



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

CARRERA DE TURISMO

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

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**PLAN TECNOLÓGICO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO
DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR TURÍSTICO DE
PORTOVIEJO.**

AUTORES:

**BRIONES PACHECO MIGUEL HUMBERTO
SOLIZ QUIROZ ELIESER YAIR**

TUTOR:

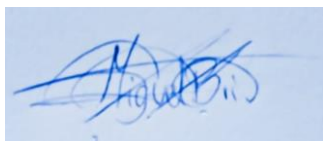
MG. WASHINGTON FERNANDO VELOZ CAMEJO

CALCETA, FEBRERO DE 2023

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

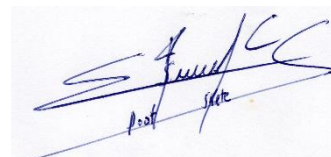
Nosotros, Briones Pacheco Miguel Humberto con cédula de identificación 1316730512 y Soliz Quiroz Elieser Yair, con cédula de identidad 1317996856, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **PLAN ESTRATÉGICO TECNOLÓGICO PARA EL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR TURÍSTICO DE PORTOVIEJO** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo 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 mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



BRIONES PACHECO MIGUEL HUMBERTO

1316760512

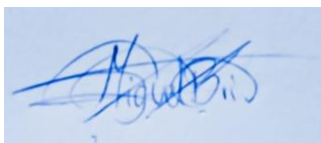


ELIESER YAIR SOLIZ QUIROZ

1317996856

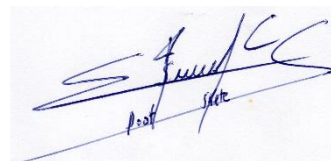
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Briones Pacheco Miguel Humberto con cédula de identidad 1316730512 y Soliz Quiroz Elieser Yair con número de registro de identificación 1317996856 respectivamente, 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: **PLAN ESTRATÉGICO TECNOLÓGICO PARA EL DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR TURÍSTICO DE PORTOVIEJO** cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



BRIONES PACHECO MIGUEL HUMBERTO

1316760512



ELIESER YAIR SOLIZ QUIROZ

1317996856

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Washington Fernando Veloz Camejo certifico haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: Plan estratégico tecnológico para el desarrollo de la infraestructura del sector turístico de Portoviejo, que ha sido desarrollado por Briones Pacheco Miguel Humberto y Soliz Quiroz Elieser Yair, previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN DE CARRERA DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López

WASHINGTON FERNANDO VELOZ CAMEJO
C.C: 0919958579
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: Plan estratégico tecnológico para el desarrollo de la infraestructura del sector turístico de Portoviejo, que ha sido desarrollado por Briones Pacheco Miguel Humberto y Soliz Quiroz Elieser Yair, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN DE CARRERA DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

NELSON GARCÍA REINOSO
C.C: 1756366611
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ANGEL GUILLERMO FÉLIX
MENDOZA

C.C: 1310744865

MIEMBRO DE TRIBUNAL

MARÍA VALERIA FERNANDEZ
LOOR

C.C:1312301169

MIEMBRO DE TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por haber brindado la oportunidad de crecer profesionalmente desde lo ético y moral, compartiendo su experiencia y conocimiento a través de su talento altamente capacitado, consiguiendo sabiduría de las relaciones teóricas en los espacios de integración práctica.

A los docentes quienes con su experiencia compartieron su conocimiento teórico y práctico, especialmente a las especialidades de Administración de Empresas Hoteleras y Turística, y Turismo Territorial, ya que con las horas de vinculación y pasantías se pudo desarrollar habilidades y aptitudes para afrontar el mundo laboral.

A los encargados de tutelar el Trabajo de Integración Curricular específicamente al Licenciado Fernando Veloz, y al PhD Johnny Bayas y al tribunal, quienes contribuyeron para que se desarrollará adecuadamente el presente documento en la obtención del título de Licenciatura de Turismo.

BRIONES PACHECO MIGUEL HUMBERTO ELIESER YAIR SOLIZ QUIROZ

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos quienes fueron el sustento moral y económico ya que con el ejemplo de perseverancia he conseguido crecer profesionalmente y potencializar mis actitudes, aptitudes y habilidades desarrolladas en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria y así conseguir el título de Licenciado en Turismo, así mismo, por brindarme el ejemplo de no rendirme por más difícil y obstáculos existan en el camino.

Finalmente quiero agradecer este trabajo de integración curricular a todas las personas quienes me apoyaron cuando más los necesitaba, por extender sus manos en los momentos más difíciles y haberme dado la oportunidad de comprender lo valioso que es la amistad, siempre los llevaré en mi corazón.

BRIONES PACHECO MIGUEL HUMBERTO ELIESER YAIR SOLIZ QUIROZ

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
CONTENIDO GENERAL	viii
CONTENIDO DE TABLAS	xi
CONTENIDO DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
KEY WORDS	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	6
1.2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	6
1.2.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	6
1.2.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	7
1.3 OBJETIVOS	8
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	8
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.4 IDEA A DEFENDER	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	9
2.1 TURISMO POST COVID-19	9
2.2. DEMANDA TURÍSTICA DE MANABÍ	11
2.3. OFERTA TURÍSTICA DE MANABÍ	12

2.4. INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	14
2.5. DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN ECUADOR	16
2.6. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA EN MANABÍ	18
2.7. GESTIÓN TURÍSTICA TECNOLÓGICA DEL DESTINO PORTOVIEJO	20
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	22
3.1 UBICACIÓN	22
3.2 DURACIÓN	23
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA TURÍSTICO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO	30
4.1.1 ANÁLISIS DEL SISTEMA TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO	33
4.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA	38
4.2.1. ESTUDIO DE LA OFERTA	38
4.2.2. ESTUDIO DE LA DEMANDA	47
4.2.3. ESTUDIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA	55
4.2.4. ANÁLISIS DEL USO DE LA TECNOLOGÍA EN LOS COMPONENTES DE UN DTI	57
4.2.5. ANÁLISIS ESTRATÉGICO	60
4.3 DISEÑAR ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL DESTINO PORTOVIEJO	63
4.3.1 ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE VALOR	63
4.3.2 DEFINICIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN	66
4.3.3 DESARROLLO DE OBJETIVOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO	67
4.3.4 ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS	69

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	84

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Propuestas Metodológicas.....	24
Tabla 2 Metodología de Estudio.....	26
Tabla 3 Datos Generales de Portoviejo	30
Tabla 4 Prestadores de servicio turísticos	35
Tabla 5 Resumen de los principales resultados obtenidos a los establecimientos turísticos	46
Tabla 6 Matriz de comparación-evaluación del sistema turístico	57
Tabla 7 Matriz de evaluación para recursos turísticos en un DTI	58
Tabla 8 Matriz FODA	60
Tabla 9 Ponderación	61
Tabla 10 Factores internos y externos principales	61
Tabla 11 Matriz de objetivos	69
Tabla 12 Competencias y funciones de los entes involucrados	71

CONTENIDO DE FIGURAS

figura 1 Mapa de Portoviejo.....	22
figura 2 Grado de Compromiso en aplicación tecnológica por el gobierno local	39
figura 3 Facilidades tecnológicas en establecimientos turísticos.....	40
figura 4 Tipo de tecnología para optimizar energía.....	41
figura 5 Mecanismos tecnológicos que usa el turista antes de la visita al establecimiento turístico	42
figura 6 Mecanismos tecnológicos que usa el turista durante la visita al establecimiento.....	43
figura 7 Mecanismos tecnológicos que usa el turista después de la visita al establecimiento	44
figura 8 Infraestructura adecuada para personas con discapacidad	45
figura 9 Innovación en establecimientos turísticos	46
figura 10 Grado de apreciación en innovación tecnológica por el gobierno local	47
figura 11 Facilidades tecnológicas que el turista ha encontrado en establecimientos turísticos....	48
figura 12 Tipo de tecnología para ahorro de energía en establecimientos turísticos	49
figura 13 Mecanismos tecnológicos que usa el turista antes de la visita al establecimiento turístico	50
figura 14 Mecanismos tecnológicos que usa el turista durante la visita al establecimiento turístico	51
figura 15 Mecanismos tecnológicos que usa el turista después de la visita al establecimiento turístico	52
figura 16 Infraestructura adecuada para personas con discapacidad en establecimientos turísticos	53
figura 17 Innovación en establecimientos turísticos.....	54

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo proponer un plan tecnológico estratégico que contribuya al desarrollo de la infraestructura del sector turístico de Portoviejo. Para la investigación se propuso tres fases que fueron fundamentales para la obtención de los resultados, utilizando los métodos analítico y descriptivo tomando como metodología referencial la “Planificación Estratégica para la evaluación de un Destino Turístico Inteligente”. En la fase uno se hizo un diagnóstico al sistema turístico donde se caracterizó el área de estudio, obteniendo resultados acerca de la principal actividad económica siendo esta el comercio de textiles. Además, se concretó la información con el análisis del sistema turístico, enfocando la síntesis con el aporte tecnológico de los componentes. En la segunda fase se realizaron estudios de la oferta, demanda y gestión pública a través de cuestionarios en relación con los componentes de un destino turístico inteligente, en la aplicación de encuestas y una entrevista al Departamento de Turismo, para conocer la perspectiva de los actores que participan directamente con el turismo, descripción que sirvió para proponer estrategias por medio de una matriz FODA, donde se valoraron las fortalezas, oportunidad, debilidades y amenazas. Finalmente, en la tercera fase se diseñó estrategias, tomando como modelo a los componentes para un destino turístico inteligente, enfocando las directrices con el sistema de turismo, para lo cual, se identificó los beneficios que obtendría Portoviejo para mejorar la infraestructura tecnológica. Así mismo, se hicieron objetivos a corto, mediano y largo plazo tomando como referencia a la visión y misión. Por último, se desarrolló una matriz de objetivos con la finalidad de identificar los principales objetivos y estrategias para ir alcanzando las metas durante cuatro años que tiene prevista la planificación.

PALABRA CLAVES

Plan tecnológico – destino turístico inteligente – tecnología – infraestructura tecnológica.

ABSTRACT

The objective of the research was to propose a strategic technological plan that contributes to the development of the infrastructure in Portoviejo's tourism sector. Three phases were proposed for the research, which were fundamental to obtain the results, using analytical and descriptive methods taking as a reference methodology the "Strategic Planning for the evaluation of an Intelligent Tourist Destination". In phase one, a diagnosis was made of the tourism system where the study area was characterized, obtaining results about the main economic activity, which is the textile trade. In addition, the information was concretized with the analysis of the tourism system, focusing the synthesis with the technological contribution of the components. In the second phase, studies of supply, demand and public management were carried out through questionnaires in relation to the components of an intelligent tourist destination, in the application of surveys and an interview with the Department of Tourism, to know the perspective of the actors directly involved with tourism, a description that served to propose strategies through a SWOT matrix, where strengths, opportunities, weaknesses and threats were assessed. Finally, in the third phase, strategies were designed, taking as a model the components for an intelligent tourist destination, focusing the guidelines with the tourism system, for which the benefits that Portoviejo would obtain in order to improve the technological infrastructure were identified. Likewise, short-, medium- and long-term objectives were developed based on the vision and mission. Finally, a matrix of objectives was developed in order to identify the main objectives and strategies to achieve the goals during the four-year planning period.

KEY WORDS

Technology plan - smart tourist destination - technology - technological infrastructure

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La tecnología se ha convertido en una herramienta útil hoy en día para el sector turístico, todas las transformaciones digitales son idóneas para atender las necesidades del turista de forma fácil y generalmente automatizado y brindar comodidad al viajar, así como lo define Pérez (2018) “la globalización tecnológica está potenciando y desarrollando los destinos turísticos inteligentes, que antes de la crisis sanitaria COVID-19 no era algo que se habla” (p.134).

Según Avilés y Machado, (2018) “Ecuador es un país que esta retrasado tecnológicamente unos 20 años, comparado con sus vecinos Colombia y Perú es notorio las falencias que abarca en algunos sectores, como es el caso del turismo” (p.3). La tecnología en el sector turístico está aún en pleno desarrollo. El principal problema para que Ecuador sea considerado realmente un Destino Turístico Inteligente está en la Gobernanza, sostenibilidad, innovación, sistema de información y conectividad (Pacheco y Salgado, 2019, p.114).

Como ejemplo de la deficiente gestión en el territorio nacional se puede mencionar la página web GEOVIT, misma que tiene cifras sobre el movimiento de los turistas internamente, sin embargo, son datos que siguen en 2018 (Ávila y Altamarino, 2019, p.45). Es evidente el desinterés por parte de las autoridades que conforman el sector público tomar cartas en el asunto. De acuerdo con Pesantez, (2020) “la falta de inversión tecnológica en el sector turístico es lo que provoca un lento desarrollo en algunas provincias que tienen potencial como Destino Turístico Inteligente (DTI)” (p.13). En consecuencia, con lo mencionado anteriormente, el turismo costero responde a la modalidad de sol y playa, la falta de señalización turística en puntos estratégicos dentro de la playa provoca una deficiencia al territorio manabita para convertirse en un DTI (Proaño, 2019). “En términos generales, no hay una manera de aprovechar los datos que se producen a diario, mismos que sirven para generar información nueva que permita mejorar la gestión turística” (Molina, 2020, p.29).

“La provincia de Manabí necesita de una restauración basada en nuevas estrategias que permitan aplicar proyectos de innovación tecnológica, hay una deficiencia en planificaciones estratégicas propuestas por parte del sector público y privado” (Cevallos, 2018, p.14). Además, Valdez y Jacome (2020) consideran “insuficiente falta de apoyo fiscal a través de políticas públicas, y la falta de inversión para innovar que radican en la capacidad de habilidades de largo plazo” (p.44).

El territorio Manabita tiene una variedad de posibles productos turísticos sobre todo ahora en el contexto de la pandemia, sin embargo, a pesar de eso persisten los problemas en establecer estrategias planificadas para el desarrollo de los mismos (Ministerio de Turismo, [MINTUR], 2017a, p.17). “Otro de los inconvenientes que atraviesa el sector turístico en Manabí es la no continuidad en acción de promoción y comercialización conllevando a que los turistas prefieran otros destinos mejor posicionados” (MINTUR 2017b, p.17).

Por otro lado, los gobiernos locales siguen dejando mucho que desear sobre la toma de decisiones que impulse un desarrollo turístico sostenible, las MYPIMES (Microempresas) no tienen apoyo en sus proyectos turísticos (López, 2020,p.35). También otro punto a destacar es que, “algunos territorios dentro de la provincia constan de una débil planificación estratégica sobre turismo sostenible, las pocas que existen no toman en toman en cuenta como eje los principios de sostenibilidad” (Cedeño y Sánchez, 2020, p.12)

Los diagnósticos que se han llevado a cabo en diversas investigaciones han determinado grandes falencias dentro de la provincia de Manabí en cuanto a la no aplicación de las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en el sector turístico (Petrus y Aranda, 2020, p.56). Los destinos turísticos en la actualidad abarcan distintas maneras de un respectivo control y manejo territorial, desde que llegó la pandemia ahora todo es visto a través de la tecnología. Del mismo Félix y Rivera, 2019 consideran que “otro aspecto debilitado en Manabí es que no tiene una estructura organizativa formal con recursos y capacidad técnica en gestión para hacer frente a cualquier tipo de crisis post-desastre”(p.248).

Portoviejo es la capital manabita, esta posee de recursos turísticos naturales y culturales como; el parque de la Rotonda, la playa de Crucita, Cerro de Hojas Jaboncillo, La Catedral Metropolitana, (Go Raymi,s.f.). Estos lugares mencionados son los más destacados del cantón, ya que suelen ser las principales motivaciones que causa el desplazamiento de los turistas hacia el territorio.

Sin embargo, las malas prácticas ambientales generan que haya un contraste y una débil conservación en los recursos naturales y culturales, un ejemplo de ello es “la calidad de agua del río Portoviejo la cual va disminuyendo a medida que avanza su cauce debido a los vertimientos de aguas residuales que existen a lo largo de su trayectoria” (Fernández, Kulich y Menéndez, 2017, p.1). En el cantón manabita no cuentan con una planificación adecuada, desde el punto de vista de Fernández et al. (2018) la principal problemática es que “Portoviejo no cuenta con un plan ambiental que aborde indicadores sobre la calidad del agua del río y el manejo adecuado para desechos sólidos que dejan los pobladores.” (p.35).

Por otra parte, “la planificación con enfoque estratégico-tecnológica ha sido diseñada y utilizada como una herramienta de soporte para lograr el asentamiento en el mercado en el cual desarrolla sus actividades comerciales, misma que permite administrar de manera adecuada los sistemas de información” (Loor y Caicedo et al. 2019, p.12). El objetivo principal de la ciudad de Portoviejo es convertirse en un DTI, sin embargo, aún continúan haciendo uso de tecnologías no renovables que deterioran el medio ambiente (Pinargote,2021). Agregando a esto, las falencias en conectividad en los 32 puntos de internet público o zona Wi-Fi perjudicando a ciertos estudiantes con la interrupción del servicio, demostrando la falta de compromiso por parte del GAD cantonal (El Diario,2020, p.1).

También hay “sentimiento de “abandono” existente en los propietarios de las empresas turísticas en torno al apoyo brindado por el gobierno nacional más que el local, la inconformidad sobre la gestión para la reactivación y recuperación en los últimos años” (Cárdenas Zamora et al., 2020, p.409). Otra problemática que necesita ser recalcada, es la poca intención de crear normativas vinculadas a procesos tecnológicos, esto puede ser por algunos motivos como; políticos o

económicos, y desinterés en dar ideas innovadoras que contribuya con proyectos turísticos (Moreta,2019).

Adicionalmente, la crisis económica por la falta de ofertas laborales en Portoviejo tiene impactos muy negativos debido a la colisión de su infraestructura a causa del terremoto y que además se encontraban en la reactivación de la misma (Moreta, 2021, p.36). Al mismo tiempo la pandemia generada por el COVID-19 causó que haya pérdidas económicas y resentimiento social, ya que muchos no pudieron sostener sus empleos, esto provocó el cierre de empresas turísticas (Jalil y Mendoza, 2021, p.56). De la misma manera, no se cuenta con una planificación estratégica para resolver los problemas socioeconómicos para mitigar las amenazas que impactan negativamente la ciudad (Grupo FARO Investigación Colectiva, 2020, p.89).

“Para obtener buenos resultados en la planificación de un destino se debe de abarcar variedades de productos, que se ajusten a las políticas y que por medio de directrices se desarrollen planes para el sector turístico ya sea de marketing, tecnológico, entre otros” (Corzo-Arévalo, 2019, p.12). El avance tecnológico y la economía en la actualidad tienen un enlace de compatibilidad que van estrechamente direccionados en crecer juntos, Zambrano y García (2021) señalan que las empresas en la capital manabita son pocas las que conocen la importancia de tener entre sus objetivos un plan estratégico enfocado a la tecnología (p.35).

En el contexto de una ciudad o destino inteligente, otro aspecto negativo es la poca accesibilidad que posee Portoviejo, en algunas ocasiones, es imposible que las personas minusválidas puedan disfrutar en los recursos turísticos, porque estos no prestan las facilidades para poder ingresar (Intriago, et al.,2021, p.45). Es un derecho humano poder participar en cualquier actividad sin importar las circunstancias físicas). Después del terremoto del 16 de abril del 2016 Portoviejo tuvo un impacto fuerte en su infraestructura, cinco años después sigue aun recuperándose de aquella catástrofe natural, sus secuelas continúan afectando al sector turístico (Fernández, 2020, p.115). En la actualidad la ciudad de Portoviejo presenta limitantes en la implementación y mejora de la infraestructura turística (Zavala, 2020, p.156), como la falta de mejoramiento en las vías de primer y

segundo orden, además, ineficiente gestión para reconstruir las zonas afectadas por el terremoto lo que provoca una mala imagen hacia el visitante (Perez,2019, p.147).

Esto evidencia que los actores públicos (GAD cantonal) demuestran desinterés para el desarrollo del territorio y la falta de capacitaciones en mejorar y participar con conceptos innovadores en los proyectos o programas de la ciudad (Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador [CEMDES], 2017, p.55). Portoviejo fue constituida como ciudad creativa, pero la falta de gestión por desarrollar nuevas ideas para ampliar la innovación es la que hace que exista un estancamiento para ser un Destino Turístico Inteligente (Cevallos, 2018, p.32). A la ciudad aún le falta mucho por solucionar la brecha digital, dejando de lado las dimensiones para productos técnicos en los inventarios para mejorar los recursos turísticos (Armando et al. 2019, p.112). Por otra parte, Moncayo, (2021) considera que la infraestructura en la capital Manabita está recuperándose poco a poco, ya que el territorio tiene la meta en convertirse en un DTI (p.113)

De acuerdo con lo antes planteado surge la siguiente interrogante ¿Podría la propuesta de un plan tecnológico estratégico contribuir con el desarrollo de la infraestructura del sector turístico de Portoviejo?

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En este proceso teórico de la investigación se analiza la literatura extraída desde fuentes bibliográficas, analizando los temas más relevantes que aporten a las variables de estudio que en este caso son; plan estratégico tecnológico e infraestructura turística, tomando como referencia a Díaz (2019), debido a que es la literatura tomada como base en el desarrollo de la teoría, direccionado en los planes estratégicos tecnológicos. De la misma manera la información puede servir como línea base desde las actualizaciones teóricas para investigadores, gestores en destinos turísticos inteligentes, prestadores de servicios, entes gubernamentales interesados en desarrollar un plan estratégico tecnológico en las infraestructuras turísticas de la ciudad de Portoviejo, por otra parte, las definiciones teóricas pertinentes pueden servir para determinar una planificación de líneas estratégicas.

1.2.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para la metodología se analizaron seis propuestas metodológicas: Álvarez y Domínguez (2018); Loor, Delgado y Vega (2019); Loor (2020); Fellini (2020); Jones, Davies y Evans (2021); y Corozo (2021). La presente investigación busca proponer un plan estratégico tecnológico que contribuya al desarrollo de la infraestructura del sector turístico en la ciudad de Portoviejo, por ende, se tomó como referente metodológico a Navarrete (2021) por su relación con los objetivos que se desean alcanzar. Las fases se centran en realizar un diagnóstico territorial situacional de la ciudad de Portoviejo, además de un análisis estratégico que contribuya a la gestión turística en la mira de una ciudad inteligente, y por último, la propuesta del plan estratégico tecnológico que fomente el desarrollo del sector turístico en la infraestructura.

1.2.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Para el trabajo de investigación propuesto se valorará la posibilidad y aptitud en la aplicación de las actividades prácticas, que en este caso de estudio se quiere realizar un plan estratégico tecnológico para aportar en el desarrollo turístico de la ciudad, y proponer estrategias tecnológicas focalizando en un plan para que el sistema turístico, especialmente a los prestadores de servicios, entes públicos, académica, organizaciones, puedan adoptar una nueva metodología que facilite el manejo de herramientas para la búsqueda de soluciones, a través del análisis de los componentes de un destino turístico inteligente y la perspectiva desde el punto de vista de la oferta, además de mejorar las estrategias para una DTI.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Proponer un plan tecnológico estratégico que contribuya al desarrollo de la infraestructura del sector turístico de Portoviejo.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el sistema turístico que contribuya a la caracterización de la línea base de la infraestructura tecnológica de la ciudad de Portoviejo
- Realizar un análisis estratégico que contribuya con la gestión turística en la ciudad de Portoviejo.
- Diseñar estrategias tecnológicas para el desarrollo turístico del destino Portoviejo.

1.4 IDEA A DEFENDER

La propuesta de un Plan tecnológico estratégico contribuiría al desarrollo de la infraestructura del sector turístico de Portoviejo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En investigación la literatura es importante para poder validar los resultados que se vayan encontrando en función a los procesos que se establezcan. En ese sentido, se definieron varios acápite que sustentan la justificación teórica, ya que se orienta a conocer la opinión y aportación de otros autores en relación al objeto de estudio, además, en cada tema se añadirá un análisis enfocado a las variables.

2.1 TURISMO POST COVID-19

Para Félix et al. (2021) “El turismo es uno de los sectores económicos más afectados por la pandemia del COVID-19, el cual ha obligado al cierre de aeropuertos, hoteles y restaurantes” (p.8). Esto ha ocasionado un cambio drástico tanto en la economía como en el desenvolvimiento turístico, afrontando a una realidad totalmente diferente a la que se vivía.

“Previamente a la crisis causado por el COVID-19, se pronosticaba que el turismo iba a tener un crecimiento de un 4% en el 2020, dejando como resultado dos millones de turistas con respecto al año anterior” (OMT, 2020). El año indicado con anterioridad era un período importante para la crecida del turismo en el mundo, donde algunos organismos reactivos estaban preparándose para ello, sin embargo “al principio del brote de coronavirus las dos principales medidas adoptadas fueron; las restricciones de viajeros procedentes de países afectados y la invalidación de visados, estas ya afectaban de por sí, y en gran medida, los flujos turísticos internacionales” (Sánchez, 2020, p. 109).

Al percatarse que el COVID-19 continuaba expandiéndose La Organización Mundial del Turismo (OMT) proponía volver a promover el sector turístico a través de la sostenibilidad (Paladines, 2022), de esta manera el Ministerio de Turismo del Ecuador les dio más protagonismo a los sitios rurales (MINTUR, 2020), posteriormente los prestadores de servicios comenzaron a elaborar una planificación en base a protocolos sobre bioseguridad para recibir a los turistas y así poder recuperarse gradualmente, ya que era necesario adaptarse a esta nueva realidad.

A causa de la pandemia el sector turístico fue golpeado considerablemente estancando el desplazamiento de los turistas, agregando a esto la incertidumbre de la enfermedad que provocó en los mismos, también el confinamiento afectó directa o indirectamente aquellos que dependen de la actividad turística; como los pequeños emprendedores. Toledo (2021a) considera que “en el caso de Ecuador el gobierno no debe abandonar aquellos que tienen como ingreso principal la actividad turística, una opción es proponer una planificación que contribuya a la dinamización del turismo local” (p.115).

Ecuador generaba 600 mil empleos en el sector turístico, en la actualidad los hoteles tienen una ocupación máxima del 3%, y a su vez las empresas hoteleras buscan apoyo en el gobierno para flexibilizar los pagos en deudas (Toledo, 2021b, p.115). Es evidente la dificultad que están atravesando algunos elementos de la planta turística, como es el caso de los establecimientos de alojamiento que pretenden reestructurarse para llegar a una meta sólida y no verse tan afectado por la pandemia.

Debido al avance de la COVID-19 y el cierre obligatorio a causa de la pandemia en la ciudad de Portoviejo los emprendimientos turísticos tuvieron un declive económico, optando por implementar la tecnología como estrategia para ofertar sus productos y servicios (Araujo et al. 2021, p.112). Una vez que los emprendimientos turísticos comenzaron a usar la tecnología para su conveniencia se dieron cuenta la importancia de adaptarse a nuevas tendencias, por ende, es importante caracterizar de forma interna los principales indicadores estratégicos que se desean alcanzar, porque hay que visualizar al turismo como un sistema amplio y vasto que es capaz de acoplarse.

2.2. DEMANDA TURÍSTICA DE MANABÍ

Para García et al. (2017) “la demanda turística es el factor que determina un deseo o necesidad de consumir una oferta dentro del sistema turístico, siendo esta la que ayuda a dinamizar en gran medida al turismo” (p.49). La actividad turística está entrelazada con diferentes actores que ayudan a su dinamización, en el caso de los turistas siendo estos los principales dentro del sistema, ya que le dan vida en sí al turismo, sin ellos no es posible que evolucione el sector terciario.

Desde el punto de vista de Vallejo et al. (2018) “el viajero o turista, solicita bienes y servicios para satisfacer las necesidades de un viaje donde aparecen individuos o empresas orientados a suministrar esos productos demandados” (p.13). Hay diferentes teorías sobre la demanda turística y esta varía dependiendo del enfoque que el autor le dé, acotando a esto, dentro del turismo los encargados de que el turista lleve una buena experiencia son los proveedores turísticos, ellos arman a petición del visitante los productos y servicios a consumir, por ende, no se debería pasar por alto a las empresas.

En el mismo contexto el turismo receptor de la provincia de Manabí destaca en los siguientes lugares; 56% costa, 28% zona andina, 3% extranjero, 1% Amazonía, 1% Galápagos (Félix y García, 2020a, p.35). Cabe resaltar que el porcentaje de la costa también incluye al turismo local, es decir que algunos de los manabitas prefieren moverse internamente por el tema de las playas, aun así, estos datos arrojados son antes del COVID-19, donde mayormente se veía la gran motivación de desplazamiento local.

Con una comparación post COVID-19 el comportamiento de los visitantes cambió debido al contacto con la ruralidad. Lo que generó que se desplazarán de la siguiente manera; 46% costa, 24% zona andina, 8% Galápagos, 5% Amazonía y 4% Extranjero, (Félix y García, 2020b, p.35). En ese contexto, si se hace un mayor énfasis en las regiones andinas e insular se puede observar claramente un ascenso, ya que la pandemia motivó mucho a los turistas a viajar a zonas con espacios abiertos.

Así mismo, los datos que están registrados sobre la llegada de turistas a la provincia de Manabí demuestran que principalmente provienen de provincias de la sierra especialmente de Pichincha, Tungurahua y Ambato (Campos et al. 2020, p.225). Los recursos naturales son los que principalmente motiva el desplazamiento de los turistas, sobre todo sus playas que son consideradas el mayor escenario de concentración turística.

De los 76.595 turistas a nivel nacional que ha visitado algunos lugares de Ecuador varios de ellos son extranjeros, estos suelen escoger destino como el Parque Nacional Machalilla, sitio preferido por la fusión de la playa y ruralidad (Ministerio del Ambiente del Ecuador [MAE], 2020, p.112). La demanda proveniente del extranjero tiene prioridad sobre lugares de carácter natural porque suelen practicar actividades como; observación de aves o caminatas.

La demanda turística, la comunidad local y los atractivos son tres elementos que van de la mano, debido a que el análisis territorial lo amerita de esta manera, es decir, son tres indicadores dependientes. Esta demanda permite identificar los clústeres que estos son marcados en las comunidades locales donde se desarrolla la actividad turística, en Manabí uno de los lugares donde se está desarrollando bien este aspecto es Manta, según García et al. (2021a, p.117).

2.3. OFERTA TURÍSTICA DE MANABÍ

Según Boullon, (2003) “la oferta nace del producto turístico, es algo más complejo y está conformado por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos” (p.150). El sector turístico está compuesto por un sistema que está dividido por elementos fundamentales para el turismo, uno de ellos es la oferta turística y es de donde proviene todo el soporte de las motivaciones del turista, porque es el apoyo que le da al mismo.

De acuerdo con Doumet, (2017) “la provincia de Manabí tiene algunos productos turísticos enfocados en la ruralidad, y algunos cantones se especializan en ello como el cantón Bolívar con sus fincas agroturísticas como El Perezoso y La Represa Sixto Durán Ballen” (p.23). Los productos turísticos son los que promueven la oferta, esta va ajustada al territorio donde se desee hacer turismo, es decir, la

oferta turística es muy variada y no es la misma en todas partes. Calceta al estar rodeada de recursos naturales como la Represa Sixto Durán Ballen que actualmente está potenciando considerablemente como un destino rural sostenible

“El sistema turístico está compuesto por un conjunto de elementos externos que son la dimensión política, social, cultural, ambiental y económica; e internos como superestructura, oferta, demanda infraestructura y comunidad receptora” (Pineda Reasco et al. 2019, p.223). Estos factores que mencionaron los autores están estrechamente vinculados entre sí, tiene una base completamente sólida que aportan al desarrollo del territorio, en este caso la provincia de Manabí.

De acuerdo con Boullon, (2004) el sistema turístico es el “Conjunto de elementos (infraestructura, superestructura, demanda, comunidad local, atractivos, planta turística, producto turístico) interrelacionados que propiciarán satisfacción a las necesidades de uso del tiempo libre” (p. 2). Este conjunto de elementos es aquel que ayuda con la organización y gestión del territorio, porque ve a cada factor como un indicador propio, el cual si no se lo diagnostica correctamente podría tornarse complejo al momento de querer ejecutar cualquier proyecto turístico.

Las condiciones infraestructurales en materia de turismo no son muy destacables, se ve reflejado en algunos cantones de la provincia de Manabí que aún piensa en su reactivación desde el terremoto (Aguilar et al. 2021, p.23). La pandemia trajo consigo grandes consecuencias para el sector turístico sumándole a esto el gran daño hace cuatro años aproximadamente causado por el terremoto del 16 de abril del 2016 donde Manabí intenta hacer lo mejor que puede para que el turismo no sea centralizado y se pueda disfrutar en cualquier parte de esta región.

Otro elemento importante que va de la mano con la infraestructura turística es aquel factor que engloba en gran parte el sector público como; GAD Provinciales, cantonales, Entes reguladores (MINTUR) o el gobierno. Para García et al. (2021b) “la superestructura turística en Manabí está proyectándose a dimensiones multisectoriales y enfocadas al desarrollo e integración de todos sus elementos” (p.3). Este indicador del sistema turístico es sin lugar a duda el motor principal, ya

que a través de él es posible la ejecución de las políticas y normas del turismo a nivel territorial.

La planta turística es la parte que apoya la oferta dentro del turismo, por eso su respectiva evaluación es necesaria en el sistema turístico. Desde el punto de vista de Figueroa et al. (2021) "Manabí carece de una planta turística que se adecue con la demanda turística" (p.97). La provincia fue afectada por dos fenómenos difíciles de controlar que fueron el terremoto hace cuatro años y el COVID-19, es la razón por la cual la planta turística tiene una lenta recuperación.

Los productos turísticos en el territorio Manabita han ido incrementando y más aún con la llegada del COVID-19 debido a que el sector se vio afectado y los turistas ya no consumen lo mismo, así, fueron naciendo nuevos productos que algunos han llegado para quedarse por mucho tiempo ya que han sido muy sostenibles. "La creación de productos turísticos, dentro del contexto que abarca el turismo comunitario es una actividad que se refiere a que la comunidad local, debe ejercer un rol sustancial y participativo" (García et al. 2017, p.106). Esto representa una fortaleza importante para la provincia de Manabí, al tener un crecimiento significativo de productos turísticos, contribuye a una oferta variada para el turista o visitante, por otra parte, al tener una gestión lenta provoca que los procesos se retrasan, haciendo del turismo un problema interno.

2.4. INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

"Se llama infraestructura turística al conjunto de bienes y servicios que se apoyan entre sí para el desarrollo de la actividad y que son necesarios para los turistas" (OMT, 2021). En ese contexto, "se define como el espacio físico, cuya acción es ser el soporte de interacción entre oferta y demanda" (Parrales, 2019).

La infraestructura es un componente del sistema turístico, por ende, es importante ya que es el centro de soporte para que el turismo funcione, es decir, es el espacio donde se encuentran los bienes y servicios del mercado, tales como hoteles, restaurantes, hospitales, entre otros y que son de necesidad y motivación para desplazarse desde su lugar de origen.

Por otra parte, Alvear (2020). “la infraestructura turística permite evaluar si el atractivo turístico presenta las condiciones adecuadas para la gestión de la actividad”. Por consiguiente, muchas empresas se ven beneficiadas cuando su planta turística es abastecida correctamente, generando una buena imagen del destino. Sin embargo, existen territorios donde aún no se brindan las intervenciones adecuadas conllevando a que los visitantes no se interesen en conocer un territorio determinado debido a la poca infraestructura que oferta el producto.

Parte de la infraestructura turística en Ecuador se ve debilitada debido a la deficiente gestión por parte de los gobiernos locales (Paladines, 2019). Haciendo énfasis en lo que mencionó el autor se puede aportar que hoy en día los gobiernos provinciales y cantonales del país no le da una oportunidad al turismo, provocando que este se encuentre seriamente afectado, se evidencia la falta de apoyo hacia la restauración que se encuentran ubicada en algunas vías principales que conectan hacia otras partes del territorio nacional y que son utilizadas para el desplazamiento de los visitantes.

Según el MINTUR (2021) “el gobierno nacional está diseñando una planificación que contribuya al desarrollo y mejora de las principales infraestructuras como; avenidas, hospitales y señalética vial” (p.17). La llegada de turistas al país provoca que exista una reacción por parte de los entes públicos, ya que para que pueda existir un buen funcionamiento de la actividad turística se requiere de la dotación de bienes y estructuras sociales.

Por otro lado, en la Provincia de Manabí después de la tragedia del terremoto del 2016 no existe una infraestructura completamente dotada para el turista ya que aún existen zonas en fase de reconstrucción (Cevallos, 2021). La gestión por parte de los gobiernos locales después del terremoto fue totalmente limitada, provocando una mala imagen de administración territorial. En Portoviejo y Pedernales después de seis años aún se evidencian lugares destruidos a causa de este fenómeno natural. En contexto con lo anterior, Portoviejo aún no se encuentra totalmente recuperado tras el incidente del 2016, su centro histórico continúa en fase de restauración después de 7 años (Pinargote, 2022).

2.5. DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN ECUADOR

Según Gómez et al. (2021) “el desarrollo sostenible consiste en mejorar la gestión en los recursos con una ideología conservacionista, es decir, que brinda tomar mejores acciones para satisfacer la necesidad económica, social y ambiental” (p.123). Por otra parte, “la sostenibilidad hace referencia al equilibrio de la sociedad con el entorno en el que habita” (Hernández et al. 2017, p.34).

Así como lo menciona Alcívar (2020) “los GADs Provinciales han propuesto algunas planificaciones que contribuyen al desarrollo sostenible como es el caso del [Plan Provincial de Desarrollo Sostenible]” (p.134). En ese contexto se puede mencionar que Ecuador si posee de planificaciones que se ajustan a la sostenibilidad, sin embargo, no son herramientas utilizadas en su totalidad.

El turismo al ser una actividad compleja necesita de una planificación, que permita un desarrollo turístico sostenible donde se establezcan objetivos y caminos para un turismo óptimo. En Ecuador el desarrollo de la sostenibilidad tiene un enfoque con desniveles en la falta de estructuración con la poca comunicación e intereses de los actores sociales, es decir deberían tener una participación activa para mejorar las condiciones de vida de las comunidades, así como darle solución a la igualdad de género e incremento de capacitaciones.

El desarrollo sostenible tiene como fin proteger tanto a la humanidad como al medio ambiente sin perder el crecimiento económico del territorio, así como menciona, Zita, (2019) que, “cuando se habla de la sostenibilidad en el turismo, hace referencia al comportamiento adecuado para brindar oportunidades sociales, a través del crecimiento económico respetando el ambiente para futuras generaciones” (p.12). Es decir, la relación entre el turismo y la sostenibilidad se orienta por la satisfacción de los turistas con el estudio adecuado sin tener que comprometer el espacio geográfico en sus diferentes aspectos (social, económico y ambiental) y afecte en un futuro.

Entonces, para que el territorio de Manabí se desarrolle sosteniblemente es importante comprender que todas las partes interesadas se interrelacionan entre sí, y más si el turismo es parte fundamental para adoptar esta modalidad de

sostenibilidad dando alternativas, porque si bien el turismo es una actividad dinámica y con cambios constante donde las tendencias humanas son el factor de dependencia de este mercado, además el turismo al ser un fenómeno social donde el turista siempre está en contacto con el medio ambiente es necesario que la industria turística se enfoque en proyectos de sostenibilidad.

Gaspirini, (2018) citó, “el turismo tiene diversas ventajas, como la generación de empleo, fuente de ingresos para muchos países en vías de desarrollo y fomento cultural entre pueblos” (p.34). Sin embargo, si no es bien gestionado, el turismo puede provocar impactos negativos en los recursos naturales y culturales de los destinos, provocando conflictos entre turistas y residentes, como se ha visto últimamente.

En consecuencia, la creciente economía global está basada en interconexiones comerciales, financieras, tecnológicas y sociales. Esta es caracterizada por su desigual en distribución y su amenaza constante a los recursos naturales. “Como todos los seres vivos, los humanos dependen de la beneficencia de la naturaleza para sobrevivir” (Alfonso, 2021, p.34). Por ende, la sociedad es la responsable de los cambios perjudiciales al clima y a la biodiversidad del planeta, amenazando el futuro de la vida.

Para Lalangui et al. (2017) “el turismo sostenible es sinónimo de equilibrio, ya que las actividades que se realicen en un territorio debe de consolidar sus bases en la justicia social, crecimiento económico y responsabilidad en el medio ambiente” (p.45), de tal manera, la geografía en los espacios con intervención de la actividad turística, se debe planificar con el objetivo de mantener intacto el estado natural y propio de la geografía, además, con una controlada administración y gestión de los recursos se puede proporcionar impactos positivos sin que hayan efectos negativos.

Es importante destacar que el turismo es una fuente económica donde en algunas ocasiones los países no llevan una debida planificación. En Manabí hace falta fortalecer la sostenibilidad creando alianzas con el sector público y privado, que promuevan el cuidado del medio ambiente y de la sociedad por parte de las leyes y normativas que ejecuten los gobiernos (Central y GADS), de este modo queda para futuras generaciones que sigan practicando un turismo responsable.

El turismo sostenible está representado por características con enfoques sistemáticos que se direccionan a concretar un equilibrio social, económico y ambiental, en la creación de una planificación donde participen todos los actores con la intención de que se orienten los resultados en la localidad. A esto también se le añade que se debe de precautelar y cuidar la identidad cultural de los destinos.

2.6. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA EN MANABÍ

Según, Foris et al. (2020) “la planificación es entendida como un aglomerado de procesos para encarar objetivos que es determinante en la gestión turística, así como los recursos y medios necesarios para alcanzarlos” (p.67). De la misma manera; Bruna, (2018) considera que “aplicar la planificación en la sostenibilidad turística es importante ya que un destino puede incluir dentro de sus objetivos la protección de los recursos naturales y brindar aporte en el crecimiento socioeconómico de la comunidad” (p.56).

La planificación integrada es el desarrollo de instrumentos en la gestión para espacios de conservación geográficamente vinculados, que se elaboran de manera concertada, incorporando los requerimientos ecológicos y socioeconómicos del paisaje en el que estas unidades se encuentran, como lo expresa (Arguedas, 2012). La gestión integrada permite influir sobre un territorio más amplio que los límites de estas áreas, garantizando la protección y funcionalidad de los ecosistemas, considerando las cuencas hidrográficas y la diversidad de ambientes con su diversidad biológica.

“Un destino con propósitos tecnológicos que tenga como objetivo ser una ciudad inteligente, debe de contar con políticas de planificación turística que estén consolidadas y además alineadas a tener metas claras” (Canul y Rodríguez, 2017, p.36). Del mismo modo Ivars-Baidal y Vera Rebollo, (2019) proponen “los procesos de planificación vinculados a iniciativas de ciudades y destinos inteligentes con la finalidad de corregir sus sesgos y deficiencias para hacer viable este enfoque de la gestión urbana y turística” (p.77).

Para que una planificación se ejecute correctamente en los territorios con propósito a convertirse en un destino turístico inteligente se debe considerar la relación entre la cooperación de miembros públicos y agentes privados. Según Sánchez (2022) “existe un plan territorial en Portoviejo donde se considera la actividad turística siendo una planificación con objetivos a mediano plazo ya que se plantea en obtener los resultados a finales del año 2024” (p.134),

Sin embargo, aunque si se obtiene una reflexión sobre su actualización se puede definir un contraste sobre la falta de información actualizada que garantice que el territorio no ha presentado cambios desde la morfología en los suelos hasta en el incremento de la población, así mismo en sus actividades económicas y una verificación si los resultados están funcionando.

La pérdida de recursos y sus potencialidades turísticas son consecuencias por el déficit de análisis para la evaluación de proyectos como la falta de gestión por parte de los actores públicos como GADs cantonales y provinciales que retrasan el desarrollo turístico del territorio. Tal y como lo menciona Reinoso (2017) “la provincia de Manabí cuenta con limitaciones en cuanto a la gestión turística, es por eso que después del terremoto no existen proyecciones en la planificación de estrategias e infraestructura turística” (p.67).

2.7. GESTIÓN TURÍSTICA TECNOLÓGICA DEL DESTINO PORTOVIEJO

Beltrán (2017) menciona que, la gestión aporta al desarrollo turístico con un enfoque en demostrar de qué manera los procesos influyen en el crecimiento de la actividad en los destinos turísticos” (p.35). Los destinos turísticos de la nueva era se caracterizan por vender experiencias y no solo un lugar bonito al cual poder llegar a visitar, pero todo eso comienza por una gran cadena de procesos que en conjunto hacen a un destino único y equilibradamente sostenible.

Un destino turístico actual, pretende dar a conocer cosas nuevas. Muchos países del mundo han adoptado nuevos modelos de desarrollo para la gestión de destinos turísticos, además de promocionar y vender a través de estrategias que ayuden e impulsen el desarrollo local y comunitario

Melgarejo y López (2017) explican sobre “el grado de conservación y preservación, su localización y la capacidad de generar una gestión específica que articule una oferta de servicios en torno al recurso son determinantes para considerar un destino turístico tecnológico” (p.78). La gestión turística influye en la participación de los actores, y la vinculación que tiene con el sistema turístico. Así como menciona, Reinoso y Doumet, (2017) “en el caso de las comunidades rurales, específicamente Manabí, la gestión turística se apoya en cuatro pilares fundamentales que se direccionan a seguir procesos que ayuden en la sostenibilidad, adoptando así los criterios social, ambiental, económico y cultural” (p.69). Sin embargo, estos puntos de referencia que mencionan los autores también permiten que exista ese ciclo de vida de planificación, en el sentido que es importante que haya una actualización constante y de autoevaluación para que los resultados se vean reflejados.

“Los destinos turísticos abordan tres temas esenciales relacionados con su éxito económico, ecológico y social: la competitividad, la sostenibilidad y la comercialización” (Molinar et al. 2017, p.124). Además, Luque y Correa, (2017) menciona que, “la reciente evolución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha dado lugar a nuevos movimientos en el sector turísticos,

generando que se desarrollen aplicaciones de interés y proyectos vinculados al sector” (p.71).

Se añade que el turismo y la tecnología han generado un gran paso importante, ya que debido a las TIC los destinos pueden llamarse inteligentes siempre y cuando se apliquen criterios importantes a desarrollar, tal y como lo expresa, (Díaz, 2019a, p.51). El concepto de inteligencia en las ciudades es un término muy usado y practicado en países de Europa como España. La aplicación de un plan tecnológico en el cantón Portoviejo, permite que se pueda incentivar al territorio como Destino Turístico Inteligente (DTI) y promover el crecimiento de todos los factores dentro del sistema turístico. Así como menciona, Díaz, (2019b) “las ciudades inteligentes contribuyen al desarrollo político, económico y social de la población; para su construcción y transformación es indispensable que el GAD de Portoviejo adopte evolucionar su modelo de gestión actual” (p.51).

Un plan tecnológico en Portoviejo sería una propuesta interesante ya que de esta manera se aporte una planificación con el objetivo de ser un destino turístico inteligente, pero para ello es fundamental cuantificar y describir cualitativamente mediante un análisis los factores o indicadores a establecer en el territorio, en el ejercicio de desarrollar ciudades inteligentes fomenta el crecimiento económico, social y ambiental, así como en la toma de decisiones en la gestión del turismo, No obstante Veloz et al. (2021) expone que Portoviejo buscaba reducir la exclusión y la brecha digital con la planificación de la Agenda digital en lo cual se muestra un índice de cobertura a tecnología del 0,34% en un área de extensión poblacional de 223.086 personas.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

La presente investigación es exploratoria no experimental, misma que tiene un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), su desarrollo es a partir de investigaciones documentales bibliográficas con el respectivo estudio de campo, lo cual permitirá tener el conocimiento sobre la realidad en la zona de estudio y su efecto en la propuesta planteada. Los métodos que se aplicaron son; analítico – sintético y descriptivo.

3.1 UBICACIÓN

Portoviejo es la cabecera cantonal que lleva su mismo nombre, se encuentra ubicado en la zona centro de la provincia, localizado a 35 km de la costa, sus coordenadas geográficas son $1^{\circ}03'22''S$ $80^{\circ}27'19''O$, conformado por 14 parroquias, 7 urbanas (Andrés de Vera, 12 de Marzo, Colón, Portoviejo, Picoazá, San Pablo y Simón Bolívar) y 7 rurales (Alajuela, Abdón Calderón, Chirijo, Río Chico, San Placido, Crucita y Pueblo Nuevo), la población registrada hasta el año 2010 es de 206.682 habitantes (ver figura 1).

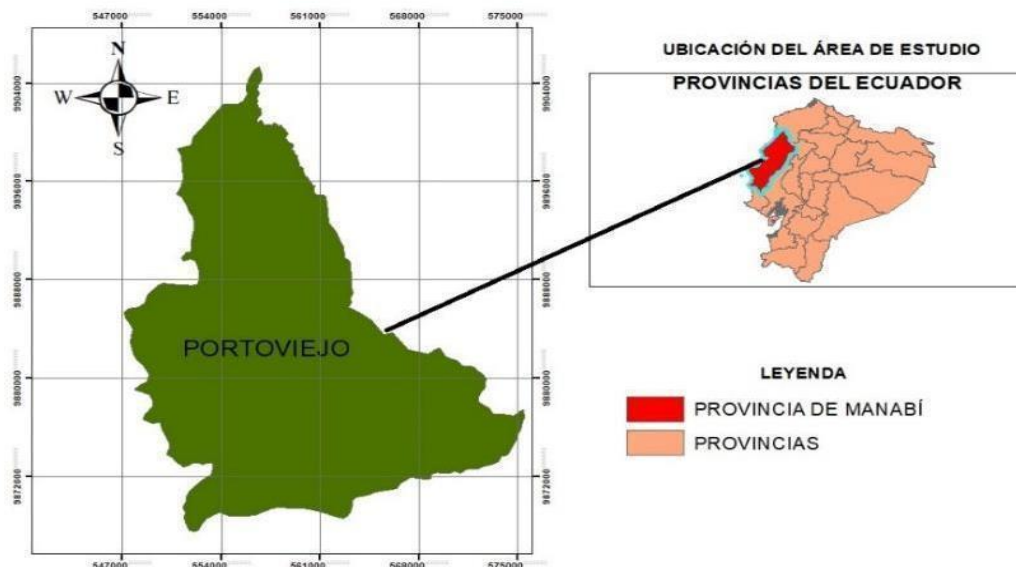


figura 1 Mapa de Portoviejo

Fuente. Elaborado por los autores

La ciudad de Portoviejo tiene una extensión territorial de 954.9km² y sus límites están comprendidos al norte y oeste con la parroquia rural de Crucita, así mismo, al este con las parroquias Río Chico y Abdón Calderón, finalmente al sur con la parroquia Colon del cantón Santa Ana, el clima promedio ronda entre los 24°C, pero puede incluso alcanzar hasta los 36°C, es decir, su precipitación varía en función de sus dos estaciones al año que son verano e invierno, naturalmente sus suelos son aprovechados por sus habitantes con un 60% con las actividades agrícolas, ganaderas, avicultura y silvicultura.

3.2 DURACIÓN

La investigación se ejecutará desde el 18 de abril hasta el 6 de agosto del 2022, correspondiente a 32 semanas para el desarrollo de la presente investigación.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para determinar la metodología se analizaron seis propuestas metodológicas: Álvarez y Domínguez (2018); Loor, Delgado y Vega (2019); Loor (2020); Fellini (2020); Jones, Davies y Evans (2021); y Corozo (2021), a continuación, en una tabla se detallarán sus respectivas fases (ver tabla 1).

El modelo que plantea Álvarez y Domínguez (2018) propone una metodología que sea capaz de elaborar estrategias que permitan el desarrollo de las comunidades locales, teniendo en cuenta lineamientos estratégicos aplicados en la tecnología, además que se desarrollaron para poder alcanzar los objetivos propuestos y así aprovechar los recursos que son marginados turísticamente.

Loor, Delgado y Vega (2019) presentan un análisis para la implementación de una metodología que aporte a la planificación estratégica de tecnologías de la información, ya que estas han aportado de manera progresiva a las PYMES, con el fin de beneficiar al Sector público y privado del Ecuador, dejando en claro lo que significa tener un mundo globalizado.

El modelo que plantea Fellini (2020) trata sobre la introducción de criterios para DTI en el municipio de Murcia, estudiando las características básicas de los planes de

tecnologías estratégicos, donde se desarrollan diferentes tipologías de turismo interno, además, la metodología propuesta sigue los parámetros que están basados en ciudades inteligentes.

Lo que propone Loor (2020) es un documento que recoge información estratégica que conduzca a la elaboración de un plan estratégico combinando algunos elementos a largo plazo y a corto plazo, además, del acuerdo con partes de la gobernanza para el mantenimiento de un propósito estratégico a largo plazo que se ajuste a la realidad del territorio y así se convierta en una herramienta útil de gestión.

La propuesta metodológica de Jones, Davies y Evans (2021) está orientada a diferentes modelos de integración tecnológicas en planificaciones que sean aplicables para la gestión en territorios turísticos, por lo cual plantean métodos empíricos y teóricos permitiendo realizar el respectivo análisis, de esta manera tener en cuenta la toma de decisiones estratégicas para los destinos.

Finalmente, Corozo (2021) propone una metodología que permite diseñar un plan estratégico, a través de una caracterización del área de estudio y recopilación de información bibliográfica, también hacer un análisis estratégico, finalmente la propuesta del plan tecnológico

Tabla 1 Propuestas Metodológicas

Autor(es)	Fases	Año
Álvarez y Domínguez	Fase 1: Diagnóstico Situacional Fase 2: Análisis de la gestión tecnológica del territorio Fase 3: Elaboración de una estrategia local de desarrollo tecnológico	2018
Loor, Delgado y Vega	Fase 1: Situación Actual Fase 2: Modelo de negocios Organización Fase 3: Modelo de TI Fase 4: Modelo de Planeación	2019

Loor	Fase 1 : Prospección previa del territorio Fase 2: Análisis estratégico tecnológico turístico Fase 3: Plan de acción turístico enfocado a los componentes de un DTI	2020
Fellini	Fase 1: Evaluación de Trayectoria y diagnóstico Fase 2: Descripción de los componentes tecnológicos para un DTI - Murcia España Fase 3: Análisis de la gestión y estrategias tecnológicas Fase 4: Plan tecnológico y Evaluación	2020
Jones, Davies y Evans	Fase 1: Estudio Preliminar del territorio seleccionado Fase 2: Evaluación de la gestión tecnológica del territorio Fase 3 Implantación de estrategias tecnológicas	2021
Corozo	Fase 1: Caracterización del área de estudio Fase 2: Análisis Estratégico que oriente la determinación de estrategias tecnológicas en base a un DTI Fase 3: Elaboración del Plan estratégico para el desarrollo de la infraestructura turística	2021

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS DE INTEGRACIÓN DE CRITERIOS

Las propuestas metodológicas que se investigaron están enfocadas sobre estrategias tecnológicas y destinos turísticos inteligente, de esta manera se pudo hacer el respectivo análisis de cada una de ellas, lo que dio como resultado; los autores Álvarez y Domínguez (2018) se centran más en la parte territorial y de desarrollo turístico tecnológico, así mismo Loor, Delgado y Vega (2019) exponen la idea de un modelo de planeación en base al turismo inteligente, Loor (2020) propone un plan de acción con visión hacia los DTI, Fellini (2020) propuso una metodología que se implementó en España, específicamente en Murcia con mira en gestión estratégica tecnológica, Jones, Davies y Evans (2021) direccionó al territorio tecnológicamente en base a una evaluación de gestión. Finalmente, Corozo (2021) realizó una investigación enfocada a un destino turístico analizando los componentes de los DTI para la elaboración de un plan estratégico tecnológico.

Para la elaboración de la metodología de estudio se tomará como ejemplo a este último autor ya que es el que tiene más relación con el tema de investigación.

Tabla 2 Metodología de Estudio

Fases	Actividades	Técnicas/Herramientas
Diagnóstico del sistema turístico para la caracterización de la línea base de la infraestructura tecnológica de la ciudad de Portoviejo	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del área de estudio • Análisis del sistema turístico en la ciudad de Portoviejo 	<p>Métodos Analítico - sintético</p> <hr/> <p>Técnicas Revisión de información bibliográfica y de campo.</p> <hr/> <p>Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de caracterización
Análisis estratégico que contribuya a la gestión turística tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de la oferta • Estudio de la demanda • Estudio de la gestión pública • Análisis del uso de la tecnología en los componentes de un DTI • Análisis estratégico 	<p>Métodos Analítico - sintético</p> <hr/> <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Análisis estratégico FODA • Estudio y análisis de los componentes para DTI – CI. <hr/> <p>Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz FODA estratégico • Cuestionario • Matriz de Ponderación • Matriz DTI - CI
Diseño de estrategias tecnológica para el desarrollo turístico del destino Portoviejo	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la propuesta de valor • Definición de misión y visión • Desarrollar objetivos a corto mediano y largo plazo • Estrategias tecnológicas para un destino turístico inteligente 	<p>Métodos Analítico - descriptivo</p> <hr/> <p>Técnicas Entrevista Análisis de objetivos</p> <hr/> <p>Herramientas Cuestionario Matriz de objetivos</p>

Fuente. Elaboración propia con base en Navarrete (2021).

FASE 1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA TURÍSTICO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

La primera fase representa el primer objetivo de investigación donde se realizó un diagnóstico de la situación actual del territorio durante el COVID-19, en este contexto se logró caracterizar el área de estudio, además se analizó el sistema turístico de la ciudad de Portoviejo a través del método analítico con su respectiva técnica que es la revisión de información bibliográfica y de campo permitiendo el uso de la matriz de caracterización de Carla Ricaurte, así como la de evaluación y comparación SISTUR-DTI (sistema turístico – destino turístico inteligente). El objetivo de esta fase fue recolectar toda la información base que sirvió para tener un panorama más amplio de la zona de estudio, delimitando rasgos característicos de la ciudad. Además, de la manipulación de técnicas y herramientas que fueron fundamentales para la investigación

FASE 2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO QUE CONTRIBUYA A LA GESTIÓN TURÍSTICA

En la segunda fase que corresponde al segundo objetivo de investigación en la que se aplicará el método sintético se estudiará la oferta, además de la gestión pública a través de una encuesta que se realizará entre el periodo de las 32 semanas correspondiente al año 2022, para conocer con precisión la cantidad de prestadores de servicios a encuestar; se tomó como referencia la fórmula de la población conocida o finita. A continuación, se detalla la fórmula:

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

Donde:

N= Total de prestadores de servicio turísticos

Z_{α} = 1.96 al cuadrado (95%)

p = proporción esperada (0,5)

q = 1 – p (1-0.05 = 0.95)

d = precisión (5%)

$$n = \frac{232 * 196_{\alpha}^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (232 - 1) + 1,96_{\alpha}^2 * 0,50 * 50} = 145$$

N 232

Z 1,96

P 0,50

Q 0,50

e 0,05

N = 145 prestadores de servicios turísticos

La precisión de la reducción de los datos que se obtuvieron con el catastro turísticos se pudo determinar mediante la aplicación de 145 encuestas a prestadores de servicios. Así mismo se utilizó la fórmula de la población Infinita para conocer la muestra de los turistas que visitan la ciudad de Portoviejo, la cual se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z_a^2 p * q}{e^2}$$

Donde:

$Z_a = 1,645$ al cuadrado (0,90)

p = proporción esperada (0,5)

q = 1 – p (1-0.05 = 0.95)

d = precisión (0,07)

$$n = \frac{1,645^2 0,50 * 0,50}{0,07^2}$$

Z 1,645

P 0,50

Q 0,50

e 0,07

N = 138 turistas //

Los resultados obtenidos de la fórmula infinita determinaron la aplicación de 138 encuestas a los turistas que visitan la ciudad de Portoviejo. Para complementar la información. Posteriormente se hizo un análisis estratégico del territorio, analizando los componentes para un destino turístico inteligente por medio de la matriz de ponderación, de esta manera se identificó el cuadrante que se encuentra la ciudad de Portoviejo.

FASE 3. DISEÑO DE ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL DESTINO PORTOVIEJO

Como última fase, que corresponde al tercer objetivo en la investigación donde se diseñó estrategias tecnológicas para el desarrollo turístico del destino Portoviejo a través del método analítico – descriptivo en lo cual se analizó la propuesta de valor para definir la visión y misión, además, del diseño de los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la planificación que se obtuvieron en función de los resultados obtenidos a partir del FODA, considerando a la matriz de objetivo para escoger las estrategias que sean la línea de proceso que se desarrolle en cuatro años. Así de esta manera se pudo cumplir con el objetivo principal de la investigación que es la propuesta del plan estratégico tecnológico que contribuye para que Portoviejo siga en el camino de una ciudad inteligente.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo aborda los principales resultados que se propusieron en el desarrollo metodológico con sus respectivas fases y actividades anteriormente programadas, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos que se propusieron y orientar la propuesta a un diagrama de solución de problemas.

4.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA TURÍSTICO PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LA LÍNEA BASE DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

Para la realización del diagnóstico fue necesario hacer una revisión al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Portoviejo 2019, además, fue fundamental la visita de campo para levantar, actualizar y corroborar la información recopilada necesaria. Para la caracterización del área de estudio se tomó como referencia la tabla resumen propuesta por Barreiro (2018) obteniendo de ese modo datos relevantes para el análisis respectivo (ver tabla 3).

Tabla 3 Datos Generales de Portoviejo

Fecha de Fundación	25 de junio 1824
Localización Astronómica – Latitud	Latitud: 1.05458 Longitud: 80.45445
Ubicación	País – Ecuador Región – Manabí
Límites	Norte: Crucita (parroquia rural del cantón Portoviejo) Sur: Colón (parroquia rural de Santa Ana) Este: Río Chico y Abdón Calderón(parroquias rurales del cantón Portoviejo) Oeste: Crucita (parroquia rural del cantón Portoviejo)
Superficie	954.9 Km ²
Demografía	242.363
Temperatura	24°C - 36°C
Pluviosidad	823 m.m, anual
Altitud	35 msnm
Hidrografía	8 cuencas (principal río Portoviejo)
Zona Administrativa	Zona 4

Fuente. GAD Portoviejo (2019)

- **Componente Socioeconómico**

Portoviejo es la capital de Manabí creado el 25 de junio en 1824 con una superficie territorial de 954.9 Km² según el Plan de Ordenamiento y Planificación Territorial limita al norte y oeste con Crucita parroquia rural, al Este con las parroquias Río Chico y Abdón Calderón. Finalmente, al Sur con la parroquia Colón perteneciente al cantón Santa Ana (GAD Portoviejo,2019).

En cuanto a los aspectos sociales, la totalidad de Portoviejo tiene una extensión poblacional de 304.227 habitantes entre rurales y urbanos, de la misma manera, en la parroquia que lleva su mismo nombre y que forma parte de la cabecera cantonal, según datos los datos estadísticos del INEC [Instituto Nacional de Estadísticas y Censo] (2020) “hay 242.363 personas, sin embargo, la proyección estima que crecerán aproximadamente en 14.000 habitantes a finales de 2022” (p.12). Se pudo constatar que educativamente la mayoría de la población cuenta con un nivel básico del 93,36%, además, de buscar oportunidades a través del estudio en las instituciones superiores con un 29,55%, cabe recalcar que una población mínima con relación al analfabetismo es baja con 6,70%.

Por otra parte, con la información recopilada en la visita de campo los ciudadanos portovejenses tienen una mayor participación en el sector primario con el 16%, seguidos del terciario y secundario con 23% y 8% respectivamente, es decir que hay una cantidad considerable de personas que trabajan para el sector turístico aunque se encuentre como segunda actividad con más participación ya sea en transporte, agencias de viajes, hoteles o restaurantes, aun así, en las afueras de la ciudad hay quienes se dedican a la agricultura comercializando sus principales productos como; maíz seco y cacao que también hacen reconocida a la capital Manabita.

La ciudad de Portoviejo se encuentra trabajando en proyectos y programas tecnológicos como mejorar la cobertura de acceso a internet en los principales recursos turísticos de la ciudad tales como; parques, avenidas o zonas principales según Zambrano (2021) “el sector urbano es el que posee de mayor conectividad a la red por la buena receptividad de la señal que emiten las antenas” (p.56).

Sin embargo, los estudios realizados en la zona de estudio demuestran que, aunque existan esta fortaleza de la receptividad en la señal aún hay falencias en la velocidad de conexión. Esto varía dependiendo de la distancia y alcance de la banda ancha y cobertura que las diferentes compañías ofrecen a través del internet satelital o de fibras ópticas.

De la misma manera, hace un par de años era muy común el consumo de servicio de internet a través de la Compañía Nacional de Telecomunicaciones CNT, debido a la deficiencia de la señal y sus altos precios las empresas competidoras se aprovecharon de la inestabilidad de cobertura que ofrecía CNT y mejoraron los planes de tecnología wifi. Por consiguiente, “el terremoto y la pandemia del Covid-19 fueron dos factores que orillaron a que los consumidores emigren de empresa por la comodidad económica y la calidad del servicio” (De la Cruz, 2020). En la actualidad el internet más usado es el que ofrece la compañía de Netlife por su alta capacidad de frecuencia en banda ancha y precios asequibles, con planes cómodos que principalmente se dirigen a una segmentación del mercado estudiantil. Sus precios oscilan desde 23,00\$ ofreciendo una velocidad de fibra óptica de 90 Mps.

- **Componente Ambiental**

La ciudad de Portoviejo tiene una precipitación de 823 mm por año y una temperatura que oscila entre los 24°C a 36°C, es un territorio que presenta humedad de 64% principalmente en los meses de diciembre a marzo (GAD Portoviejo b,2019). El suelo se considera de Monte Espinoso Tropical esto lo convierte en una zona ideal para la siembra de productos agrícolas. En cuanto a la Flora se caracteriza por árboles tales como; El Ceibo (Ceibo *Trichistandra*) y Guayacán (*Guaiacum officinale*) (GAD Portoviejo c,2019).

Además, cuenta con un jardín botánico perteneciente a la Universidad Técnica de Manabí donde se pueden encontrar diferentes especies de plantas autóctonos y en peligro de extinción. También, existen una variedad de animales que son muy conocidos estos son; el tigrillo (*Leopardus tigrinus*), oso hormiguero (*Myrmecophaga tridactyla*), armadillo (*Dasypodidae*), mono aullador (*Alouatta*), entre otros (Montilla,2018, p.234). Hay un total de 8 cuenca hidrográficas en todo el territorio portovejense siendo la principal el Río Portoviejo.

Cabe resaltar que partes del bosque que se encuentran en la parroquia Portoviejo presentan un ecosistema frágil como es el caso de la zona donde se encuentra ubicado el jardín botánico, por esta razón el GAD Portoviejo realizó una cooperación institucional con el MAE (Ministerio del Ambiente) con el fin de evaluar constantemente las zonas vulnerables cercanas.

4.1.1 ANÁLISIS DEL SISTEMA TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

Para el estudio del sistema turístico se analizaron cada uno de los componentes utilizando la ficha de Ricaurte (2009), obteniendo información relevante sobre aspectos tecnológicos de la ciudad de Portoviejo, todo esto con el fin de sintetizar y dar orientación clara y detallada de la investigación pertinente para el diagnóstico situacional.

- Superestructura

En la ciudad de Portoviejo la competencia local encargada del turismo es el GAD cantonal [Gobierno Autónomo Descentralizado] en conjunto con la dirección zonal perteneciente a la provincia de Manabí. Administración pública que está a cargo de la Ing. Diana Sánchez, directora del Departamento de Turismo. De la misma manera, para convalidar la información de observación científica en función de la ficha de Ricaurte se realizó una entrevista enfocada en aspectos tecnológicos.

En cuanto a la participación pública en Portoviejo para el desarrollo tecnológico se evidenció que existen proyectos gubernamentales con cooperación bilaterales por medio de varias instituciones que será reflejado a través de una planificación a largo plazo, cuyo objetivo es; incrementar el ingreso bruto de los contribuyentes con actividad económica en el cantón¹. Por otra parte, se puede llegar a un análisis crítico ya que según lo explicado por la Directora de Turismo de la ciudad de Portoviejo manifiesta la existencia de una planificación que no solo engloba al sector turístico, sino, también es una proyección que tiene como resultados mejorar la economía en los habitantes del territorio.

¹ Entrevista a la directora de Turismo del GAD Portoviejo Diana Sánchez 2022

Una de las propuestas es el diseño de una aplicación que permitirá monitorear a todas las personas que ingresen a los parques la Rotonda y las Vegas (Méndez, 2019), de esta manera se podrá tener cifras en tiempo real de la cantidad exacta de turistas que visitan estos recursos de gran relevancia en la ciudad, además, esta aplicación brindará información detallada de posibles eventos naturales que puedan presentarse durante la estancia del visitante en la capital manabita, todo esto demuestra una constante evolución en innovación tecnológica aplicada a favor del desarrollo sostenible. Una de las normativas futuras según lo comentado con la directora es que los modelos de gestión tengan una dirección en el desarrollo turístico, cumpliendo con las políticas propuestas que son:

1. Consolidar el Turismo como un eje dinamizador en el desarrollo social y económico.
2. Considerar la competitividad turística con una visión sistemática tomando en cuenta aquellos aspectos con más relevancia y factores relacionados con la tecnología.
3. Todo evento organizado por el GAD cantonal de Portoviejo debe estar encaminado al posicionamiento turístico de la ciudad.

- **Oferta**

En la ciudad de Portoviejo se pudo constatar que existe una variada oferta turística para desarrollar la actividad, siendo un potencial que falta desarrollarse, para ello se hizo una segmentación dependiendo de la actividad comercial a la que se dedica. De esta manera, con el apoyo de la ficha de Ricaurte se levantó información con la finalidad de conocer cuántos tipos de establecimientos existen en la actualidad, siendo estos alojamiento, alimentos y bebidas, y operación e intermediación, además, el impacto de la tecnología en el territorio (ver tabla 4).

Tabla 4 Prestadores de servicio turísticos

Establecimiento	Tipo	Cantidad	Plazas
Alojamiento	Hoteles	6	282
	Hostales	5	57
	Hostería	1	57
Alimentos y bebidas	Bar	16	55
	Cafetería	12	50
	Fuentes de soda	36	135
	Restaurante	111	888
	Discoteca	6	30
Operación e intermediación	Tour operadora	3	
	Agencias de viajes	15	
TOTAL		211	1,554

Fuente. Elaborado por los autores en base al Catastro del MINTUR (2022)

Por lo que se pudo realizar un contraste con el levantamiento de información directa y de campo a través de una comparación con aspectos tecnológicos. Con respecto a los prestadores de servicios se pudo evidenciar que existe una buena accesibilidad, ya que muchos hoteles o restaurantes han implementado rampas, sistemas braille entre otras características que son fundamentales para darle un valor significativo a la ciudad. Así mismo, son establecimientos que se encuentran estratégicamente ubicados ya que están cerca de los principales recursos turísticos que además funcionan y tienen conexión tecnología actual adaptándose a las nuevas exigencias sociales, como implementación wifi, códigos QR, sensores, entre otros específicamente los que se encuentran en la Avenida universitaria. De tal manera, el aporte a la sostenibilidad es medianamente claro, aunque la influencia que brinde el sector público sea limitada. Finalmente se puede determinar que la oferta no es suficiente para los requerimientos de la demanda actual por la deficiente infraestructura tecnológica y física, provocando el desplazamiento a otras zonas de la provincia como Manta.

- **Infraestructura y servicios básicos**

La ciudad de Portoviejo posee vías de acceso de primer orden, así como también de señalética vial, los espacios abiertos como parques tienen información de apoyo turístico, además, el porcentaje de conectividad en la cabecera cantonal varía entre el 50 al 80% dependiendo del sitio (GAD Portoviejo a 2019). Por otra parte, la cobertura de servicios básicos es del 90% en relación con agua potable,

alcantarillado y alumbrado público, mientras que la recolección de desechos sólidos junto con la energía eléctrica es abastecida en un 100% (GAD Portoviejo b 2019).

Sin embargo, en otros sectores que antiguamente se encontraba gran parte de las avenidas principales como América, Manabí y Pedro Gual están en estado de reconstrucción a causa del terremoto del 2016, dejando como resultado la migración de negocios turísticos a otras avenidas como la Reales Tamarindo y 5 de junio con mucha más afluencia de visitantes, en consecuencia, a esto, se puede contribuir que Portoviejo tiene un déficit en cuanto a infraestructura para desarrollarse tecnológicamente.

- **Recursos Turísticos**

La ciudad de Portoviejo posee de algunos recursos turísticos que comúnmente son visitados como; Parque la Rotonda, Parque las Vegas, Parque Central, Museo Archivo Histórico, Catedral Madre de Lourdes, Jardín Botánico, Casa de la Cultura de Manabí, teniendo estas características básicas tecnológicas, por lo que se pudo identificar que todos estos sitios cuentan con adaptaciones que contribuyen al desarrollo de la infraestructura tecnológica, como la implementación de conectividad y señal LTE presente en la mayoría de estos espacios turísticos.

La información turística a través de aplicaciones que funcionan en base a AR (realidad aumentada) son más utilizadas en comparación a los códigos QR, una de las razones principales podría ser el impacto del COVID-19 en el país que cambió la forma de vivir de las personas, reemplazando aquellos elementos convencionales poco tecnológicos. Además, algunos servicios complementarios como cajeros automáticos se encuentran cerca de los recursos turísticos de Portoviejo.

- **Comunidad Receptora**

La población que habita en la ciudad de Portoviejo se ve beneficiada por las distintas actividades que se desarrollan, es importante que se resalte que no existe un interés por el turismo como principal actividad económica, la razón se da por la falta de información para ejercer las funciones de competencia laboral, así mismo, se pudo encontrar la deficiencia para brindar ayuda profesional a personas con discapacidad. Sin embargo, se puede encontrar múltiples microempresas que están cerca de los principales recursos turísticos, además, las comunidades son quienes trabajan en los hoteles, restaurantes o cualquier establecimiento turístico.

Por otra parte, la gobernanza es un punto clave para que exista desarrollo en una población determinada, por añadidura, muchos de los pobladores mencionan que los distintos gobiernos no enfocan una planificación que ayude con la gestión tecnológica en la ciudad. Estos comentarios también nacen por el descuido para mejorar la infraestructura del centro de la ciudad después del terremoto. Por ende, se determina la insostenibilidad que aún se conserva, aunque exista potencial tecnológico.

4.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA

Para dar cumplimiento al análisis estratégico se tomaron en cuenta algunos factores que contribuyen de manera significativa con la gestión tecnológica de la ciudad de Portoviejo, en este contexto, la investigación se enfocó en obtener resultados principales que aporten a las variables de estudio.

4.2.1. ESTUDIO DE LA OFERTA

Se analizó la perspectiva de la oferta sobre el aporte tecnológico en Portoviejo, conociendo ejes que son fundamentales para que una ciudad pueda desarrollarse como destino turístico inteligente. En ese sentido, desde el marco del gobierno local, la potencialidad tecnológica y el aporte de herramientas ofimáticas (hardwares y softwares) se interpretaron datos estadísticos a partir de 145 encuestas a diferentes establecimientos turísticos.

Como primer escenario se determinó a través de una escala de Likert donde 1 es nada comprometido y 10 muy comprometido, el aporte tecnológico de la ciudad por parte del gobierno local. En ese sentido, existe la constancia por el 50,74% que la oferta turística del territorio se encuentra en una posición neutral, lo que significa que prefieren no dar opiniones acerca de las implementaciones. De la misma manera, las fuentes de coordinación entre sector público y privado, genera inestabilidad en el sistema turístico, eso debido a la poca concientización de la administración pública de Portoviejo, para hacer frente a las necesidades actuales del momento, es decir, no existe diálogo para generar el impacto que esperan obtener (ver figura 2).

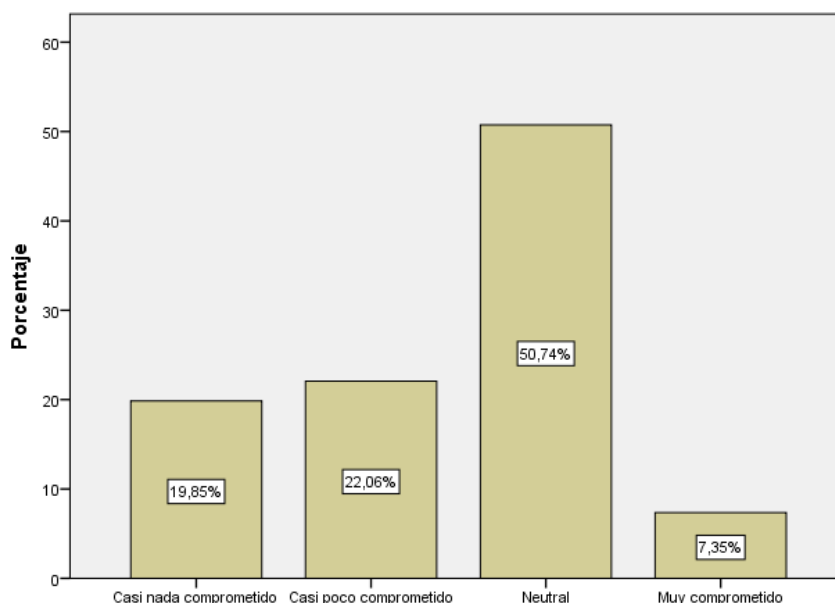


figura 2 Grado de Compromiso en aplicación tecnológica por el gobierno local

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

Leyenda

1	Nada comprometido	6	Parcialmente comprometido
2	Casi nada comprometido	7	Comprometido
3	Casi poco comprometido	8	Potencialmente comprometido
4	Poco comprometido	9	Muy comprometido
5	Neutral	10	Totalmente comprometido

Otro de los aspectos importantes que se deben de considerar para el análisis de la oferta desde su perspectiva, es la interpretación de la tecnología como componente fundamental para un destino turístico inteligente. Es por ello, que el 30,88% de los establecimientos turísticos, principalmente entre restaurantes y hoteles, han implementado zonas wifi en sus instalaciones (ver figura 3). Eso se debe a la necesidad que tienen los turistas por mantenerse conectado. Es decir, en la actualidad, un servidor privado de turismo deberá de adaptarse al modernismo del turismo 4.0 por las exigencias tecnológicas que la demanda requiere.

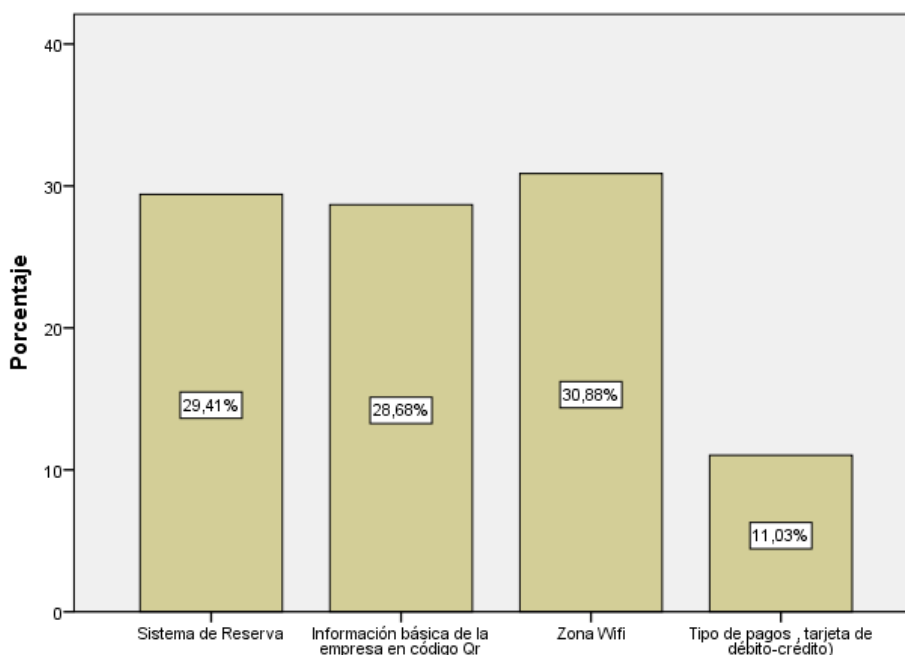


figura 3 Facilidades tecnológicas en establecimientos turísticos

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

Un destino turístico inteligente debe de direccionar la planificación para conservar un territorio mientras aporta en la tecnología, es decir, la optimización de energía como eje en la sostenibilidad ambiental, también se coordina y vincula con los componentes de un DTI. Por lo tanto, la oferta turística manifestó que en sus instalaciones usan energía amigable con el medio ambiente, a través de la implementación de luces led, es decir, el 43,38% respondió el uso de este tipo de fuentes energética en restaurantes, especialmente en hoteles (ver figura 4).

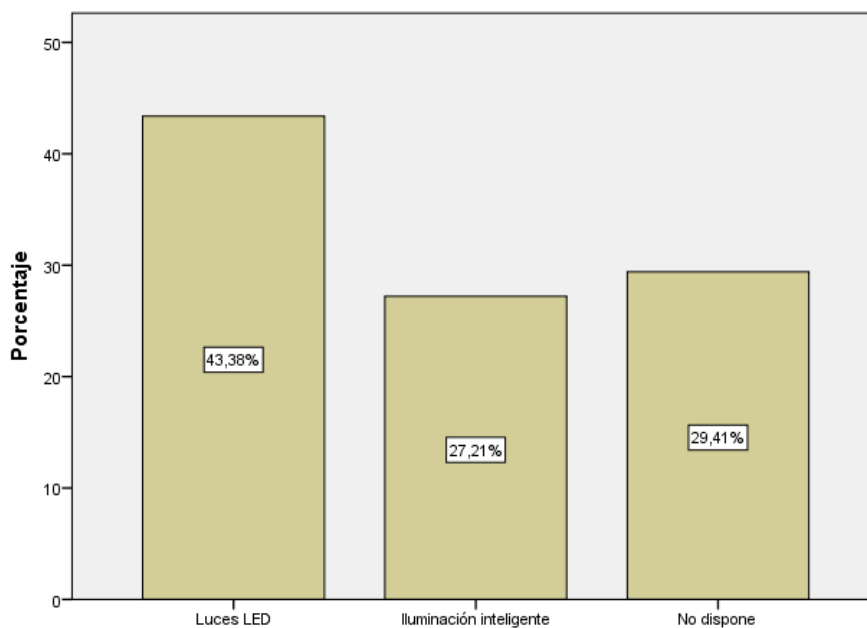


figura 4 Tipo de tecnología para optimizar energía

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

En este punto, se pudo realizar un enfoque tomando en cuenta la aportación del turista con relación a la oferta. Los establecimientos turísticos desde su perspectiva estratégica y comercializadoras de servicios, manifestaron que antes de la visita, primeramente, con el 36,03% la demanda utiliza metabuscadores, así como páginas web, con la finalidad de hacer sus reservaciones en los alojamientos de la ciudad, ya que es la fuente más directa para la optimización del proceso de reserva. Por último, las redes sociales son un punto estratégico, principalmente para el tema de alimentos y bebidas, ya que, por sus servicios de entrega a domicilio, hacen del uso de publicidades para que el mercado haga del consumo de sus servicios (ver figura 5).

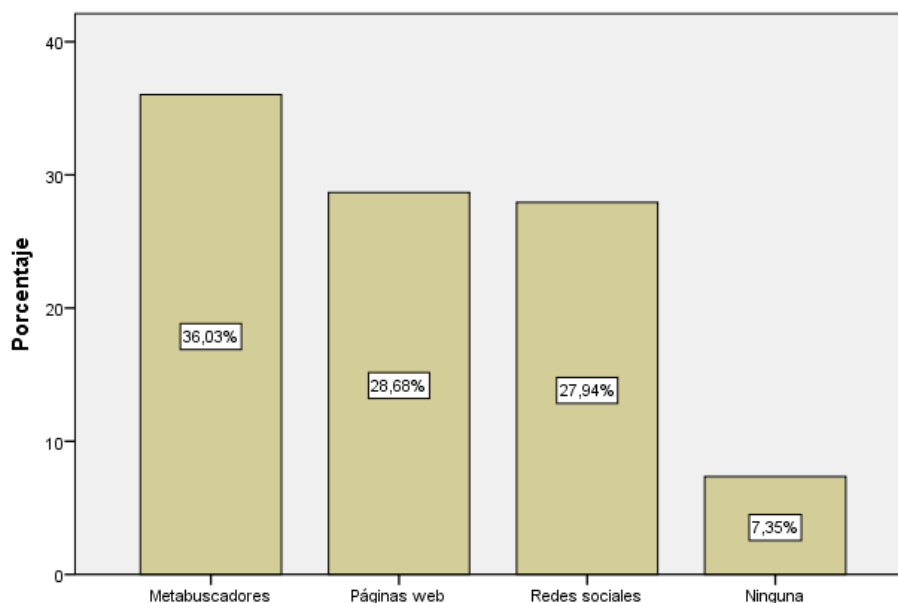


figura 5 Mecanismos tecnológicos que usa el turista antes de la visita al establecimiento turístico

*Fuente.*Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

En cuanto a los mecanismos tecnológicos que utilizan los turistas durante la estadía o consumo de servicios hoteleros, alimentación e intermediación, se constató que el 35,29% manifestaron la existencia de códigos QR en los establecimientos. Según Chávez (2020) “una de las facilidades digitales que se comenzó a promover en el territorio fue el uso de Códigos QR con la finalidad de que los turistas puedan realizar sus pedidos o reservaciones desde su celular” (p.119) algunos emprendimientos de la ciudad de Portoviejo tuvieron que adoptar nuevas herramientas tecnológicas debido a la desconfianza con la que se llenaron los consumidores después de la pandemia (ver figura 6).

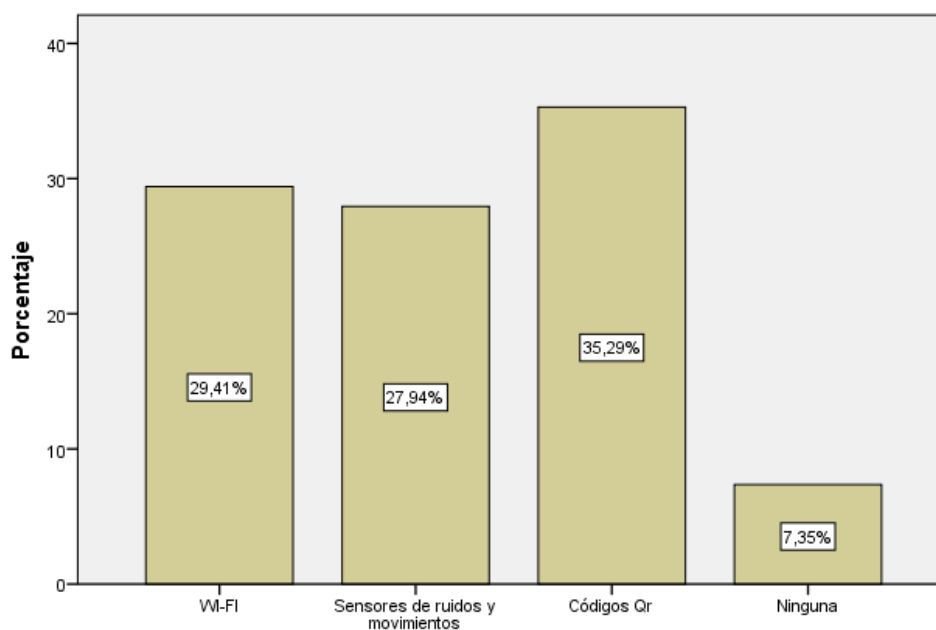


figura 6 Mecanismos tecnológicos que usa el turista durante la visita al establecimiento

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

Como último punto sobre los mecanismos que usan los turistas antes, durante y después del servicio, la oferta turística respondió que la demanda hace del uso de redes sociales representado por el 56,62%, así como lo afirma Gonzales (2021) “desde la llegada de la pandemia COVID-19 son más los turistas que usan las social medias al momento de dejar una reseña del establecimiento turístico” (p.116) estos comentarios, recomendaciones y otras singularidades son fundamentales para la gestión del marketing digital. Sin embargo, al conocer que la clientela se dirige a los sitios sociales y no son capaces de evaluar los cambios necesarios en la satisfacción de sus clientes (ver figura 7).

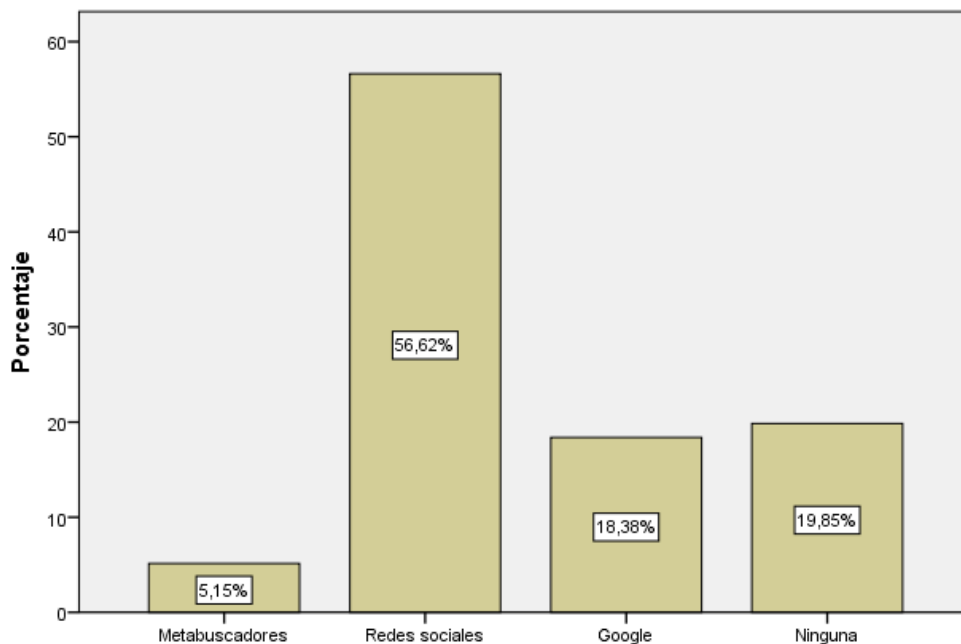


figura 7 Mecanismos tecnológicos que usa el turista después de la visita al establecimiento

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

De la misma manera, un prestador de servicios turísticos debe de considerar que es fundamental que sus instalaciones tengan las infraestructuras adecuadas para las personas con discapacidad. Es por eso que hoteles, restaurantes e intermediación sostienen la existencia de rampas con el 50%, eso se deber porque es muy común que las empresas manden hacer estas implantaciones con la finalidad de brindar facilidades a las personas que tengan discapacidad, especialmente física. Sin embargo, existen facilidades por implementar, un destino turístico inteligente, será frecuentado por personas con algún tipo de discapacidad física. Por lo que no puede garantizar calidad en las ofertas turísticas si no se incluyen a los demás (ver figura 8).

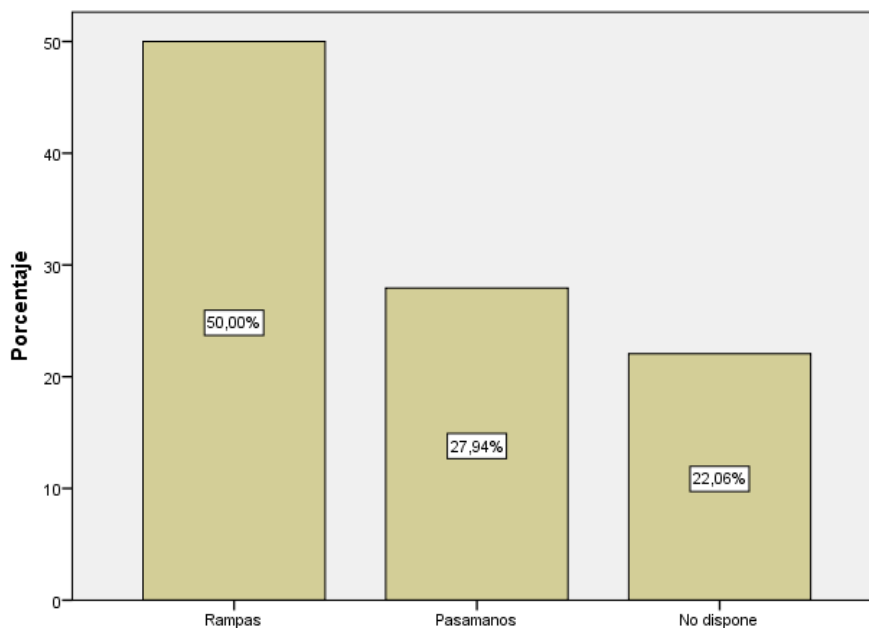


figura 8 Infraestructura adecuada para personas con discapacidad

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

En cuanto a innovación se identificó que las empresas turísticas en la ciudad de Portoviejo, prefieren enfocarse en el marketing con un resultado del 43,38%, Laureles, (2020) manifiesta que “el marketing es una estrategia que ha surgido en la toma de decisiones en los establecimientos turísticos después de la pandemia COVID-19 en Portoviejo para promover y mejorar las capacidades de enganche a los clientes” (p.114). Es decir, innovando los procesos en sus estrategias del departamento de marketing, de tal manera, mejorar el enganche en la promoción de la marca que ayude a tener un mejor rendimiento en la satisfacción de los clientes. Además, la implementación de software que sería una herramienta para que la eficacia de los resultados que se esperan en la calidad de los servicios pueda ser mejorable (ver figura 9).

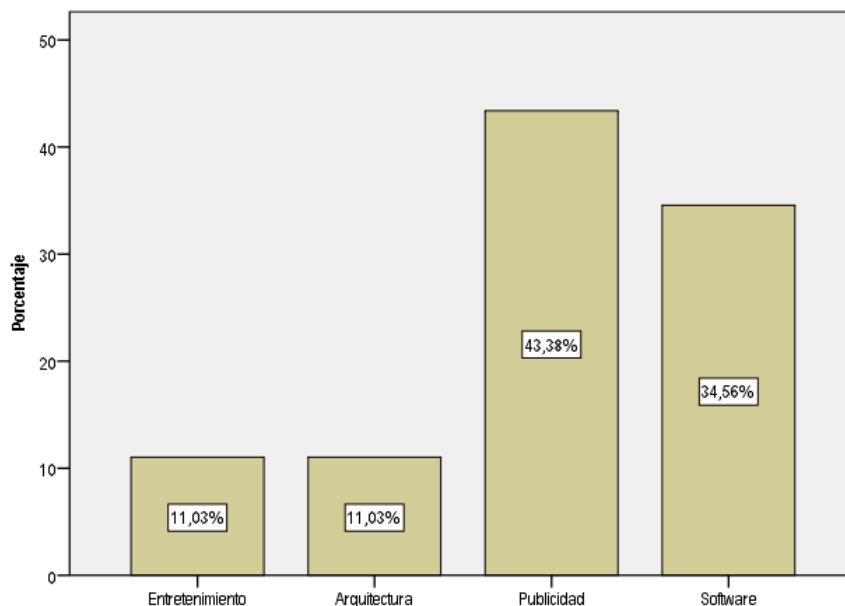


figura 9 Innovación en establecimientos turísticos

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

De acuerdo con los principales resultados obtenidos los prestadores de servicio en la ciudad de Portoviejo manifestaron que, en la actualidad, la participación del gobierno es neutra y poco comprometido, es decir, la relación público-privada es deficiente debido a la poca intervención por las autoridades competentes en gestionar los recursos que se direccionen a los servicios turísticos del casco urbano. De la misma manera, en cuanto a tecnología se determinó que la infraestructura en los emprendimientos de la ciudad aún no es potencial, debido a que los índices estadísticos en base a la recolección de datos en las encuestas demuestran una frecuencia media, es decir, se evidencia un lento avance en la innovación e implementación tecnológica (ver tabla 5).

Tabla 5 Resumen de los principales resultados obtenidos a los establecimientos turísticos

Componentes DTI	Oferta
Gobernanza	50,74% neutral 22,06% poco comprometido
Tecnología	30,88% Zonas Wifi 29,41% Sistema de Reserva
Innovación	43,84% Marketing 34,56% Software
Sostenibilidad	43,38% Luces LED 29,41% desconocen de la sostenibilidad
Accesibilidad	50% Rampas 27,94% Pasamanos

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

4.2.2. ESTUDIO DE LA DEMANDA

En cuanto al estudio de la demanda se utilizó el mismo cuestionario de la encuesta que se aplicó a los prestadores de servicio turísticos, con el fin de hacer una correlación entre la oferta y la demanda, obteniendo así los siguientes resultados.

Para la evaluación del grado de compromiso por parte del gobierno local en innovación tecnológica, se realizó una escala de Likert en la cual 1 representa nada comprometido y 10 totalmente comprometido, de esta manera, se pudo determinar que en cuanto al nivel de apreciación de innovación tecnológica la mayoría de los turistas representando un 35,04% del total de encuestados han considerado que el gobierno está nada comprometido. De la misma manera, se demuestra una evaluación baja ya que entre el nada, casi nada y poco comprometido se evidencia porcentajes del 35%,26% y 19% respectivamente, es decir que para los turistas la ciudad de Portoviejo no cumple transformación de la infraestructura como aporte en la innovación tecnológica por parte del sector público en su totalidad, por lo que los principales espacios donde se encuentran los atractivos de Portoviejo no cubren las necesidades tecnológicas básicas de estos visitantes (ver figura 10).

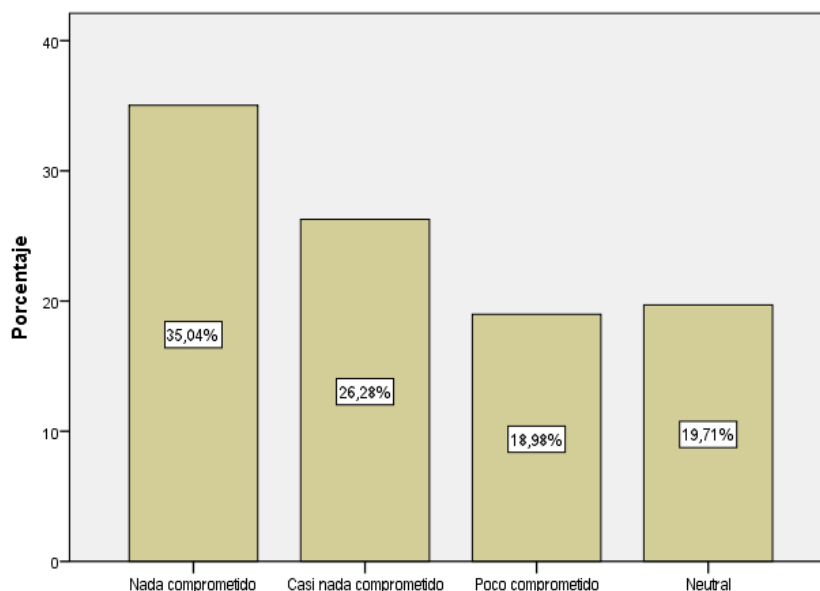


figura 10 Grado de apreciación en innovación tecnológica por el gobierno local

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

Leyenda

1	Nada comprometido	6	Parcialmente comprometido
2	Casi nada comprometido	7	Comprometido
3	Casi poco comprometido	8	Potencialmente comprometido
4	Poco comprometido	9	Muy comprometido
5	Neutral	10	Totalmente comprometido

Las facilidades tecnológicas que los visitantes han encontrado en los establecimientos turísticos de la ciudad de Portoviejo, el 46,72% del total de encuestados señalaron la existencia del servicio de Wifi en lugares como; restaurantes, hoteles y agencias de viajes, de acuerdo con Zambrano (2022) “Portoviejo ha tenido un crecimiento del 7% en la implementación de servicio a la red debido que hoy en día todo se maneja digitalmente incluso los pagos de turistas en los establecimientos” (p.78). Además, comentarios propios de turistas que suelen visitar la capital manabita aseguran un crecimiento tecnológico en relación al acceso a internet, así mismo la optimización del tiempo al momento de comprar un nuevo servicio es notoria. En este contexto se puede aportar que desde la perspectiva del visitante estos lugares se encuentran en un positivo crecimiento tecnológico (ver figura 11).

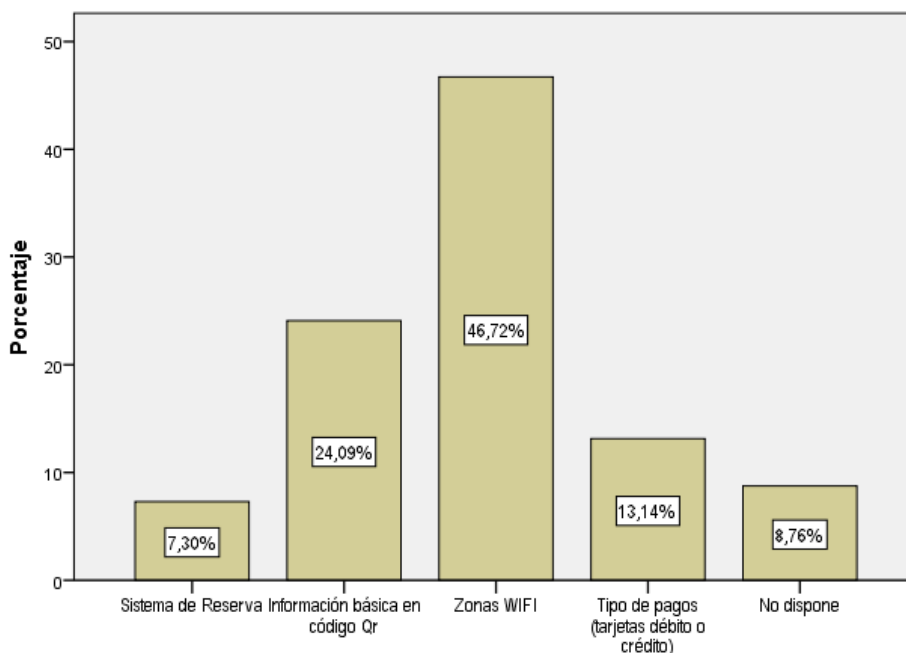


figura 11 Facilidades tecnológicas que el turista ha encontrado en establecimientos turísticos

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

En cuanto al tipo de tecnología para optimizar energía que los turistas han observado en los establecimientos turísticos, el 37,96% del total de encuestados afirman la presencia de Luces LED principalmente en restaurantes y hoteles, es decir que estos lugares aportan positivamente a la sostenibilidad ambiental cumpliendo así uno de los requisitos necesarios en un destino turístico inteligente en otras palabras, Portoviejo cumple con una cantidad determinada de establecimientos que están contribuyendo tecnológicamente para que el territorio pueda convertirse en un DTI (ver figura 12).

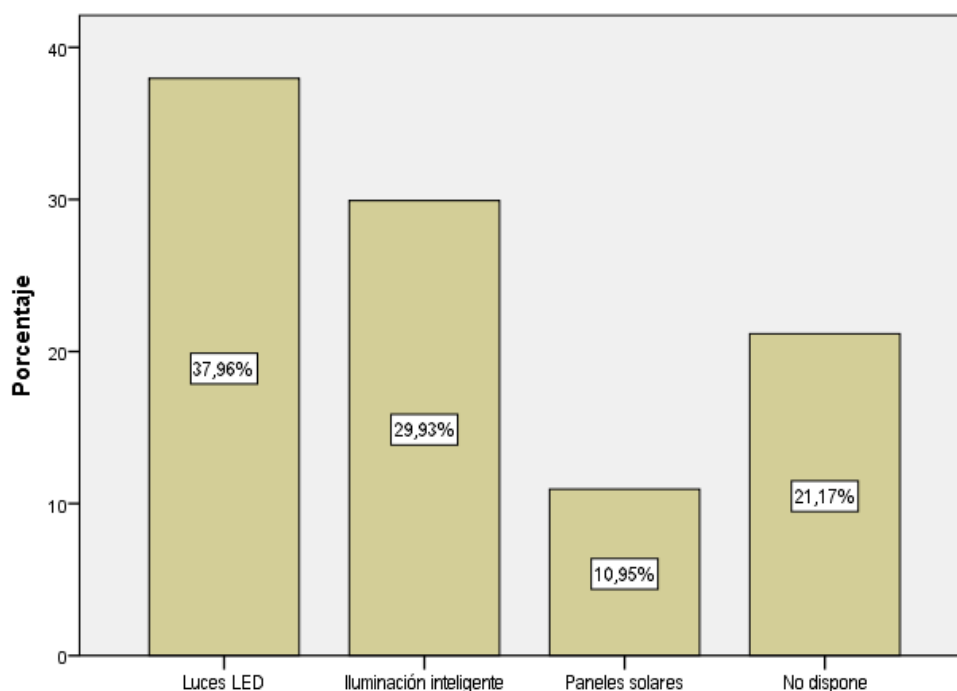


figura 12 Tipo de tecnología para ahorro de energía en establecimientos turísticos

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

Los mecanismos tecnológicos que hacen uso los turistas antes de la visita a un establecimiento se obtuvo los siguientes datos; el 46,72% utilizan redes sociales, Según Loor (2022) “ en la actualidad Facebook, WhatsApp, e Instagram son las redes más utilizadas por los turistas, convirtiéndose en las principales herramientas tecnológicas que usan los establecimientos turísticos para hacer promoción” (p.45) siendo estas las más comunes al momento de reservar o buscar información principal de un empresa turística, esto se debe a la costumbre que trajo consigo el COVID-19 en la compra de servicios, también se pudo identificar el notorio crecimiento tecnológico en las empresas para la utilización de medios como las

redes sociales para darse a conocer, lo cual no era tan común en el pasado (ver figura 13).

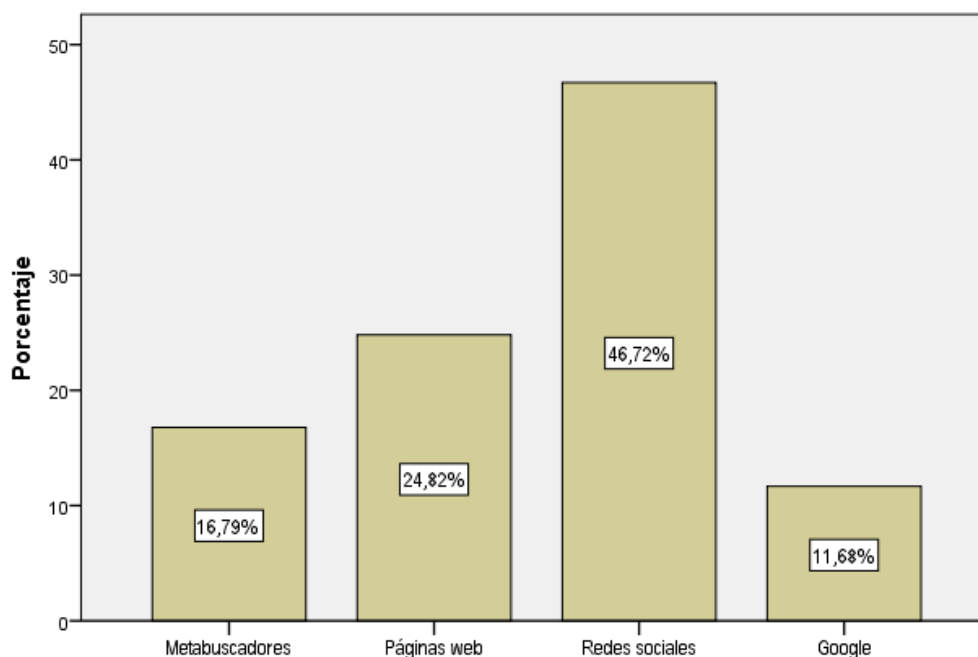


figura 13 Mecanismos tecnológicos que usa el turista antes de la visita al establecimiento turístico

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

Los mecanismos tecnológicos que usan los turistas durante la visita en los establecimientos turísticos se comprenden de la siguiente manera; el 52,55% afirman usar Wifi, esto se debe a que parte de la información de la empresa turística se encuentra al ingreso en la mayoría de estos lugares encontrando parte de los servicios como clave de la red a internet, hoy en día son cada vez más las empresas que brindan esta facilidad tecnológica (ver figura 14).

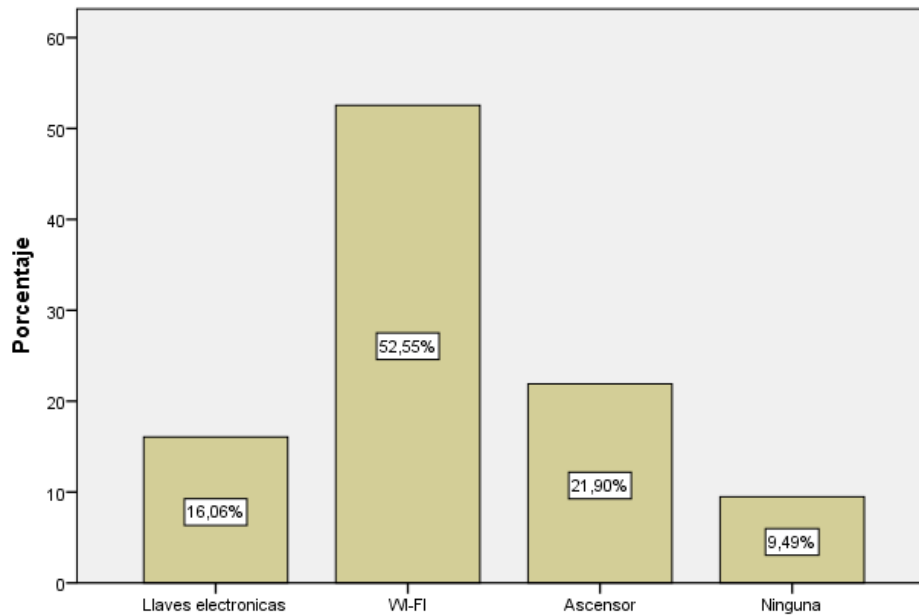


figura 14 Mecanismos tecnológicos que usa el turista durante la visita al establecimiento turístico

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

Los mecanismos tecnológicos que hace uso el turista después de la visita al establecimiento se clasifican de la siguiente manera; el 38,69% del total de encuestados utiliza las redes sociales para dejar alguna reseña o crítica sobre la empresa turística que han visitado, por lo que existe una relación a la respuesta que brindaron la mayoría de los prestadores de servicio, es decir que existe conocimiento en las empresas turísticas sobre interacción del turista posterior a la visita (ver figura 15).

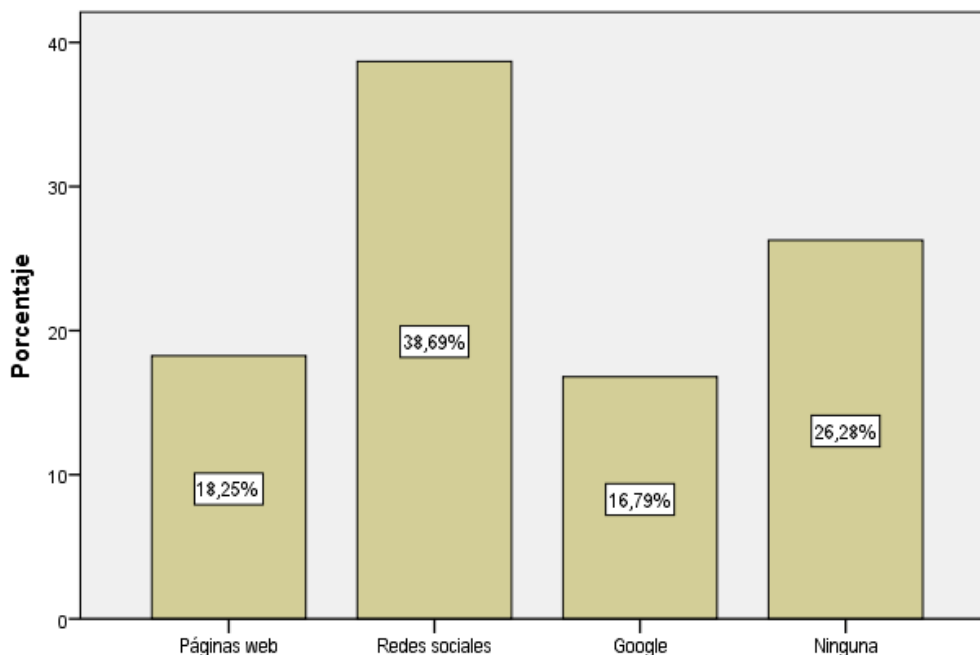


figura 15 Mecanismos tecnológicos que usa el turista después de la visita al establecimiento turístico

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

La infraestructura adecuada para personas con discapacidad en los establecimientos turísticos, de acuerdo con los turistas encuestados se conforman de la siguiente manera; el 43,07% han observado la implementación de pasamanos para personas con limitaciones físicas, aportando al componente de accesibilidad dentro de los indicadores necesarios en un destino turístico inteligente, de esta manera se puede determinar que en la mayoría de las empresas turísticas principalmente hoteles y restaurantes son inclusivos (ver figura 16).

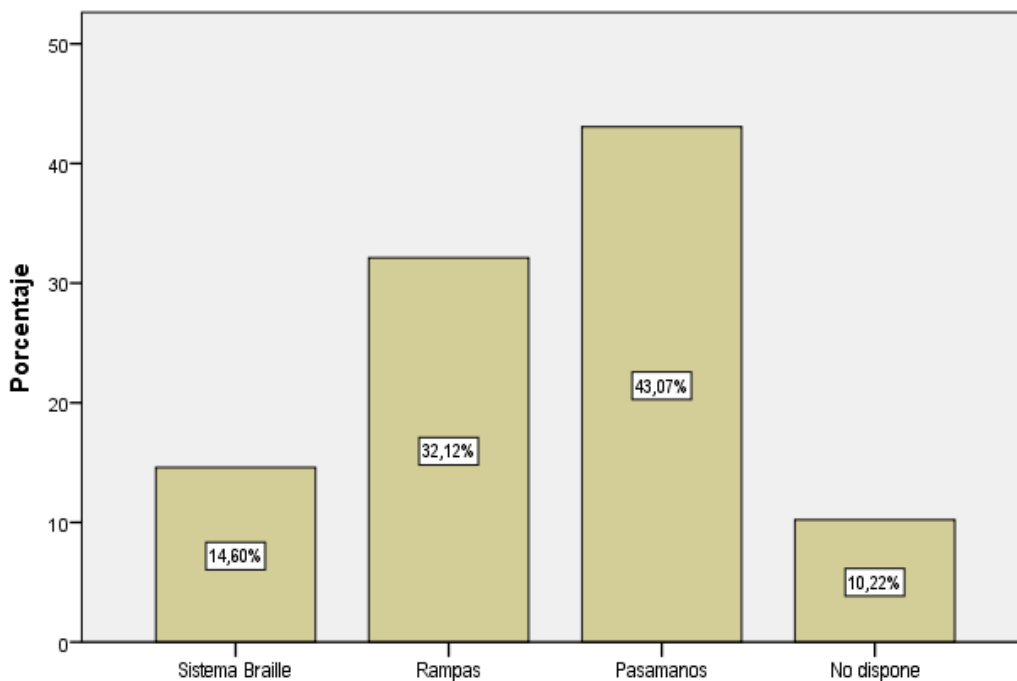


figura 16 Infraestructura adecuada para personas con discapacidad en establecimientos turísticos

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

De acuerdo con los establecimientos que ha visitado el turista en su estancia en Portoviejo se pudo determinar los siguientes resultados en relación al componente de innovación; el 42,34% de encuestados respondieron que la mayoría de establecimientos turísticos les hace falta implementar o mejorar en relación al entretenimiento tecnológico, sin embargo, un 37,24% consideran poco interés por parte de los prestadores de servicio en tener una mejor infraestructura física, de esta manera se determina que los turistas les gustaría ver algo diferente a lo habitual (ver figura 17).

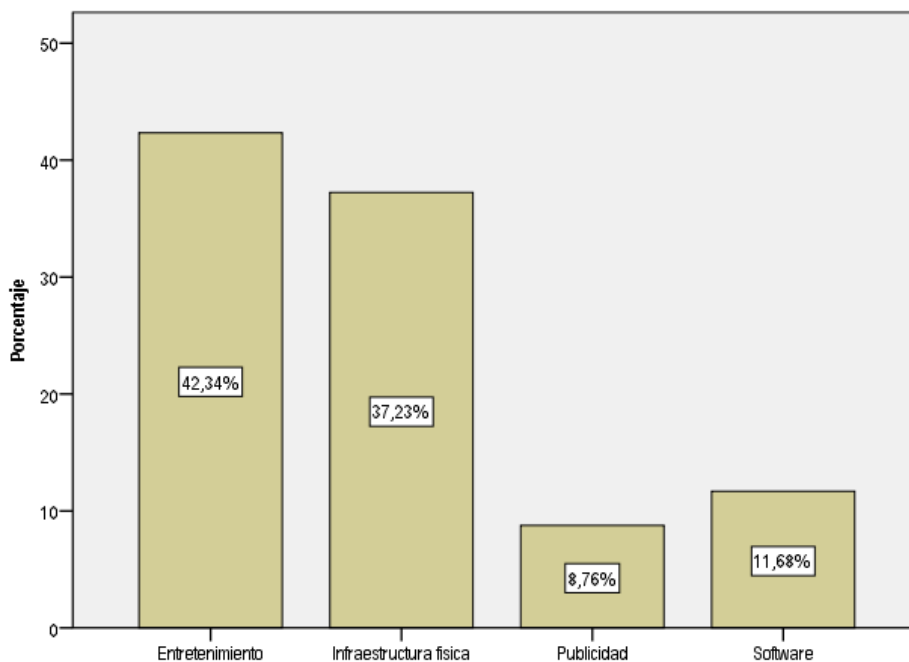


figura 17 Innovación en establecimientos turísticos

Fuente. Elaborado por los autores con base a los resultados de la encuesta

- Análisis Comparativo

Para que un territorio tenga éxito comercial es fundamental que tanto la oferta y la demanda brinden de su opinión, es por eso que las encuestas que se realizaron a los prestadores de servicios turísticos y a turistas fue un factor clave que permitió identificar que la ciudad de Portoviejo carece de fidelización, ya que en la actualidad aún se puede observar el faltante de algunos componentes para una ciudad inteligente, es decir, empresarios y agentes gubernamentales expusieron diferencias de opiniones, donde prevalece el poco trabajo organizado.

Por otra parte, se puede destacar que tanto la oferta y la demanda caracterizan que la infraestructura tecnológica que cuenta Portoviejo es un factor que ha evolucionado en los últimos años, sin embargo, los niveles no satisfacen la demanda ya que los hoteles ofrecen herramientas tecnológicas básicas como zonas wifi, o códigos QR y los clientes buscan nuevas experiencias partiendo desde el momento cero de la verdad. De la misma manera, algo que evidencia al territorio es que, en los recursos turísticos de la ciudad, existe conectividad a internet, de la misma manera, haciendo un adyacente comparativo. Por lo contrario, a la forma de comercializar, no todos cuentan con el conocimiento básico sobre

marketing, es decir, el desconocimiento es un limitante que no permite que muchos negocios puedan ofrecer sus servicios.

4.2.3. ESTUDIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para el estudio de la gestión pública se realizó una entrevista a la directora de turismo del GAD de Portoviejo, con el fin de conocer los procesos tecnológicos que se han venido trabajando que contribuyan a la infraestructura turística de la ciudad, de esta manera, se formularon preguntas que abarquen específicamente todos los componentes de un destino turístico inteligente. La entrevista tuvo la finalidad de abarcar temas relacionados a los componentes del sistema turístico en relación con los de un destino turístico inteligente, para lo cual se analizó la gestión pública sobre su participación en la implementación tecnológica y el aporte hacia el eje de desarrollo de Portoviejo.

Según la directora de Turismo del GAD existen proyectos y planes que vinculan el impulso de la tecnología en diferentes sectores, estos resultados serían reflejados en la actividad turística, es decir, en la actualidad se busca desarrollar estrategias donde la coordinación de la gestión pública impacte positivamente en el territorio. En ese sentido, la ciudad de Portoviejo se caracteriza por implementar tecnología en los recursos turísticos con la finalidad de mejorar la infraestructura de la ciudad. También se puntualizó que en función de los objetivos que busca el organismo público no solamente el turismo tendría resultados, también se vería manifestado en los diferentes sectores económicos, como parte fundamental de equilibrio socioeconómico, ambiental y político.

Por otra parte, a través de la encuesta que se realizó a la oferta y demanda se pudo evidenciar que el aporte del sector público en cuanto a la tecnología y su dirección para el desarrollo de un destino turístico inteligente. Por lo tanto, así como turistas, visitantes o emprendedores de la ciudad de Portoviejo, no calificaron con puntos positivos en cuanto a la gestión pública de la ciudad debido a la deficiente comunicación con los emprendedores afectando la experiencia del visitante, en ese aspecto, se debe de considerar que es importante crear un plan estratégico

tecnológico direccionado a mejorar la infraestructura, compactando las políticas turísticas que gestione adecuadamente los recursos.

Debido a que la gestión pública carece de una planificación que permita evaluar el desarrollo turístico en Portoviejo, una de las causas principales asociada es el desconocimiento total de temas tecnológicos en los planes dirigidos por el GAD cantonal y la mala toma de decisiones. Así como también la falta de inclusión de políticas que contribuyan al desarrollo tecnológico de la ciudad.

Finalmente, no hubo una respuesta firme sobre las acciones de los supuestos proyectos que ha venido trabajando el gobierno local para fortalecer el sector de los servicios turísticos, a eso se suma la baja puntuación obtenida en las encuestas por parte de las empresas turísticas ya que mencionan no recibir ayuda, incluso recalcan el hecho de sentirse desplazados cuando intentan acondicionar los espacios públicos que se encuentran en su ambiente, por lo que el eje del sistema turístico en la ciudad de Portoviejo se encuentra desequilibrado.

En la entrevista se pudo determinar que se pretende cubrir una buena parte de la totalidad de los componentes para un Destino Turístico Inteligente, cuyas acciones serán gestionada por el GAD-Cantonal de Portoviejo en beneficio de la ciudadanía del territorio con el desarrollo de programas y proyectos que se vinculen a la transformación tecnológica, a través de la innovación e implementación de nuevas herramientas donde evidentemente los efectos se puedan reflejar en el sector turístico. Por consiguiente, el Departamento de Turismo busca promover la participación de los demás sectores estratégicos y económicos para que los resultados puedan satisfacer no solo a la comunidad local, sino que también a los visitantes que llegan al territorio.

4.2.4. ANÁLISIS DEL USO DE LA TECNOLOGÍA EN LOS COMPONENTES DE UN DTI

Para desarrollar el análisis tecnológico en los componentes de un destino turístico inteligente se basó en la descripción de los factores pertenecientes al sistema turístico, evaluándose por medio de una matriz de comparación tomando en cuenta cada uno de los componentes de un DTI y de esta manera determinar el nivel tecnológico que posee la ciudad de Portoviejo (ver tabla 6).

Tabla 6 Matriz de comparación-evaluación del sistema turístico

Características identificadas del sistema turístico en relación a los componentes de un DTI					
Sistema turístico	Innovación	Gobernanza	Tecnología y Conectividad	Sostenibilidad	Accesibilidad
Superestructura	Creación de una app con información relevante de la ciudad para el turista	Planificaciones tecnológicas para mejorar la urbanización	Convenios con empresas de telecomunicaciones	Proyectos a corto plazo sobre energía renovable	Apoyo con proyectos en accesibilidad para personas no videntes
Infraestructura	Deficiente innovación tecnológica en la reconstrucción del casco histórico	poca señalética turística	Tecnología LTE en toda la ciudad Conexión a internet libre en los principales espacios públicos	Implementación de luces LED en principales espacios públicos	Implementación de sistema de braille en las principales aceras
Oferta	Implementación de códigos QR	Poco apoyo por parte del sector publico	Implementación de sensores de movimientos y conexión libre de wifi	No todos los establecimientos cuentan con una planificación sostenible	Poseen rampas y pasamanos para personas con discapacidad
Demanda	Han presenciado una mejora en el entretenimiento en los establecimientos turísticos	Consideran una participación neutral por parte de los entes públicos	Consideran que deberían mejorar aspectos de cobertura con otras líneas telefónicas	Aprecian un crecimiento en aspectos de energía renovable	Consideran que algunas rampas no cumplen el ángulo de inclinación reglamentado
Recursos turísticos	Implementación de máquinas de ejercicio para personas minusválidas	Considerable administración y gestión por parte de los entes públicos	Falta de implementación de wifi en ciertos parques principales de la ciudad	Cuentan con energía renovable a partir de luces LED	Poseen de rampas y pasamanos
Comunidad receptora	Desconocimiento en temas de innovación tecnológica	Consideran apoyo sobre proyectos para la mejora urbanística	Piensa que existe un considerable crecimiento en relación a la velocidad de internet en espacios públicos Mas puntos de conectividad a wifi abierto	Falta de propuestas sostenibles por parte de las organizaciones comunitarias	Iniciativas de propuesta para la mejora de rampas y pasamanos por parte de las organizaciones comunitarias

Fuente. Elaborado por los autores

De acuerdo con la matriz de comparación-evaluación del sistema turístico en relación con los componentes de un destino turístico inteligente, se pudo identificar todos aquellos factores relevantes por cada uno de los actores sociales involucrados, en el caso de la superestructura cumple en su totalidad todos los indicadores de un DTI, sin embargo, hay otros en lo que se debe mejorar como es el caso de la infraestructura con respecto a la innovación y tecnología, por otra parte la oferta considera poco apoyo por parte del municipio para la mejora de las principales aceras de la ciudad, así mismo, la demanda considera una satisfacción en relación al cumplimiento de factores primordiales para un destino turístico inteligente, en cuanto a los recursos turístico se realizó una matriz detallada evaluando cada uno de los atractivos para conocer su cumplimiento con las características de un destino turísticos inteligente, la comunidad receptora desconoce de las nuevas tecnologías, esto se debe a la falta de capacitaciones y en otros casos al analfabetismo tecnológico. Finalmente se realizó una matriz para evaluar los recursos turísticos (ver tabla 7).

Tabla 7 Matriz de evaluación para recursos turísticos en un DTI

Recursos turísticos	Características principales	Componentes DTI cumplidos					
		A	C	T	I	S	G
Parque la Rotonda	Máquinas de ejercicio para personas con discapacidad Luces LED Servicios complementarios cerca	✓		✓	✓	✓	✓
Parque las Vegas	Luces led en puntos estratégicos Servicios complementarios cerca	✓		✓	✓	✓	✓
Catedral Madre de Lourdes	Servicios complementarios cerca	✓	✓				
Jardín botánico	Conectividad limitada Personal poco capacitado	✓	✓		✓	✓	
Parque Central	Luces LED Red abierta Wifi Servicios complementarios cerca	✓	✓	✓		✓	✓
Museo de Portoviejo	Primer museo en Manabí con realidad aumentada en exposiciones Red abierta Wifi Rampa y ascensor para discapacitados Servicios complementarios cerca	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Casa de la Cultura de Manabí	Red abierta Wifi Servicios complementarios cerca	✓	✓	✓			✓

Fuente. Elaborado por los autores

La matriz de evaluación para recursos turísticos en un DTI evaluó el estado de los principales sitios de afluencia de visitantes y cómo estos han sido desarrollado desde un enfoque tecnológico, por lo que como resultado se obtuvo la siguiente información; El parque la Rotonda y las Vegas poseen de una excelente accesibilidad para personas minusválidas con máquinas para que puedan ejercitarse, aportando de manera significativa a los componentes de tecnología e innovación, en toda el área que comprende la zona tiene un sistema de lámparas con luces LED.

De acuerdo con los comentarios de quienes trabajan en estos lugares, el GAD les ayuda económicamente para mantener la infraestructura de los parques en excelente estado. Finalmente, hay servicios complementarios en los alrededores de estos recursos como Cajeros Automáticos. Sin embargo, hay otros recursos turísticos que les falta desarrollarse tecnológicamente como la Catedral Madre de Lourdes donde solo se pudo evidenciar dos rampas para personas con discapacidad física y la red privada de Wifi de la iglesia, por lo que es necesario que el GAD de Portoviejo cuente con una planificación tecnológica de apoyo para los alrededores de este recurso cultural que es constantemente visitado por turistas.

Por otra parte, el Jardín Botánico perteneciente a la Universidad Técnica de Manabí (UTM) posee de buena accesibilidad, señalética turística, y personal poco capacitado para brindar información, la red de Wifi es limitada solo para el uso de la administración, además actualmente hay una polémica con el apoyo económico por parte de la gobernanza debido al recorte de presupuesto a las universidades.

El Parque Central y el Museo de Portoviejo poseen de una buena infraestructura tecnológica como Luces LED y red abierta de Wifi, también gozan de servicios complementarios cercanos como cajeros automáticos. Sin embargo, al parque le hace falta innovar ya que no se ha visto nada nuevo en los últimos dos años. Cabe destacar que la capital manabita se convierte en el primer lugar de toda la provincia en tener un museo con realidad aumentada para sus exposiciones. Además, es el único recurso turístico en cumplir todos los requisitos necesarios para un destino turístico inteligente.

La casa de la cultura de Manabí necesita mejorar en el aspecto de innovación tecnológica y sostenibilidad ya que son los únicos componentes que han presentado falencias. Por otro lado, tiene señal abierta de Wifi y cercanía a los servicios complementarios, también está regulado por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural INPC, mismo que apoya con la mejora de este edificio para mantenerlo intacto en la Ciudad, aunque se evidencia un descuido en una parte de la infraestructura.

4.2.5. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

La finalidad de la última actividad es desarticular ideas y anexarlas en una síntesis de ideas que ayuden a realizar la propuesta. Para ello, se evaluaron las fuentes externas e internas, basado en opiniones y entrevista a los prestadores de servicios, se pudo valorar el FODA por medio de la Matriz de Ponderación (ver anexo 5) para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas principales de la ciudad de Portoviejo en cuanto a la tecnología y su relación con un destino turístico inteligente. De la misma manera, permitió identificar las estrategias que se pueden desarrollar en el territorio (ver tabla 8).

Tabla 8 Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos turísticos inclusivos y con buena conectividad turística ➤ Gastronomía tradicional enfocado en el marketing online. ➤ Posee una declaratoria como ciudad creativa ➤ Vías de acceso en primer orden tecnológico ➤ Cuenta con agencias de viajes, con facilidades de reserva y compra en línea. ➤ Adecuada cobertura de servicios básicos para el desarrollo de la planta turística. ➤ Alto interés por el sector privado, para el desarrollo económico, social y turístico. ➤ Variados recursos turísticos con adecuaciones para personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Portoviejo declarada como Pueblo Mágico por el Ministerio de Turismo. ➤ Reconstrucción de infraestructura tecnológica en entorno urbano. ➤ Reconocimiento como destino seguro, esto se debe al compromiso que tiene en la protección y recuperación de ecosistemas urbanos. ➤ Proyectos tecnológicos que han sido ejecutados para el desarrollo local y turístico. ➤ Apoyo de la institución financiera a la comisión de emprendedores en tecnología de la ciudad.

Debilidades	Amenaza
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de iniciativas por el gobierno local para mejorar la relación con prestadores y comunidad local. ➤ Deficiencia en algunas zonas en alcance y velocidad de internet. ➤ Lugares con demasiada afluencia lo cual provoca inseguridad al turista. ➤ Falta de políticas turísticas claras para mejorar la infraestructura tecnológica de la ciudad ➤ Deficiencia del conocimiento de las herramientas de marketing online ➤ Poca planificación turística territorial en tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crisis sanitarias como el COVID-19 generan nuevas variantes. ➤ Crisis económicas a nivel nacional por el COVID ➤ Bajo presupuesto del gobierno para mejorar el cantón en cuanto al aspecto de obras públicas ➤ Deforestación en las áreas naturales. ➤ Competencia con ciudades potenciales como DTI

2

Para la realización del análisis estratégico fue necesario utilizar una ponderación que consistió en evaluar del 1 al 3 el grado de importancia y relación de cada uno de los cuadrantes de la matriz DAFO (ver tabla 9).

Tabla 9 Ponderación

1	2	3
Poco importante	Importante	Muy Importante

Fuente. Elaborado por los autores

De esta manera se pudo identificar el tipo de cuadrante en el que se encuentra la ciudad de Portoviejo, así como también la obtención de las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del territorio (ver tabla 10).

Tabla 10 Factores internos y externos principales

Fortaleza	Posee una declaratoria como ciudad creativa
Debilidad	Falta de iniciativas por el gobierno local para mejorar la relación con prestadores y comunidad local.
Oportunidad	Portoviejo declarada como Pueblo mágico por el Ministerio de Turismo.
Amenaza	Competencia con ciudades potenciales como DTI

Fuente. Elaborado por los autores

² Entrevista a prestadores de Servicios Turísticos

- **Problema Estratégico Principal**

Si la competencia de las ciudades potenciales como Destino Turístico Inteligente sigue creciendo y las organizaciones gubernamentales encargadas de dirigirla no continúan gestionando la falta de iniciativas para mejorar la relación con la oferta y comunidad local no permitirá dar solución, ni siquiera potenciando a tope, el factor diferencial que es la declaratoria como ciudad creativa, mucho menos se podría aprovechar al máximo el ser declarado pueblo mágico por el Ministerio de Turismo.

- **Solución Estratégica Principal**

Si se soluciona la falta de iniciativas por el gobierno local para mejorar la relación con la oferta y comunidad local, potenciando a tope el factor diferencial que es tener una declaratoria como ciudad creativa, se podría aprovechar la declaración por parte del Ministerio de Turismo como Pueblo Mágico.

De acuerdo con la ponderación obtenida anteriormente se determinó que la ciudad de Portoviejo está en el cuadrante cuatro Mini-Maxi, es decir que se aprovecharán las oportunidades con el fin de disminuir las deficiencias que mayormente afectan al territorio.

- **Propuestas de Estrategias de reorientación**

1. Elaborar un modelo de gestión donde participe todo el sistema turístico como iniciativa para mejorar la relación y coordinación.
2. Constituir un modelo de gestión el cual fomente la comunicación y el trabajo en equipo, con ideas claras sobre el manejo de una infraestructura tecnológica más compacta.
3. Desarrollar proyectos específicos el cual generen y complementen la oferta turística.
4. Desarrollar políticas públicas internas para brindar apoyo a las PYMES en el desarrollo de innovación, donde el emprendedor quiera desarrollar la

actividad turística con nuevos productos, aplicando marketing tecnológico como gafas de realidad virtual.

5. Desarrollar talleres de capacitación tecnológica a la comunidad local, con la finalidad de mejorar la comunicación en sectores priorizados.

4.3 DISEÑAR ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL DESTINO PORTOVIEJO

A raíz de la identificación de las estrategias para el desarrollo de la ciudad de Portoviejo como destino turístico inteligente, es fundamental crear un plan tecnológico estratégico con la finalidad de mejorar la infraestructura. En ese aspecto, se procedió a proponer ideas de sistematización que oriente a obtener los resultados del objetivo a través de la descripción de la propuesta de valor, de la misma manera, se realizó misión y visión para poder desarrollar objetivos a corto, mediano plazo.

4.3.1 ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE VALOR

En la actualidad, el turismo y la tecnología en un destino turístico es fundamental para relacionar el desarrollo sostenible en función del impulso competitivo de los territorios. En ese aspecto, la propuesta de un plan tecnológico permite visualizar estratégicamente la eficacia y eficiencia para que la ciudad de Portoviejo pueda emplearse como un Destino Turístico Inteligente. De la misma manera, se analizaron los componentes de un DTI enfocando las estrategias a mejorar la infraestructura tecnológica en función de los ejes de sostenibilidad.

La planificación va a servir para los siguientes aspectos: gobernanza, tecnología, innovación, conectividad, sostenibilidad y accesibilidad.

- **Gobernanza**

La gobernanza se podrá servir del plan como un documento de validación donde puede proponer programas o proyectos que se vinculen a la gestión y administración pública del territorio, principalmente a la aplicación de políticas claras en consideración de las estrategias que se desarrollen para mejorar la

infraestructura en los espacios públicos como parques, plazas, monumentos, entre otros recursos que son indispensable para un destino turístico inteligente. Otro aspecto del que se podrá beneficiar la superestructura es creando valor cultural en la sociedad a través de estudios prácticos y teóricos, con la finalidad de preparar al talento humano del sector público para la atención al turista, como a los conserjes, policías turísticas comunitarias, entre otros, con el correcto manejo de las herramientas tecnológicas.

- **Tecnología**

La Tecnología de la información y la comunicación es una herramienta que la ciudad de Portoviejo podrá beneficiarse con una planificación tecnológica, ya que se puede sistematizar grandes cantidades de datos sobre la visita de los turistas en los recursos turísticos, es decir, gestionar a través de programas en Big Data con la finalidad de canalizar la llegada de los visitantes. Por ende, ese un factor necesario para el sector turístico será necesario para la oferta ya que pueden registrar la estadía de los turistas, además de implementar mejoras para la calidad de los servicios hoteleros y restauración, en ese caso, se podrá mejorar la comunicación con los clientes con la idea de fidelizar y conocer las necesidades cambiantes de los consumidores, y así, expandir las estrategias usando canales informáticos.

- **Innovación**

La innovación es un paso importante dentro de una planificación estratégica por lo cual, el plan tecnológico funcionará como un modelo a seguir , contribuyendo con la mejora en los procesos de investigación y recolección de información actualizados, además, se propone incluir capacitaciones para impulsar el emprendimiento a través de sistemas de tecnología y comunicación favoreciendo significativamente el proceso técnico, así mismo, la gestión pública-privada podrá tener a la mano aquellas estrategias planteadas en el presente documento al momento de ejecutar algún proyecto que favorezca al desarrollo de la infraestructura turística de Portoviejo, optimizando significativamente la

administración, enfocándose únicamente en áreas específicas que justifiquen cualquier tipo de implementación tecnológica.

- **Conectividad**

La conectividad es esencial en un destino turístico inteligente, hoy en día son miles los datos que utilizan a diario los turistas, por ende, es necesario identificar aquellas estrategias primordiales para mantener una red amplia de la web, son más los destinos que adoptan el turismo 4.0, en este contexto, aquellos proyectos tecnológicos a ejecutar deberán apuntar con la mejora de la conectividad en los principales recursos de la ciudad, para que se pueda establecer una mejor comunicación en Portoviejo, además, por medio de los análisis previsto con anterioridad en el presente trabajo de investigación servirá como una pauta a conocer cómo ha ido creciendo exponencialmente el territorio en relación a la implementación de red abierta para el turista.

- **Sostenibilidad**

La sostenibilidad es un indicador importante en toda planificación turística, es fundamental tener en cuenta la viabilidad ambiental, social y económica dentro de un proyecto, Portoviejo tiene ciertas irregularidades en relación a este factor, sin embargo, todo territorio que quiera apuntar como ciudad inteligente deberá regirse bajo estrictos parámetros, en relación a ello, mejorar en aquellos aspectos donde persiste una débil sostenibilidad, los programas propuestos por cualquier institución deberán favorecer a la comunidad receptora mejorando su calidad de vida, enfocándose en una participación comunitaria que permita también abarcar las principales temáticas, estas pueden comprender puntos como los recursos naturales y su adecuado manejo, finalmente las herramientas que pretenden analizar sean teniendo en cuenta los pasos de este plan estratégico tecnológico.

- **Accesibilidad**

El plan tecnológico es una oportunidad para que Portoviejo pueda impulsar su infraestructura a partir de crear un valor cultural a través de un destino turístico inteligente. Por lo tanto, en lo que respecta a la accesibilidad, es indispensable que se hable de crecimiento tecnológico territorial si no se implementan medidas que incluyan a todas las personas, sin excepción alguna. Es decir, la ciudad obtiene beneficio porque puede tomar como modelo, adaptando señaléticas para personas con capacidades especiales, además, creando mapas con sistema de braille en los recursos, hoteles y restaurantes, causaría mayor comodidad y personalidad a ese segmento de mercado específico.

El sistema turístico que representa a la ciudad podrá usar la planificación para mejorar la infraestructura tecnológica, apoyándose firmemente en contribuir en el desarrollo del turismo, ofertando facilidades con herramientas informáticas de la actualidad. Por consiguiente, al brindar mejoras en la accesibilidad, no solo se convierten en un destino inclusivo, sino que también se podría obtener certificaciones como seguridad e inclusividad, de tal modo, los objetivos de proyectos y programas podrán direccionarse con los objetivos de desarrollo sostenible.

4.3.2 DEFINICIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN

Una vez que, dado el valor de la propuesta, describiendo las características principales que serán de beneficio, es importante proponer una visión y misión del plan estratégico tecnológico, ya que permite enfocar las directrices hacia el objetivo principal de la investigación dirigido a mejorar la infraestructura turística, con las que se puede adaptar el territorio desde los principales sectores del turismo.

- **Misión**

Fomentar el presente plan tecnológico estratégico que permita ser un documento de gestión para el desarrollo de la infraestructura turística en la ciudad de Portoviejo, donde puedan participar todos los actores del sistema turístico, a través

de normativas que favorezcan a los componentes de un destino turístico inteligente en relación a las actividades de naturaleza turística.

- **Visión a largo plazo**

Ser un modelo de gestión que fomente ideas innovadoras, que permitan el desarrollo sostenible en la infraestructura turística, aportando en los ejes social, económico y ambiental direccionado a un Destino Turístico Inteligente, a través de cooperaciones nacionales e internacionales que impulsen la actividad turística de la ciudad.

4.3.3 DESARROLLO DE OBJETIVOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

De acuerdo con Brown (2020) “un objetivo es una meta que se busca alcanzar en función de un determinado tiempo” (p57). De la misma manera, Villavicencio (2019) “los objetivos a corto plazo se derivan de seis meses a un año, mediano plazo oscila de dos a tres años, finalmente a largo plazo de cinco años en adelante”. (p160).

Una vez dado el valor de la propuesta con las características principales, describiendo los beneficios que obtendría la ciudad a partir de los componentes de un Destino Turístico Inteligente, por lo tanto, se realizaron los objetivos a corto, mediano y largo plazo del plan estratégico tecnológico en función de las matices de los resultados obtenidos en el FODA, por consiguiente, el análisis estratégico sirvió para enfocar las directrices hacia las metas con las que se puede adaptar el territorio desde los principales sectores del turismo.

- **Objetivos a corto plazo**

1. Levantar información turística, evaluando la potencialidad de los recursos en función de la tecnología y comunicación.
2. Promover la tecnología sostenible en los diferentes recursos turísticos a través de la innovación siendo partícipe del sector privado.
3. Inventariar la oferta, demanda, recursos turísticos que hacen uso de herramientas tecnológicas, potenciando y mejorando la calidad de los servicios.

4. Mejorar la señalética turística en los principales recursos turísticos de la ciudad de Portoviejo.
5. Analizar el desarrollo en herramientas tecnológicas en los principales recursos turísticos de la ciudad de Portoviejo.

- **Objetivos a mediano plazo**

1. Crear alianzas estratégicas donde participen todos los actores del sistema turístico, que contribuya con una mejor gestión tecnológica en los principales espacios turísticos.
2. El uso de plataformas en el marketing digital de todos los sectores del sistema turístico.
3. Publicar información relevante sobre los flujos turísticos mediante un mapa que funcione en tiempo real.
4. Implementar mapas de realidad virtual como una herramienta tecnológica que facilite la información en los recursos turísticos de la ciudad de Portoviejo.
5. Desarrollar un sistema de indicadores para la evaluación y seguimiento de la gestión al sistema turístico

- **Objetivos a largo plazo**

1. Adaptar nuevas políticas turísticas tecnológicas que permitan un desarrollo de las actividades de naturaleza turística, minimizando la competencia desleal, educando a la comunidad en tecnología.
2. Proponer una competencia pública con acuerdos multilaterales en los que participen empresas tecnológicas nacionales o internacionales, permitiendo la obtención de datos importantes del turista que visita el turista en Portoviejo.
3. Establecer proyectos para la adaptación de un sistema de información tecnológico en Portoviejo
4. Desarrollar un observatorio turístico donde constantemente se evalúen los componentes de un destino turístico inteligente.
5. Evaluar a Portoviejo por medio del modelo SEGISTUR para la obtención de la certificación como destino turístico inteligente.

4.3.4 ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS

Para proponer las estrategias que permitan impulsar el desarrollo de la infraestructura turística en relación a la tecnología se usó la matriz de objetivos, propuesta por James Joseph Sylvester, cuya metodología sirve para medir el alcance de las estrategias sobre el tiempo que se van a ejecutar como parte de una planificación. De la misma manera, se pudo evaluar el margen del tiempo para alcanzar las metas. Por otro lado, la matriz de objetivo que se propuso para el análisis de las estrategias en relación con los objetivos, por ende, se tienen como finalidad, organizar las actividades cuya mentalidad sea alcanzar las metas a través de procesos, además, describir las iniciativas en actividades que ayuden a orientar al sistema turístico la planificación existente (ver tabla 11).

Tabla 11 Matriz de objetivos

Mapa y objetivos		Plan de acción		Duración
Tema estratégico	Objetivos	Iniciativa	Metas	
Tecnología sostenible en el sistema turístico	Promover la tecnología e innovación en la ciudad de Portoviejo	Desarrollar capacitaciones tecnológicas enfocado a un DTI	15% 2023	Corto plazo – 6 meses
Inventario del sistema turístico	Actualizar información del catastro y registro turístico del sistema	Levantar información a partir de las capacitaciones	30% 2023	Corto plazo – 6 meses
Alianza estratégica	Proponer una línea de cooperación con organismos tecnológicos	Mejorar la gestión tecnológica de los espacios turísticos	50% 2024	Mediano plazo – un año
Uso de plataformas para el marketing digital	Desarrollar herramientas tecnológicas para implementarlo en el mercado	Generar valor agregado con el marketing digital	65% 2025	Mediano plazo – un año
Observatorio turístico	Desarrollar un centro de investigación y evaluación para un DTI	Desarrollar una planificación para DTI	75% 2026	Largo plazo – 2 años
Certificado de Destino Turístico Inteligente	Evaluar a Portoviejo con el modelo de SEGISTUR	Obtención de la certificación como Destino Turístico Inteligente.	100% 2028	

Fuente. Elaborado por los autores

De acuerdo con los resultados propuestos a través de la matriz de objetivos se plantearon diferentes indicadores para evaluar la ciudad de Portoviejo en relación a una planificación tecnológica estratégica, donde se identificaron seis principales componentes, cada uno de ellos cumplirá respectivas iniciativas y metas a lo largo del período de duración, es decir, los objetivos a largo, mediano y corto plazo planteados con anterioridad, de esta manera, se contribuye con el desarrollo de la infraestructura turística, estas metas representa un avance de las estrategias técnicas comenzando entre un 15% a 30% el primer año donde se garantizará el complemento de herramientas tecnológicas como; computadores, cámaras, Router para Wifi, escáneres, entre otros mediante recursos y ayudas externas de organizaciones nacionales o internacionales.

Agregando a lo anterior, el plan de acción continuará durante el segundo y tercer periodo anual con un avance del 50% al 65% respectivamente, cuya finalidad es consolidar la relación entre el sistema turístico y los componentes para un destino turístico inteligente, es decir, la ciudad de Portoviejo se desarrollará por medio de herramientas tecnológicas implementadas en la infraestructura aportando a la gestión pública-privada. Por último, la planificación tecnológica tendría un avance del 75% durante el cuarto periodo anual, obteniendo resultados positivos para la implementación en investigación contribuyendo a un destino turístico inteligente, concretando la certificación que avale a Portoviejo como ciudad tecnológica, completando así la totalidad de la planificación.

- **Entes involucrados**

Se realizó una tabla especificando las respectivas competencias y funciones de los entes involucrado para puesta en marcha de las iniciativas mencionada en el matriz de objetivos, de esta manera, a continuación, se demostró que tipos de actores públicos y privados deben ser partícipes para la puesta en marcha de las actividades (ver tabla 12).

Tabla 12 Competencias y funciones de los entes involucrados

Actividades	Actores	Responsabilidades	Recursos
Capacitaciones tecnológicas enfocado a un DTI	Departamento de tecnología del GAD-cantonal. Departamento de Turismo del GAD-cantonal.	Gestionar Capacitar Evaluar Monitoreo	Económico Humano Tecnológico Logístico
Levantamiento de información a partir de las capacitaciones	Academia Servidores turísticos Comunidad local	Gestionar Administrar Realizar proyectos de vinculación Monitoreo	Económico Humano Logístico
Mejorar la gestión tecnológica de los espacios turísticos	MINTUR GAD-Cantonal	Gestionar Realizar proyectos Evaluar	Económico Humano Tecnológico Logístico
Generar valor agregado con el marketing digital	Consultoría externa. Organización turística. Departamentos de marketing del GAD-cantonal.	Evaluación Desarrollo Monitoreo	Económico Humano Tecnológico Logístico
Desarrollar una planificación para DTI	MINTUR, MAE, GAD provincial y cantonal	Planificar Gestión	Económico Humano Tecnológico Logístico
Obtención de la certificación como Destino Turístico Inteligente.	Consultoría externa	Gestión Evaluación Monitoreo	Económico Humano Tecnológico Logístico

Fuente. Elaborado por los autores

Se pudo determinar que para la puesta en marcha de las actividades por parte de los actores involucrados serán necesario una contribución participativa entre organismos públicos, privados y la comunidad, de esta manera cumplir con las respectivas funciones y competencias determinadas por cada actividad, así mismo tanto el MINTUR como el GAD provincial, cantonal y las consultorías tendrán los recursos necesarios para la ejecución de la planificación tecnológica en su totalidad, gracias a la transversalidad que se fue dando paso a paso para llegar hasta la ejecución. Finalmente, el plan tecnológico estratégico quedará listo para quienes tengan el interés por aportar desde un enfoque participativo, tomando en cuenta cada uno de los factores mencionados con anterioridad.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En la primera fase se determinó que Portoviejo es una ciudad que en la actualidad no cumple con todas las características para ser un destino turístico inteligente. En el sistema turístico se pudo identificar una débil participación de los actores involucrados, sin embargo, el gobierno local propone la implementación de una aplicación que permita monitorear a las personas que ingresan a los parques, así como instalación de cámaras de seguridad en puntos estratégicos. También, gestionan proyectos y programas direccionados a todos los sectores económicos de la ciudad como a los agricultores, industrias, comercio, ya que son las actividades financieras que más repercute en el destino.

En la segunda fase se analizaron estrategias que contribuyan a la gestión tecnológica de la ciudad. Por parte, de la oferta, califican al aporte del gobierno local como un espacio neutral, donde la opinión deja entrever las necesidades que hace falta resolver, de la misma manera, los hoteles, restaurantes y agencias de viajes dijeron que el uso más concurrente por los turistas es el uso de wifi, un hecho que los turistas afirman ya que es de utilidad durante la estadía. Además, la oferta turística menciona que es necesario la implementación en la innovación de marketing, sin embargo, el no tener una infraestructura que es lo que la demanda requiere, especialmente a personas con discapacidad, son condiciones que limitan el crecimiento de la ciudad en el turismo.

En la tercera fase de la investigación se pudo obtener datos relevantes de las dos fases anteriores, esto contribuyó para la propuesta la cual estuvo conformada por una, misión, visión, objetivos a largo, mediano y corto plazo, estos se plantearon en relación a los resultados alcanzado a través del análisis estratégico donde se utilizó como herramienta la matriz de ponderación FODA, en este contexto, los objetivos descritos están a una proyección de dos años aportando así a la razón principal de esta investigación la cual es ser un modelo de gestión pública-privada para futuras proyecciones en la capital manabita, basándose en las estrategias como; promover la tecnología sostenible en los recursos turísticos y el impulso del uso del

herramientas para el marketing digital, entre otras, con el fin de dinamizar el sector turístico ya que es la primera actividad con más participación en dicho lugar.

RECOMENDACIONES

A la Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López se recomienda, crear proyectos de vinculación, apoyados en las carreras que puedan impulsar y fomentar la tecnología en la ciudad de Portoviejo, de la misma manera, es indispensable como institución académica, brindar facilidades de información a través de la investigación con la finalidad de aportar a la planificación presente. Así mismo, se puede crear cooperación entre organizaciones para trabajar en coordinación con el sector turístico.

A la Carrera de Turismo de la Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López, se recomienda tomar acciones en cuanto al sector turístico, actualizando información a través del levantamiento de información, adoptando líneas de investigaciones direccionadas a destinos turístico inteligentes con la finalidad de aportar al desarrollo tecnológico, además, en la capacitación a la comunidad local transmitiendo conocimiento fundamental sobre la actividad turística, a través de proyectos de vinculación donde se exponga la importancia de la calidad del servicio.

Por otra parte, al gobierno local de la ciudad de Portoviejo, tomar acciones sobre mejorar la infraestructura turística y tecnológica del territorio, creando estrategias a través de la implementación de políticas públicas claras y consistentes, donde el turismo sea una pieza importante para el desarrollo sostenible. En ese aspecto, se debe procurar brindar facilidades en la cadena de valor del producto, además, tomando conciencia sobre la importancia que tendría Portoviejo si obtiene el reconocimiento como DTI.

BIBLIOGRAFÍA

- Armando, S., Castillo, F., y Rodríguez, Y. (2019). Retos Y Estrategias Para El Desarrollo Del Turismo De Negocios En Ciudades Ecuatorianas. Scielo, Revista San Gregorio.
[Http://Scielo.Senescyt.Gob.Ec/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2528-79072019000200029](http://Scielo.Senescyt.Gob.Ec/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2528-79072019000200029)
- Aguilar, A., Centeno, M., y Félix, R. (2021). Análisis de los aspectos teóricos del turismo como factor de desarrollo local, en el cantón Pedernales - Manabí. *Dominios de La Ciencia*, 7(4). <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2173>
- Araújo, M. de N. F. de, Méndez, K. L., y Ribeiro, R. T. (2021). Primer taller de formación sobre turismo comunitario y sus efectos post Coronavirus (COVID – 19). *Turismo e Sociedade*, 14(1), 2–16. <https://doi.org/10.5380/ts.v14i1.78815>
- Ávila, J. y Altamarino, M. (2019). *Modelo de Gestión de Servicios de Tecnología de la Información. Caso: Servicios Críticos del Departamento de Tecnología de la Información de la PUCE Ambato*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2886>
- Aviles,K. y Machado. (2018). Desarrollo tecnológico del sector turístico en la ciudad de Guayaquil (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(44), 3–123. <http://es.revistaespacios.com/a18v39n44/18394403.html>
- Barreiro C. (2018). *Modelo y estrategias para el desarrollo turístico post terremoto en Manabí. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]* <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/937>
- Boullon,R. (2003). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión General*, 135–158. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>

- Boullon, R. (2004). *Sistema Turístico Robert Boullon*. Sistema Turístico. <https://sistema-turistico.site123.me/teor%C3%8Das-del-sistema-tur%C3%8Dstico/el-sistema-tur%C3%8Dstico-seg%C3%9An-roberto-bullon>
- Bruna, D. G. (2018). *Planificación turística, promoción y sostenibilidad ambiental: el caso de España. Dominios de la Ciencia*. http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1390-86182018000200007&lng=pt&nrm=iso
- Cárdenas Zamora, I., y Mendoza Mejía, J. (2020). Una mirada a la reactivación de empresas turísticas de Portoviejo-Ecuador después del terremoto del 16A. *TURYDES: Revista Sobre Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 13(28), 407–424. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7740387&info=resumen&idioma=POR>
- Campos, T., Cuétara, M., y Plaza, N. (2020). Recursos naturales y culturales como factor de desarrollo local turístico de la provincia de Manabí. *Polo Del Conocimiento*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1532>
- Canul, M. de J. M., y Rodríguez, A. C. (2017). *Análisis de la satisfacción cognitiva en el marco de los destinos*. Revista: CCCSS Contribuciones a Las Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2017/04/destinos-turisticos-inteligentes.html>
- Cedeño, A y Sánchez, Y. (2020). Gestión turística de los destinos. *Visión General*. <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1508>
- Cevallos, F. (2018). Vista de La innovación como estrategia para el desarrollo económico del cantón Portoviejo | Journal of Science and Research. *Revistas UTB*, 3–123. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/566/459>
- Consejo Empresarial Para El Desarrollo Sostenible Del Ecuador (Cemdes). (2017). *Laboratorio De Innovación Portoviejo Ciudad Sostenible – Cemdes*. Consejo Empresarial Para El Desarrollo Sostenible Del Ecuador.

<https://Cemdes.Org/Blog/Laboratorio-De-Innovacion-Portoviejo-Ciudad-Sostenible/>

Corzo-Arevalo, D. (2019). Diagnóstico Preliminar Para La Organización Del Plan De Desarrollo Turístico Del Destino Santander, Colombia. *Gestión Turística*, 31, 7–47. <https://doi.org/10.4206/gest.tur.2019.n31-02>

El Diario. (2020, junio 30). *Analizan Llevar Redes Wi-Fi A Sitios Con Estudiantes*. <https://www.pressreader.com/ecuador/el-diario/ecuador/20200630/281625307576739>

Fernández, A., Kulich, L y Menéndez, H. (2017). *Aplicación del índice de calidad de agua en el río Portoviejo, Ecuador*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1680-03382017000300004

Félix, A., y García, N. (2020). *Comportamiento del Turismo en La Provincia de Manabí*. <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Folleto-MANABI.pdf>

Félix, A., y Rivera, L. (2019). Planificación Estratégica y Gobernanza. *Visión General*, 230–300. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/99991/1/Investigaciones_Geograficas_7_2_11.pdf

Figueroa, F., Saltos, G., Marcillo, E., y Zambrano, M. (2021). *el espacio turístico de la zona sur de manabí*. *unesum-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 5(3), 97–104. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.485>

Foris, D., Florescu, A., Foris, T., y Barabas, S. (2020). Improving the management of tourist destinations: A new approach to strategic management at the dmo level by integrating lean techniques. *Sustainability (Switzerland)*, 12(23), 1–22. <https://doi.org/10.3390/SU122310201>

- GAD PORTOVIEJO. (2014). *plan de ordenamiento y desarrollo territorial de portoviejo*. gad portoviejo. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/CAPITULO%20I_DIAGNOSTICO_14-11-2014.pdf
- García, F. (2021). *Electrificación Con Tecnología Fotovoltaica En Una Plaza Comercial En Portoviejo | García-Pinargote | Dominio De Las Ciencias*. Revista Dominio De Las Ciencias. <https://Dominiodelasciencias.Com/Ojs/Index.Php/Es/Article/View/2406/5300>
- García, N., Blanco, G., y Quintero, Y. (2021). Factores determinantes en la comercialización de productos turísticos en el cantón Manta, Manabí, Ecuador. *Periplo Sustentable*, 83–109. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8075242>
- García, N., y Doumet, N. (2017). El producto turístico comunitario como estrategia para diversificar las economías locales del cantón Bolívar, provincia de Manabí, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 13(1), 105–116. <https://doi.org/10.4067/S0718-235X2017000100105>
- Gaspirini, L. (2018). *Proyecto Ecos del Camino: turismo sostenible en América Latina*. Travindy Turismo Responsable al Día. <https://www.travindy.com/es/2018/05/proyecto-ecos-del-camino-turismo-sostenible-en-america-latina/>
- Giesecke M. (2020). Elaboración y pertinencia de la matriz de consistencia cualitativa para las investigaciones en ciencias sociales. *Desde El Sur*, 12(2), 397–497. <http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v12n2/2415-0959-des-12-02-397.pdf>
- Gonzales, T. P., Alvarado, G. P., y Ríos, J. G. (2021). Desarrollo turístico promotor socioeconómico. *Revista Científica Eco ciencia*, 8(2), 71–86. <https://doi.org/10.21855/ECOCIENCIA.82.483>
- GORAYMI(s.f.). *Portoviejo Turismo*. <https://www.goraymi.com/es-ec/manabi/portoviejo/ciudades/portoviejo-turismo-ae8c117d2?amp>

- Grupo Faro Investigación Colectiva. (2020). *La Situación Económica Y Productiva De Manabí Tras El Terremoto, Es Analizada En El Informe “Resiliencia Y Reactivación, ¿Qué Mismo Pasó En Manabí?”* - Grupo Faro. Grupo Faro. <https://Grupofaro.Org/La-Situacion-Economica-Y-Productiva-De-Manabi-Tras-El-Terremoto-Es-Analizada-En-El-Informe-Resiliencia-Y-Reactivacion-Que-Mismo-Paso-En-Manabi/>
- Hernández, J. E. R., Blanco Orozco, N. V., Pérez-Sato, G., Eric, A. S., y Pascal Houbbron, J. A. (2017). *¿Desarrollo sostenible o sustentable? La controversia de un concepto | Posgrado y Sociedad Revista Electrónica del Sistema de Estudios de Posgrado.* Revista Posgrado y Sociedad. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/posgrado/article/view/1825>
- Ivars-Baidal, J. A., y Vera Rebollo, J. F. (2019). *Planificación turística en España. De los paradigmas tradicionales a los nuevos enfoques: planificación turística inteligente – Visión General* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7042659>
- Intriago, K., Ponce, J., y Cristhian, L. (2020). *Percepción De Calidad Del Servicio: Factor De Competitividad De Las Pymes De Alojamiento De Portoviejo – Ecuador - Observatorio De La Economía Latinoamericana.* Revista Eumed, Observatorio De La Economía Latinoamericana. <https://Www.Eumed.Net/Es/Revistas/Economia-Latinoamericana/Oel-Abril-Junio21/Competitividad-Pymes-Ecuador>
- Jalil, J., y Mendoza, C. (2021). *Impacto Del Covid-19 En El Comercio Informal Del Cantón Portoviejo, Provincia De Manabí.* Polo Del Conocimiento, Revista Multidisciplinar De Innovación Y Estudios Aplicados. <https://Polodelconocimiento.Com/Ojs/Index.Php/Es/Article/View/2543>
- Lalangui, MSc. J., Carrión, C. del R. E., y Espinoza, Msc. M. J. P. (2017). *Turismo Sostenible, Un Aporte A La Responsabilidad Social Empresarial: Sus Inicios, Características Y Desarrollo.* Revista Espacio http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100021

- Leonardo Beltrán, C. D. (2017). *La Gestión Turística Municipal Y El Desarrollo Turístico Del Distrito De Huánuco - 2017*. Repositorio Digital, Universidad Huanuco. <http://200.37.135.58/handle/123456789/1003>
- López, J. (2020). Modelo de gobernanza turística. *Dominios de La Ciencia*. <https://revistademanabi.com/2020/06/15/modelo-de-gobernanza-turistica-para-esmeraldas-y-manabi/>
- Luque, P. D., y Correa, C. (2017). *Gamificación y destinos turísticos. Clasificación de los juegos desde el punto de vista de las organizaciones de destinos turísticos. | Revista Internacional de Organizaciones = International Journal of Organizations*. Revista Internacional de Organización. <https://raco.cat/index.php/RIO/article/view/327990>
- Manzaba, R. (2019). Análisis PESTEL. *Dominios de Las Ciencias*, 12–145. <https://www.endvawnow.org/es/articles/1182-analisis-pestel.html>
- Melgarejo, A. M., y Sariego López, I. (2017). Relaciones entre Turismo y Arqueología: el Turismo Arqueológico, una tipología turística propia. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15, 18. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.010>
- Menchero Sánchez M. (2020). Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. *Geopolítica(s). Revista de Estudios Sobre Espacio y Poder*, 11(Especial), 105–114. <https://doi.org/10.5209/geop.69249>
- Montilla J. (2018). Flora y Fauna Portoviejo. *Dialnet*, 234–257. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7773488>
- García, J., Sánchez. A, y José Ruiz Chico. (2017). La demanda turística internacional: recuperación de la crisis y turismo de lujo, una primera aproximación al caso español. *Journal of Regional Research*, 47–66.
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2020). *Turistas visitaron áreas protegidas del Ecuador*. MINTUR. <https://www.ambiente.gob.ec/mas-de-100-000-turistas->

visitaron-las-areas-
protegidas/#:~:text=El%20registro%20realizado%20por%20personal,d%C3%ADAs%20del%20feriado%20de%20carnaval.

Ministerio de Turismo. (2017). *Innovación de Producto, Mercadeo Estratégico y Promoción Turística del Destino Ecuador*. Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Proyecto-Innovacion.pdf>

Ministerio de Turismo. (2020). *Turismo Rural será clave para la reactivación del sector post covid-19*. Ministerio Del Turismo. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Plan-Reactivacion-Turistica-Red_compressed.pdf

Molina, C. (2020). Sociedades inteligentes, ciudades y destinos turísticos. Una mirada al cantón de Latacunga, Ecuador - *Domios de La Ciencia*, 13–123. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7562495>

Molinar, C. M., Espinoza, P. M., y Llamas, I. O. (2017). *Evaluación de destinos turísticos mediante la tecnología de la ciencia de datos - Dialnet*. Revista Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6327726>

Moretta, B. (2021). *Una Mirada A La Resiliencia Urbana Y Social De La Ciudad De Portoviejo Post Terremoto*. Scielo, Revista San Gregorio. Http://Scielo.Senescyt.Gob.Ec/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2528-79072019000200016

Quiroz Fernández, L. S., Ortiz Hernández, E. H., y Moreno Yépez, I. N. (2018). Impacto socio ambiental de la calidad del agua del río Portoviejo en el período 2014-2017. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 3(2), 34–36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719906&info=resumen&idioma=SPA>

OMT. (2020). *Informe de políticas. La Covid-19 y la transformación del turismo*. <https://www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>

- Pacheco, L y Salgado, W. (2019). Propuesta de Modelo de Gestión. *Revista Científica*, 133–185.
<https://revista.sudamericano.edu.ec/index.php/convergence/article/view/19/31>
- Díaz, M. N. (2019). *Factores que determinan al GAD de Portoviejo como un modelo de ciudad inteligente*. Repositorio Virtual UTEG.
<http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/252>
- Pesantez, P. (2020). *Turismo disruptivo: rutas turísticas inteligentes* | *Revista Publicando*. Revista Publicando.
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2100>
- Petrus, M., y Aranda, M. (2020). *Vista de la Metodología para la Gestión Integrada e Inteligente de Destinos Turísticos en Manabí - Ecuador*. JPReview.
<https://www.openaccesssojs.com/JPReview/article/view/208/pdf>
- Pineda Reasco, A. P., Sojos López, G. L., & Calle Iñiguez, M. P. (2019). Análisis del Sistema Turístico de la Parroquia Casacay, Pasaje, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15(2), 162–169.
<https://doi.org/10.4067/S0718-235X2019000200162>
- Proaño, P. (2019). Evaluación del turismo sostenible a partir de criterio de expertos en las costas de Manabí, Ecuador. *IDICT*.
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869112005/html/>
- Reinoso, N. (2017). *Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador – Dominios de las Ciencias*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6311570>
- Reinoso, N., y Doumet, Y. (2017). *El producto turístico comunitario como estrategia para diversificar las economías locales del cantón Bolívar, provincia de Manabí, Ecuador*. Revista Scielo. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-235X2017000100105&script=sci_arttext
- Rodríguez, y Pérez. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. 2017, 123–178.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602017000100179

Revista De Manabí. (2020). *Ciudad Con Inteligencia Artificial, A Eso Aspira Portoviejo – Revista De Manabí*. <https://Revistademanabi.Com/2020/11/17/Ciudad-Con-Inteligencia-Artificial-A-Eso-Aspira-Portoviejo/>

Ricaurte C. (2009). *Ficha de Caracteizacion o Diganostico Turistico*. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/07/Ricaurte.-Manual-diagnostico-turistico-local.-Guia-planificadores.-2000.-50-pgs.pdf>

Socatelli, M. (2013). *Oferta Turística*. <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.1.pdf>

Tamayo, P. (2018). Método Descriptivo. *Dominios de Las Ciencias*, 140–276. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Toledo, K. (2021). Estrategias post-Covid19 para reactivar el turismo local en el Ecuador: Caso Provincia de Tungurahua. *Green World*, 04(01), 1–12. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:-3iQ6FZ7aIEJ:https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2744/3184/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

Valdez, P., y Jacome, I. (2020). La Innovación Y Su Incidencia En Emprendimientos De Los Graduados De Marketing De La. *Dominios de la Ciencia* 12–123. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mZocN8SBy8oJ:https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/2821/3176/+&cd=14&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

Vallejo Pousada, R., Lindoso-Tato, E., y Vilar-Rodríguez, M. (2018). Los orígenes históricos del turista y del turismo en España: La demanda turística en el siglo XIX. *Investigaciones de Historia Económica*, 16(1), 13–21. <https://doi.org/10.1016/j.ihe.2018.03.001>

- Veloz, F., Vera, R., Ballas, J., y Félix, G. (2021). *Smart Tourist Destinations, a new conceptual contribution for local development in Ecuador. Case of "Portoviejo Creative City UNESCO" | Research, Society and Development*. Investigación Sociedad y Desarrollo. <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/12754>
- Zambrano, Y., y Vera, C. (2020). *Plan De Entornos Virtuales De Aprendizaje Y Su Aplicación En La Asignatura De Ciencias Sociales En Tiempo De Pandemia Covid-19 Para Estudiantes De Bachillerato En Portoviejo, Ecuador - Dialnet*. Visión General. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7491397>
- Zavala, A. (2020). *Propuesta De Un Plan De Mejora Del Servicio Hotelero Para Personas Con Discapacidad Física. Hotel Ceibo Real. Portoviejo*. Revista, Biblioteca Universidad De Guayaquil. [Http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14645](http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14645)
- Zambrano. (2018). Definición de Encuesta. *Visión General*, 34–89. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Zita, A. (2019). *Desarrollo sustentable: ¿en qué consiste? (con ejemplos) - Toda Materia*. Revista Toda Materia. <https://www.todamateria.com/desarrollo-sustentable/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICES	HERRAMIENTAS DE RECOLECCION DE DATOS
Carencia de un plan estratégico tecnológico del sector turístico en el cantón Portoviejo.	Proponer un plan tecnológico estratégico que contribuya al desarrollo de la infraestructura del sector turístico de Portoviejo.	La propuesta de un Plan tecnológico estratégico contribuiría al desarrollo de la infraestructura del Sector turístico de Portoviejo	X = Plan tecnológico estratégico	Diagnóstico territorial situacional	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del área de estudio • Análisis del sistema turístico de la ciudad de Portoviejo. 	-Matriz de caracterización -Entrevista
				Análisis estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de la oferta • Análisis estratégico 	-Matriz FODA estratégico -Cuestionario -Matriz EFE Y EF
				Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los componentes para DTI. • Estudio de la gestión pública 	-Matriz DTI - CI
			Y = Desarrollo de la infraestructura del sector turístico.	Infraestructura del sector turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de factibilidad a la oferta 	-Encuesta
				Propuesta de un plan estratégico tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la propuesta de valor • Definición de misión y visión • Desarrollar objetivos a corto, mediano y largo plazo • Leyes y normativas de aplicación en DTI • Estrategias tecnológicas para un destino turístico inteligente. 	-PESTEL

Fuente. Elaborado por los autores

Anexo 2. Entrevista al sector público



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Esta entrevista se realiza como proceso de recopilación de información para la tesis, por lo cual la información es totalmente confidencial y no tiene ningún objetivo ajeno a la investigación

Objetivo: Identificar la importancia de un destino turístico inteligente para el Gobierno Autónomo Descentralizado y la Coordinadora Zonal de Turismo en Manabí

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, e 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?

Anexo 3. Encuesta a los prestadores de servicio



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ

MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Esta encuesta se realiza como proceso de recopilación de información para la tesis, para un Plan Estratégico Tecnológico para la infraestructura del sector turístico de la ciudad de Portoviejo.

Objetivo: Identificar los componentes que tienen los prestadores de servicios turísticos en relación a un destino turístico inteligente.

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

- A. Sistema de reservas ()
- B. Información básica de la empresa en código Qr ()
- C. Zonas wifi ()
- D. Tipo de pagos (transferencia, tarjeta de débito-crédito) ()
- E. Otros, Especifique _____
- F. No Dispone ()

2.-De las siguientes alternativas, ¿En qué aspecto tecnológico ha pensado en mejorar o diseñar algo nuevo (Innovación) para su establecimiento?

- A. Entretenimiento ()
- B. Arquitectura()
- C. Publicidad ()
- D. Software ()
- E. Modelos de negocio ()
- F. Otros, especifique _____

3.- En una escala del 1 al 10 donde 1 es nada comprometidos y 10 muy comprometidos ¿Cuál es el grado de compromiso que sienten en la participación del gobierno local con la aplicación tecnológica para la promoción de sus servicios?

Escalas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4.- ¿En su establecimiento hacen uso de tecnología que optimicen el ahorro energético?, de ser así especifique cuál de las siguientes :

- A. Luces LED ()
- B. Iluminación Inteligente ()
- C. Paneles Solares ()
- D. Otros, Especifique _____
- E. No Dispone ()

5.- En su establecimiento que tipo de aplicaciones tecnológica hace uso sus clientes antes, durante y después del servicio ¿Cuáles de los siguientes mecanismos tecnológicos utiliza su establecimiento con sus clientes?

Mecanismo tecnológico	Antes	Durante	Despues
Metabuscadores de reserva			
Página web			
Redes sociales			
Llaves unlock – lock			
Señal Wi-fi			
Ascensor			
Sensores de ruido y movimiento			
Codigos Qr			
App propia del establecimiento			
Google			

No dispone ()

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

- A. Sistema Braille ()
- B. Rampas ()
- C. Pasamanos ()
- D. Otros, Especifique _____
- E. No dispone ()

7.-¿Cuentan con facilidades informativas orientadas a personas con discapacidad? De ser así, especifique cuál de los siguientes:

- A. Personal capacitado para el lenguaje inclusivo (oral-verbal-lingüística) ()
- B. Mapas de reconocimiento al lugar en sistema braille()
- C. Bots del sistema inclusivo()
- D. Otros, Especifique _____
- E. No dispone ()

Muchas gracias por su colaboración para esta investigación.

Anexo 4. Encuesta a los turistas



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ

Esta encuesta se realiza como proceso de recopilación de información para la tesis, para un Plan Estratégico Tecnológico para la infraestructura del sector turístico de la ciudad de Portoviejo.

Objetivo: Identificar la perspectiva del turista en relación a la tecnología existente en la ciudad de Portoviejo.

- 1. En una escala del 1 al 10, donde 1 es poco y 10 mucho ¿Cómo considera que ha mejorado la innovación tecnológica en los principales recursos turístico?**

Escalas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 2. ¿Cuáles de las siguientes facilidades tecnológicas ha utilizado en los establecimientos turísticos que ha visitado últimamente?**

- G. Sistema de reservas ()
 H. Información básica de la empresa en código Qr ()
 I. Zonas wifi ()
 J. Tipo de pagos (transferencia, tarjeta de débito-crédito) ()
 K. Otros, Especifique _____
 L. Ninguna ()

- 3. En los establecimientos turísticos que ha visitado, ¿Qué tipo de tecnología ha visto que optimicen el ahorro energético?, de ser así especifique cuál de las siguientes:**

- F. Luces LED ()
 G. Iluminación Inteligente ()
 H. Paneles Solares ()
 I. Otros, Especifique _____
 J. Ninguna ()

- 4. De las siguientes alternativas, ¿En qué aspecto tecnológico le hace falta mejorar o diseñar algo nuevo (Innovación) los establecimientos que ha visitado ?**

- A. Entretenimiento ()
 B. Arquitectura ()
 C. Publicidad ()
 D. Software ()
 E. Otros, especifique _____

5. Desde su perspectiva ¿Qué tipo de aplicaciones tecnológica utiliza antes, durante y después del servicio en los establecimientos turísticos?

Herramienta tecnológico	Antes	Durante	Despues
Metabuscadores de reserva			
Página web			
Redes sociales			
Llaves unlock – lock			
Señal Wi-fi			
Ascensor			
Sensores de ruido y movimiento			
Codigos Qr			
App propia del establecimiento			
Google			

6. De las siguientes opciones, ¿Que facilidades para personas con discapacidad disponen los establecimientos turísticos que ha visitado últimamente?

- A. Sistema Braille ()
- B. Rampas ()
- C. Pasamanos ()
- D. Personal lingüístico ()
- D. Otros, Especifique _____
- E. Ninguna ()

Anexo 5. Matriz de Ponderación

		ANÁLISIS EXTERNO												
		OPORTUNIDADES					TOTAL	AMENAZAS					TOTAL	
		O1	O2	O3	O4	O5		A1	A2	A3	A4	A5		
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	F1	3	2	2	2	1	10	1	1	1	1	1	5
		F2	1	2	2	3	1	9	2	1	3	1	1	8
		F3	2	3	2	3	3	13	3	2	2	2	2	11
		F4	3	1	2	2	1	9	1	2	2	1	1	7
		F5	2	1	1	2	2	8	2	1	1	1	2	7
		F6	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	6
		F7	1	1	2	1	1	6	1	2	1	1	3	8
		F8	1	2	2	1	3	9	2	1	1	2	3	9
	TOTAL	16	13	14	15	13	71	13	11	12	10	15	61	
	DEBILIDADES	D1	3	3	2	2	3	13	2	2	3	3	2	12
		D2	1	1	1	3	1	7	1	1	1	2	2	7
		D3	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6
		D4	3	2	1	1	2	9	1	1	2	1	3	8
		D5	2	1	3	1	1	8	1	1	1	1	3	7
TOTAL	10	9	8	8	8	43	6	6	8	8	12	40		