicios turísticos, además, acotan la relevancia de la actualización del estudio de la oferta y demanda en el cantón, en función de una zonificación y elaboración de medios visuales que ayuden a la interpretación del turismo.

**Figura 10.** ¿Cuáles han sido los principales proyectos de inversión realizados por el GAD Portoviejo que hayan sido relevantes para los establecimientos turísticos del cantón?



*Fuente:* resultados de las encuestas a prestadores de servicios turísticos.

Para Félix et al. (2021) Portoviejo cumple un papel fundamental en el proceso de consolidación del cantón como un Destino Turístico Inteligente. En el ejercicio analítico del nivel de gestión y respuesta del gobierno local en función de los 5 ejes de fundamentales para el desarrollo de un destino turístico se identifica que la percepción de la ciudadanía califica las acciones llevadas a cabo dentro del aspecto de accesibilidad e innovación con la máxima puntuación, mientras que en él aspectos de sostenibilidad y tecnología se pondera con un rango bajo ( Ver Tabla 11), llegando a la conclusión de que se presentan falencias notables en este último peldaño, desde la percepción de la comunidad local en el real aporte de los gobiernos locales hacia la población , en función de mejorar los procesos de las actividades socioeconómicas del territorio.

**Tabla 11.** En una escala del 1 al 10 cómo califica usted las acciones del GAD con respecto a la Gobernanza, accesibilidad, sostenibilidad, innovación, y tecnología en el cantón Portoviejo.

| <b>Estadísticos descriptivos sobre el DTI</b> |          |               |               |              |                   |                 |
|---|----------|---------------|---------------|--------------|-------------------|-----------------|
|   | <b>N</b> | <b>Mínimo</b> | <b>Máximo</b> | <b>Media</b> | <b>Desv. típ.</b> | <b>Varianza</b> |
| <b>Gobernanza</b>                             | 122      | 2,00          | 9,00          | 5,7541       | 1,65300           | 2,732           |
| <b>Accesibilidad</b>                          | 122      | 2,00          | 10,00         | 5,7459       | 1,66917           | 2,786           |
| <b>Sostenibilidad</b>                         | 122      | 1,00          | 9,00          | 5,4426       | 1,65169           | 2,728           |
| <b>Innovación</b>                             | 122      | 2,00          | 10,00         | 5,5082       | 1,81019           | 3,277           |
| <b>Tecnología</b>                             | 122      | 1,00          | 10,00         | 5,7131       | 1,89597           | 3,595           |
| N válido (según lista) 122                    |          |               |               |              |                   |                 |

*Fuente:* resultados de las encuestas a prestadores de servicios turísticos.

### **Criterio Gubernamental para el desarrollo del DTI en el territorio.**

En la entrevista dirigida a la directora de Turismo del cantón Portoviejo, la Ingeniera Adriana Bravo, quien expuso mediante criterios constructivos las acciones que el GAD ha desarrollado para implementar infraestructura tecnológica a corto, mediano y largo plazo en los espacios turísticos del cantón que pueden eventualmente ser elementos potenciales para el desarrollo del territorio y convertir a Portoviejo en un DTI. De la misma manera, determinó que el cantón está enfocado en desarrollar a la ciudad como una urbe inteligente apoyándose hacia el Plan 2035, el cual se enfoca en desarrollarse como mejor ciudad para vivir y está compuesto por algunos componentes tales como: territorial, institucional, social y el económico que está enfocado en el turismo y cubre dos objetivos fundamentales, el incremento bruto de los contribuyentes a las rentas cantonales.

Por otra parte, según lo expuesto por la directora de Turismo del gobierno cantonal de Portoviejo menciona que la planificación que van a ejecutar no solo es aplicada en el turismo, sino que también se tomó en cuenta a los diversos sectores

económicos y productivos del territorio, es decir, el beneficio se verá reflejado en múltiples dimensiones con el fin de mejorar la economía de la población. En ese sentido, la actividad turística se beneficia por el resultado de la comercialización de productos de materia prima, capacitación a jóvenes emprendedores apoyándolos en los proyectos que se vinculen a la tecnología para cumplir con el propósito de los componentes de un Destino Turístico Inteligente.

La accesibilidad en el cantón Portoviejo aún es limitada, sin embargo, existen implementaciones como máquinas de ejercicios para personas con problemas de discapacidad mejorando la exclusividad del cantón, así mismo, caminos de eje en los parques con sistema braille para aquellos no videntes. Sin embargo, las unidades de transporte siguen siendo un problema, ya que su distancia de los escalones al suelo es considerable, donde los turistas o ciudadanos con problemas de movilidad o adultos mayores hacen un esfuerzo por subirse a los buses.

Las conexiones a internet de la red pública municipal no cubren la totalidad del casco urbano, ni los espacios turísticos de la ciudad, ciertamente existen puntos estratégicos, sin embargo, la conectividad es lenta. Por ejemplo, en los parques principales de la ciudad como La Rotonda y Las Vegas no existe señalización ni señalética, a pesar de ser considerados como puntos turísticos de alto impacto en la ciudad. Por otra parte, en la parroquia Crucita aún persisten la escasa y/o nula planificación turística dando como resultado una parroquia altamente turística en la modalidad de sol y playa, desorganizada y empírica en la formación de establecimientos y la dotación de facilidades turísticas.

El Departamento de Turismo en cooperación administrativa con el GAD y sus competencias son los encargados de la gestión turística con proyectos que tengan como respuesta convertir a Portoviejo en una Destino Turístico Inteligente. En ese contexto, la directora de Turismo se encuentra desarrollando proyectos para que los programas que se están realizando se vean reflejados en el sector turístico de la ciudad, implementando estrategias e ideas de innovación para mejorar la infraestructura de los espacios públicos del territorio.

En cuanto a la tecnología en la ciudad de Portoviejo se pudo evidenciar la existencia de luces led, esto no solo aporta a facilitar seguridad a los turistas con mantener un alumbrado constante y diario, sino que también, brinda sostenibilidad ambiental, ya que no se hace un mal uso y excesivo de energía eléctrica, usando luz amigable para satisfacer las necesidades de la comunidad y al sector turístico. Por otra parte, los servidores turísticos cuentan con varias implementaciones tecnológicas como nuevos métodos de pago, facilidades de puntos para carga a los dispositivos móviles, entre otros.

En la ciudad de Portoviejo, existe poca innovación en relación a mejorar el servicio al turista, un ejemplo es la implementación de un mapa de realidad aumentada para algunas figuras en el Museo de Arte e Historia, siendo el primer centro de información histórica en la provincia en desarrollarlo. Así mismo, es el primer cantón en pensar en las personas con discapacidad, ya que la implementación de espacios y herramientas para que se ejerciten es una propuesta de innovación necesaria para ser flexibles e inclusivos.

#### **4.1.3. EVALUACIÓN ESTRATÉGICA DEL DESTINO.**

Portoviejo abarca elementos importantes en materia de turismo por sus recursos y atractivos turísticos, de la misma manera es preciso destacar su gran nicho de establecimientos turísticos que promueven una articulación oportuna dentro del sistema y por ende acuñan de mejor manera el desarrollo desde diversos frentes como infraestructura, gobernanza, oferta, entre otros.

En función al establecer el nivel de involucramiento de los prestadores de servicios turísticos en el turismo como discernir las necesidades y opiniones en cuanto a potencialidad que puede tener el territorio sobre su desarrollo como DTI se estableció la necesidad de ejecutar un diagnóstico de los involucrados.

El Instrumento aplicado comprende una entrevista con un número de variables o preguntas abiertas aplicada a 35 servidores turísticos dueños de diversos tipos de establecimiento que componen la planta turística del cantón Portoviejo. La investigación se aplicó en un intervalo de 3 días, fechas; 26, 27 y 28 de mayo de

2022. Por último, es importante destacar que se aplicó una entrevista a la directora de Turismo del cantón en cuestión.

### **MATRIZ DE INVOLUCRADO**

Los involucrados son constituidos por un conjunto de personas o determinados grupos que poseen ciertos intereses después de un proyecto en desarrollo y que por medio de su participación tienen la capacidad de influir dentro del mismo, es decir, el nivel de compromiso de estos puede afectar significativamente al resultado esperado desde diversas perspectivas. En consecuencia, esta matriz aporta datos suficientes para discernir el panorama o ambiente del proyecto.

En el presente estudio, se identificaron un total de 5 grupos de involucrados, divididos en 2 sectores, públicos y privados. Desde la arista pública se priorizó al GAD municipal de Portoviejo a través de la Dirección de Turismo. Por otro lado, desde el frente público se consideraron al conjunto de prestadores de servicios turísticos pertenecientes a los sectores de alojamiento, restauración y empresas de agencia turística y operación turística. La matriz correspondiente con los intereses, problemas percibidos, recursos y mandatos de estos grupos como objetos de análisis (Ver Anexo 5).

## **MATRIZ EFE Y EFI**

El objetivo de este apartado es realizar un análisis interno y externo a través de las matrices EFI y EFE, mismas que permitirán identificar los componentes más destacados del territorio, exponiéndose una permisible evaluación que determinará los puntos fuertes y débiles del cantón, con el fin de presentar de manera eficaz estrategias claves que favorezcan en el desarrollo del turismo de Portoviejo, en un ejercicio de perfilamiento hacia consolidarse como una ciudad Destino Turístico Inteligente, ergo, la implementación de acciones estratégicas primaran en alcanzar un equilibrio entre las limitantes del sitio de estudio y las posibilidades idóneas.

En consecuencia, del análisis interno y externo del territorio es fundamental para la empleabilidad de la matriz de análisis FODA estratégico, puesto que esta herramienta permite la observación como la evaluación de los aspectos positivos y negativos del territorio, dicha apreciación dará como resultado un comprensible diagnóstico situacional, cimentado en las visitas de campo realizadas en las fechas 26, 27 y 25 de mayo de 2022 como se mencionó anteriormente. Ciertamente, como lo demuestra Reyes (2019) el proceso de ponderación y calificación de las matrices EFI y EFE permite la determinación de los factores más influyentes en función del espectro de estudio.

Es preciso indicar que la matriz EFI se señala como una herramienta que permite llevar a cabo una auditoría interna posibilitando el entendimiento de aquellas fortalezas y debilidades de un área de estudio, en este caso el cantón Portoviejo. Posteriormente, se mostrará aquellas fortalezas y debilidades que fueron especificadas por medio de los entrevistados.

Los aspectos que se recogen en la siguiente tabla son pertenecientes a la matriz EFI, los cuales fueron establecidos en función a un diagnóstico previo, sumando la aplicación de entrevistas a actores claves como representantes del sector público y directivos del GAD, de igual manera se recurrió a la búsqueda de información secundaria para el sustento de las características y componentes reflejados, dando fin al respectivo análisis interno del cantón Portoviejo.



Para poder precisar de manera idónea la realidad del territorio en función del espectro de estudio en función de los aspectos internos y externos que influyen en el camino hacia alcanzar el desarrollo por medio de un plan de destino turístico inteligente, cuyas características se determinaron en base a la matriz EFI (Ver Tabla.12) y EFE (Ver Tabla.13), en función de ello se tomó como soporte la entrevista aplicada a la encargada del Departamento de Turismo del GAD Portoviejo y el sondeo realizado a través de las encuestas a los prestadores de servicio que componen el sistema turístico contrastadas con el análisis de campo y la observación directa.

**Tabla 12.** Matriz EFI del cantón Portoviejo.

|                    | <b>Factor interno clave</b>   | <b>Ponderación</b> | <b>Calificación</b> | <b>Resultado ponderado</b> |
|--------------------|---|--------------------|---------------------|----------------------------|
| <b>Fortalezas</b>  |   |                    |                     |                            |
| <b>F1</b>          | Reactivación del turismo por parte de los sectores públicos y privados a fin de restablecer la economía local | 0.09               | 4                   | 0.36                       |
| <b>F2</b>          | Diversificación de la oferta turística y creación de nuevos segmentos de mercado.                             | 0.08               | 4                   | 0.32                       |
| <b>F3</b>          | Disponibilidad de atractivos turísticos naturales y culturales  | 0.07               | 4                   | 0,28                       |
| <b>F4</b>          | Declaratoria como ciudad creativa por su gastronomía según la UNESCO  | 0.10               | 4                   | 0.40                       |
| <b>F5</b>          | Red de acceso vial en óptimas condiciones   | 0.08               | 3                   | 0.24                       |
| <b>F6</b>          | Considerable nivel de cobertura de servicios básicos  | 0.06               | 3                   | 0.18                       |
| <b>Debilidades</b> |   |                    |                     |                            |
| <b>D1</b>          | Escaso financiamiento para los emprendimientos turísticos   | 0.08               | 2                   | 0.16                       |

|              |  |      |   |      |
|--------------|--|------|---|------|
| <b>D2</b>    | Poca articulación del GAD y los prestadores de servicios turísticos o en la puesta en marcha en políticas y programas. | 0.08 | 2 | 0.16 |
| <b>D3</b>    | Marginamiento del turismo por parte de los organismos gubernamentales como un sector económico estratégico             | 0.06 | 2 | 0.12 |
| <b>D4</b>    | Desactualización de la Información turística de interés para el visitante.   | 0.06 | 2 | 0.12 |
| <b>D5</b>    | Deficiente presupuesto para la financiación a proyectos de desarrollo turístico  | 0.07 | 2 | 0.14 |
| <b>D6</b>    | Considerables afectaciones en los establecimientos de servicios turísticos a causa del terremoto 16 A.                 | 0.07 | 2 | 0.14 |
| <b>TOTAL</b> |  | 0.90 |   | 2.63 |

*Fuente:* Elaboración propia

El método de puntuación de la matriz de evaluación de factores internos “EFI”, estima que en la ponderación del mismo contiene valores que oscilan entre 0.0 (considerados sin o de poca importancia) a 1.0 (calificados como muy importantes). La calificación EFI se puntúa entre 1 a 4 indicándose que la calificación 1 es una debilidad mayor, la calificación 2 es una debilidad menor, la calificación 3 es una fuerza menor y la calificación 4 es una fuerza, finalmente para identificar el resultado ponderado se multiplicará cada factor por la clasificación.

Dentro del procedimiento de estructuración y análisis de la matriz EFI se pudo identificar que la fortaleza más destacada del cantón Portoviejo es ser declarada como ciudad creativa por su ámbito gastronómico según la UNESCO con un valor ponderado de 0.40; la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura distingue a la capital Manabí como una fuente importante de desarrollo urbano, constatándose un crecimiento en parámetros de sostenibilidad, integración social y rescate de la cultura tradicional.

Este reconocimiento como patrimonio inmaterial del país ha impulsado al territorio en la reactivación socioeconómica y la innovación en emprendimientos, figurando a Portoviejo como una ciudad auténtica y un referente de la cocina manabita. Por otro lado, la debilidad más relevante es la poca articulación del GAD y los prestadores de servicio turístico para conocer su realidad, sumándose a ello un poco margen de financiamiento para los prestadores de servicios, ambos aspectos resaltan una calificación de 0.16. No obstante, si las fortalezas son mucho más sólidas que las debilidades estas tienen que ser empleadas para minimizar dichos impactos y consolidar el desarrollo del cantón hacia convertirse en un DTI.

Conforme al análisis de los resultados obtenido en la aplicación de la matriz, con una calificación de 2.63 se señala que las fortalezas del cantón superan a las debilidades, en síntesis, el territorio posee importantes fortalezas ya que la literatura demuestra que ponderaciones superiores a 2.50 son óptimas.

Posterior a la fijación y determinación de los aspectos internos, se da paso al cuadro que identifica los componentes externos del área de estudio (Matriz EFE) (Ver Tabla 13), los cuales pudieron ser extraídos mediante un análisis de campo, el cual permitió avizorar con claridad aquellos criterios a trabajarse, aplicando métodos como la observación directa se pudo realizar una inspección y un debido estudio descriptivo, integrando a ello el uso de la aplicación de encuestas como herramienta sustancial se pudo precisar la conducta del territorio, los componentes que se reflejan posteriormente se identifican como los más sobresalientes en el estudio para la elaboración de la matriz.

**Tabla 13.** Matriz EFE del cantón Portoviejo.

| Factor externo clave |  | Ponderación | Calificación | Resultado ponderado |
|----------------------|--|-------------|--------------|---------------------|
| <b>Oportunidades</b> |  |             |              |                     |
| <b>01</b>            | Apoyo financiero de organismos públicos/privado y ONG'S para el desarrollo turístico | 0.06        | 4            | 0.24                |
| <b>02</b>            | Articulación bilateral entre la academia y la comunidad local (cantón)               | 0.09        | 4            | 0.36                |

|                 |  |                    |                     |                            |
|-----------------|--|--------------------|---------------------|----------------------------|
| <b>O3</b>       | Inversión extranjera para la generación de nuevas plazas de trabajo                              | 0.07               | 3                   | 0.21                       |
| <b>O4</b>       | Diversificación de la oferta turística y creación de nuevos segmentos de mercado                 | 0.08               | 4                   | 0.32                       |
| <b>O5</b>       | Vinculación con consejo provincial a través de proyectos de desarrollo                           | 0.08               | 4                   | 0.32                       |
| <b>O6</b>       | Reactivación del sector turístico a fin de restablecer la economía local                         | 0.09               | 4                   | 0.36                       |
| <b>Amenazas</b> |  |                    |                     |                            |
|                 |  | <b>Ponderación</b> | <b>Calificación</b> | <b>Resultado ponderado</b> |
| <b>A1</b>       | Vulnerabilidad de la infraestructura turística ante desastres producidos por fenómenos naturales | 0.05               | 2                   | 0.10                       |
| <b>A2</b>       | Poca labor turística para la captación de inversionistas para el sector                          | 0.06               | 2                   | 0.12                       |
| <b>A3</b>       | Ineficiente gestión y administración de los organismos competentes o gubernamentales             | 0.08               | 1                   | 0.08                       |
| <b>A4</b>       | Altos índices de inseguridad ciudadana   | 0.07               | 1                   | 0.07                       |
| <b>A5</b>       | Poca competitividad turística comparados con otros destinos cercanos (Manta)                     | 0.08               | 2                   | 0.16                       |
| <b>A6</b>       | Falta de ejecución en gran parte de los planes, proyecto o programas de desarrollo territorial   | 0.07               | 1                   | 0.07                       |
| <b>TOTAL</b>    |  | <b>0.88</b>        |                     | <b>2.41</b>                |

*Fuente: Elaboración propia.*

Para establecer la puntuación de valores en la matriz "EFE" se pondera entre 0.0 a 1.0 considerando sin importancia a muy importante respectivamente. Correspondiente a la clasificación esta tendrá valores de 1 a 4 evidentemente

indicando menor a mayor representación respectivamente, por último, para la obtención de los resultados se multiplicará cada factor ponderado por su clasificación.

A través del análisis como resultado de la aplicación de la matriz EFE en función del estudio de campo, permitió identificar y valorar el conjunto de elementos externos que interactúan dentro del cantón Portoviejo desde la perspectiva de desarrollo del mismo hacia convertirse como un DTI. Por otro lado, aporta eficientemente al planteamiento de estrategias sustentadas en las realidades presentes aprovechando las oportunidades y disminuyendo las amenazas externas.

El territorio en materia de oportunidades resalta la articulación que posee de manera bilateral con la academia que busca a través del conocimiento técnico suplir las necesidades del colectivo social con la comunidad local ponderado con 0.09. De misma manera, el conocimiento oportuno del sector mediante procesos de investigación que puedan generar una base sólida para la toma de decisiones eficiente dentro del territorio permitirá una evolución de la actividad bajo la diversificación de la oferta turística local y por ende creación de nuevos segmentos de mercado que se evidencia con una ponderación de 0.08.

Evidentemente, el sector turístico se ha visto fuertemente afectado por el paso de la pandemia, pero la reactivación paulatina de este supone una gran oportunidad para comenzar a mejorar ciertos aspectos y enfocar las estrategias para alcanzar el restablecimiento de la economía local enfocándose así con una ponderación equivalente a 0.09 dentro de la matriz.

Las amenazas más evidentes con la que se debe de enfrentar el cantón parten desde una perspectiva de la comunidad local y nicho de emprendimientos turístico en un ejercicio ineficientes de la gestión y administración de los organismos competentes o gubernamentales sobre el territorio ya que este directa o indirectamente afecta al desarrollo turístico y por ende dificulta el camino hacia reconfigurar Portoviejo como un destino turístico inteligente, este peldaño se encuentra ponderado con 0.08 puntos.

Por otro lado, está el desarrollo competitivo de los cantones aledaños que poseen características similares a Portoviejo, influyendo en la desvalorización de la actividad y una progresiva pérdida de rentabilidad para el conjunto de emprendimientos que componen la red de infraestructura turística, calificado con 0.08 puntos. Otro de los engranajes territoriales que amenaza al margen turístico y por ende su progreso es la falta de ejecución de los planes, proyectos o programas de desarrollo cantonal por parte del GAD. Finalmente se obtuvo un resultado de ponderación general que ronda el 2.66, la cual pudo aclarar el margen de estudio externo hacia el correcto planeamiento de estrategias que den soporte a la transformación del territorio como DTI.

### **MATRIZ FODA**

Como lo manifiesta Gyson (2004) la matriz FODA se considera como una de las herramientas más empleadas en los procesos de investigación en cuanto a conocer los factores de influencia interno y externos de un espectro de investigación que ayuda a la planeación y posición estratégica. A continuación, se presenta el condensado de las matrices EFI y EFE que ayudaron a configurar esta (Ver Tabla 14).

**Tabla 14.** Matriz FODA.

|                          | <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b>   |
|--------------------------|--|--|
| <b>FACTORES INTERNOS</b> | F1: Reactivación del turismo por parte de los sectores públicos y privados a fin de restablecer la economía local<br>F2: Diversificación de la oferta turística y creación de nuevos segmentos de mercado<br>F3: Disponibilidad de atractivos turísticos naturales y culturales<br>F4: Declaratoria como ciudad creativa por su gastronomía según la UNESCO<br>F5: Red de acceso vial en óptimas condiciones<br>F6: Considerable nivel de cobertura de servicios básicos | D1: Escaso financiamiento para los emprendimientos turísticos<br>D2: Poca articulación del GAD y los prestadores de servicio turístico para conocer su realidad<br>D3: Relegamiento del turismo por parte de los organismos gubernamentales como un sector económico estratégico<br>D4: Información turística de interés para el visitante desactualizada<br>D5: Altos índices de inseguridad ciudadana<br>D6: Considerables afectaciones en infraestructura turística por el terremoto 16 A |

|                          | <b>OPORTUNIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>  |
|--------------------------|--|--|
| <b>FACTORES EXTERNOS</b> | <p>O1: Apoyo financiero de organismos públicos/privado y ONG'S para el desarrollo turístico</p> <p>O2: Articulación bilateral entre la academia y la comunidad local (cantón)</p> <p>O3: Inversión extranjera para la generación de nuevas plazas de trabajo</p> <p>O4: Diversificación de la oferta turística y creación de nuevos segmentos de mercado</p> <p>O5: Vinculación con consejo provincial a través de proyectos de desarrollo</p> <p>O6: Reactivación del sector turístico a fin de restablecer la economía local</p> | <p>A1: Crisis económicas y sanitarias a nivel nacional e internacional</p> <p>A2: Poca labor turística para la captación de inversionistas para el sector</p> <p>A3: Ineficiente gestión y administración de los organismos competentes o gubernamentales</p> <p>A4: Altos índices de inseguridad ciudadana</p> <p>A5: Desarrollo competitivo de los destinos aledaños con características similares</p> <p>A6: Falta de ejecución de los planes, proyecto o programas de desarrollo territorial</p> |

*Fuente:* Elaboración propia.

## **ANÁLISIS DE IMPACTOS CRUZADOS**

La matriz de impactos cruzados es una herramienta que permite determinar prioridades entre la correlación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas entre sí, disponiendo una mejor visualización e interpretación de las variables resaltando las más importantes. Es preciso indicar que la matriz de impactos cruzados se desarrolle ponderando con valores que van desde 1 a 5, con el fin de evaluar e interpretar el nivel de importancia de estos. En función de los elementos analizados a través del planteamiento de la matriz FODA (Ver Tabla 15) se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 15.** Aspectos relevantes del FODA estratégico.

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Fortaleza</b>     | Declaratoria como ciudad creativa por su gastronomía según la UNESCO                 |
| <b>Oportunidades</b> | Apoyo financiero de organismos públicos/privado y ONG'S para el desarrollo turístico |
| <b>Debilidades</b>   | Considerables afectaciones en Infraestructura turística por el terremoto 16 A        |
| <b>Amenazas</b>      | Desarrollo competitivo de los destinos aledaños con características similares        |

*Fuente:* Elaboración propia.

Para el investigador Gest (2002) el objeto de las estrategias ofensivas es “reducir la probabilidad de ataque, desviarlo hacia áreas menos amenazadoras y/o reducir su intensidad”. Consecuentemente se pudo definir que el tipo de estrategias a aplicar dentro del cantón Portoviejo debe ser ofensivas con el fin de potenciar las diversas fortalezas presentes dentro de un eficiente marco de aprovechamiento (Ver Tabla 16), es decir, se deberán tomar las fuerzas internas en un ejercicio de manejo de estas ventajas que proporcionan las oportunidades exteriores.

**Tabla 16.** Resultado del cuadrante de estrategias del FODA.

|                  | <b>Amenazas</b>             | <b>Oportunidades</b>        |
|------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>Fortaleza</b> | Estrategia defensiva        | Estrategia ofensiva         |
| <b>Debilidad</b> | Estrategia de supervivencia | Estrategia de reorientación |

*Fuente:* Elaboración propia.

## **PROBLEMA ESTRATÉGICO**

A pesar de la gran importancia del cantón Portoviejo al ser la capital de Manabí y poseer un nicho diverso de entidades, se determinó mediante el análisis DAFO ponderado el problema estratégico, se llevó a cabo que si se continúe presentado en la actualidad las mismas afectaciones sufridas en la infraestructura turística ocasionadas por el terremoto del 16 A; afectara directamente al territorio, ya que es declarada como ciudad creativa por su gastronomía por parte de la UNESCO; sumándole a esto la competencia de Desarrollo competitivo de los destinos aledaños que contiene las características similares con mayor realce, no habrá el Apoyo de financiamiento por parte de los organismos públicos/privado y ONG'S que ayuden al desarrollo turístico.

## **SOLUCIÓN ESTRATÉGICA**

Se identifica la necesidad de tomar como eje fundamental de solución estratégica la declaratoria del cantón Portoviejo como ciudad creativa en tema gastronómico por parte de la UNESCO, ya que este es uno de los organismos a nivel internacionales más prestigioso e importante en el sector turístico como también en otros ámbitos, el cual supone una gran oportunidad para la captación de financiamiento tanto de los entes público/privados a nivel nacional como también



ONG's desde la perspectiva mundial que puedan dar soporte y apoyo al desarrollo turístico local, restableciendo y dinamizando la competitividad y economía en general e influye importantemente en fortalecer los peldaños necesarios para la transformación hacia un DTI.

## **4.2. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE INDICADORES**

Para la siguiente fase se identificaron a través de una revisión bibliográfica, los indicadores que existen y son aplicados en una ciudad inteligente, para lo cual, es importante que describan sus principales variables y características propias para la selección y validación de los componentes que hacen a un DTI. Además, esta técnica permitirá ser el enlace para la propuesta principal de investigación.

### **4.2.1. REVISIÓN DE LOS MODELOS DE INDICADORES EN EL ÁREA DE ESTUDIO**

Para la evaluación de los modelos para proponer un sistema de indicadores en Portoviejo con la finalidad de optimizar y orientar directrices para una ciudad inteligente, se realizó una revisión sobre la que se pudo estudiar y analizar el funcionamiento colectivo del ejercicio fundamental y el uso aplicable de los sistemas de indicadores, las propuestas en función de la metodología que plantearon fueron: Josep Ivars , Celdrán Marcos y Serra Francisco, (2018), Sistema de indicadores para un enfoque integral a los destinos turísticos inteligentes en áreas litorales ( Ver Tabla 11) ; Antonio Guevara y Carlos Rossi, (2017) Sistema de indicadores para un turismo sostenible ( Ver Tabla 12); Asociación Española de Normalización, (2020) Comisión Europea (2016) y el Sistema Europeo de Indicadores de Destinos Turísticos Inteligentes.

#### **- Sistema de indicadores para el enfoque integral de los destinos turísticos inteligentes (DTI) en áreas litorales**

El presente modelo de sistema de indicadores para una ciudad inteligente tiene como objetivo desarrollar un enfoque integral a los destinos turísticos inteligentes en las zonas litorales de la ciudad de Marbella (Ver Tabla 17). De la misma manera, todos los municipios han impulsado la acción para que las ciudades faltantes sean DTI, en ese aspecto, Marbella es un territorio que fue seleccionado por SEGITTUR

para que sea una estrategia de acción piloto. De tal manera, se ha agendado informáticamente planes de dirección de uso turístico aplicado en las ofertas que confieren la cooperación bilateral entre los municipios de mayor dinamismo con los proyectos de vinculación y desarrollo territorial entre la Universidad de Alicante y en colaboración con IVATUR.

Las motivaciones nacieron porque es una propuesta estratégica que es fundamental para el desarrollo progresivo de la ciudad de Marbella, que además impulsa el turismo en España, así mismo, promover la competitividad como destino turístico y su relación a la sostenibilidad es otro efecto que buscan obtener tras la planificación desarrollada sobre el abordaje de los problemas estructurales y de los retos sobre el turismo digitalizado. Por lo tanto, se buscó medir el alcance de las iniciativas bajo el enfoque DTI.

Tabla 17. Sistema de indicadores en áreas litorales.

|   |   | Indicadores  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
| Gobernanza  | Sostenibilidad  | Tecnológica  | Accesibilidad  | Innovación   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de procedimientos de coordinación interdepartamental</li> <li>Aplicación de un Plan director DTI</li> <li>Existencia de un Plan Operativo anual.</li> <li>Seguimiento del grado de cumplimiento de los planes operativos.</li> <li>Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino</li> <li>Análisis del retorno de las acciones de gestión turística</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planeamiento o urbanístico adaptado a los principios de la sostenibilidad</li> <li>Aplicación de una agenda local 21</li> <li>Existencias y aplicación de ordenanzas ambientales</li> <li>Medidas para promover la movilidad sostenible</li> <li>Eficiencia energética</li> <li>Recogida y tratamiento de residuos</li> <li>Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas.</li> <li>Acciones de sensibilización en torno a la</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conectividad de calidad a la red de las empresas turísticas</li> <li>Wi-fi público con QR en lugares de afluencia turística</li> <li>Automatización de la toma de datos en las oficinas de información turística</li> <li>Punto de Información Turística 24/7</li> <li>Señalética sensorizada</li> <li>Material promocional en formato digital</li> <li>Certificación con Q de calidad turística</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de un entorno turístico accesible</li> <li>Recursos/atractivos turísticos con certificaciones de accesibilidad</li> <li>Servicio de información adaptado para personas con discapacidad</li> <li>Empresas turísticas con certificaciones de accesibilidad</li> <li>Cumplimiento de accesibilidad web turística (protocolo WAI)</li> <li>Promoción turística accesible</li> <li>Transporte público accesible</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organización turística municipal innovadora</li> <li>Medidas de fomento de la innovación y la emprendeduría turística</li> <li>Empresas turísticas con sistemas de gestión de la innovación implantados</li> <li>Porcentaje de población ocupada en actividades de I+D</li> </ul> |  |

---

sostenibilidad  
para  
turistas

---

Fuente: Ivars y et al. (2018)

### - Sistema de indicadores para el turismo sostenible

En todo destino turístico que avance en el contexto de innovación y tecnológico sobre la conversión del turismo 4.0 debe de afrontar rigurosas evaluaciones sistemáticas para poder medir la eficiencia, eficacia y determinación de los procesos a seguir. Es por eso, que esta propuesta busca generar un valor de importancia sobre la implementación de sistemas de indicadores para destinos turísticos inteligentes en la región de Andalucía, analizando la viabilidad del uso que le dan a través de mejorar las funciones de sus componentes (Ver Tabla 18).

Por otra parte, cada variable que se consideró como modelo para el estudio de sistema de indicadores se puede describir que son temas importantes que permiten definir indicadores sintéticos, es decir, permite el resumen para recolección de información compleja e interdisciplinar, acortando el tamaño de la misma para que pueda ser analizada desde un punto de vista jerárquico.

Por tal motivo, el modelo propuesto por Guevara y Rossi (2017) tiene como objetivo es crear información sistemática y sintética que permita mejorar la gestión y toma de decisiones en la Consejería de Turismo del Gobierno de Andalucía, cuya finalidad es controlar, evaluar los resultados que impulsen la determinación de las desviaciones y orientaciones de las políticas turísticas.

Tabla 18. Ejes de indicadores.

|                                 |                       |   |
|---------------------------------|-----------------------|---|
| <b>Sostenibilidad turística</b> | <b>Gobernanza</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Información y transparencia</li> <li>● Cooperación sociedad en red</li> <li>● Orientación al desarrollo territorial</li> <li>● Orientación ciudadana</li> </ul>                                  |
|                                 | <b>Territorio</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● % de presión humana</li> <li>● Calidad del medio ambiente</li> <li>● Porcentaje del uso de los recursos</li> <li>● Número de transporte en turismo</li> <li>● Nivel de concienciación</li> </ul> |
|                                 | <b>Vulnerabilidad</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nivel en el mercado</li> <li>● Nivel en los segmentos</li> <li>● Nivel en los alojamientos</li> <li>● Nivel en el transporte</li> <li>● Nivel en la salud</li> </ul>                             |

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Rentabilidad</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Porcentaje de empleabilidad</li> <li>● Porcentaje de productividad</li> <li>● Cantidad de gasto turístico</li> <li>● Rentabilidad hotelera</li> </ul>                     |
| <b>Calidad</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Destino turístico</li> <li>● Recursos culturales y naturales</li> <li>● Servicios turísticos</li> <li>● Servicios complementarios</li> <li>● Servicios básicos</li> </ul> |
| <b>Innovación</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● I+D</li> <li>● Internet</li> <li>● Nivel de Comercio electrónico</li> <li>● Implementación de CRM</li> <li>● Tecnología móvil</li> </ul>                                  |

*Fuente:* Antonio Guevara y Carlos Rossi (2017)

#### - **Sistema de indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes**

El siguiente modelo es propuesto por la Asociación Española de Normalización, cuya secretaria es designada por el Ministerio de Economía, Industrias y Competitividad con el objetivo de establecer una gestión de los procesos de un Destino Turístico Inteligente. Las actividades fueron desarrolladas estratégicamente en función de los objetivos que se plantee cada territorio, de ese modo, se mide el progreso y comparación en relación a ejes con características medibles, alcanzables y ejecutables a fin de ser evaluados a través de herramientas (Ver Tabla 19).

Por otra parte, el sistema de indicadores servirá como herramienta informática que las ciudades o territorios pueden utilizar para que puedan direccionar sus resultados a un Destino Turístico Inteligente, es importante comentar la importancia de emplear las técnicas adecuadas ya que deberán ser regidas a través de las normativas vigente, por ende, el modelo para indicadores sirve como una guía molde que los territorios pueden abordar en cooperación con otras instituciones que se vinculen con el sector turístico.

Una de sus principales características es su análisis a través de las dimensiones de un Destino Turístico Inteligente, el cual permite que los gestores de los destinos puedan trabajar de manera más eficiente, mejorando la gestión de los procesos y

registros documentales. Para el abordaje de esta propuesta se hizo un marco lógico para que pueda ser utilizada para cualquier territorio.

**Tabla 19.** Componentes DTI y su sistema de indicadores.

| Componentes    | Indicadores  |
|----------------|--|
| Gobernanza     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de un documento que recoja la descripción DTI</li> <li>- Existencia de un documento que exponga y justifique las competencias de DTI</li> <li>- Mesa de coordinación</li> <li>- Promoción de la información transparencia en la gestión y contratación</li> <li>- Satisfacción del turista</li> <li>- Satisfacción de la comunidad</li> </ul>                          |
| Innovación     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos financieros</li> <li>- Comunicación con partes interesadas</li> <li>- Inteligencia turística</li> <li>- Seguimiento y control de acciones</li> <li>- Innovación empresarial</li> <li>- Gestión de planes turísticos</li> </ul>   |
| Tecnología     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura Wi-fi gratuita en instituciones públicas</li> <li>- Estrategias de comercialización para empresas inteligentes</li> <li>- Plataformas de comunicación direccionada al turista y residente</li> <li>- Comentarios por redes sociales</li> <li>- Oficinas turísticas virtuales</li> <li>- Aplicaciones turísticas</li> <li>- Seguridad en la comunicación</li> </ul>      |
| Accesibilidad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medios humanos y económicos</li> <li>- Diagnóstico para la accesibilidad</li> <li>- Gestión pública</li> <li>- Número de acciones formativas</li> <li>- Información de la accesibilidad del destino</li> <li>- Promoción de accesibilidad en el destino</li> <li>- Señalización de accesibilidad en el destino</li> <li>- Vehículos para la inclusión accesible</li> </ul>        |
| Sostenibilidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia energética</li> <li>- Gasolineras eléctricas</li> <li>- Gestión de desechos</li> <li>- Gestión de agua</li> <li>- Mapa de ruidos</li> <li>- Sensores para el aparcamiento público</li> <li>- Satisfacción de los usuarios en el transporte</li> <li>- Zonas verdes</li> <li>- Impacto en la comunidad</li> <li>- Empleo turístico</li> <li>- Tasa de empleo</li> </ul> |

*Fuente:* Asociación Española de Normalización (2020)

#### - **Sistema Europeo De Indicadores De Destinos Turísticos Inteligentes**

Es una propuesta de la Comisión Europea que tiene como objetivo principal impulsar a través de la gestión la recolección de datos sistemáticos e informáticos, evaluando la incidencia del turismo en un destino turístico inteligente. De la misma manera, se caracteriza por mejorar la gestión sostenible, ayudando a que los

actores de participación puedan medir los procesos de gestión, permitiendo analizar el rendimiento sobre los progresos que se realicen en un tiempo determinado.

El foco de la propuesta es para que todos los países miembros de la comisión europea puedan ejecutar a través de la planificación el impulso para una ciudad turística inteligente. Es una representación metodológica que fomenta la resolución actual de la actualización de datos con la computarización de información eficiente y eficaz, es decir, es una herramienta que fue diseñada para los destinos turísticos inteligentes, para que los territorios interesados puedan hacer un seguimiento sobre el rendimiento de sus estrategias.

Por otra parte, el modelo puede ser usado como una guía explicativa, donde los destinos turísticos pueden desarrollar un aprendizaje validado por los procedimientos eficaces que en últimos momentos pueden ser dirigidos a crear un sistema de indicadores, comenzando por la concientización y trabajo coordinado entre los actores del sector (Ver Tabla 20).

**Tabla 20.** Ejes sostenibles para destinos turísticos inteligentes.

| <b>Ejes</b>           | <b>Indicadores</b>  |
|-----------------------|---|
| <b>Social</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cantidad de personas en trabajos turísticos</b></li> <li>- % de la satisfacción de la comunidad con el turismo que recibe el territorio.</li> <li>- % de establecimientos turísticos que trabajan con organismos de accesibilidad.</li> <li>- transporte público que sea accesible a las personas con discapacidad y con necesidades específicas de accesibilidad.</li> </ul> |
| <b>Económico</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Número de estadias turísticas por un mes</b></li> <li>- <b>Gasto diario por turista diariamente</b></li> <li>- % de alimentos, bebidas, productos y servicios de producción local adquiridos por las empresas turísticas del destino.</li> <li>- Empleo directo del sector turístico como porcentaje del empleo total del destino</li> </ul>                                  |
| <b>Sostenibilidad</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistematización de distancia recorrida por los turistas</li> <li>- % de empresas turísticas que trabaje con programas para mitigar el cambio climático</li> <li>- <b>% por consumo de agua en hoteles</b></li> <li>- <b>% de empresas turísticas que adoptan medidas para reducir el consumo del agua.</b></li> </ul>  |
| <b>Político</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- % de empresas turísticas en el lugar de destino que utilizan una certificación de calidad.</li> <li>- % de turistas y visitantes de un día de duración</li> <li>- % porcentaje de satisfacción de los turistas se sienten con su experiencia general en el lugar de destino</li> <li>- <b>Contribución tecnológica del turismo en la ciudad</b></li> </ul>                       |

*Fuente:* Comisión Europea (2016)

#### **4.2.2. VALIDACIÓN DE INDICADORES**

La debida validación de indicadores puesto en selección de un destino inteligente, se ha direccionado como base fundamental a la aplicación del método de experto,

en lo cual se procedió a la aplicación a un grupo de especialista con conocimiento sobre la temática del trabajo de investigación y el entendimiento sobre la realidad del territorio.

Para la obtención de los criterios de los expertos se procedió a utilizar una ficha técnica (Ver Anexo 4), elaborada para la acogida de los criterios en los cuales obtener preguntas enfocadas a los ejemplares de los sistemas de indicadores enfocado hacia un DTI.

### **SELECCIÓN DE LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

Para la selección del panel de experto se tuvo en consideración que dicha agrupación sea especialista de la temática de estudio y además también que sepan de la realidad y cercanía del territorio y así poder establecer las mejores selección y criterio para la debida validez y confiabilidad que cada participante asignó mediante criterios adicionales y mediante una multi votación. Dichos especialistas que formaron parte de la lista de los expertos a validar los indicadores propuesto e investigado debieron de cumplir los siguientes criterios

- Tener estudios superiores en los campos relacionados con el turismo y demás carreras afines
- tener experiencia en la temática que se aborda y tener actualmente un cargo correspondiente.
- Conocer y generar análisis crítico sobre un sistema de indicadores enfocado a destinos turísticos inteligentes.
- Estar predispuesto a formar parte de este panel.

Una vez elaborada la matriz de indicadores propuesto para la evaluación del territorio sobre un destino turístico inteligente, se procedió a la selección de profesores universitarios de las universidades de territorio de la ESPAM MFL y aquel personal que forman parte del departamento de turismo del GAD de Portoviejo (Ver tabla 21), con el debido propósito de equilibrar los conocimientos de la realidad del territorio.

**Tabla 21.** Relación del experto.

| N° de expertos | Nombre y Apellidos | Cargo | Año de experiencia |
|----------------|--------------------|-------|--------------------|
|----------------|--------------------|-------|--------------------|





---

Sánchez Centeño

---

*Fuente:* Elaboración propia, en bases de los niveles de conocimiento de los expertos.

De tal modo que se ha transcurrido a la selección y evaluación, se avanza con la respectiva validación de los indicadores sobre un destino turístico inteligente. Principalmente esta validación generó un total de 11 criterios como: Gobernanza, Sostenibilidad Tecnología, Accesibilidad, Innovación, etc.; embarcando en sí un total de 59 indicadores que se le dio a validar a dichos expertos. A partir de lo realizado de forma adecuada la aplicación del método de expertos, se obtuvieron los respectivos resultados por los mismos profesionales que calificaron los indicadores que se valida el indicador que alcance la máxima ponderación en una escala Likert de 1 a 10 puntos- siendo el 10 la máxima valoración de pertinencia del indicador ( Ver tabla 23), se da como determinado en el siguiente cuadro lo más competente y los que consideraron los más apropiados para el debido proceso del diseño de los indicadores, enfocados a un destino turístico inteligente:

**Tabla 23.** Matriz de indicadores iniciales propuestos.

| Indicador  | Evaluación Asignada |       |      | Nivel de relevancia |
|--|---------------------|-------|------|---------------------|
|  | Alto                | Medio | Bajo |                     |
| Existencia de procedimientos de coordinación interdepartamental        |                     | Medio |      | 7                   |
| Aplicación de un Plan director DTI                                     | Alto                |       |      | 10                  |
| Existencia de un Plan Operativo anual                                  | Alto                |       |      | 10                  |
| Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino   | Alto                |       |      | 10                  |
| Seguimiento del grado de cumplimiento de los planes operativos.        | Alto                |       |      | 10                  |
| Análisis del retorno de las acciones de gestión turística              | Alto                |       |      | 10                  |
| Eficiencia energética  | Alto                |       |      | 10                  |
| Recogida y tratamiento de residuos                                     |                     | Medio |      | 7                   |
| Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas                    |                     | Medio |      | 7                   |
| Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas | Alto                |       |      | 10                  |
| Eficiencia energética  | Alto                |       |      | 10                  |
| Recogida y tratamiento de residuos                                     | Alto                |       |      | 10                  |
| Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas                    | Alto                |       |      | 10                  |

|  |       |    |
|--|-------|----|
| Punto de Información Turística 24/7                                      | Alto  | 10 |
| Señalética sensorizada   | Alto  | 10 |
| Material promocional en formato digital                                  | Alto  | 10 |
| Certificación con Q de calidad turística                                 | Alto  | 10 |
| Indicadores de confianza empresarial                                     | Medio | 8  |
| Apertura de datos municipales (Open Data)                                | Medio | 7  |
| Recursos/atractivos turísticos con certificaciones de accesibilidad.     | Alto  | 10 |
| Servicio de información adaptado para personas con discapacidad.         | Alto  | 10 |
| Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)                        | Alto  | 10 |
| Promoción del turismo accesible  | Alto  | 10 |
| Servicio de información adaptado para personas con discapacidad          | Alto  | 10 |
| Empresas turísticas con certificaciones de accesibilidad                 | Alto  | 10 |
| Cumplimiento de accesibilidad web turística (protocolo WAI)              | Alto  | 10 |
| Promoción turística accesible  | Alto  | 10 |
| Transporte público accesible   | Alto  | 10 |
| Organización turística municipal innovadora                              | Alto  | 10 |
| Medidas de fomento de la innovación y la emprendedora turística          | Alto  | 10 |
| Empresas turísticas con sistemas de gestión de la innovación implantados | Medio | 8  |
| Porcentaje de población ocupada en actividades de I+D                    | Medio | 8  |
| Información y transparencia  | Medio | 9  |
| Cooperación sociedad en red  | Medio | 9  |
| Orientación al desarrollo territorial                                    | Medio | 9  |
| Orientación ciudadana  | Medio | 9  |
| % de presión humana  | Medio | 9  |
| Calidad del medio ambiente   | Medio | 9  |
| Porcentaje del uso de los recursos                                       | Medio | 9  |
| Número de transporte en turismo  | Medio | 9  |
| Nivel de concienciación  | Medio | 9  |

|  |       |      |
|--|-------|------|
| Nivel en el mercado  | Medio | 9    |
| Nivel en los segmentos   | Medio | 9-10 |
| Nivel en los alojamientos  | Medio | 10   |
| Nivel en el transporte   | Medio | 9    |
| Nivel en la salud  | Medio | 7-10 |
| Porcentaje de empleabilidad  | Medio | 9    |
| Porcentaje de productividad  | Medio | 9    |
| Cantidad de gasto turístico  | Medio | 9-10 |
| Rentabilidad hotelera  | Medio | 9    |
| Destino turístico  | Medio | 9    |
| Recursos culturales y naturales  | Medio | 9    |
| Servicios turísticos   | Medio | 9    |
| Servicios complementarios  | Medio | 9    |
| Servicios básicos  | Medio | 9    |
| Fomento de la innovación turística   | Alto  | 10   |
| Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos. | Alto  | 10   |
| Desarrollo de proyectos de innovación  | Alto  | 10   |
| Fomento de procesos de innovación colaborativa   | Alto  | 10   |
| Fomento de la innovación turística   | Alto  | 10   |

*Fuente:* Elaboración propia en base a la crítica y validación de los expertos.

En ese contexto, la evaluación permitió que se sintetice mediante un análisis puntual que en Portoviejo es importante adaptar la mayoría de indicadores, es por ello que los expertos han calificado como nota máxima de diez, siendo un porcentaje alto de consideración, de tal manera hay que abordar estas características ya que permite el desarrollo de la ciudad a la globalización. De la misma manera, se pudo identificar algunos componentes los cuales ayudan a interpretar que el territorio necesita de intervención en los aspectos de innovación, gobernanza, tecnología y sostenibilidad; es decir, el sistema de indicadores debe de enfocarse en mejorar las malas condiciones que está enfrentando.

### 4.3. PROPUESTA DEL SISTEMA DE INDICADORES

Para la siguiente etapa de investigación se toma como base, la información que se obtuvo en la validación de los expertos, cuyos indicadores se analizan en función de los componentes para una ciudad inteligente. Es congruente que se desglosen los criterios que mayor puntuación obtuvieron, bajo la conceptualización y características que emergen de los pilares principales con la finalidad de crear el sistema de indicadores que se necesitan en la ciudad de Portoviejo.

#### 4.3.1. IDENTIFICACIÓN DE COMPONENTES POR ÁMBITO

A partir de la evaluación y el uso de la matriz de esquematización, se organizaron los indicadores que mayor puntuación obtuvieron a partir de la calificación de los expertos (Ver tabla 24) analizando las características fundamentales para el desarrollo de la ciudad como destino turístico inteligente. Por lo tanto, los componentes son los siguientes;

- Gobernanza (5 indicadores)
- Sostenibilidad (3 indicadores)
- Tecnología (4 indicadores)
- Accesibilidad (5 indicadores)
- Innovación (5 indicadores)

**Tabla 24.** Componente y criterio sobre los ejes de un DTI.

| Componentes           | Criterios  |
|-----------------------|--|
| <b>Gobernanza</b>     | Aplicación de un Plan director DTI                                     |
|                       | Existencia de un Plan Operativo anual                                  |
|                       | Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino   |
|                       | Análisis del retorno de las acciones de gestión turística              |
| <b>Sostenibilidad</b> | Recogida y tratamiento de residuos                                     |
|                       | Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas                    |
|                       | Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas |
| <b>Tecnología</b>     | Punto de Información Turística 24/7                                    |
|                       | Señalética sensorizada   |
|                       | Material promocional en formato digital.                               |
|                       | Certificación con Q de calidad turística                               |

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Accesibilidad</b> | Recursos/atractivos turísticos con certificaciones de accesibilidad.                   |
|                      | Servicio de información adaptado para personas con discapacidad.                       |
|                      | Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)                                      |
|                      | Promoción del turismo accesible<br>Transporte público accesible                        |
| <b>Innovación</b>    | Fomento de la innovación turística   |
|                      | Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos. |
|                      | Desarrollo de proyectos de innovación  |
|                      | Fomento de procesos de innovación colaborativa   |

*Fuente:* Elaborado por los autores en base a la selección de indicadores.

Estos aspectos son la base que se necesitan como uno de los requisitos para poder obtener la certificación como ciudad inteligente, por lo que es necesario realizar proyectos, programas o planes territoriales para cubrir estas necesidades. De la misma manera, el desarrollar un énfasis que garantice la persuasión directa en el territorio y los resultados que se necesitan resolver será ligada a la construcción de criterios que sea medibles y con objetivos claros, por lo que también funcionan como indicadores de evaluación de la gestión ya sea para actores gubernamentales y no gubernamentales, donde toda la sociedad civil y sistema turístico, puedan participar en las funciones del sistema (accesible, objetivo, medible).

Esto podrá demostrar que la toma de decisiones en Portoviejo se pueda cumplir con responsabilidad, con la finalidad de transformar al territorio como destino turístico inteligente, además, se debe de enfocar en crear un sistema de indicadores que permita funcionar las vías que conducen a mejorar las funcionalidades de los actores del sistema en un base sostenible.

#### **4.3.2. CREACIÓN DEL SISTEMA DE INDICADORES**

Una vez identificado los componentes en base a la evaluación de criterios de expertos, se pudo concretar los indicadores que se buscan aplicar para la evaluación en Portoviejo, convirtiéndolo en una base sistemática para el uso de todos los sectores, ya que el turismo no es la única área que se beneficiaría, también los demás ejes que son indispensable para el desarrollo territorial.

## - Indicadores para la evaluación en la gobernanza

Para Ivars et al. (2018) la debida gobernanza turística se lleva a cabo mediante gobierno susceptible de control, que, mediante objetivo planteados, se enfoca en dirigir perfectamente al sector turismo en los diferentes niveles de gobierno, es de suma importancia la dedicación y entrega emitidos por los agentes turísticos y es necesario que se desarrollen los apartados enfocados para un destino turístico inteligente.

En este apartado se rectifica la debida práctica que tiene que asumir el gobierno susceptible de medición ya que tiene por objetivo el poder dirigir de manera correcta el sector en los respectivos niveles de gobierno, mediante formas de coordinación, colaboraciones eficientes, transparencias y sujeta a la rendición de cuenta de los gestores que intervienen en el sector turístico, con el fin de poder lograr las debidas soluciones y oportunidades hacía el territorio (Ver tablas 25. 26,27,28).

**Tabla 25.** Detalle del indicador de aplicación de un plan director DTI.

| <b>GOB01. APLICACIÓN DE UN PLAN DIRECTOR DTI</b>  |  |           |           |                          |                      |
|---|--|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> La concreción de un plan que explicita la estrategia DTI adaptada a cada municipio                     |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Porque es un documento básico para guiar la estrategia DTI e involucrar a los agentes del destino. |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> El indicador consta de tres apartados muy importante para que se dé el cumplimiento                   |  |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| <b>GOB01</b>  | Disponibilidad del plan en la web municipal                |           |           | 30%                      |                      |
| <b>GOB02</b>  | Participación pública asociada al plan                     |           |           | 35%                      |                      |
| <b>GOB03</b>  | Existencia de un sistema de control y seguimiento del Plan |           |           | 35%                      |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>  |  |           |           |                          |                      |

*Fuente:* Elaborado por los autores.

**Tabla 26.** Detalle del indicador de existencia de un plan operativo anual.

| <b>GOB02. EXISTENCIA DE UN PLAN OPERATIVO ANUAL</b>  |   |           |           |                          |                      |
|--|---|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> La existencia de un documento público que recoja los gastos e inversiones relacionados con la gestión turística |   |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Porque informa del grado de aplicación real de las políticas orientadas al desarrollo del DTI.              |   |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> El indicador consta de tres apartados importantes.   |   |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>  | <b>APARTADO</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| <b>GOB02</b>   | Consignación presupuestaria en turismo con un mínimo nivel de detalle |           |           | 25%                      |                      |
| <b>GOB02</b>   | Disponibilidad del plan en la web municipal                           |           |           | 25%                      |                      |

|  |   |  |  |     |  |
|--|---|--|--|-----|--|
| <b>GOB02</b>                                     | Existencia de gastos e inversiones directamente asociadas al proyecto DTI |  |  | 50% |  |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b> |   |  |  |     |  |

*Fuente:* Elaborado por los autores.

**Tabla 27.** Detalle del indicador de Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino.

| <b>GOB03. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD IMPLANTADOS CON UN ENFOQUE DE DESTINO</b>   |  |           |           |          |                      |
|--|--|-----------|-----------|----------|----------------------|
| <i>¿Qué se mide?</i> La aplicación de un sistema de calidad integral en destino.   |  |           |           |          |                      |
| <i>¿Por qué se mide?</i> Porque este sistema garantiza una perspectiva integral de la gestión turística que implica a todas las empresas y servicios que afectan a la experiencia turística global |  |           |           |          |                      |
| <i>¿Cómo se mide?</i> El indicador valor la adhesión   |  |           |           |          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>  | <b>APARTADO</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>%</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| <b>GOB03</b>   | El indicador valora la adhesión o no al SICTED (Sistema integral de calidad turística en destino). |           |           | 100%     |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>   |  |           |           |          |                      |

*Fuente:* Elaborado por los autores.

**Tabla 28.** Detalle del indicador del análisis del retorno de las acciones de gestión turística.

| <b>GOB. ANÁLISIS DEL RETORNO DE LAS ACCIONES DE GESTIÓN TURÍSTICA</b>   |  |           |           |                          |                      |
|---|--|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <i>¿Qué se mide?</i> La medición del impacto de las acciones de promoción y desarrollo del turismo en destino.  |  |           |           |                          |                      |
| <i>¿Por qué se mide?</i> Porque la eficiencia en la gestión requiere una valoración del retorno de las actividades realizadas, al menos de las más significativas. Asimismo, es una muestra de transparencia significativa si se comparte con los agentes turísticos del destino. |  |           |           |                          |                      |
| <i>¿Cómo se mide?</i> de acuerdo la acción del año  |  |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>                                    | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| <b>GOB0</b>   | Una acción al año cuyo retorno haya sido analizado |           |           | 25%                      |                      |
| <b>GOB0</b>   | Dos acciones                                       |           |           | 50%                      |                      |
| <b>GOB0</b>   | tres acciones                                      |           |           | 100%                     |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>  |  |           |           |                          |                      |

*Fuente:* Elaborado por los autores.

## - Indicadores para la evaluación de la sostenibilidad

Para la medición de los indicadores referente a la sostenibilidad según lo afirma Almaraz (2022) se debe de tener en cuenta aquellos objetivos enfocados en el equilibrio de la sostenibilidad y que se puedan cumplir o encontrar en un territorio determinado y que consiga proyectarse como un destino turístico inteligente para que se pueda entender un enfoque amigable con el medio ambiente y que brinden un buen apoyo al planeta disfrutando con tranquilidad de su entorno.

Los indicadores que permiten medir un objetivo socioeconómico en relación a la convivencia ambiental ya que son de importancia para el realce de la sostenibilidad y es un punto existente para los destinos. Dichas acciones pueden enfocarse directamente por medio de sistemas de gestión de calidad y medioambientales o de certificaciones específicas (ver tabla 30,31, 32).

**Tabla 29.** Detalle del indicador de recogida y tratamiento de residuo.

| <b>SOST01. Recogida y tratamiento de residuos</b>   |  |           |           |                          |                      |
|---|--|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> Las medidas para mejorar el tratamiento de los residuos y mejorar la eficiencia de la recogida   |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Porque es un parámetro que afecta claramente a la sostenibilidad del destino turístico y a la sostenibilidad global. Además, aporta una información importante sobre la presión turística sobre el territorio. |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> A partir de 3 criterios   |  |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| <b>SOST01</b>   | Sensorización de la recogida de basuras (vehículos, contenedores, papeleras, etc.)                                       |           |           | 20%                      |                      |
| <b>SOST02</b>   | Cálculo de la población flotante mensual a partir de los residuos generados  |           |           | 10%                      |                      |
| <b>SOST03</b>   | Evolución positiva del volumen de residuos recogidos de manera selectiva (vidrio, envases, papel, residuos verdes, etc.) |           |           | 70%                      |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>  |  |           |           |                          |                      |

*Fuente:* Elaborado por los autores.



**Tabla 30.** Detalle del indicador de recogida y tratamiento de residuo.

| <b>SOST 02. Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas</b>   |  |           |           |                          |                      |
|---|--|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> La eficiencia en el suministro y el incremento en la depuración y reutilización de aguas.  |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Porque el agua es un bien muy escaso en nuestro ámbito territorial y un factor limitante para el desarrollo turístico. Además, el consumo de agua aporta una información importante sobre la presión turística sobre el territorio |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> A partir de 4 criterios:  |  |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| <b>SOST01</b>   | reducción del porcentaje de pérdidas en red respecto al año anterior     |           |           | 30%                      |                      |
| <b>SOST02</b>   | cálculo de la población flotante a partir del agua consumida             |           |           | 10%                      |                      |
| <b>SOST03</b>   | evolución positiva del volumen de agua depurada respecto al año anterior |           |           | 30%                      |                      |
| <b>SOST04</b>   | evolución positiva del volumen de agua reutilizada                       |           |           | 30%                      |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>  |  |           |           |                          |                      |

*Fuente:* Elaborado por los autores.

**Tabla 31.** Detalle del indicador de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas.

| <b>SOST3. Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas</b>   |  |           |           |                          |                      |
|--|--|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> Las medidas para concienciar a la demanda turística acerca de la importancia del turismo sostenible.  |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Porque el comportamiento de los turistas es fundamental para mejorar la sostenibilidad de los destinos turísticos y evitar conflictos con la población local. |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Se cumple si obtiene reducciones en las pérdidas de red de acuerdo a año anterior.   |  |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>  | <b>APARTADO</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| <b>SOST01</b>  | Reducción del porcentaje de pérdidas en red respecto al año anterior<br>cálculo de la población flotante a partir del agua consumida |           |           | 100%                     |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>   |  |           |           |                          |                      |

*Fuente:* Elaborado por los autores.

## - Indicadores para la evaluación tecnológico

De acuerdo a Ivars et al. (2018) los indicadores en este componente tienen como objetivo medir la calidad y alcance de las herramientas tecnológicas, es decir, saber el punto de información turística o señalética sensorizada, material promocional en formato digital y certificado con Q de calidad turísticas que existe, lo que permite evaluar la integración informática para mejorar la calidad de la infraestructura, servicio e información. Por otro lado, los indicadores se consideran medibles para todos los sectores tomando en cuenta a los prestadores de servicios, de la misma manera, permitiendo evaluar el apoyo del sistema turístico en la localidad, creando

valor diferenciado a partir de la implementación tecnológica en los establecimientos públicos y privados (Ver Tablas 32,33,34,35).

**Tabla 32.** Detalle del indicador de Punto de información turística 24/7.

| <b>T0C1. Punto de Información Turística 24/7</b>   |  |           |           |                          |                      |
|--|--|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> La existencia de tótems, kioscos o pantallas de información turística 24 horas localizados en las oficinas de turismo y entorno urbano  |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Una de las principales características de los DTI es la conexión del mundo digital y físico a través de las nuevas tecnologías, para favorecer la mejora de la experiencia turística. Elementos como pantallas táctiles 24 horas con acceso a Internet permiten alcanzar este objetivo. |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Analizando la existencia de puntos de información 24 horas. Este indicador consta de dos apartados:  |  |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>  | <b>APARTADO</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| SOST01   | Existencia de punto de información 24 horas en oficina de turismo: |           |           | 75%                      |                      |
| SOST01   | Existencia de punto de información 24 horas en otra ubicación:     |           |           | 25%                      |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>   |  |           |           |                          |                      |

*Fuente:* Elaborado por los autores.

**Tabla 33.** Detalle del indicador de Señalética sensorizada

| <b>T0C1. Señalética sensorizada</b>   |  |           |           |                          |                      |
|---|--|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> La existencia de señalización turística sensorizada en el destino.   |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> La señalización de los recursos mediante paneles facilita los procesos de promoción e interpretación del mismo. Partiendo de la premisa de que todo DTI debe tener sus recursos señalizados, la sensorización es otra de las tecnologías que promueve la mejora de la experiencia turística mediante su incorporación a estos elementos físicos, conectando la esfera física con la digital (iBeacons, NFC, QR etc.) |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Mediante la existencia de señalética turística que use sensores y/o códigos QR. El indicador se compondría de los siguientes apartados:   |  |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| T0C1  | Existencia de QR en la señalización turística:                   |           |           | 20%                      |                      |
| T0C1  | Existencia de señalización turística con Ibeacons, NFC o similar |           |           | 80%                      |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>  |  |           |           |                          |                      |

*Fuente:* Elaborado por los autores.

**Tabla 34.** La existencia de material promocional en formato digital.

| <b>T0C1. La existencia de material promocional en formato digital.</b>  |                                      |           |           |                          |                      |
|---|--------------------------------------|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> La existencia de señalización turística sensorizada en el destino.   |                                      |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> La publicación de material promocional en formato digital es un aspecto clave para cualquier destino, dadas las nuevas características del turista y el uso que hace de la web para planificar y gestionar su viaje. |                                      |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Por ello, este indicador valora la existencia de zonas de descarga claramente identificables, así como la existencia de distinto material digital. Consta de tres apartados:  |                                      |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>                      | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| T0C1  | Existencia de una zona de descargas: |           |           | 50%                      |                      |

|  |   |  |  |     |  |
|--|---|--|--|-----|--|
| T0C2   | Existencia de guía turística en diferentes idiomas: |  |  | 30% |  |
| T0C3   | Existencia de mapas y distintos folletos temáticos: |  |  | 20% |  |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b> |   |  |  |     |  |

Fuente: Elaborado por los autores.

**Tabla 35.** Detalle del indicador de Certificación con Q de calidad turística.

| <b>TOC4. Certificación con Q de calidad turística</b>   |   |           |           |                          |                      |
|---|---|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> La existencia de oficinas de información turística certificadas con la Q de calidad  |   |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> La aplicación de la Q de calidad turística en las oficinas de información garantiza unos servicios de alta calidad que repercuten en la mejora de la experiencia |   |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Para cumplir con este indicador, el destino debe tener certificada, al menos, una de sus oficinas de información turística. Se compone de un único apartado         |   |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>                                   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| T0C1  | existencia de oficina de turismo con Q de calidad |           |           | 100%                     |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>  |   |           |           |                          |                      |

Fuente: Elaborado por los autores.

## - **Indicadores para la evaluación de la accesibilidad**

Los indicadores por la accesibilidad son fundamentales según lo aporta Ivars et al (2018) ya que permiten conocer el nivel de infraestructura que existe para personas con discapacidad, especialmente, cuando el turismo es un sector donde debe de existir inclusión social, en ese sentido, medir la cantidad de rampa y como se sostiene la calidad del mismo en los principales recursos turísticos es esencial para que las agencias turísticas puedan crear planes donde se integren a personas con problemas físicos. De la misma manera, tanto el sector público, privado y la comunidad deben de tener conocimiento sobre la comunicación a los individuos bajo esta segmentación, es decir, impulsa a incrementar el conocimiento para poder receptarlo correctamente (Ver Tablas 36,37, 38,39,).

**Tabla 36.** Transporte público accesible.

| <b>ACC05. Transporte público accesible</b>  |  |           |           |                          |                      |
|---|--|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> El grado de accesibilidad del transporte público local   |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> La movilidad es un aspecto clave del éxito turístico de cualquier destino. La inexistencia de un transporte público adaptado dificulta en gran medida la puesta en marcha de un turismo accesible.   |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Identificando la adaptación del transporte público local a la normativa de accesibilidad correspondiente. El RD 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, regula, en función del tamaño de la ciudad, los umbrales mínimos de accesibilidad para cada uno de los medios de transporte. El indicador se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula: |  |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>                              | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| ACC01   | Número de transporte público accesible según |           |           | 100%                     |                      |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | normativa (bus, taxi, tren, etc./número total de transporte público en destino) |  |  |  |  |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b> |   |  |  |  |  |

Fuente: Elaborado por los autores.

**Tabla 37.** Servicio de información adaptado a personas con discapacidad.

| <b>ACC02. Servicio de información adaptado a personas con discapacidad</b>   |   |           |           |                          |                      |
|--|---|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> La accesibilidad de las oficinas de información turística, tanto interna como externa, así como la existencia de personal con formación para atender a las personas con discapacidad.   |   |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> La accesibilidad de las oficinas de información turística es un aspecto esencial para la promoción del turismo accesible.   |   |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Analizando la accesibilidad interna y externa, además del personal con formación específica. Se recomienda seguir requisitos y recomendaciones de las Normas UNE170001- 1:2007 y UNE 170001-2:2007. El indicador consta dos apartados: |   |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>  | <b>APARTADO</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| <b>ACC01</b>   | Existencia de oficina adaptada en su zona interior (mostradores, vitrinas, mobiliario, etc.) y exterior |           |           | 80%                      |                      |
| <b>ACC02</b>   | Existencia de personal con formación específica para atender a personas con necesidades especiales:     |           |           | 20%                      |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>   |   |           |           |                          |                      |

Fuente: Elaborado por los autores.

**Tabla 38.** Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI).

| <b>ACC03.Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)</b>  |                         |           |           |                          |                      |
|---|-------------------------|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> La accesibilidad web mediante las pautas WCAG 2.0  |                         |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> La web es la principal herramienta promocional del destino. Una web accesible es fundamental para promover un turismo accesible.   |                         |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Analizando el grado de cumplimiento según criterios WCAG 2.0. La web debe estar adaptada a los requisitos por la Norma UNE 139803 o la Norma UNE-EN 301549, equivalentes en lo que a accesibilidad de sitios web se refiere, a las pautas WCAG 2.0. Para comprobar estos detalles, se propone el uso de la aplicación on-line TAW: <a href="http://www.tawdis.net/">http://www.tawdis.net/</a> El indicador consta de tres apartados: |                         |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>         | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| <b>ACC01</b>  | Cumplimiento Nivel A:   |           |           | 33%                      |                      |
| <b>ACC02</b>  | Cumplimiento Nivel AA:  |           |           | 66%                      |                      |
| <b>ACC03</b>  | Cumplimiento Nivel AAA: |           |           | 100%                     |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>  |                         |           |           |                          |                      |

Fuente: Elaborado por los autores.

**Tabla 39.** Promoción del turismo accesible.

| <b>ACC04. Promoción del turismo accesible</b>  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| <b>¿Qué se mide?</b> La existencia de un proceso de comunicación adaptado a las personas con discapacidad.   |  |  |  |  |  |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Sin la existencia de guías, herramientas y servicios de apoyo específicos, el turista discapacitado no puede acceder a la oferta del destino. |  |  |  |  |  |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Conociendo la existencia de material promocional adaptado, herramientas y servicios adaptados. EL indicador se compone de cuatro apartados:      |  |  |  |  |  |

| CÓDIGO   | APARTADO  | SI | NO | % de cumplimiento | OBSERVACIONES |
|--|---|----|----|-------------------|---------------|
| ACC01  | Existencia guía de accesibilidad turística municipal online:  |    |    | 35%               |               |
| ACC02  | Existencia de material promocional adaptado (signoguías, audioguías, guías braille, pictogramas, etc.): |    |    | 25%               |               |
| ACC03  | Existencia de campañas de sensibilización:  |    |    | 25%               |               |
| ACC04  | Existencia de servicios de préstamo de apoyo en las oficinas:   |    |    | 15%               |               |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b> |   |    |    |                   |               |

Fuente: Elaborado por los autores.

**Tabla 40.** Indicador de Recursos/atractivos turísticos accesible

| <b>ACC01. Recursos/atractivos turísticos accesible</b>  |   |    |    |                   |               |
|---|---|----|----|-------------------|---------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> Grado de accesibilidad de los recursos/rutas turísticas más visitados del destino.   |   |    |    |                   |               |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Un DTI debe perseguir la accesibilidad de todos sus recursos y rutas turísticas, especialmente de aquellos más visitados |   |    |    |                   |               |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Analizando la cantidad de los recursos/rutas más visitadas accesibles. Consta de tres apartados                             |   |    |    |                   |               |
| CÓDIGO  | APARTADO  | SI | NO | % de cumplimiento | OBSERVACIONES |
| ACC01   | Existencia de 1/3 de los recursos/rutas más visitadas accesibles: |    |    | 33%               |               |
| ACC02   | Existencia de 2/3 de los recursos/rutas más visitadas accesibles: |    |    | 66%               |               |
| ACC03   | Existencia de todos los recursos/rutas más visitadas accesibles:  |    |    | 100%              |               |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>  |   |    |    |                   |               |

Fuente: Elaborado por los autores.

## - Indicadores para la evaluación de la innovación

Por último, se da los indicadores de la innovación, así lo sustenta Ivars et al. (2018) que el análisis nace por la necesidad de incrementar los niveles de adaptación de la sociedad por lo que se proyecten las ideas nuevas. Es intermitente considerar que el apoyo a la población de Portoviejo debe de ser medido, por lo que evaluar la innovación turística en el territorio, son un enjambre de oportunidades para que las personas puedan observar y disfrutar nuevos avances es así que la importancia de poder medir esa gestión es importante y de gran valor turístico (Ver tablas 42, 43, 44,45).

Tabla 41. Fomento de la innovación turística

| <b>INN01. Fomento de la innovación turística</b>   |  |           |           |                          |                      |
|--|--|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> Los esfuerzos en un destino por apoyar la innovación turística a través de diversos mecanismos que lo permiten  |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Los DTI han de ser espacios en los que se apoye, ayude y asesore a todas las iniciativas innovadoras que puedan resultar en empresas que aporten un valor añadido al turista, al destino y por supuesto a la empresa. Además de ayudar a las ideas que ya están en marcha, hay que fomentar que surjan nuevas |  |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> El indicador consta de 5 apartados:  |  |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>  | <b>APARTADO</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| INN01  | El municipio dispone de un vivero de empresas  |           |           | 25%                      |                      |
| INN02  | Se hacen, al menos de forma bianual, concursos de ideas por parte del ayuntamiento/ente gestor   |           |           | 15%                      |                      |
| INN03  | Se premian, al menos de forma bianual, las empresas más innovadoras por parte del ayuntamiento/ ente gestor                              |           |           | 15%                      |                      |
| INN04  | Se ofrecen en el destino todos los años cursos de formación en relación con el turismo por entidades públicas o financiadas públicamente |           |           | 15%                      |                      |
| INN05  | Se ofrece ayuda y asesoramiento a emprendedores a través de algún programa u organismo municipal   |           |           | 35%                      |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>   |  |           |           |                          |                      |

Fuente: Elaborado por los autores.

Tabla 42. Indicador de implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos.

| <b>INN02. Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos</b>   |   |           |           |                          |                      |
|---|---|-----------|-----------|--------------------------|----------------------|
| <b>¿Qué se mide?</b> Los esfuerzos en un destino por apoyar la innovación turística a través de diversos mecanismos que lo permiten   |   |           |           |                          |                      |
| <b>¿Por qué se mide?</b> Tener un protocolo y guion que establezca unas normas determinadas hace más eficientes los procesos y mejores los resultados, además de homologables a otros similares. AENOR certifica aquellos entes que cumplen con lo exigido por sus normas |   |           |           |                          |                      |
| <b>¿Cómo se mide?</b> Número considerable de empresas y organismos  |   |           |           |                          |                      |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>APARTADO</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| INN01   | Número considerable de empresas y organismos con sistemas certificados de gestión de la innovación: Al menos 2 empresas y/o organismos certificados a través de las normas de AENOR (UNE 166001:2006 y UNE 166002:2014) |           |           | 100%                     |                      |
| <b>Suma total de cumplimiento en porcentajes</b>  |   |           |           |                          |                      |

Fuente: Elaborado por los autores.

Tabla 43. Indicador de desarrollo de proyectos de innovación

| INN03. Desarrollo de proyectos de innovación  |   |    |    |                   |               |
|---|---|----|----|-------------------|---------------|
| ¿Qué se mide? Que el ayuntamiento/ente gestor sea participe activo de distintos proyectos de investigación o innovación que convocan las administraciones públicas (estado y autonomías principalmente) y en los que se implican universidad, empresas, organismos públicos, etc.                                       |   |    |    |                   |               |
| ¿Por qué se mide? La participación de los destinos en proyectos de I+D+i, coordinados por un centro de investigación o universidad, por un determinado organismo público o por ellos mismos, supone un aliciente a las ideas innovadoras y ayuda a desarrollar líneas de trabajo y acciones para la mejora del destino. |   |    |    |                   |               |
| ¿Cómo se mide? Por medio de participación de proyectos de innovación en un 100%   |   |    |    |                   |               |
| CÓDIGO  | APARTADO  | SI | NO | % de cumplimiento | OBSERVACIONES |
| INN01   | El ayuntamiento o ente gestor participa en la actualidad en al menos 2 proyectos de innovación de las convocatorias oficiales de las diferentes administraciones públicas, en los que colaboran administración/ente gestor destino, empresas y centros de investigación/universidades |    |    | 100%              |               |
| Suma total de cumplimiento en porcentajes   |   |    |    |                   |               |

Fuente: Elaborado por los autores.

Tabla 44. Indicador de Fomento de procesos de innovación colaborativa

| INN04. Desarrollo de proyectos de innovación   |  |    |    |                   |               |
|--|--|----|----|-------------------|---------------|
| ¿Qué se mide? Los esfuerzos del destino por colaborar con distintos tipos de entidades para fomentar la colaboración en proyectos de in  |  |    |    |                   |               |
| ¿Por qué se mide? Buscar la colaboración en encuentros, eventos y trabajar juntos bajo un mismo tipo de ente gestor es un buen modo de crear ideas y estrategias conjuntas que puedan derivarse de puntos de vista complementarios |  |    |    |                   |               |
| ¿Cómo se mide? El indicador se compone de dos apartados:   |  |    |    |                   |               |
| CÓDIGO   | APARTADO   | SI | NO | % de cumplimiento | OBSERVACIONES |
| INN01  | Se llevan a cabo en el destino encuentros entre empresarios, instituciones y centros de investigación/universidades con finalidad innovadora, al menos una vez al año                    |    |    | 50%               |               |
| INN02  | -Se llevan cabo en el destino eventos que pueden fomentar la innovación en turismo (foros, seminarios, congresos, ferias) abiertas a distintos tipos de público, al menos una vez al año |    |    | 50%               |               |
| Suma total de cumplimiento en porcentajes  |  |    |    |                   |               |

Fuente: Elaborado por los autores.

Por lo tanto, para saber si Portoviejo cumple con lo requerido para ser un Destino Turístico Inteligente, se debe de tomar en consideración que los criterios, ejes y

componentes corresponde a una base del 100% siendo la calificación óptima y con mayor puntuación que debe aspirar un territorio. Por lo contrario, si el objeto de estudio alcanza un puntaje entre 41% al 80% se podrá considerar como un estudio medio de aplicación a DTI. Por último, no se puede garantizar que se desarrolle y certifique con menos del 40% (Ver tabla 46).

**Tabla 45.** Grado del desarrollo del destino hacia un DTI.

| <b>Grado de desarrollo</b> |                     |              |
|----------------------------|---------------------|--------------|
| <b>N°</b>                  | <b>Calificación</b> | <b>Rango</b> |
| 1                          | Deficiente          | 0% - 40%     |
| 2                          | Medio               | 41% - 80%    |
| 3                          | Óptimo              | 81% - 100%   |

*Fuente:* Elaborado por los autores.



# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. CONCLUSIONES

- El diagnóstico turístico situacional se pudo identificar que Portoviejo se encuentra en una ubicación estratégica pero que no cuenta con la viabilidad suficiente para demostrar la potencialidad que tiene, debido a la poca intervención social y a la deficiente funcionalidad de los actores turísticos. Uno de los fuertes del cantón Portoviejo en el tema tecnológico para gestionar y optimizar la atención del cliente son las diversas zonas wifi con que esta cuenta, para la interpretación se tomó como base los resultados de la encuesta donde se describió que la tecnología en la ciudad de Portoviejo se pudo evidenciar la existencia de luces led, esto no solo aporta a facilitar seguridad a los turistas con mantener un alumbrado constante y diario, sino que también, brinda sostenibilidad ambiental, los servidores turísticos cuentan con varias implementaciones tecnologías como nuevos métodos de pago, facilidades de puntos para carga a los dispositivos móviles, entre otros.
- La selección y validación permitió conocer el molde para estructurar la propuesta planteada, para ello se tomaron como base el contexto de innovación y tecnológico sobre la conversión del turismo 4.0 debe de afrontar rigurosas evaluaciones sistemáticas para poder medir la eficiencia, eficacia y determinación de los procesos a seguir. Así mismo, sirvió como herramienta informática para que las ciudades o territorios puedan utilizar o direccionar sus resultados a un Destino Turístico Inteligente, es importante comentar la importancia de emplear las técnicas adecuadas ya que deberán ser regidas a través de las normativas vigentes. Finalmente se obtuvo la debida validación de indicadores puesto en selección de los más indicados y representados hacía un destino inteligente, se ha direccionado como base fundamental a la aplicación del método de experto, en lo cual se procedió a la aplicación enfocado a un grupo de especialista con conocimiento sobre la temática del trabajo de investigación y el entendimiento sobre la realidad del

territorio, utilizando una ficha técnica. De esta manera, tener estudios superiores en los campos relacionados con el turismo y demás carreras afines.

- Por último, la determinación de un sistema de indicadores para la gestión en Portoviejo es de importancia, ya que permite reconocer el avance del desarrollo de la ciudad como destino turístico inteligente. Es congruente que se desglosen los criterios que mayor puntuación obtuvieron, bajo la conceptualización y características que emergen de los pilares principales, con la finalidad de crear el sistema de indicadores que se necesita en la ciudad de Portoviejo para que se pueda evaluar su crecimiento hacia un enfoque turístico. Además, a partir de proyectos y programas se puede calificar como la implementación de políticas actualizadas ayudan al cumplimiento de los planes operativos, de la misma manera, medir la capacidad del talento humano para afrontar la administración del territorio para que valla por un buen camino, evaluando el ámbito social en relación a los estudios, economía y el uso del territorio, así mismo conocer el apoyo que se brinde a la sociedad para el enfoque de innovación turística.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Escuela Superior Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix López para que puedan involucrarse más en proyectos que impacten en Portoviejo con la finalidad de aportar en el desarrollo de una ciudad inteligente, proporcionando investigación e implementos tecnológicos a los principales espacios públicos de la ciudad, así mismo mejorando la infraestructura con la adaptación de pequeñas programaciones, donde las carreras de Medio Ambiente, Turismo y computación se asocian para crear un programa que se dirija a la tecnología, sostenibilidad e innovación turística.

Así mismo, a la Carrera de Turismo se sugiere realizar actualización de información, proporcionando investigaciones claves en incorporar nuevos modelos para sistema de indicadores, contextualizando la teoría de los estudiantes en la práctica, realizando planificaciones a través de los proyectos integradores para mejorar el sistema turístico, además, capacitando a la población en temas de marketing digital.

Al GAD-Municipal de Portoviejo, crear una organización donde todos los actores y sectores productivos puedan proponer ideas, cuya finalidad sea empatizar y enfatizar las estrategias para el desarrollo del territorio, proporcionando herramientas a través de talleres y capacitaciones para impulsar la innovación, así mismo, crear políticas claras para que la administración en los recursos turísticos sea sostenible, además, actualizar la información en corto tiempo para crear una data informática.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arellano., H., (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *La Ciencia* 3(1). 72-83. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6128526.pdf>
- Almaraz., J., (2022). Indicadores de sostenibilidad. *Comomedir*. <https://comomedir.club/medir/indicadores-para-medir-la-sostenibilidad/>
- Burgos., J., (2017). *Inteligencia territorial y turismo: la gestión pública de los Destinos Turísticos Inteligentes*. Tesis de Pregrado. Universidad de Huelva Huelva, España] <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/15503>
- Castro., U., González., J., y Maldonado., L., (2017). Destinos turísticos inteligentes: ¿estrategia para el desarrollo local en países pobres? *Revista Turydes*. 10(22). <https://www.eumed.net/rev/turydes/22/destinos-turisticos-inteligentes.html>
- Camargo., A., (2019). *Diseño de un modelo de indicadores para la gestión de investigación en instituciones de educación superior. caso de estudio vicerrectoría de investigación Universidad del Magdalena*. Tesis de pregrado. Universidad del Magdalena. Barranquilla, Colombia] <https://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/9243>
- Cevallos., (2018). La innovación como estrategia para el desarrollo económico del cantón Portoviejo. *Revista UTB*. 3(4). 12-19. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/566/459>
- Cedeño., C., Loor., L., y Ruiz., A., (2020). Estrategias para la gestión sostenible del turismo rural alternativo en la ruta del encanto del cantón de Portoviejo. *Cooperación Universidad Sociedad*. 5(1). 77-89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7685079>.
- Espinosa., L, (2017) *Diagnóstico de Quito como destino turístico inteligente*. Tesis de Pregrado. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Quito, Ecuador] <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15871>

- Félix., A., Bayas., J., Veloz., W., & Joffre., M., (2021). Destinos turísticos inteligentes, un nuevo aporte conceptual para el desarrollo local en Ecuador. " Caso Portoviejo ciudad creativa UNESCO". *Revista Research Society and Developmet*. 10(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i2.12754>
- Flores., D., Perogil., J., y Barroso., M., (2019). La inteligencia en el ámbito turístico. una nueva formulación en la gestión de los destinos turísticos y su posible adaptación a los destinos culturales. *Revista Journal of Tourism and Heritage Research* 2 (4). 353-381. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7429722.pdf>
- Fuentes., A., (29 de mayo de 2017). ¿Cuál es la competitividad de los destinos turísticos? [Mensaje de un blog]. <https://www.entornoturistico.com/la-competitividad-los-destinos-turisticos/>
- Gambarota., D., y Lorda., M., (2017) El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*. 58 (2). 346-359. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347753793006/html/index.html>
- Garcés., Y., Sarmiento., Y., y Paneca., Y., (2018): "La competitividad turística: su medición y factores determinantes", *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. 8(6). 977-995. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/06/competitividad-turistica.html>
- Gest, M. (Octubre de 2002). Modelos de las estrategias de marketing para las micros, pequeñas, y grandes empresas. (5). [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05\\_n9/modelos\\_estrategias\\_3.htm#:~:text=El%20objetivo%20de%20una%20estrategia,de%20los%20competidores%20m%C3%A1s%20peligrosos.](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n9/modelos_estrategias_3.htm#:~:text=El%20objetivo%20de%20una%20estrategia,de%20los%20competidores%20m%C3%A1s%20peligrosos.)
- Gyson, R. (1 de Febrero de 2004). Strategic development and SWOT analysis at the University of Warwick. *European Journal of Operational Research*, 152(3), 631-640. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221703000626>

Guerra., P., (2020) Reactivación vs turistificación: los retos de las ciudades frente al turismo post pandemia. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*. 5(3,2). 134-150.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1564/1798>

Guerrero., F., (14 de diciembre de 2021). ¿Qué es el Turismo? Ciencia, Fenómeno Social, Industria o Actividad. [Mensaje de un blog]. <http://haciendodelturismo.com/blog/que-es-el-turismo>

Gonzaga., L., (7 de abril de 2021). Destinos turísticos inteligentes: ¿Qué son los Smart Cities? [Mensaje de un blog]. <https://vasscompany.com/destinos-turisticos-inteligentes/>

Gobierno autónomo Desacralizado Portoviejo (GAD., 2021). Portoviejo destacó en el primer día del Foro Nacional de Turismo Cuenca 2021. Portoviejo Digital. Portoviejo destacó en el primer día del Foro Nacional de Turismo Cuenca 2021 – GAD PORTOVIEJO.

Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD., 2022). El Municipio de Portoviejo invertirá 30 mil dólares para el fortalecimiento turístico del Complejo Arqueológico Cerro de Hojas Jaboncillo. Portoviejo digital. <https://www.portoviejo.gob.ec/2021/05/07/el-municipio-de-portoviejo-invertira-30-mil-dolares-para-el-fortalecimiento-turistico-del-complejo-arqueologico-cerro-de-hojas-jaboncillo/>

Gobierno Autónomo de Portoviejo (GAD., 2022).

Se realiza campaña... - Municipio de Portoviejo. Facebook. <https://ne-np.facebook.com/GADPortoviejo/posts/3822942417732510/>.

Hinojosa., V., (19 de julio de 2019). Retos a los que se enfrentan los destinos turísticos inteligentes. *HOSTELTUR*. [https://www.hosteltur.com/130085\\_retos-a-los-que-se-enfrentan-los-destinos-turisticos-inteligentes.html](https://www.hosteltur.com/130085_retos-a-los-que-se-enfrentan-los-destinos-turisticos-inteligentes.html)

- Huerta., T., Suarez., E., Salgado., M., Jadan., L., y Jiménez., B., (2020) Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*. 12(1). 83-127.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100165](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165)
- Iglesias., T., García., B., y Fernández., A., (2018). Los destinos turísticos inteligentes dentro del turismo urbano: el caso de León. *Revista Estudios Turísticos*. 216 (2). 107-132.  
[https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS\\_ESTUDIOS\\_TURISTICOS/05%20destinos%20turisticos.pdf](https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/05%20destinos%20turisticos.pdf)
- Intriago, K. (2018). *Modelo y estrategias para el desarrollo turístico post terremoto en Manabí*. Tesis de pregrado. Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí. Manuel Félix López. Calceta, Manabí  
<http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/937?mode=full>
- Ivars., J., Celdrán., M., Serra., F., (2018). Guía de implantación. Invatur.  
[https://invatur.es/uploads/entorno\\_37/ficheros/62690c9e305de2073297352.pdf](https://invatur.es/uploads/entorno_37/ficheros/62690c9e305de2073297352.pdf)
- Macias (2022). Impacto del parque turístico la rotonda en las innovaciones turísticas y socioeconómicas de Portoviejo, Ecuador. *Dominio de ciencias*. Vol. 5, pp. 414-430  
 file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ImpactoDelParqueTuristicoLaRotondaEnLasInnovacione-7152637.pdf.
- Martínez., S., (15 de junio de 2021). Smart Tourism: descubre los principales destinos turísticos inteligentes. [Mensaje de un blog].  
<https://www.ostealea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/smart-tourism-descubre-los-principales-destinos-turisticos-inteligentes>
- Márquez., L., Sánchez., L., Vélez., J., y Mera., D., (2020). Sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica del sector hotelero en la

- parroquia Crucita, Manabí, Ecuador. *Revista Espacios*. 41(3). 3-12.  
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/a20v41n03p03.pdf>
- Mendoza, M. (2017). *Modelo De Gestión Para Fomentar El Turismo Rural En La Zona Centro De Manabí* Tesis de pregrado. Escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí Manuel. Félix López. Calceta, Manabí] <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6870907>
- Mena., M., (3 de agosto del 2021). Implementación de Estrategias para el Sector Turístico. *Empresarial & Laboral*.  
<https://revistaempresarial.com/industria/implementacion-de-estrategias-para-el-sector-turistico/>
- Ministerio de Turismo (MINTUR) (2020). Portoviejo es declarado nuevo pueblo mágico del Ecuador. <https://www.turismo.gob.ec/portoviejo-es-declarado-nuevo-pueblo-magico-del-ecuador/>
- Molina., C., (13 de septiembre,2022). El uso de las TIC's en el Turismo. <https://cristianmolina.ec/el-uso-de-las-tics-en-el-turismo/>.
- Monroy., L., y Simbaqueba., N., (2017). *La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones c. olombianas*. [Tesis de pregrado). Universidad de La Salle. Bogotá, Colombia] [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=administracion_de_empresas)
- Montesdeoca, M., Lovato, S., & Mite, M. (2018). La gestión y administración en las áreas marinas protegidas del Ecuador: caso reserva ecológica manglares churute. *Scielo*. 10(3), 134–141.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000500126](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500126)
- Mora, C., Vera, T., Rodríguez, I., y Villacreces, L. (2020). ¿Cómo desarrollar políticas públicas turísticas de alto impacto para la gestión del turismo en Ecuador?. *Revista científica Dominio de las Ciencias*. 6(3), 638–647.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1420>



- Montilla., A., Navarrete., J., y Sáenz., J., (2019). Impacto social y económico del parque la rotonda de Portoviejo, Manabí, Ecuador. *Eumed.net* 2(1). <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/23-impacto-social-y-economico-del-parque-la-rotonda-de-portoviejo-manabi-ecuador.pdf>
- Muiño., S., (10 de abril del 2020). Destinos turísticos inteligentes [Mensaje de un blog]. <https://www.entornoturistico.com/destinos-turisticos-inteligentes-dti/>
- Mullo., E., Castro., J., y Guillen M., (2019). Innovación y desarrollo turístico. Reflexiones y desafíos. *Revista Universidad y Sociedad*. 11(4). 22-31. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400394](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400394)
- Naranjo., M., Pelegrín., A., Marín., L., Pelegrín, Pelegrín y López (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *Revista RECUS*. 4(1). 16-25. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/1749/1956>
- López, P.; Fachelli, S. (2016). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Recuperado de: <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Orellana., S., (15 de enero 2018). ¿Qué son los destinos turísticos inteligentes? [Mensaje de un blog].: <https://cocreandoturismo.com/que-son-los-destinos-turisticos-inteligentes/>
- Orús., A., (2022). El turismo en el mundo. Datos estadísticos. Statista. <https://es.statista.com/temas/3612/el-turismo-en-el-mundo/#dossierKeyfigures>.
- Paredes., S., (2017). *Modelo de gestión turística como instrumento de planificación y gestión caso: parque recreacional y bosque*. Tesis de Pregrado. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Quito, Ecuador] <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/13046>
- Pérez., H., (2017) Problemas, actores y decisiones en las políticas públicas. Marco de análisis para el estudio de los programas de crédito educativo en

Colombia. *Scielo*. 3(83). 247-273.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n83/0120-4807-unih-83-00247.pdf>

Pinargote., O., y Pin., A., (2018). Organización Territorial como factor del desarrollo productivo del cantón Portoviejo. *Dialnet*. 4(2).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7358874>

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

Plan de ordenamiento territorial (PDOT, 2019). Planes de desarrollo y ordenamiento territorial. Estudio de caso: Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Portoviejo. *Revista RECUS*. 5 (3).  
<http://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/2879>

Quiroa., M., (06 de abril de 2020). Tipos de competencia. [Mensaje de un blog]. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-competencia.html>

Riera., J., (30 de noviembre de 2017). Modelo de Gestión. [Mensaje de un blog].  
<https://definicionyque.es/modelo-de-gestion/>

Riveros., T., (2020). El Turismo alternativo: opción de producto turístico para el Departamento de Ñeembucú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(1), 59-73. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i1.45](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i1.45)

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento *Revista EAN*, 82, 179-200.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rodríguez., J., (23 de abril de 2019). Los Destinos Turísticos Inteligentes: el eje de sostenibilidad. [Mensaje de un blog].  
<https://www.visionesdelturismo.es/destinos-turisticos-inteligentes-eje-sostenibilidad/>

- Rubio., T., Moreno., B., e Iglesias., A., (2017). los destinos turísticos inteligentes. *Estudios Turísticos*. 216(2). 107-132. [https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS\\_ESTUDIOS\\_TURISTICOS/05%20destinos%20turisticos.pdf](https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/05%20destinos%20turisticos.pdf)
- Sigalat, Roig, Buitrago, Baviera (2018). La necesidad de un plan director para ciudades turísticas inteligentes. Propuestas metodológicas basadas en la participación-acción. *Revista PASOS*. 16(2). 483-500. <https://www.redalyc.org/journal/881/88165994016/html/>
- Santana., G., (26 de diciembre del 2018). Los Destinos Turísticos Inteligentes: su importancia y la certificación. [Mensaje de un blog]. <https://www.visionesdelturismo.es/destinos-turisticos-inteligentes-importancia-certificacion/>
- Sancho., A., (2019). Introducción *al turismo*. <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Sánchez., L., Parra., A., y Calle., M., (2020) Análisis turístico basado en las fortalezas y debilidades intrínsecas del territorio: caso Zaruma, Ecuador. *Turismo y Patrimonio*. 14 (06).81-99. <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/212/168>
- Serrano., A., Montoya., L., y Amado., N., (2021). La competitividad turística. una aproximación desde el departamento de Boyacá, Colombia. *Scielo*. 22(1). DOI: <https://doi.org/10.22267/rtend.212201.162>
- Torres., G., Ortiz., M., Delgado., D., Bastidas., M., (2021). Análisis del turismo inteligente en la ciudad de Guayaquil. *Revista Ciencia Digital*. 4 (1.2). 316-337. DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i1.2.1599>
- Vásquez., J., (1 de agosto de 2019). Los problemas de accesibilidad para viajar de las personas con discapacidad. [Mensaje de un blog]. <https://www.fundacioncaser.org/actualidad/los-problemas-de-accesibilidad-para-viajar-de-las-personas-con-discapacidad>

Zambrano., P., Velásquez., Z (2019): “Evaluación del mercado turístico proyectándose hacia un turismo accesible en el destino Manta/Manabí”, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/evaluacion-mercado-turistico.html>

# **ANEXOS**

## Anexo 1



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

La presente entrevista se realiza como parte del proceso de recopilación de información para el Trabajo de Integración curricular titulado “SISTEMA DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DE DESTINOS TURÍSTICOS EN EL CANTÓN PORTOVIEJO-ECUADOR”, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

Nombre \_\_\_\_\_ cargo \_\_\_\_\_

A partir del siguiente tema, seleccione con una (X) y argumente su respuesta:

- 1) ¿Cuáles son las acciones que el GAD ha desarrollado para implementar infraestructura tecnológica a corto, mediano y largo plazo en los recursos turísticos de Portoviejo?
- 2) ¿Qué estrategias ha implementado el GAD sobre: sostenibilidad, accesibilidad, tecnología, conectividad, innovación en apoyo al desarrollo turístico de Portoviejo?
- 3) ¿Cuáles son las acciones que realiza el GAD para fortalecer el sector de los servicios turísticos (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, entre otros) de la ciudad?

**¡Gracias por su colaboración**

## Anexo 2



## ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

### Matriz de impactos cruzados

La matriz de impactos cruzados es una herramienta que permite determinar prioridades entre la correlación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas entre sí, disponiendo una mejor visualización e interpretación de las variables resaltando las más importantes. Es preciso indicar que la matriz de impactos cruzados se desarrolle ponderando con valores que van desde 1 a 5, en la que 0 significa que no hay relación, 1 que la relación mantenida es muy baja, 2 la relación es baja, 3 si existe una relación regular, 4 la correlación es buena y 5 establece una relación altamente positiva, interpretándose de menor a mayor según su índice de importancia.

|                  |            | ANÁLISIS EXTERNO |    |    |    |    |    |    |          |    |    |    |    |    |    | TG |    |
|------------------|------------|------------------|----|----|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                  |            | OPORTUNIDADES    |    |    |    |    |    | T  | AMENAZAS |    |    |    |    |    | T  |    |    |
|                  |            | O1               | O2 | O3 | O4 | O5 | O6 |    | A1       | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 |    |    |    |
| ANÁLISIS INTERNO | FORTALEZAS | F1               | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 16       | 3  | 2  | 3  | 1  | 4  | 2  | 15 | 31 |
|                  |            | F2               | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 18       | 3  | 4  | 1  | 2  | 3  | 1  | 14 | 32 |
|                  |            | F3               | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 20       | 2  | 1  | 0  | 2  | 4  | 1  | 10 | 30 |
|                  |            | F4               | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 20       | 3  | 0  | 3  | 3  | 4  | 1  | 14 | 34 |
|                  |            | F5               | 1  | 0  | 0  | 2  | 1  | 3  | 7        | 1  | 0  | 1  | 1  | 3  | 1  | 7  | 14 |
|                  |            | F6               | 1  | 0  | 1  | 2  | 1  | 3  | 8        | 4  | 4  | 0  | 1  | 3  | 1  | 13 | 21 |
|                  | T          | 15               | 14 | 15 | 12 | 15 | 18 | 78 | 15       | 11 | 8  | 10 | 21 | 7  | 45 | TG |    |
| DEBILIDADES      | D1         | 5                | 1  | 5  | 2  | 4  | 3  | 20 | 4        | 3  | 0  | 4  | 2  | 0  | 13 | 33 |    |
|                  | D2         | 3                | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 12 | 3        | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15 | 27 |    |
|                  | D3         | 3                | 4  | 2  | 1  | 2  | 2  | 14 | 2        | 1  | 4  | 2  | 4  | 1  | 14 | 28 |    |

|                       |    |    |    |    |    |    |     |    |    |    |    |    |    |     |    |    |
|-----------------------|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|
| D<br>A<br>D<br>E<br>S | D4 | 0  | 4  | 0  | 0  | 1  | 0   | 5  | 0  | 0  | 3  | 4  | 4  | 2   | 13 | 18 |
|                       | D5 | 2  | 0  | 0  | 0  | 3  | 0   | 5  | 0  | 0  | 3  | 1  | 3  | 1   | 8  | 13 |
|                       | D6 | 5  | 1  | 4  | 3  | 4  | 3   | 20 | 3  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3   | 19 | 39 |
| T                     | 18 | 13 | 12 | 7  | 17 | 9  | 152 | 12 | 12 | 16 | 16 | 19 | 10 | 167 |    |    |
| TG                    | 33 | 27 | 27 | 19 | 32 | 27 | TG  | 27 | 23 | 24 | 26 | 40 | 17 |     |    |    |



### Anexo 3



## ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ “MANUEL FÉLIX LÓPEZ”

La presente encuesta se realiza como parte del proceso de recopilación de información para el Trabajo de Integración curricular titulado “SISTEMA DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DE DESTINOS TURÍSTICOS EN EL CANTÓN PORTOVIEJO-ECUADOR”, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

### 1. Qué tipos de facilidades cuenta el establecimiento turístico para personas con discapacidad.

1. Sistema braille. (    )
2. Rampa de acceso debidamente señalizado. (    )
3. Ascensor. (    )
4. Pasamano. (    )
5. No dispone. (    )
- 6 otros (especifique).....

### 2. Con qué facilidades tecnológicas cuenta para una mejor optimización y gestión en la atención al cliente.

1. zonas wifi. (    )
2. Usos de códigos QR los cuales contienen información detallada del establecimiento. (    )
3. Facilidades de pagos (transferencia o tarjeta crédito-débito). (    )
4. Sistemas de gestión y reservas para una mejor atención al cliente. (    )
5. Entrega a domicilio a través de canales virtuales. (    )
6. Promoción y comercialización en redes sociales. (    )
7. Gestión sistematizada de datos personales de los clientes. (    )
8. Comunicación en tiempo real con el cliente. (    )
9. Promoción y comercialización en redes sociales. (    )
10. No dispone de ninguna de las anteriores. (    )
11. Otros (especifique).....

### 3.Cuál de las siguientes actividades de innovación realiza su establecimiento turístico.

- A. Introducción de bienes o servicios nuevos significativamente mejorados. (    )

- B. Introducción de nuevos métodos de producción o de distribución nuevos o significativamente mejorados. ( )
- C. Introducción de nuevos métodos de comercialización (presentación de productos, posicionamiento promoción, precio). ( )
- D. Introducción de nuevos métodos de organización (prácticas de negocios, organización de trabajo, relaciones externas de la empresa. ( )
- E. Ninguna de las anteriores. ( )
- F. Otros (especifique).....

**4.Cuál de las siguientes actividades relacionadas a la sostenibilidad (social, económica y ambiental) aplica su establecimiento turístico.**

- A. Correcto uso de energía. ( )
- B. Correcto gestión de las aguas residuales. ( )
- C. Contratación de personal local. ( )
- D. Compromiso local y ayudas sociales. ( )
- E. Valores de productos acorde a la demanda. ( )
- F. Desarrollo de estrategias viables a largo plazo. ( )
- G. Otros. ( )
- H. Ninguna de las anteriores. ( )

**5. Cuáles han sido los principales proyectos de inversión realizados por el GAD Portoviejo que hayan sido relevantes para los establecimientos turísticos del cantón.**

- A. Actualización de recursos turístico
- B. Planificación turística y territorial
- C. Actualización del estudio de la oferta y demanda turística
- D. Proyectos o programas de sostenibilidad turística
- E. Otros -----
- F. Ninguno
- G. Desconoce

**6. En una escala del 1 al 10 cómo califica usted las acciones del GAD con respecto a la Gobernanza, accesibilidad, sostenibilidad, innovación, y tecnología en el cantón Portoviejo.**

| EJE DTI        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Gobernanza     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Accesibilidad  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Sostenibilidad |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Innovación     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| Tecnología     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

**¡Gracias por su colaboración**





|  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  | Porcentaje de población ocupada en actividades de I+D |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

## SISTEMA DE INDICADORES POR CRITERIOS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

| Criterios      | Indicadores                           | Calificación |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|----------------|---------------------------------------|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--|--|--|
|                |                                       | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |  |  |  |
| Gobernanza     | Información y transparencia           |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Cooperación sociedad en red           |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Orientación al desarrollo territorial |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Orientación ciudadana                 |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
| Territorio     | % de presión humana                   |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Calidad del medio ambiente            |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Porcentaje del uso de los recursos    |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Numero de transporte en turismo       |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
| Vulnerabilidad | Nivel de concienciación               |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Nivel en el mercado                   |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Nivel en los segmentos                |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Nivel en los alojamientos             |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Nivel en el transporte                |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
| Rentabilidad   | Nivel en la salud                     |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Porcentaje de empleabilidad           |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Porcentaje de productividad           |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Cantidad de gasto turístico           |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Rentabilidad hotelera                 |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
| Calidad        | Destino turístico                     |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Recursos culturales y naturales       |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Servicios turísticos                  |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Servicios complementarios             |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Servicios básicos                     |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
| Innovación     | I+D                                   |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Internet                              |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Nivel de Comercio electrónico         |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Implementación de CRM                 |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |
|                | Tecnología móvil                      |              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |  |  |  |

**¡Gracias por su colaboración**

## Anexo 5

Matriz de involucrados.

| GRUPOS  | INTERESES  | PROBLEMAS PERCIBIDOS  | RECURSOS Y MANDATOS   |
|---|--|---|---|
| <b>ENTE PÚBLICO</b>   |  |   |   |
| <b>Directora de<br/>Departamento de<br/>Turismo, GAD<br/>Portoviejo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fortalecer los componentes del sistema turístico a través de vinculaciones estratégicas de sectores</li> <li>● Diseñar mecanismos en materia tecnológica para analizar el flujo turístico del cantón</li> <li>● Mejorar la infraestructura turística del cantón para promover la competitividad en el mejoramiento de localidad de los servicios</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mala imagen del organismo gubernamental ante la comunidad</li> <li>● Falencia en el sistema de financiación para el desarrollo de propuestas o planes de turismo</li> <li>● Débil vinculación con los prestadores de servicio turístico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Receptividad de la comunidad local y prestadores de servicio turístico</li> <li>● Recursos financieros y tecnológicos</li> <li>● La ejecución oportuna de planes, proyectos o programas de desarrollo</li> </ul> |
| <b>ENTES PRIVADO</b>  |  |   |   |
| <b>Prestadores de<br/>servicio de<br/>alojamiento</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mejorar el flujo de turistas o demanda</li> <li>● Mejorar la rentabilidad del sector turístico</li> <li>● Aumento de pernctaciones dentro del territorio</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Deficiente gestión del GAD y departamento de turismo</li> <li>● Delincuencia ciudadana</li> <li>● Débil acciones publicitarias de la oferta turística del cantón</li> <li>● Congestionamiento recurrente del sistema vial urbano</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Información actualizada para conectar el turista con la oferta</li> <li>● Mejoramiento de la accesibilidad</li> <li>● Considerar el turismo como un sector estratégico</li> </ul>                                |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>Prestadores de servicio de alimentos y bebidas.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Estimular la corriente de visitantes</li> <li>● Mejorar la rentabilidad de los establecimientos</li> <li>● Reactivación del sector post COVID-19</li> <li>● Mayor margen de beneficio económicos para la expansión y creación de plaza de empleo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Alto margen de delincuencia organizada</li> <li>● Falta de apoyo de los organismos competentes</li> <li>● Fallas en el proceso para la solicitud de financiamiento (Burocracia)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mayores rondas policiales</li> <li>● Descongestionar el sistema vial para mejorar el acceso de los clientes</li> <li>● Mayor presencia del GAD</li> <li>● Diseñar programas o planes para reactivar el sector turístico</li> </ul> |
| <b>Empresas de agenciamiento</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Potenciar el sector turístico a través de la vinculación otros sectores</li> <li>● Mejorar los ingresos económicos</li> <li>● Captar nuevos nichos de mercado</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Seguridad ciudadana</li> <li>● Poco interés en vinculación estratégico por parte de ciertos sectores involucrados</li> <li>● Información desactualizada sobre los productos o servicios turísticos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mejorar la planificación turística territorial del cantón en el PDOT</li> <li>● Realizar una actualización de información sobre los recursos y atractivos del cantón</li> </ul>  |
| <b>Operadores turísticos</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diversificar la oferta turística</li> <li>● Captar nuevos segmentos de mercado</li> <li>● Mejorar el alcance de las empresas</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Inexistencia de datos sobre el flujo turístico como base para la toma de decisiones</li> <li>● Falta de vinculación del GAD y Dto. Turismo</li> <li>● Poca importancia y relegamiento del turismo como un sector económico estratégico de desarrollo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Crear sistema de medición turística</li> <li>● Dotar de material publicitario a los prestadores de servicio turístico</li> <li>● Mejorar la articulación del GAD con las empresas del medio</li> </ul>                             |

**Fuente:** Elaboración propia.