



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ**

CARRERA DE LICENCIATURA EN ECOTURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“DISEÑO DE UN OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PARA EL CANTÓN
LA MANÁ”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Ecoturismo

AUTORA:

Johana Lizeth Yugsi Díaz

TUTORA:

Ing. Mgs. Diana Paola Salazar Andrade

**LA MANÁ-ECUADOR
FEBRERO-2024**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Yugsi Díaz Johana Lizeth, declaro ser la autora del presente proyecto de investigación: **“DISEÑO DE UN OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PARA EL CANTÓN LA MANÁ”**, siendo la Ing. Mgs. Diana Paola Salazar Andrade, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Yugsi Díaz Johana Lizeth

C.I: 175510693-5

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el Título:

“DISEÑO DE UN OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PARA EL CANTÓN LA MANÁ”, de Yugsi Díaz Johana Lizeth de la Carrera de Licenciatura en Turismo, considero que dicho informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyectos que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 04 de diciembre 2023



Ing. Mgs. Diana Paola Salazar Andrade

C I.0602803397

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales; por cuanto, el postulante Yugsi Díaz Johana Lizeth con el título de proyecto de investigación DISEÑO DE UN OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PARA EL CANTÓN LA MANÁ ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Para constancia firman:

La Maná, febrero 2024



MSc. José Luis Núñez Muñoz

C.I.: 1803082849

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



MSc. Karol del Cisne Moscoso Garrido

C.I.: 1205545930

LECTOR 2 (MIEMBRO)



MSc. César Enrique Calvopiña León

C.I.: 0501244982

LECTOR 3 (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme sabiduría y entendimiento para el logro de este proyecto. A mi familia, en especial a mis padres por su amor, cariño y por el apoyo y confianza brindada. A la Universidad Técnica de Cotopaxi por ser la institución donde he recibido mi formación profesional, a todos los docentes de la Carrera de Licenciatura y Turismo, que ciclo tras ciclo me han impartido sus conocimientos en las diferentes cátedras.

Johana

DEDICATORIA

Dedico la culminación de mis estudios superiores a mi madre porque todo lo que soy y seré se lo debo a ella, al gran esfuerzo y dedicación que tuvo para inculcarme la importancia de estudiar y por motivarme a cumplir mis objetivos profesionales.

A mi hermana Priscila Vanessa Yugsi Díaz por ser mi fuente de inspiración, y que dedicó todo su esfuerzo para que yo pueda alcanzar mis objetivos profesionales.

Johana

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

**TÍTULO: “DISEÑO DE UN OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE COTOPAXI PARA EL CANTÓN LA MANÁ”**

**Autora:
Yugsi Díaz Johana Lizeth**

RESUMEN

La realización de la presente investigación tuvo como objetivo diseñar un observatorio turístico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, debido a la información poco confiable y desactualizada que actualmente hay en el ámbito turístico, lo cual genera ciertos inconvenientes entre los prestadores de servicios turísticos. Como parte de la metodología de investigación utilizada, se aplicó el método descriptivo, método analítico, y el método Delphi. Se utilizaron técnicas de investigación como la entrevista, la cual fue aplicada a los prestadores de servicios turísticos de la empresa de turismo ENTURCOM, cuyos resultados obtenidos permitieron describir los indicadores de turismo más utilizados en función de su importancia. Los resultados obtenidos permitieron fortalecer el turismo, aumentar la competitividad de los lugares turísticos en base a información confiable y verificada. Como parte de la propuesta de la investigación, se da a conocer el sistema de gestión para la funcionalidad del observatorio turístico, la conformación de los niveles jerárquicos, organigrama de la estructura organizativa, funciones, equipamiento, flujograma, presupuesto, entre otros, lo cual permitió determinar las estrategias para la óptima difusión de la información estadística del observatorio turístico. Se concluye que el diseño del observatorio turístico en la Universidad Técnica de Cotopaxi para el Cantón La Maná, será de gran utilidad, ya que la misma proporcionará datos cualitativos y cuantitativos, permitiendo conocer la dinámica real, y las principales falencias que retrasen el desarrollo turístico en el cantón.

Palabras claves: Observatorio turístico, indicadores turísticos, atractivos turísticos, estrategias de difusión.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

EXTENSION LA MANA

TITLE: “DESIGN OF A TOURIST OBSERVATORY OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI FOR LA MANÁ CANTON”

Author:
Yugsi Díaz Johana Lizeth

ABSTRACT

The objective of this research was to design a tourism observatory of the Universidad Técnica de Cotopaxi for the canton of La Maná, province of Cotopaxi, due to the unreliable and outdated information that currently exists in the tourism field, which generates certain inconveniences. among tourism service providers. As part of the research methodology used, the descriptive method, analytical method, and the Delphi method were applied. Research techniques were used such as interviews, which were applied to the tourism service providers of the tourism company ENTURCOM, the results obtained made it possible to describe the most used tourism indicators based on their importance. The results obtained allowed us to strengthen tourism, increase the competitiveness of tourist places based on reliable and verified information. As part of the research proposal, the management system for the functionality of the tourist observatory, the formation of the hierarchical levels, the organization chart of the organizational structure, functions, equipment, flow chart, budget, among others, are disclosed. It allowed us to determine the strategies for the optimal dissemination of the statistical information of the tourist observatory. It is concluded that the design of the tourist observatory at the Universidad Técnica de Cotopaxi for the Canton of La Maná will be very useful, since it will provide qualitative and quantitative data, allowing us to know the real dynamics, and the main shortcomings that delay tourist development. In the canton.

Keywords: Tourism observatory, tourism indicators, tourist attractions, dissemination strategies.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRAFICOS	xiii
INDICE DE ILUSTRACIONES	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	2
3.1. BENEFICIOS DIRECTOS	2
3.2. Beneficiarios indirectos	3
4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
5. OBJETIVOS.....	4
5.1. OBJETIVO GENERAL	4
5.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS	4
6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	4
6.1. Concepto de turismo.....	5
6.2. Clasificación de turismo	5
6.2.1. Clasificación de turismo por su forma.....	5

6.2.2. Clasificación de turismo por su tipo	7
6.3. Sistema turístico	8
6.3.1. Elementos del sistema turístico	8
6.4. Gestión de información	9
6.4.1. Sistema de información	9
6.4.2. Gestión del conocimiento, información y de contenidos	10
6.5. Observatorio	11
6.5.1. Observatorios turísticos	11
6.5.1. Importancia del observatorio turístico	12
6.5.2. Observatorios turísticos en el mundo	12
6.5.1.3. Observatorios turísticos del Ecuador	13
6.5.1.3.1. Principales observatorios turísticos del Ecuador	14
6.5.1.4. Funcionamiento del observatorio turístico	15
6.6. Definición de indicador	15
6.6.1. Indicadores turísticos	16
6.6.1.1. Principales indicadores turísticos del Ecuador	16
6.6.1.2. Indicadores básicos de análisis turístico desde una matriz económicos.....	18
6.6.1.3. Indicadores turísticos del sistema europeo	19
6.6.1.4. Periodos de aplicación en los indicadores turísticos	25
6.7. Estrategias para la difusión de la información del observatorio turístico.....	25
6.7.1. Creación de la página web.....	25
6.7.1.1. Sitio Web	26
6.7.1.2. Características del sitio web	26
6.7.1.3. Importancia del sitio web	27
6.7.2. Boletín informativo turístico	27
6.7.2.1. Características de los boletines.....	27
6.7.3. Talleres participativos.....	28

7. PREGUNTAS CIENTÍFICA O HIPOTESIS.....	28
8. METODOLOGÍA.....	28
8.1. Métodos	28
8.1.1 Método descriptivo	28
8.1.2. Método analítico	29
8.1.3. Metodología Delphi	29
8.2. Técnicas	29
8.2.1. Análisis documental	29
8.2.2. Entrevista	30
8.3. Instrumento.....	30
8.3.1. Cuestionario.....	30
9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
9.1. Análisis de las entrevistas y selección de indicadores para el observatorio.....	31
9.2. Selección de indicadores	42
9.3. Sistema de gestión para la funcionalidad del observatorio turístico	43
9.3.1. Conformación de los niveles jerárquicos del observatorio.....	43
9.3.2. Organigrama de la estructura organizativa del observatorio	45
9.3.3. Funciones del observatorio turístico.....	45
9.3.4. Misión y Visión del observatorio turístico	46
9.3.4.1. Misión.....	46
9.3.4.2. Visión	46
9.3.5. Gestión para la funcionalidad del observatorio turístico	47
9.3.6. Equipamiento del observatorio Turístico	47
9.3.7. Infraestructura para el funcionamiento del observatorio turístico.....	48
9.3.8. Flujograma de procesos	50
9.3.9. Presupuesto para la funcionalidad del observatorio	52
9.4. Estrategias para la difusión de la información generada por el observatorio.....	53

9.4.1. Creación del logo.....	53
9.4.2. Descripción del logo.....	53
9.4.3. Creación del sitio web del observatorio turístico	53
9.4.4. Creación del FANPAGE del observatorio turístico	55
9.4.5. Generación de boletines para difundirlos por medio de la página web.....	55
10. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, ECONOMICOS Y AMBIENTALES).....	60
10.1. Ambiental	61
10.2. Social	61
10.3. Económico	61
10.4. Técnico	61
11. CONCLUSIONES.....	62
12. RECOMENDACIONES	63
13. BIBLIOGRAFÍA.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Turismo por su forma.....	5
Tabla 2: Turismo por su tipo	7
Tabla 3: Principales observatorios en el Ecuador	14
Tabla 4: Principales indicadores turísticos del Ecuador.....	16
Tabla 5: Indicadores desde una matriz económica.....	18
Tabla 6: Gestión de destino – Sección A	21
Tabla 7: Valor económico – Sección B	21
Tabla 8: Impacto social y cultural - Sección C.....	22
Tabla 9: Impacto ambiental – Sección D	23
Tabla 10: Selección de indicadores	42
Tabla 11: Conformación de los niveles jerárquicos del observatorio	43
Tabla 12: Presupuesto del observatorio.....	52

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Tiempo de operación de la institución u empresa.....	31
Gráfico 2: Mayor flujo turístico	32
Gráfico 3: Desarrollo de la actividad turística.....	33
Gráfico 4: Información turística local	34
Gráfico 5: Generación de información, demanda.....	35
Gráfico 6: Importancia de la creación de un observatorio turístico	36
Gráfico 7: Aporta con información turística	37
Gráfico 8: Canales u medios de difusión de información	38
Gráfico 9: Frecuencia con la que debería proporcionar la información estadística	39

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Organigrama de la estructura organizacional del observatorio	45
Ilustración 2: Gestión de la funcionalidad del observatorio	47
Ilustración 3: Flujograma de procesos para la obtención de la información.	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Plano del observatorio turístico	49
Figura 2: Logo del observatorio turístico	53
Figura 3: Sitio Web	54
Figura 4: Fanpage del observatorio	55

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto: Diseño de un Observatorio Turístico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el Cantón La Maná.

Fecha de inicio: Abril del 2023

Fecha de finalización: 2023

Lugar de ejecución: Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi

Unidad Académica que auspicia: Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

Carrera que auspicia: Carrera de Licenciatura en Turismo

Equipo de trabajo: Está compuesta de la siguiente manera:

Investigadora: Yugsi Díaz Johana Lizeth

Tutora: Ing. Mgs. Salazar Andrade Diana Paola

Área de conocimiento: Desarrollo Turístico

Línea de investigación: Planificación y Gestión del Turismo Sostenible

Sub líneas de investigación de la carrera: Gestión del Turismo Sostenible

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Una de las dificultades que se presenta en la actividad turística va dirigida para el sector público y privado que está involucrado en el turismo, esta consiste en que carecen de herramientas, estudios estadísticos aplicados a la realidad del turismo que sirvan como base para la toma de decisiones empresariales, su comparación con respecto a su desarrollo e inclusión en el mercado y en su comparación con otras empresas que se encuentren dentro del ámbito turístico (Ministerio de Turismo, 2022)

Es por esto que se ve la necesidad del diseño de un observatorio turístico donde se brinde informes estadísticos en cuanto para dar a conocer de una forma completa de las diferentes actividades que se realicen dentro del cantón, las razones de las visitas de los turistas, el perfil de los visitantes como la oferta y demanda turística existente, además no solo sirve para medir de cierta manera la tendencia dinámica de esta actividad, su impacto en el aspecto social, económico, ambiental, sino que también es una herramienta confiable para la toma de decisiones y creación de políticas públicas.

Además aporta con información de calidad que sirve como apoyo para los diferentes servidores en base al turismo, implicados en el Cantón La Maná, ya que el turismo se ha generado como una actividad que provoca cambios y tendencias en un territorio determinado dinamizando la economía del mismo interrelacionando diferentes actores al progreso del sector turístico del cantón La Maná como de la provincia de Cotopaxi, a fin que se pueda lograr los términos de competitividad, crecimientos consecutivos del mencionado sector en sus actividades turísticas.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1. BENEFICIOS DIRECTOS

En primera instancia se encuentra la academia Universidad Técnica de Cotopaxi a través de sus estudiantes de turismo como actor principal en la recopilación, análisis de datos del desarrollo del turismo en el cantón, los diferentes prestadores de servicios turísticos haciendo énfasis en el catastro turístico del cantón La Maná comprendidos de la siguiente manera: 1 operadora turística, 2 agencias de viajes, 6 hoteles, 4 hostales, 3 hosterías, 1 casa de huéspedes, 2

cafeterías, 11 restaurantes, 8 bares, 7 discotecas, 5 ternas y balnearios, por otra parte se encuentran actores públicos tales como: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Maná, Oficina Técnica del Ministerio de Turismo del Ambiente, Empresa Pública Municipal de Turismo y Comunicación Social y la Casa de la Cultura.

3.2. Beneficiarios indirectos

Estos se componen alrededor de 30.000 turistas y visitantes que llegan al cantón La Maná en conjunto con la población que está en 53.793 de acuerdo al último censo realizado en el año 2022.

4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Tomando como referencia que para la toma de decisiones debe existir información clara y precisa sobre los datos estadísticos de la actividad turística en el cantón La Maná, los prestadores de servicios en su mayoría carecen de información sobre diferentes ámbitos de los cuales son de vital importancia para el crecimiento, desarrollo del turismo en la provincia de Cotopaxi y sus cantones como lo es el Cantón La Maná.

Es por esto que los principales medios de comunicación comparten información recopilada a través de la metodología de campo, pero está claro que existe escasa información sobre los actores turísticos y sus emprendimientos, se desconoce el índice de visitantes que llegan al cantón, el perfil de los turistas, sus preferencias, la oferta que promociona, del impacto que genera el turismo en su sector de desarrollo.

Por otra parte, la ausencia de organizaciones de parte de los prestadores de servicios turísticos ya seas estos públicos o privados con los recursos existentes, problematiza tener un conocimiento preciso, bien definido no se ha logrado llegar a un consenso de cómo tener información estadística del turismo, genera un trabajo colaborativo para poder desempeñar de una mejor manera las actividades turísticas dentro de la misma.

De esta manera apeándose al cambio de la matriz productiva que se está dando en el Ecuador, donde uno de los sectores con mayor atención es el turismo, se ve en la necesidad de producir,

desarrollar, difundir información confiable y actualizada con base estadísticas reforzando la dinámica de la actividad turística a su vez involucre a los actores del turismo tanto público como privado que de forma directa o indirecta está desarrollando e impulsando al turismo de tal manera que la información recaudada pueda centrarse, unificarse en un solo lugar no exista fuga de la información y a su vez esta sea de fácil acceso e interpretación mediante la utilización de herramientas informáticas.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un observatorio turístico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi.

5.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Identificar los indicadores de turismo en base a la realidad local para el manejo sistemático de la información estadística.
- Desarrollar un sistema de gestión para la funcionalidad del observatorio turístico.
- Proponer estrategias de difusión de la información generada a través del observatorio.

6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

Para poder contribuir en la investigación es importante que se incluya conceptos porque en esta sección se identifican todas las ideas a sustentar en la investigación para que queden claros los principios y el propósito del estudio.

La fundamentación teórica es un desarrollo sistematizado, sistemático de ideas, teorías fundamentos, que pueden sustentar la investigación y comprender las ideas o la forma en que el investigador inicia e interpreta los resultados.

6.1. Concepto de turismo

El turismo es una actividad social cultural y económica relacionada con el desplazamiento de personas que viajan a un país o territorio distinto de su lugar de residencia con fines personales, profesionales o de negocios, que se conocen como viajeros (turistas o viajeros; residentes o no residentes), cuyas actividades turísticas cubren sus actividades, algunos de los cuales incluyen sus gastos de viaje no son los mismos (Organización Mundial del Turismo, 2019).

6.2. Clasificación de turismo

Por lo tanto, se logra suponer desde la perspectiva jerarquía que la clasificación y los tipos de turismo conservan una ajustada relación, pero no es lo mismo, la clasificación es un conjunto de varios tipos este no es el caso del turismo, asegurándose que la tipificación es más concreta o específica.

Por ejemplo, la investigación realizada por la Universidad Interamericana para el Desarrollo, para programas de turismo cultural, dos áreas importantes del turismo, estos grupos se clasifican por su forma y por su tipo (Serra, 2020).

6.2.1. Clasificación de turismo por su forma

Tabla 1: Turismo por su forma

<p>1. Ámbito geográficos</p>	<p>a) Doméstico b) Nacional c) Internacional d) Intrarregional</p>	<p>A: Turismo que se hace en el lugar o zona de un país en el cual reside.</p> <p>B: Turismo que se realiza dentro de un mismo país independientemente de las organizaciones administrativas políticas.</p> <p>C: País diferente al de su residencia.</p> <p>D: Generalmente usado para referirse en zonas continentales.</p>
--	--	---

2. Por su organización	a) Turismo organizado b) Turismo no organizado	A: Marco administrativo de tiempos y actividades a realizarse. B: Turismo que puede tener toda una estructura o nada detrás de su realización.
3. Por su duración	a) Excursionistas b) Turistas (estancias cortas, medianas y largas)	A: Viajeros hasta las 24 horas. B: Viajeros con más de 24 horas.
4. Edad	a) Niños b) Adolescentes c) Adultos	Aquel que está dirigido a cierto tipo de público en específico.
5. Medios de transportes	a) Terrestre b) Aéreo c) Acuático	Tipos de medios de transporte utilizado para sus traslados durante el desarrollo del turismo.
6. Ingreso	a) Social b) Masivo c) Selectivo	A: El Estado en su papel de promotores turísticos. B: El de mayor renta para los sectores turísticos. C: Tipo de personas que por sus características económicas, se puede dar una especie de turismo elitista.
7. Escalas de viaje	a) Directo b) Itinerante	A: Se tiene un solo destino turístico, la duración suele ser más larga. B: En el cual se tiene varios destinos turísticos ya que con esta clase de escala de viaje se distribuye la permanencia en los lugares que visitan.
8. Otras formas	Individual Grupal Familiar	Expresan por la cantidad de personas que realizan los viajes o una actividad turística, toma en cuenta al público.

Fuente: (Serra, 2020)

6.2.2. Clasificación de turismo por su tipo

Tabla 2: Turismo por su tipo

1. Turismo entretenimiento	Conocido también como turismo tradicional este tipo de turismo incluye dos factores importantes: la relajación y la distracción, por esta razón suele ser un turismo organizado.	Algunas de estas actividades turísticas incluye: sol, playas y viajes de placer.
2. Turismo Cultural	Este tipo de turismo suele ser realizadas por personas de alta cultura el propósito es enriquecer los conocimientos adquiridos o buscar información en lugares amigables o en otros lugares utilizados en las regiones o pueblos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turismo gastronómico 2. Turismo religioso 3. Turismo estudiantil
3. Turismo deportivo	Este tipo de turismo y sus subtipos se basan en actividades deportivas para turistas o simplemente para presenciar otros eventos deportivos.	Turismo extremo
4. Turismo natural	Turismo natural y sus subtipos tienen como objetivo entretener a quienes trabajan del contacto con la naturaleza, las cuestiones medio ambientales con motivo de preocupación en todas partes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ecoturismo 2. Turismo rural 3. Turismo agropecuario 4. Turismo de aventura 5. Otros
5. Turismo de reuniones	Este suele ser un recorrido de muy poco tiempo ya que este es un lugar al que va después de realizar un trabajo relacionado	Turismo de negocios y el turismo de convenciones

	con la empresa que cuesta dinero, personas que se dedican a este tipo de turismo, suele incorporar a sus viajes reuniones de negocios, conferencias entre otros.	
6. Turismo de salud	Este tipo de turismo se realiza habitualmente por motivos de salud y bienestar individuales o grupales, las visitas a hospitales pueden ser más frecuentes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turismo médico 2. Turismo de bienestar 3. Turismo espiritual

Fuente: (Serra, 2020).

6.3. Sistema turístico

Se llama sistema turístico al correcto comportamiento de las cosas hace que todo sea un éxito si alguna de ellos genera resultados negativos el sistema no funcionaría correctamente (Ninahualpa, 2019).

6.3.1. Elementos del sistema turístico

Incluye los elementos más importantes que definen la naturaleza y funciones de la organización de las actividades turísticas (Ninahualpa, 2019).

a) Superestructura turística: La visión del turismo es propuesta y representada por todas las instituciones públicas o privadas, organizaciones nacionales e internacionales, comprendidas sus leyes rectoras, principios que rigen, promueven el turismo.

b) Oferta turística: Son los bienes y servicios que ofrecen en el mercado a los turistas.

c) Demanda turística: Son los servicios que el turista necesita y están bien prestados.

d) Promoción y comercialización: Es utilizado por diversos tipos de técnicas de marketing y publicidad para el destino, con el objetivo de presentar una imagen única y al mismo tiempo satisfacer las necesidades de los turistas.

En este estudio se consideran los elementos llamados subsistemas propuestos que son más relevantes para un estudio determinado,

6.4. Gestión de información

El propósito de la gestión de la información es proporcionar métodos que permitan a las organizaciones encontrar, crear y transmitir datos e información relevantes necesarios para lograr los objetivos al menor costo posible. En definitiva hacer llegar la información adecuada a las personas que la necesitan al mejor precio para tomar las mejores decisiones (Barba, 2019).

Como aporte personal, en la actualidad es innegable que el éxito de una empresa depende no solo de la gestión financiera sino también de la gestión de información. La importancia de estos factores es que algunos autores creen que las organizaciones deben ser vistas como sistemas de información.

6.4.1. Sistema de información

Se puede definir como un conjunto de personas, procesos, equipos diseñados, establecidos, gestionados, mantenidos para recopilar, registrar, procesar, almacenar, acceder y mostrar la información (Arévalo, 2019).

Las funciones básicas de un sistema de información se pueden describir de tres formas (Burneo & Lopez, 2019):

- Recibe datos
- Actúa sobre ellos y genera nueva información
- Difusión de información

Por otro lado un sistema de información en una organización tiene los siguientes objetivos (Comisión Europea, 2019):

- Proporciona información para ayudar a los responsables, tomar decisiones para que puedan hacerlo mejor.
- Intenta investigar exhaustivamente la complejidad de cada problema de decisión, delimitar los factores importantes que influyen en la decisión y eliminar lo que no es importante.
- Utilizar conocimientos, habilidades de diversos grupos y departamentos.

6.4.2. Gestión del conocimiento, información y de contenidos

La información es objeto de mercadeo, se compra, se vende, puede aportar valor y beneficio reales a sus propietarios, esta evidencia muestra claramente que los líderes de las grandes empresas han desarrollado políticas para gestionar estos factores con el fin de salvaguardar los intereses de la organización. Por otro lado, aunque los términos Gestión de la información, Gestión del conocimiento y Gestión de contenidos, son tres conceptos diferentes se utiliza como una sola cosa, aunque a veces resulta difícil distinguir las características. La gestión eficaz de los derechos de propiedad intelectual por parte de organizaciones públicas o privadas se ha transformado en un principio clave para el éxito en los mercados competitivos (Crowder, 2019).

Gestión de la información: Se trata de aprovechar el conocimiento para lograr los objetivos organizacionales, su diseño adquisición procesamiento y distribución.

El propósito de la gestión de la información es proporcionar un método que permita a las organizaciones obtener crear y transmitir datos e información que sean relevantes, necesarios para lograr los objetivos de las organizaciones al mejor costo posible. En definitiva hace llegar la información adecuada a las personas que la necesitan al mejor precio para tomar las mejores decisiones (Ministerio de Turismo, 2019).

Gestión de contenidos: Conjunto de habilidades, capacidades que permiten la creación y la gestión de contenidos.

En otras palabras, la gestión de contenidos e información internos, externos, puede ser una combinación de habilidades laborables, técnicas que le permiten crear y gestionar contenidos, se intenta introducir innovación en productos, servicios, incluida una distribución eficiente (Arévalo, 2019).

- Descripción e indización
- Almacenamiento y recuperación
- Actividades de difusión

6.5. Observatorio

El conocimiento proviene del conocimiento profundo de un dominio específico, el observatorio es un lugar para explorar, detalla al término observatorio como el conjunto de personas, instalaciones adecuadas, instrumentos apropiados, se dedica a las observaciones principalmente astronómicas o meteorológicas (Real Academia Española, 2023).

Aunque el propósito original de construir el observatorio era efectivamente la investigación astronómica, ahora las percepciones están cambiando y se están introduciendo nuevas ideas en la construcción de observatorios para obtener información de otras situaciones (Satágata, 2021).

6.5.1. Observatorios turísticos

Es un programa creado con el objetivo de apoyar al desarrollo turístico, promover el turismo, aumentar la competitividad de los destinos basándose en información auténtica y confiable.

A través del trabajo de establecimiento de una base estadísticas el propósito es establecer un marco para el análisis sistemático de cosas reales, actividades turísticas a fin de guiar la toma de decisiones de los representantes de empresas, agencias gubernamentales. El seguimiento de la naturaleza de las políticas gubernamentales y las acciones de política administrativas relacionadas con el desarrollo de la región afectara a las empresas mencionadas anteriormente (Gonzaga, 2023).

6.5.1. Importancia del observatorio turístico

Lo más importante del observatorio turístico es un informe reciente que como todos los demás informes proporciona información sobre un campo especial de la actividad humana, lo que ayuda en la toma de decisiones y la planificación (Satágata, 2021)

Aparte de esto se puede decir que los observatorios turísticos son (Organización Mundial del Turismo, 2019):

1. Esta es una herramienta que ayuda a identificar actividades privadas (comerciales) y públicas (de gestión) en los destinos turísticos.
2. Herramientas para gestionar los resultados, actividades de la política turística, apoyar a su desarrollo.
3. La prevención, la sensibilidad de los diagnósticos son la base del turismo
4. Desarrollar la base para las previsiones turísticas a corto plazo.

6.5.2. Observatorios turísticos en el mundo

En los últimos años el turismo como un sector, como una industria se ha vuelto único, desarrollado lucrativo y equilibrado en la economía nacional es por ellos que a partir de nuevas áreas de investigación, centralizadas al desarrollo de este sector (González, 2023).

Los observatorios aparecen por la necesidad de crear nuevos mensajes para la población los primeros observatorios nacieron de tradiciones antiguas, de su creencia e interés por las estrellas, aunque estas relevaciones nacieron bajo el tema de la tierra han cambiado a diferentes temas a lo largo de los años previos a los eventos mundiales (Molina & Báez, 2019).

Algunos ejemplos de observatorios turísticos en el mundo (Euroinnova, 2023):

El primer observatorio turístico del mundo fue Cote d'Azur en Francia, creada en 1984, está gestionado por el Concejo Regional de Turismo de Francia Costa Azul, su misión y el desarrollo de normas, recomendaciones contabilidad satélite del turismo de la OMT. Durante su trabajo

de los últimos años descubrió información importante en 1989, publicó la primera revista Touriscope Riviera que presentaba los resultados de la información de las zonas observadas.

En 1996 se publicó el índice de turismo Riviera Francesa y la primera publicación estadísticas clave sobre el turismo en la Costa Azul.

En 1999 se lanzó el sitio web touriscope.com del observatorio de turismo en el 2013 lanzó dos nuevas herramientas de previsión de la demanda, finalmente el observatorio anunció nuevos mercados turísticos en 2014.

Cataluña – España creó el observatorio de turismo rural en 2013 para proporcionar información turística para apoyar la competencia, promover la innovación. Se adoptó una metodología de cuatro etapas: revisión de la literatura, investigación cuantitativa y cualitativa, recolección de datos y análisis para preparar el informe, este análisis tiene dos resultados: la necesidad de fuentes de información y la voluntad de proporcionar información sobre viajes.

En estas páginas pueden ver que el observatorio publica los últimos resultados.

El observatorio turístico de Santiago de Querétaro en México, organización que planifica y organiza el desarrollo sustentable de la ciudad de Querétaro, su finalidad es recopilar y publicar información sobre las actividades de los visitantes para poder competir (Molina & Báez, 2019).

Existen varios observatorios que en naturaleza de turismo se han explorado, generado información confiable, bajo un respaldo estadístico del cual la mayor parte de entidades públicas, privadas hacen uso para analizar la tendencia, márgenes en la formación de nuevas modalidades y estrategias para el turismo, es por esto que al explorar los observatorios turísticos que se han desarrollado a nivel de todo el mundo forma la base de la investigación científica teórica (Organización Mundial del Turismo, 2019).

6.5.1.3. Observatorios turísticos del Ecuador

Los observatorios turísticos del Ecuador pueden considerarse una herramienta turística ya que los principales contenidos ofrecidos hasta el momento no son aptos para actividades

internacionales ya que en los países desarrollados es mejor la herramienta para la implementación de proyectos importantes. Correcto se refiere a la información turística que en el observatorio turístico puede brindar porque de ellos depende el éxito o el fracaso de la inversión (Barba, 2019).

Por lo tanto actualmente en el Ecuador se puede encontrar 4 observatorios turísticos: (Observatorio de turismo de Galápagos, Observatorio turístico Región Sur del Ecuador, Observatorio de turismo “UTE” y Observatorio turístico científico), diseñados para implementar planes específicos en base a las condiciones reales locales (Arévalo, 2019).

6.5.1.3.1. Principales observatorios turísticos del Ecuador

Tabla 3: Principales observatorios en el Ecuador

Observatorio turístico de Galápagos	Observatorio turístico Región Sur del Ecuador	Observatorio de Turismo “UTE”	Observatorio turístico científico
Pionero en el desarrollo de sistemas estadísticos que posibiliten el desarrollo, investigación, planificación y gestión del turismo insular. Es una organización de consultoría que brinda conocimiento para el desarrollo de políticas en los sectores públicos y privados.	Información importante sobre las decisiones de diversos organismos del sector turístico. Examina el impacto de las políticas y programas públicos en el turismo.	Gestiona y brinda información confiable a los actores que impulsan el desarrollo del sector. Fomentar la cooperación ética con organizaciones públicas y privadas, promover el intercambio de conocimientos, otras áreas de especialización.	La investigación se centra en la ciudad, indicador científico que presenta datos reales que pueden mostrar las actividades actuales de los turistas en la ciudad, con información cualitativa, actualizada, estable con todo conocimiento y ciencia.

Fuente: (Guamán, 2019)

6.5.1.4. Funcionamiento del observatorio turístico

Un observatorio puede establecer su propia organización y estructura a través de acuerdos de intereses entre organizaciones llamadas fundadoras, la mayoría de los observatorios tienen sus propios poderes legales y financieros para respaldar el trabajo encomendado (Burneo & Lopez, 2019)

Los objetivos del observatorio no están enumerados y son específicos del tema a investigar, sin embargo existen propósitos ordinarios y que describen a los observatorios a continuación se detalla (Comisión Europea, 2019):

- Proporcionar información a la sociedad sobre temas locales o nacionales de los destinos turísticos, promover la educación, las artes y la administración entre otros en sociedad.
- Contribuye el desarrollo de métodos de investigación, permite la integración de la información a lo largo del tiempo, permite el análisis sistemático a los usuarios que puedan planificar, programar actividades y decisiones.
- Invitar a otros actores (económico, social, ambiental) a proporcionar información relevante (datos, experiencias, investigaciones), a la sociedad.
- Proporcionar oportunidades, medición de riesgos, voluntad de acción y métodos para la reflexión, la igualdad de oportunidades de futuro.

6.6. Definición de indicador

Los indicadores son medidas de la existencia o gravedad de los problemas, conocidos, indicios de eventos, problemas futuro, medidas de riesgo, necesidad de acción, métodos para identificar y evaluar los resultados de nuestras acciones o trabajo (Organización Mundial del Turismo, 2019)

6.6.1. Indicadores turísticos

Los indicadores turísticos permiten evaluar, desarrollar un análisis minucioso de las actividades, sus involucrados para la correcta toma de decisiones en relación a parámetros de calidad, es por esto que resulta necesario identificar indicadores que ayuden a la correcta toma de decisiones en un sector determinado (Gonzaga, 2023).

6.6.1.1. Principales indicadores turísticos del Ecuador

Los indicadores turísticos actuales en colaboración con el organismo (MINTUR), proporciona información mensual, trimestral, anual, sobre la calidad, evolución de la industria turística del país, con base a la información publicada por entidades particulares, públicas, por ejemplo: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), Dirección Nacional de Migración (DNM) y el Banco Central del Ecuador (BCE).

Tabla 4: Principales indicadores turísticos del Ecuador

Principales indicadores turísticos del Ecuador		
Criterio	Indicador	Justificación
Cifras claves	<p>Es necesario tomar en cuenta las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llegada de los turistas a nivel internacional hacia el Ecuador durante el año, esto puede ser por: <ol style="list-style-type: none"> a) Vía aérea b) Vía terrestre 2. Registros de las visitas de los turistas desde América del Sur, América Central y del Caribe durante el año. 3. Turistas del mercado europeo. 4. Divisas de turismo. 5. Incremento en la balanza turística 	Datos estadísticos obtenidos anualmente en el país.

A nivel mundial	1. Ingresos por el turismo internacional. 2. Llegadas de los turistas internacionales		Datos obtenidos por la Organización Mundial de Turismo en base a las llegadas de los turistas internacionales a los diferentes destinos.
Llegadas de turistas extranjeros al Ecuador	1. Llegadas mensualmente		Se evaluó el alto crecimiento en comparación con el mismo periodo del año anterior.
Llegadas por jefatura de migración	1. Servicio terrestre 2. Servicio aéreo		Son registros realizados dentro de las jefaturas de migración.
Principales destinos turísticos al Ecuador	Top ten de los 10 de destinos turísticos		Ubicación de los 10 primeros países con mayor influencia de llegada al país.
Salida de ecuatorianos hacia el exterior	Salidas mensuales		Registros de las jefaturas de migración
Salida por jefaturas de migración	Salidas por los servicios de jefatura		Registros de las jefaturas de migración
Principales destinos preferidos por los ecuatorianos	Top ten 10 destinos turísticos de Ecuatorianos	Destinos turísticos preferidos	Registros de las jefaturas de migración
Posición del turismo en la economía	Producto Interno Bruto Nacional		Registros de las divisas de exportación de los productos principales del país.
Balanza turística del año	Balanzas de pagos por: a) Viajes b) Transporte de pasajeros		Registro de turismo en la balanza de pagos.

Balanza turística trimestral	Esta división trimestral puede ser: a) Ingresos b) Egresos	Es primordial revisar la división por trimestre esto a su vez por los ingresos, egresos por términos de viajes y transporte
------------------------------	--	---

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2019)

6.6.1.2. Indicadores básicos de análisis turístico desde una matriz económicos

Estos indicadores básicos se analizan dentro del turismo desde una matriz económica, calculando la importancia de los sectores en líneas, con opiniones de lo siguiente: Organización Mundial de Turismo (OMT), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Tabla 5: Indicadores desde una matriz económica

Peso del consumo turístico receptor al Producto Interno Bruto (PIB)	Importancia que tiene el gasto turístico es realizado por los no residentes que llegan al país como % del Producto Interno Bruto (PIB)
Peso del consumo turístico emisor al Producto Interno Bruto (PIB)	Importancia que tiene el gasto turístico es realizado por los residentes que viajan al exterior como % del Producto Interno Bruto (PIB)
Balanza turística en compensación al Producto Interno Bruto (PIB)	Importancia relativa del turismo para relacionar el déficit o superávit de la balanza turística frente al Producto Interno Bruto (PIB)
Categoría de apertura turística	Se encuentra en el país ámbito internacional, al agregar los gastos turísticos del receptor, emisor y relacionada con el al Producto Interno Bruto (PIB)
Categoría de cobertura turística	Se vincula de forma directa a los flujos monetarios con las entradas y salidas por motivos turísticos donde el indicador mayor que 100 significa que el país tiene una capacidad para financiar el turismo emisora partir de las salidas de divisas que provienen del turismo receptor

Porcentaje del consumo turístico receptor – exportación de bienes	Importancia del turismo receptor en comparación a la venta internacional de mercaderías.
Porcentaje del consumo turístico receptor – exportación de servicios	Importancia del turismo receptor en comparación al comercio internacional de servicios.
Porcentaje del consumo turístico receptor – exportación de bienes y servicios	Importancia referente del turismo receptor en comparación a la venta internacional de productos esto quiere decir de bienes y servicios.
Porcentaje del consumo turístico receptor – cuenta corriente	Importancia referente del turismo receptor en la venta internacional de productos y las transferencias recibidas por el país.
Porcentaje del consumo turístico emisor – importancia de bienes	Importancia referente para el turismo emisor con relación a la compra internacional de bienes.
Porcentaje del consumo turístico emisor – importancia de servicios	Importancia referente para el turismo emisor en comparación a la compra internacional de servicios no factoriales.
Porcentaje del consumo turístico emisor – importancia de bienes y servicios	Importancia referente para el turismo emisor en comparación a la compra internacional de servicios no factoriales
Porcentaje del consumo turístico emisor – cuenta corriente	Importancia referente para el turismo emisor en la venta internacional de productos, en las transferencias recibidas por el país.
Porcentaje del consumo receptor – remesas	Importancia referente para el turismo receptor con relación a la compra internacional de bienes.

Fuente: (Guamán, 2019)

6.6.1.3. Indicadores turísticos del sistema europeo

Diseñados específicamente para los destinos turísticos, su misión es dar un seguimiento de su rendimiento, ayuda a crear, alcanzar metas que mejoren la calidad de vida y visión a largo plazo. Lo más importante fue la participación de muchas personas que animaron el camino de creación

del grupo de trabajo, estos puntos se puede cambiar según los detalles del destino (Comisión Europea, 2019).

Las tablas 6, 7, 8, 9 siguientes muestran la descripción de los indicadores, las mismas que están ubicadas por secciones.

Tabla 6: Gestión de destino – Sección A

Gestión de destino – Sección A		
Criterios	Nº de referencia del indicador	Indicadores básicos del ETIS
1 Políticas públicas del turismo sostenible	1.1	Porcentaje de las empresas o establecimientos turísticos del lugar de destino que utilizan una certificación o responsabilidades sociales de las empresas
2 Satisfacción del cliente	2.1	Porcentaje de turistas y visitantes de un día de duración que se sientan satisfechos con su experiencia en los lugares de destino
	2.1	Porcentaje de visitantes que regresan a un destino en un plazo de cinco años

Tabla 7: Valor económico – Sección B

Valor económico - Sección B		
Criterios	Nº de referencia del indicador	Indicadores básicos del ETIS
1 Flujos turísticos del destino	1.1	Número de pernoctaciones turísticas durante el mes
	1.2	Número de visitas de un día de duración el mes
	1.3	Contribución relativa del turismo a la economía del destino turístico en cuestión
	1.4	Gastos diarios de un turista por pernoctada
	1.5	Gastos diarios de los visitantes que realizan visitas durante un día
2. Rendimientos de las empresas turísticas	2.1	Duración media de la estancia de los turistas (noches)
	2.2	Índice de ocupación en alojamiento comerciales por mes
3. Cantidades y calidades de empleos	3.1	Empleo directo del sector turístico como porcentaje del empleo total del destino
	3.2	Porcentaje de puestos de trabajo en el sector turístico que son estacionales
4. Cadenas de suministros de los sectores turísticos	4.1	Porcentaje de alimentos, bebidas, productos y servicios de producción local adquiridos por las empresas turísticas del destino

Tabla 8: Impacto social y cultural - Sección C

Impacto social y cultural - Sección C		
Criterios	N° de referencia del indicador	Indicadores básicos del ETIS
1. Impactos sociales comunitarios	C.1.1	Número de turistas por cada 100 habitantes
	C.1.2	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el turismo que recibe el destino (por mes / temporada)
	C.1.3	Número de camas disponibles en los establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes
	C.1.4	Numero de segundas residencias por cada 100 viviendas
2. Salud y seguridad	C.2.1	Porcentaje de turistas que presentan denuncias ante la policía
3. Igualdad de género	C.3.1	Porcentaje de hombres y mujeres empleados en el sector del turismo
	C.3.2	Porcentaje de empresas turísticas cuya dirección general está en manos de una mujer
4. Inclusión y accesibilidad	C.4.1.	Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamientos comerciales accesibles para las personas con discapacidades
	C.4.2	Porcentaje de establecimientos de alojamientos comerciales que participan en los programas oficiales de información sobre accesibilidad
	C.4.3	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidades y con necesidades específicas de accesibilidad
	C.4.4	Porcentaje de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidades o que participan en programas oficiales
5. Protección de los patrimonios culturales	C.5.1	Porcentaje de residentes que están satisfechos con la representaciones que tiene el turismo en la identidad del destino
	C.5.2	Porcentaje de los eventos celebrados en el destino que se centran en la cultura y el patrimonio tradicional

Tabla 9: Impacto ambiental – Sección D

Impacto ambiental - Sección D		
Criterios	N° de referencia del indicador	Indicadores básicos del ETIS
1 Reducción de la incidencia del transporte	1.1	Porcentajes de turistas y visitantes durante un día que utilizan los distintos medios de transporte para llegar a su lugar de destino
	1.2	Porcentajes de turistas y visitantes durante un día que utilizan los servicios de transportes locales de movilidad blanda o públicos para desplazarse al destino
	1.3	Distancia media (kilómetros) recorridos por los turistas y visitantes durante un día desde su domicilio hasta el lugar de destino
	1.4	Huella de carbono media de los turistas y visitantes durante un día que viajan desde su domicilio hasta el lugar de destino
2. Cambio climático	2.1	Porcentaje de las empresas turísticas en los programas de mitigaciones del cambio climático tales como las compensaciones de emisiones de dióxido de carbono, sistemas de bajo consumo de energía, etc. y en las repuestas, medidas de adaptaciones
	2.2	Porcentajes de los alojamientos turísticos, infraestructura de atracciones situados en zonas vulnerables
3. Gestión de residuos sólidos	3.1	Generación de los residuos por cada pernoctada de un turista en comparación con la generación de residuos por personas de la población general
	3.2	Porcentaje de las empresas turísticas que separan los distintos tipos de residuos
	3.3	Porcentaje del total de los residuos por turistas en comparaciones con el volumen total de residuos reciclados por habitante al año
4. Depuración de aguas residuales	4.1	Porcentaje de aguas residuales del propio destino tratadas para al menos un nivel secundario antes del vertido
5. Gestión del agua	5.1	Consumo del agua por cada pernoctada de un turista en comparación con el consumo del agua por cada noche de un residente

	5.2	Porcentaje de empresas turísticas que adoptaron medidas para reducir el consumo del agua
	5.3	Porcentaje de las empresas turísticas que utilizan agua reciclada
6. Consumo de energía	6.1	Consumo de la energía por cada pernoctada de un turista en comparación con el consumo de la energía de la población general por cada noche de un residente
	6.2	Porcentaje de las empresas turísticas que adopten medidas para reducir el consumo de la energía
	6.3	Porcentaje del importe anual de la energía consumida precedente de fuentes renovables en comparación con el consumo total de energía a nivel de destino por año
7. Protección de la biodiversidad y del paisaje	7.1	Porcentaje de empresas locales del sector turístico que apoyen activamente la protección, conservación y gestión de la biodiversidad del paisaje local

6.6.1.4. Periodos de aplicación en los indicadores turísticos

Información que requieren la mayor parte de indicadores turísticos, de una forma trimestralmente, semestralmente hasta anualmente, dependiendo del país u temporada, empresas entre otros factores, a continuación, se describe los siguientes términos:

Indicadores trimestralmente: Cuando se desea calcular la demanda de los visitantes su índice de satisfacción, el historial de visitantes de la página web que desea visitar, generalmente de forma trimestral o mensual, también se analiza el impacto del turismo en la población local (Burneo & Lopez, 2019).

Indicadores semestralmente: Indicadores que se utilizan para obtener información sobre alojamiento, desde grandes hoteles hasta pequeñas pensiones, restaurantes, establecimientos de alimentos (siempre que tengan licencias, cumplan con las medidas sanitarias establecidas por la ley), registros de seguridad, salud, sector turístico, registro de trabajadores (para ver si hay un número suficiente de trabajadores capacitados), medición de la actividad económica antes, después de la temporada, número de eventos o festivales que atraen a los turistas (Arévalo, 2019).

Indicadores anualmente: Indicadores que ayudan a capturar información como el desempeño de los drenajes, eficiencia como el desempeño de las fuentes de agua, eficiencia de la gestión de servicios como agua y electricidad, indicadores de orden, seguridad, orden público, indicadores ambientales, macroeconómicos (Euroinnova, 2023).

6.7. Estrategias para la difusión de la información del observatorio turístico

Existen varios elementos que permite llegar con información confiable para lo cual se determinan algunas estrategias de difusión de la información turísticas del observatorio.

6.7.1. Creación de la página web

Gracias al poder del internet en nuestros hogares, quienes no tenemos acceso a la red hemos podido ingresar al mundo del diseño, desarrollo de sitios web, diferentes proyectos que ha

evolucionado desde simples sitios web estáticos hasta sitios web con lo que los usuarios mantienen una constante interacción. Además se comprende como una página web al conjunto de información que un sitio web muestra en una pantalla, incluyendo a la totalidad de sus elementos (textos, imágenes, contenidos, multimedia, entre otros) (Crowder, 2019).

6.7.1.1. Sitio Web

Como ocurre con cualquier diseño, existen cuestiones éticas, técnicas de estilo y práctica, la tecnología de creación de sitios web desde el nacimiento de la World Wide Web no ha dependido solo de la imaginación, sino también de sus ideas como el diseño de pequeños dispositivos que se han extendido por todo el mundo, todos los casos cumplen con las normas (Barba, 2019).

6.7.1.2. Características del sitio web

Un buen diseño web tienen muchas características que son a la vez hermosa y funcionales, la combinación de estos factores asegura el éxito del proyecto, comprende los estándares web es importante para crear contenidos interesantes, estas son las cosas importantes a considerar en un diseño web (Gonzaga, 2023):

- Visual
- Permite una carga veloz
- Responsivo
- Intuitivo
- Optimizado
- Presenta una estructura
- Mantiene coherencia
- Interactivo
- Comunicativo
- Altamente funcional

6.7.1.3. Importancia del sitio web

El diseño web profesional es útil para generar una identidad de marca, reforzando la parte visual del branding es un gran aliado del marketing digital para crear materiales en distintos formatos a fin de publicarse en entornos digitales como publicaciones de redes sociales, landing pages, correos electrónicos, anuncios entre otros. Hay beneficios al atraer, mantener a los usuarios, visitantes interesados en los sitios web, además a través de su texto ayuda a navegar por las diferentes secciones y páginas web (Gonzaga, 2023).

6.7.2. Boletín informativo turístico

Un boletín informativo es una parte importante para construir una relación con los suscriptores que se suscriben a la lista de correo, diversas empresas de turismo envían boletines informativos ya que se forma periódica, mensuales, trimestrales o anuales (González, 2023).

6.7.2.1. Características de los boletines

Para que exista correlación con los lectores, los boletines cumplen un papel importante a la hora de proporcionar información confiable, veraz y analítica, la cual debe obtener ciertas características esenciales tales como:

Periodicidad

Un boletín es un tipo de mensaje de correo electrónico que llega a la bandeja de entrada de un suscriptor, por lo general recibe anuncios de sus marcas favoritas de forma semanal, quincenal o mensualmente (Arévalo, 2019).

Contenido dirigido a los lectores

Si hay algo especial en la lectura es la cercanía con las personas, el lenguaje natural, la facilidad con la que llega a sus lectores a través de sus campañas de correo electrónico son importantes (Guamán, 2019).

Diseño asociado a la marca

Muchas veces se proporcionan tipografías, colores, nombres, relacionados con la marca, incluso si no tiene muchas habilidades de diseño, existen muchas herramientas para crear elementos visuales como logotipos y más si ninguna dificultad (Satágata, 2021).

6.7.3. Talleres participativos

Logra involucrar a los actores del turismo tanto público como privado es parte principal para la correcta toma de decisiones, es por ello que al realizar talleres participativos, involucra y permitirá definir nuevos indicadores, estrategias, además otra de las particularidades es la de dar a conocer la situación actual, real de la actividad turística con cada uno de los involucrados o profesionales del turismo (Gonzaga, 2023).

7. PREGUNTAS CIENTÍFICA O HIPOTESIS

El diseño del observatorio turístico de la Universidad Técnica de Cotopaxi incide de una manera significativa en la procreación técnica de la información turística para el cantón La Maná.

8. METODOLOGÍA

8.1. Métodos

8.1.1 Método descriptivo

La presente investigación fue descriptiva porque nos permitió identificar los diferentes tipos de indicadores, para el diseño del observatorio turístico, por ellos fue necesario realizar entrevistas a los prestadores de servicios turísticos donde se tomó en cuenta diversos factores que a continuación se describe: la satisfacción del cliente, los atractivos naturales y culturales, las políticas públicas de turismo, los servicios básicos y el consumo que realizan los turistas al visitar el cantón.

8.1.2. Método analítico

Este método tiene como objetivo la descomposición de todos en sus elementos constitutivos, la aplicación de este método tuvo relevancia en el desarrollo de la presente investigación, porque permitió efectuar un análisis detallado de los resultados obtenidos en el método anterior.

Este método analítico permitió realizar una observación normal de la situación actual del turismo en cuanto a los prestadores de servicios ya seas estos públicos o privados, realiza una descripción de cada uno de los componentes, con esto con lleva una investigación crítica, permitiendo así mejorar el desempeño de la actividad turística.

8.1.3. Metodología Delphi

Es un método simple, conocido y predecible basado en el conocimiento de un grupo de expertos partiendo de este concepto esta metodología ayuda a definir a ciertos expertos en turismo (Empresa EMTURCOM, Cámara de comercio, Centro Arqueológico Malqui Machay, Reptil Expediciones, Explora, RT Viajes, Hotel Herradura, Restaurante TT'S, Estero de Meyli, Iviza Club, Hotel Las Cascadas), que al brindar su opinión en función a la entrevista, definida por el intermediador el cual menciona ciertas interrogantes, toma en consideración la repuesta del experto, para llegar a dar soluciones específicas y a tomar mejor las decisiones, de acuerdo al catastro de turismo se seleccionó.

8.2. Técnicas

8.2.1. Análisis documental

Esta técnica permite recopilar información necesaria en relación al cumplimiento del primer objetivo, por medio del cual se analiza documentos sobre indicadores de turismo a nivel del Ecuador, indicadores desde una perspectiva económica e indicadores turísticos del sistema europeo, y por ende tomados como referencia para la toma de decisiones la postulación de indicadores que estén acorde a la realidad del cantón La Maná. Ver Anexo 1.

8.2.2. Entrevista

Esta técnica permitió conocer con preguntas abiertas y cerradas desde la perspectiva en cuestión a la realidad de la actividad turística del cantón La Maná, además esta se complementa con la metodología Delphi la cual vincula a los actores principales del turismo siendo estos públicos y privados, esta metodología además permite considerar una serie de características asociadas a su competencia, experiencia, capacidad de análisis y disponibilidad se aplica un filtro para pre-definir a expertos del turismo por medio de criterios por experiencias en el ámbito del turismo, formación técnica y profesional.

Para la selección de los entrevistados se toma en consideración a expertos que trabajan con mayor vinculación a la parte del turismo en relación a entidades públicas como: la Empresa EMTURCOM, entidades privadas como: Cámara de turismo, Operadora turística, hoteles y restaurantes de la localidad en general.

8.3. Instrumento

8.3.1. Cuestionario

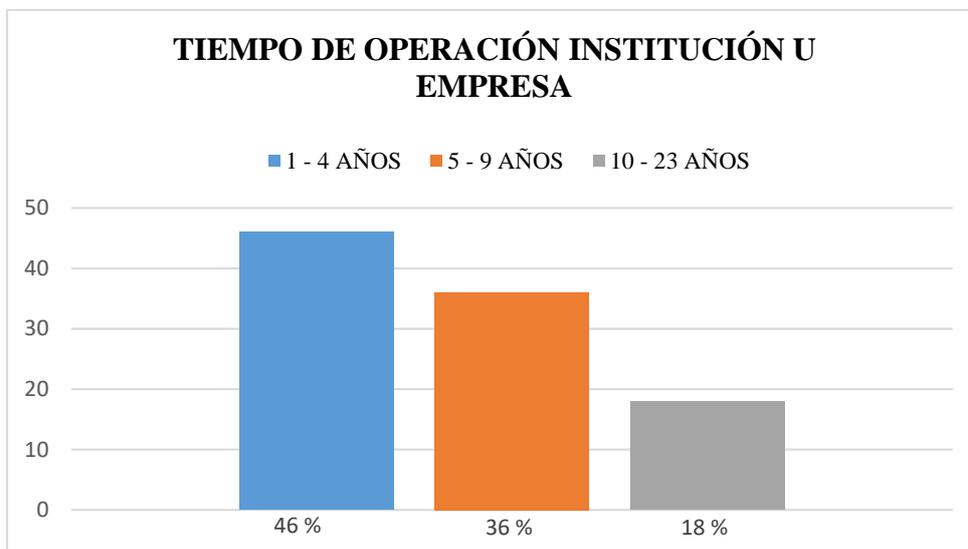
Para la realización de las entrevistas dirigidas a los prestadores de servicios turísticos del cantón de La Maná, fue necesario el diseño de un cuestionario con unas series de preguntas de interés para la selección de indicadores, los mismos que sirvieron para mejorar la calidad de la información que existe en el sector turístico, por otro lado permitió describir de una manera sistemática, secuencial y metódica de acuerdo con el plan específico, las repuestas que se obtuvo fueron necesarias para determinar el diseño del observatorio turístico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el cantón La Maná

9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el desarrollo del objetivo uno de identificar los indicadores de turismo se procede a realizar un análisis para la selección, las mismas que fueron realizados a través de las entrevistas a los propietarios de los prestadores de servicios y los resultados que se obtuvieron son los siguientes:

9.1. Análisis de las entrevistas y selección de indicadores para el observatorio

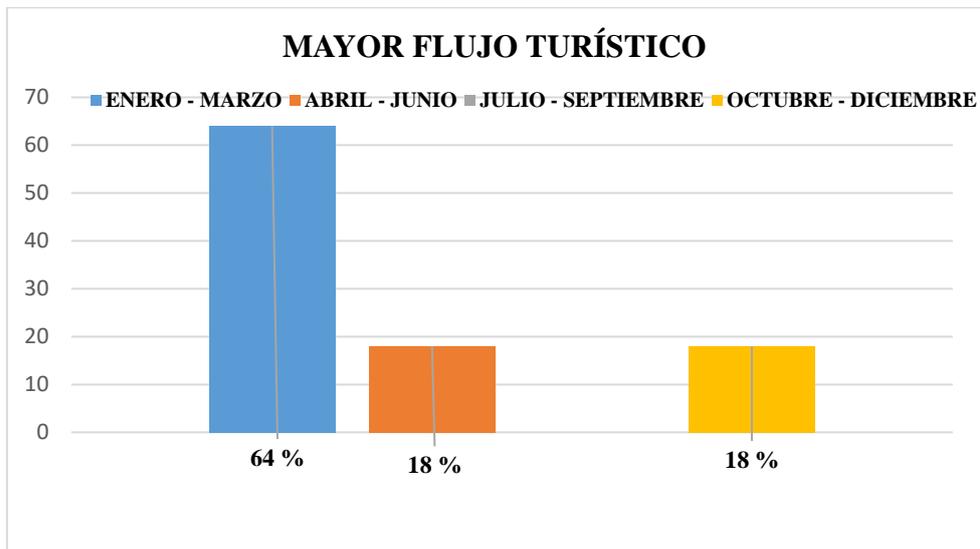
Gráfico 1: Tiempo de operación de la institución u empresa



Nota: Entrevista aplicada a operadores turísticos del cantón.

Análisis e interpretación

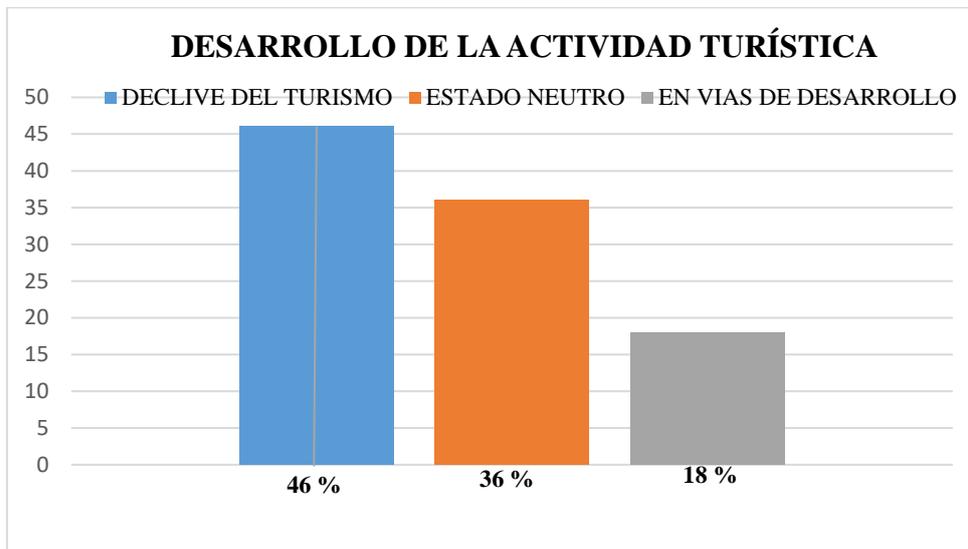
La pregunta se plantea en conocer el tiempo de trayectoria de operación de funciones de la institución u empresa, en este contexto el 46% de los entrevistados menciona que tienen de 1 - 4 años de funciones en la institución u empresa, tomado en cuenta la consideración en función y al reconocimiento del lugar, la llegada de turistas, el 36% mencionan de 5 – 9 años y por último el 18% mencionan que tienen de 10 – 23 años

Gráfico 2: Mayor flujo turístico

Nota: Entrevista aplicado a operadores turísticos del Cantón.

Análisis e interpretación

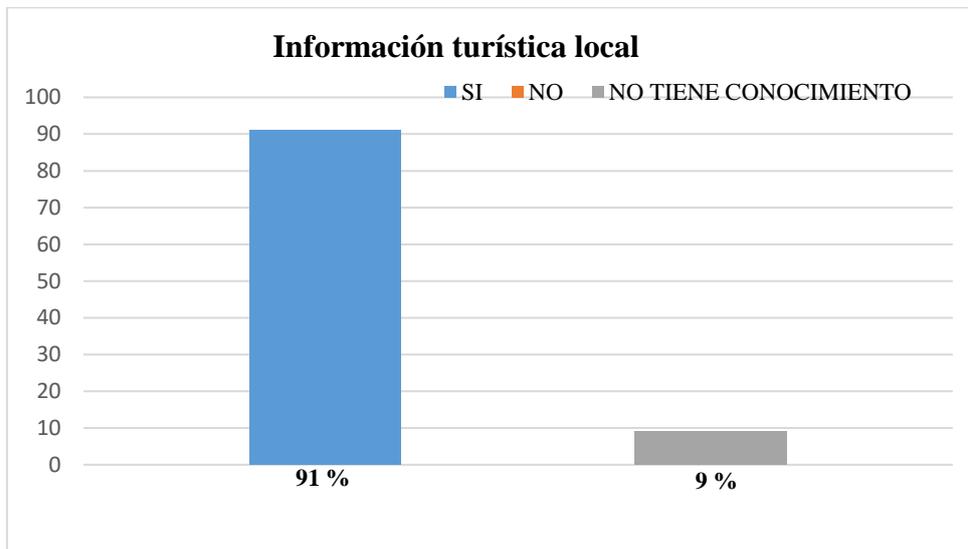
Se plantea para conocer el flujo turístico en función a intervalos trimestrales, en este contexto el 45% mencionan que los meses de mayor afluencia turística son de enero a marzo puesto que son las festividades de carnaval, el 18% mencionan los meses de abril – junio debido a la semana Santa, las festividades de Cantonización y las vacaciones de la región sierra y el 18% mencionan los meses de octubre – diciembre debido a los finados, fiesta de navidad y fin de año y por último en los meses de julio – septiembre la afluencia es mínima

Gráfico 3: Desarrollo de la actividad turística

Nota: Entrevista aplicado a operadores turísticos del Cantón.

Análisis e interpretación

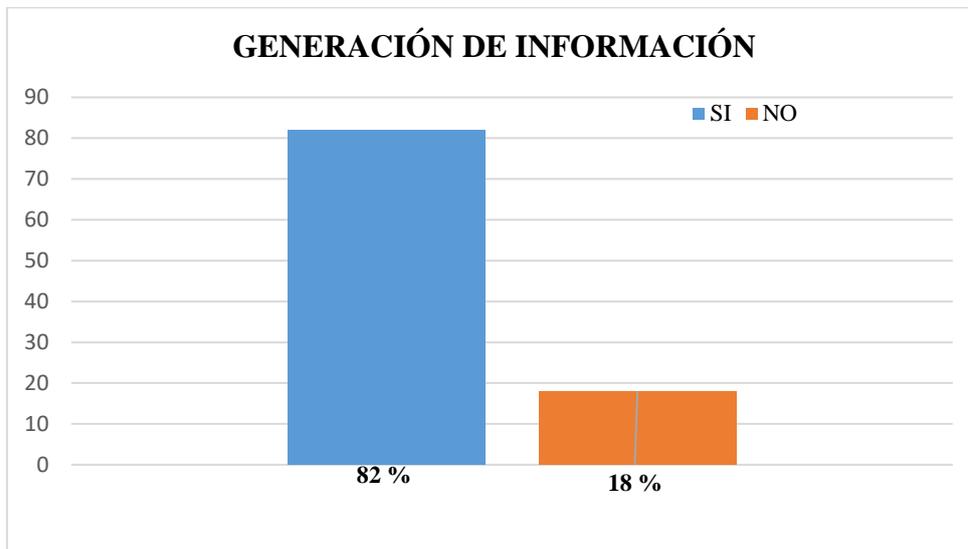
Permite analizar el estado actual de la actividad turística y los factores que influyen en ella para su desarrollo, el 46% mencionan que la actividad turística en el Cantón La Maná se encuentra en un declive por diferentes factores como; falta de apoyo por el gobierno seccional, vías en malas condiciones, el incremento de la inseguridad, influencia de la pandemia y paros nacionales, el 36% mencionan que la actividad turística se encuentra estable y por último el 18% de los entrevistados menciona que la actividad turística se encuentra en vías de desarrollo.

Gráfico 4: Información turística local

Nota: Entrevista aplicado a operadores turísticos del Cantón.

Análisis e interpretación

La finalidad de esta interrogante se conoció el criterio que tienen las instituciones y empresas sobre la generación de información turística a nivel local, el 91% mencionaron que "SI" existen entidades que generan información turística a nivel local de las cuales determinan las siguientes: EMTURCOM, Reptil Expediciones, la Academia "Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná" a través de la Carrera de Turismo y la Agencia de Viajes Explora, todas estas empresas u instituciones lo realizan de manera personal, no publican la información; por otro lado el 9% mencionaron que no tienen conocimiento de la generación de información turística, por lo que sería muy importante la creación del Observatorio turístico estas mismas empresas podrían brindar la información.

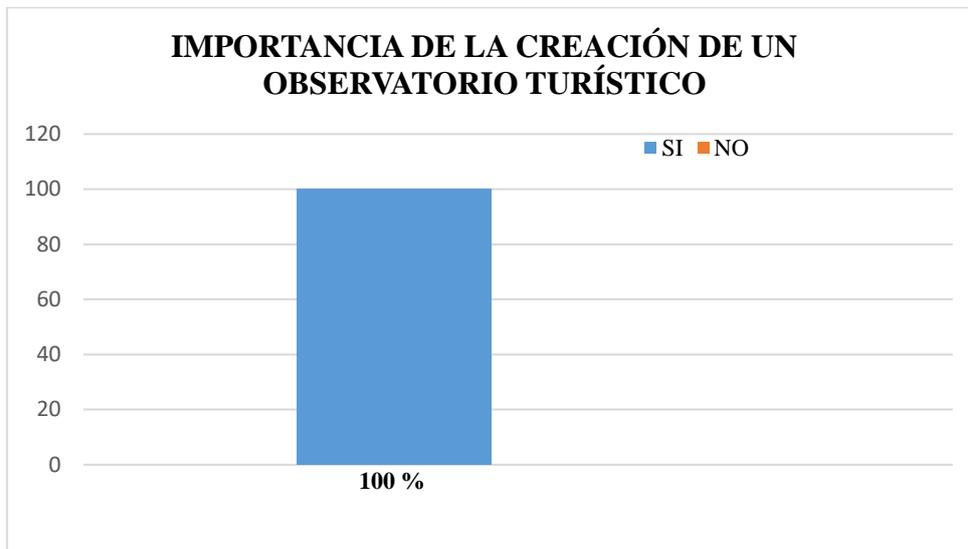
Gráfico 5: Generación de información, demanda

Nota: Entrevista aplicado a operadores turísticos del Cantón.

Análisis e interpretación

La finalidad de esta pregunta está vinculada a conocer si generan información permanente tomando en consideración diferentes parámetros como son; oferta, demanda, satisfacción del cliente, para con el desarrollo de la actividad turística de la empresa u institución, el 82% mencionan que “SI” generan información que cada empresa lleva un registro de las personas que visitan sus instalaciones mensualmente, pero son de uso exclusivo de la empresa u institución no la comparten ni publican la información que generan, mientras que el 18% mencionan que “NO” generan información sobre la actividad turística en función a la actividad a la que se dedican.

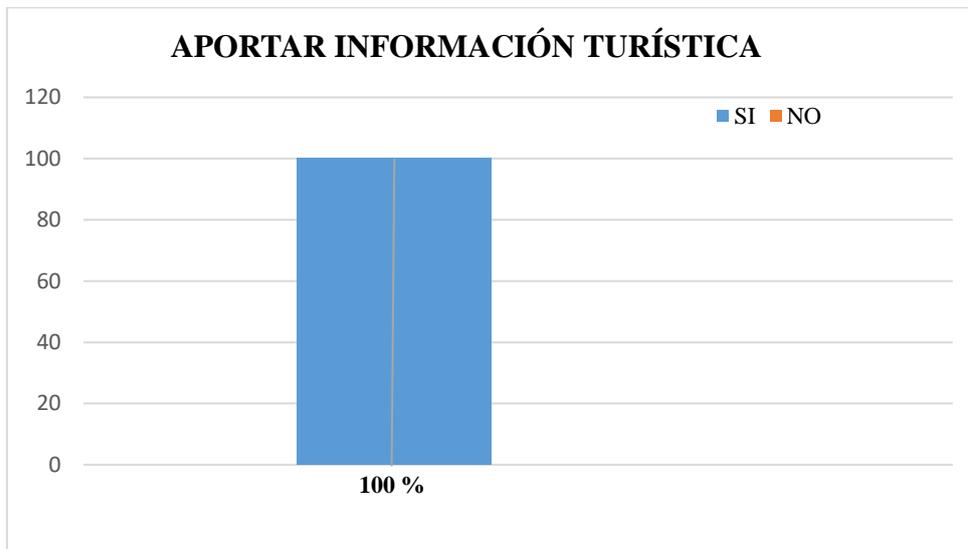
Gráfico 6: Importancia de la creación de un observatorio turístico



Nota: Entrevista aplicado a operadores turísticos del Cantón.

Análisis e interpretación

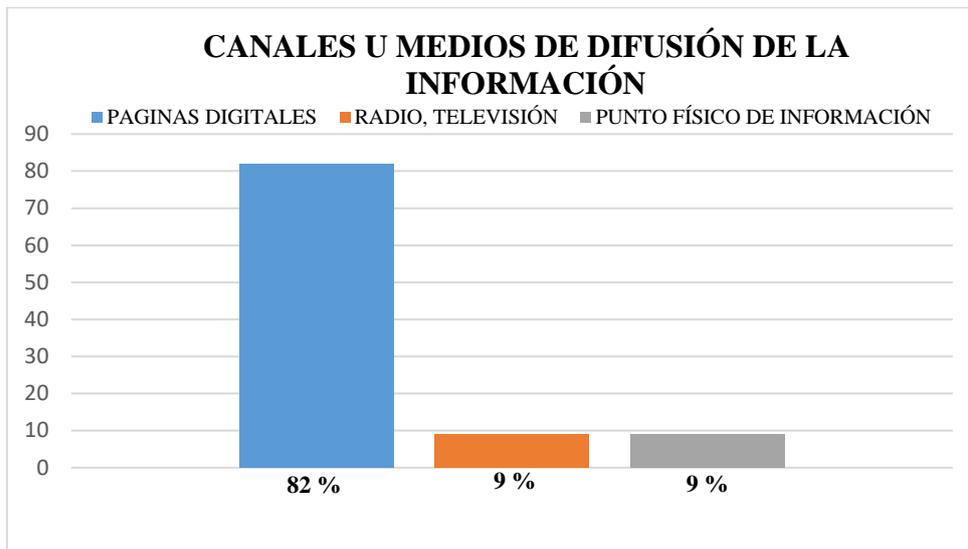
El 100% de los entrevistados mencionan que “SI” es importante un observatorio turístico turística de datos estadísticos, puesto que se realizarían estudios de campo con estudiantes de la carrera de turismo conjuntamente con prestadores de servicio y entidades públicas que manejan la parte turística de nuestro cantón, mejorando así la calidad de información de la actividad turística, también sería de mucha utilidad por que ayudaría con una buena información estadísticas para las personas que visitan nuestros atractivos turísticos de nuestro cantón.

Gráfico 7: Aporta con información turística

Nota: Entrevista aplicado a operadores turísticos del Cantón.

Análisis e interpretación

El 100% de los prestadores de servicios mencionan que están dispuestos a aportar con la información turística de su empresa o institución, para obtener datos estadísticos del cantón, por lo tanto, es favorable ya que en su totalidad las empresas aportaran con la información que permitirá realizar un análisis correspondiente, publicarlo efectivamente en el observatorio turístico y así permitirá que los datos sean más confiables.

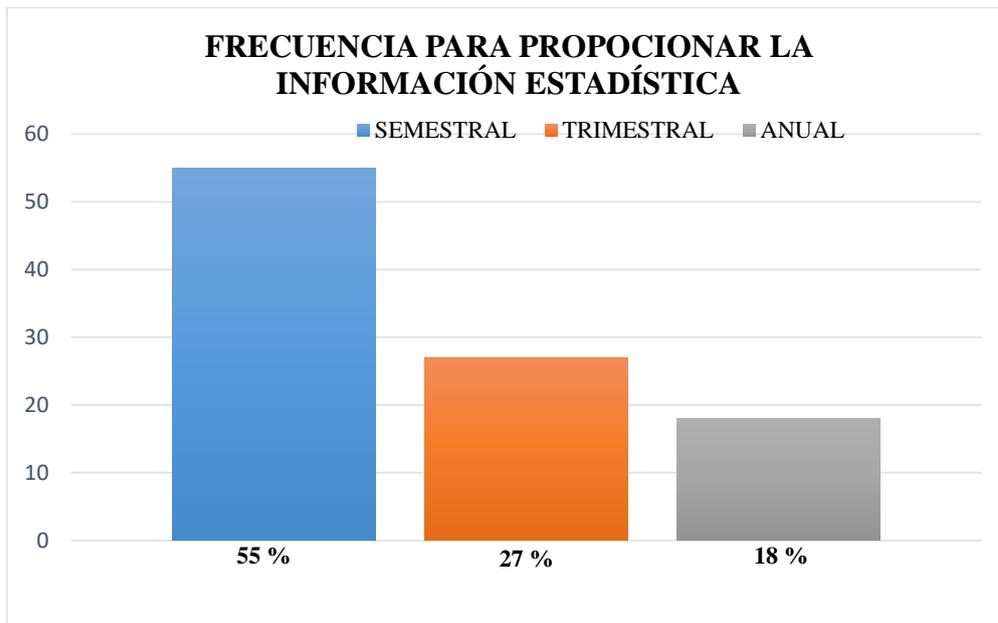
Gráfico 8: Canales u medios de difusión de información

Nota: Entrevista aplicado a operadores turísticos del Cantón.

Análisis e interpretación

Del total de las personas entrevistadas el 82% califican que se debe difundir la información estadística del observatorio de turismo compartir la información obtenida de las empresas e instituciones públicas y privadas por medio de la página digital ya que permitirá descargar la información y en el tiempo que se desee, el 9% consideran que los medios de difusión de información sean por radio, televisión y redes sociales y el 9% faltante menciona que se debe difundir la información estadística del observatorio de turismo por un punto físico de información estadística.

Gráfico 9: Frecuencia con la que debería proporcionar la información estadística



Nota: Entrevista aplicado a operadores turísticos del Cantón.

Análisis e interpretación

En función a los datos obtenidos a través de las entrevistas el 55% menciona que la frecuencia para proporcionar la información estadística debería ser de forma semestral por diferentes factores como; factibilidad de tiempo, pertinencia en la gestión de la información y disponibilidad de recursos, el 27% manifiesta que sería oportuno de manera trimestral y por ultimo tenemos el 18% menciona que se lo publique de manera anual.

Una vez concluido con la interpretación de los resultados obtenidos en campo a través de las entrevistas, se procedió a definir los indicadores más utilizados en función a la importancia que usan los prestadores de servicios y los resultados son los siguientes:

10) ¿Indicadores de turismos más utilizados por los prestadores de servicios en el cantón La Maná?														
Gestión de destinos.	CRITERIO	INDICADOR	Malqui Machay	EMTURCOM	Cámara de Turismo	Reptil Expediciones	Explora	RT Viajes	Hotel Herradura	Restaurante TT'S	Estero de Meyli	Iviza Club	Hotel Las Cascadas	Valoración de los resultados
Gestión de destinos.	Satisfacción del cliente.	Nivel de satisfacción en cuanto a productos y servicios turísticos.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
		Visitantes que regresan al Cantón (en un plazo de un año).	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
	Atractivos culturales y naturales	Uso y modernización de los medios de comunicación.	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
	Políticas públicas de turismos sostenibles	Entidades turísticas registradas.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
		Entidades turísticas del cantón que cumplen con las certificaciones turísticas	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5
Valor Económico	Atractivos turísticos	Ingreso mensual a los atractivos naturales	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
		Ingreso mensual a los atractivos culturales	5	5	2	5	3	4	3	5	4	5	5	4
	Turismo receptivo	Llegadas de turistas internacionales al Cantón. (Llegadas por vía terrestre).	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5

Análisis e interpretación de la pregunta 10

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los prestadores de servicio permitió determinar el nivel de importancia de los indicadores, los cuales se ajustan a la realidad actual del cantón La Maná se utiliza como información para recopilar datos necesarios para promover el turismo, su desarrollo con el objetivo de fortalecer el turismo y aumentar la competitividad de los lugares basándose en información confiable y verificada.

9.2. Selección de indicadores

Una vez obtenidos los datos se procede a la selección de los indicadores

Tabla 10: Selección de indicadores

	CRITERIO	INDICADOR	TIPOS DE FICHAS
Gestión de destinos.	Satisfacción del cliente	Nivel de Satisfacción en cuanto a productos y servicios turísticos.	Ficha de medición satisfacción del cliente Ver anexo 3
		Visitantes que regresan al Cantón (en un plazo de un año).	Ficha de medición gasto turístico. Ver anexo 2
	Atractivos culturales y naturales	Uso y modernización de los medios de comunicación.	Ficha de medición satisfacción del cliente Ver anexo 3
	Políticas públicas de turismo sostenibles	Entidades turísticas del cantón que cumplen con las certificaciones turísticas.	Ficha de medición satisfacción del cliente Ver anexo 3
Valor Económico	Atractivos Turísticos	Ingreso mensual a los atractivos naturales	Ficha de medición satisfacción del cliente Ver anexo 3
	Turismo receptivo	Llegadas de turistas internacionales al Cantón. (Llegadas por vía terrestre).	Ficha de medición gasto turístico. Ver anexo 2

	Servicios básicos	Calidad en infraestructura de los establecimientos turísticos.	Ficha de medición satisfacción del cliente Ver anexo 3
	Consumo	Gasto turístico	Ficha de medición gasto turístico. Ver anexo 2

9.3. Sistema de gestión para la funcionalidad del observatorio turístico

Para el desarrollo del objetivo dos se estableció un sistema de operatividad para el funcionamiento del observatorio turístico en el que se puede definir la conformación de los niveles jerárquicos, organigrama de la estructura organizativa, Misión, visión, Funciones, gestión para la funcionalidad, equipamiento, infraestructura, flujograma de procesos, el presupuesto para la funcionalidad del observatorio turístico.

9.3.1. Conformación de los niveles jerárquicos del observatorio

Para la conformación del grupo técnico involucrado en el correcto funcionamiento del observatorio se definen las diferentes áreas de trabajos en las cuales se reparten los cargos y funciones que deben cumplir como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11: Conformación de los niveles jerárquicos del observatorio

NIVEL JERÁRQUICO	CARGO	FUNCIONES
Coordinador del observatorio	Coordinador general	a) Dirigir y coordinar el observatorio. b) Presentar políticas para el progreso e innovación de la gestión del observatorio c) Demostrar el plan operativo anualmente d) Supervisar las actividades del observatorio en la toma de las mejores decisiones para el mejoramiento. e) Certificar los procesos de las políticas, programas y de las actividades claves del observatorio.

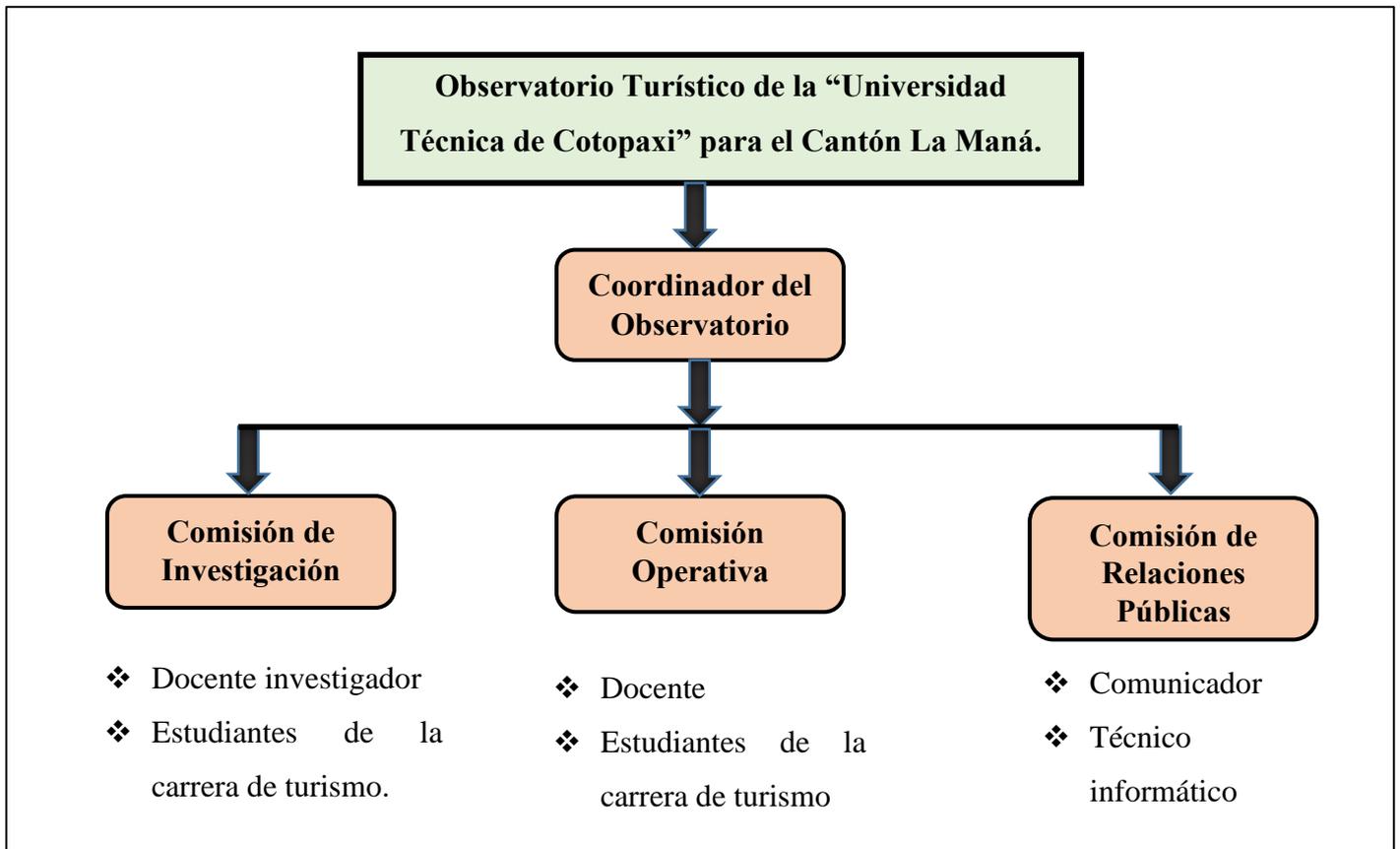
		<p>f) Impulsar y promover el apoyo mancomunado con instituciones del sector turístico.</p> <p>g) Capacitar y definir funciones de las comisiones en cuanto a la funcionalidad del observatorio.</p> <p>h) Seguimiento al comportamiento turístico, coordinar actividades de intercambio de conocimiento entre los prestadores turísticos sea públicas y privadas.</p>
Comisión de Investigación	Recolección de información por instrumentos (Fichas, encuestas, entrevistas, etc.)	<p>a) Elaborar estrategias metodológicas para el levantamiento de información que se genere.</p> <p>b) Reportar actividades realizadas en cuanto a la planificación del observatorio.</p> <p>c) Procesar la información realizada por la comisión operativa.</p> <p>d) Validar los resultados entregados por la comisión operativa del observatorio.</p> <p>e) Entregar resultados oportunos respecto a las investigaciones que faciliten en la toma de decisiones.</p> <p>f) Analizar los resultados obtenidos por parte de la comisión operativa.</p> <p>g) Generar los boletines estadísticos</p>
Comisión operativa	Promotor turístico Gestión del conocimiento	<p>a) Responsable del levantamiento de información, investigación.</p> <p>b) Entregar a la comisión de investigación los resultados obtenidos</p>
Comisión de relaciones públicas	Difusión y comunicación (analista técnico en turismo)	<p>a) Administrar la página web del observatorio.</p> <p>b) Realizar publicidades físicas y digitales de las investigaciones de acuerdo a las planificaciones realizadas por el observatorio turístico.</p> <p>c) Diseñar, actualizar, mantener y compartir información en la página web del observatorio turístico.</p>

		d) Distribuir los boletines a los medios de comunicación sobre las actividades que se desarrolla en el observatorio.
--	--	--

9.3.2. Organigrama de la estructura organizativa del observatorio

El observatorio turístico tendrá una estructura organizacional las mismas que estará constituida por entidades representativas de la carrera de turismo de la siguiente manera

Ilustración 1: Organigrama de la estructura organizacional del observatorio



9.3.3. Funciones del observatorio turístico

Como una institución de educación superior y a su vez al representar al cantón La Maná, es necesario cumplir con acciones relacionadas con la integridad de su entorno turístico, por lo

tanto, la planificación debe desarrollarse junto a los gobiernos locales, por ellos se presenta las principales funciones que tendrá el observatorio.

En este contexto, las funciones básicas y más importantes a realizar por el observatorio son:

- Generar, monitorear y evaluar las necesidades de la comunidad enfocándose en diferentes temáticas, construir sistemas de información.
- Desarrollar métodos de investigación
- Difundir información a través de la página web del Observatorio Turístico, o plataformas digitales.
- Convertirse en un canal de comunicación entre los distintos actores del sector turístico para la toma de decisiones acertadas y oportunas.
- Publicar boletines estadísticos de forma semestral, disponibles a la población, cuyo contenido sea producto de las investigaciones realizadas.

9.3.4. Misión y Visión del observatorio turístico

9.3.4.1. Misión

El observatorio turístico del cantón La Maná será una institución técnica académica la misma que se encargará de recolectar, procesar, analizar, difundir la información expedita sobre la actividad turística, a través de los indicadores que contribuyan a la orientación eficaz en la toma de decisiones por parte de los diferentes prestadores de turismo, que a su vez constituyen una fuente de investigación científica sobre el turismo, la misma que se convertirá en una herramienta útil en la actividad turística del cantón.

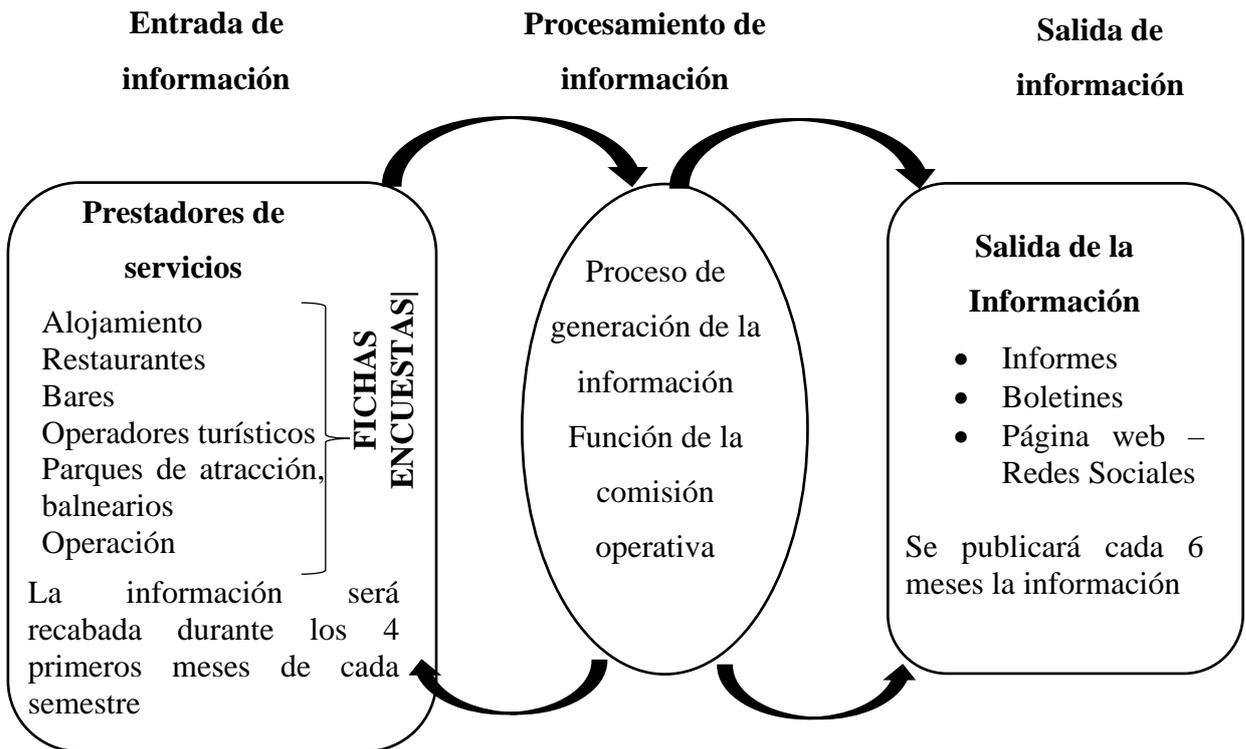
9.3.4.2. Visión

Ser la principal fuente de investigación sobre la actividad turística del cantón, consolidarse como una institución unificadora entre todos los sectores, pública, privada, académica y comunitaria con la finalidad de desarrollar una eficaz gestión del turismo de una forma organizada, actualizada que mediante estos aspectos se pueda llegar a ser una institución representativa para el desarrollo sostenible del cantón.

9.3.5. Gestión para la funcionalidad del observatorio turístico

Para gestionar adecuadamente las actividades del observatorio turístico se adoptan los siguientes procedimientos:

Ilustración 2: Gestión de la funcionalidad del observatorio



9.3.6. Equipamiento del observatorio Turístico

Dentro del equipamiento del Observatorio Turístico estará compuesto de la siguiente manera:

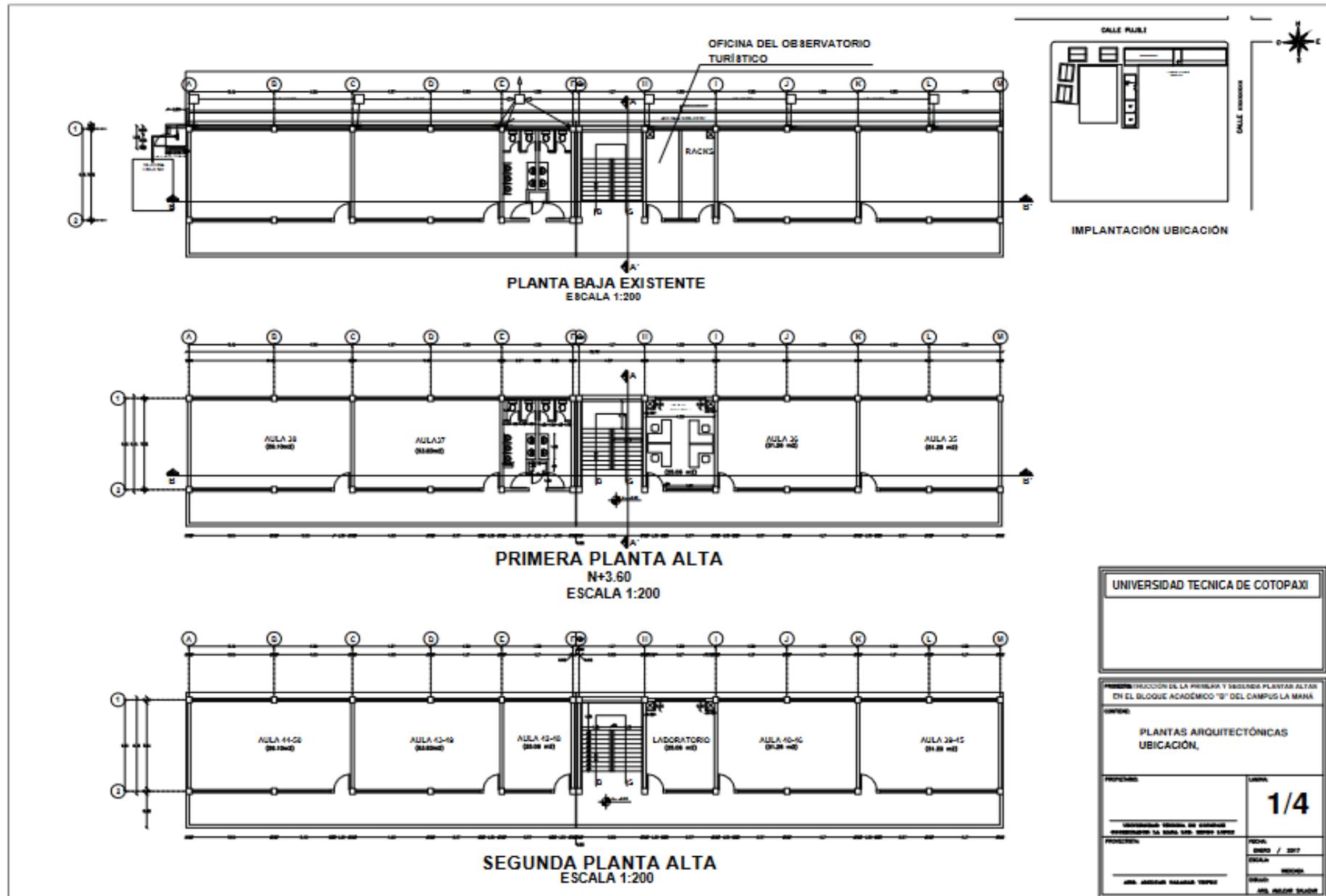
- **Muebles de oficina:** 4 escritorios lo mismos que será uno por cada comisión y para el director, 4 sillas, 1 archivador.
- **Equipos de oficina:** 2 computadoras, 1 impresora, 1 proyector, 1 cámara fotográfica, 1 flash memory, 1 GPS.
- **Suministros de oficina:** Esferográficos, resmas de papel bond, borradores, grapadora, grapas, sacapuntas, lápiz.

9.3.7. Infraestructura para el funcionamiento del observatorio turístico

El observatorio turístico del cantón La Maná estará ubicado en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, en el bloque 2, donde se contará con un área la misma que albergará al personal que laborar en la misma.

A continuación, se muestra una figura del área donde estará ubicado el observatorio turístico del cantón La Maná:

Figura 1: Plano del observatorio turístico



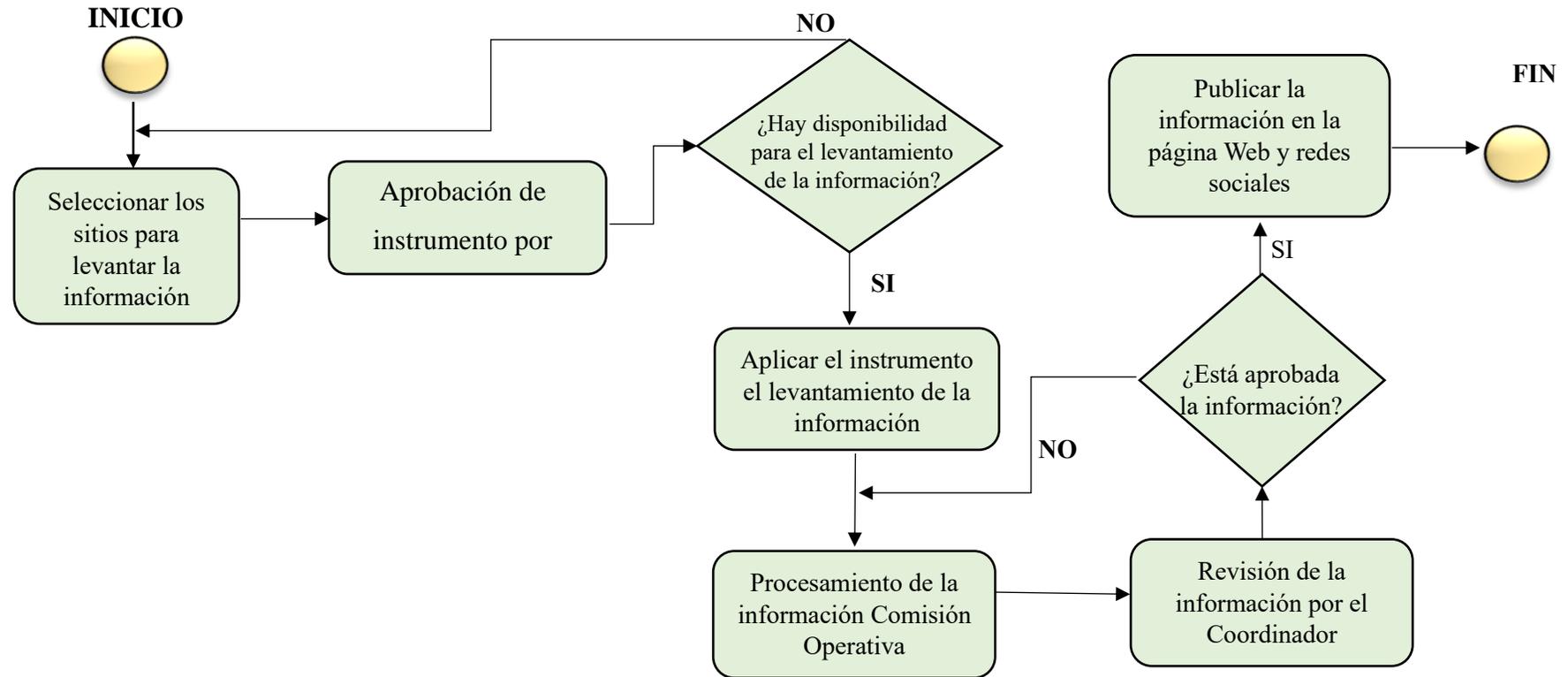
9.3.8. Flujograma de procesos

Un diagrama de flujos representa el punto de partida y el destino de la cadena logística, por lo tanto, el modelo lineal representa una forma única de crear una representación visual que implican un proceso determinado para el desarrollo del observatorio.

En el manejo y recolección de información para el observatorio turístico es necesario el uso de diagramas de flujo, debido a que cada área cuenta con personal dedicado para gestionar. Orientar, administrar, organizar toda la información e ingresar a la plataforma y operar de acuerdo a las instrucciones, es por ello que el objetivo principal del observatorio turístico es obtener datos estadísticos sobre las actividades del sector.

Por lo tanto, se presenta un diagrama de flujo de la siguiente manera:

a) Método de recolección de datos: se estableció una serie de actividades entre grupo técnico y el grupo asesor para dar seguimiento a la recolección y procesamiento de los datos recolectados.

Ilustración 3: Flujograma de procesos para la obtención de la información.

9.3.9. Presupuesto para la funcionalidad del observatorio

Para la funcionalidad del observatorio turístico del cantón la Maná se presenta un presupuesto inicial que a continuación se detalla:

Tabla 12: Presupuesto del observatorio

PRESUPUESTO DEL OBSERVATORIO			
Recursos	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Computadora HP-8GB-256GB	2	\$ 494,74	\$ 989,48
Impresora HP 415 MULTIFUNSIÓN	2	\$ 234,49	\$ 468,98
Proyector	1	\$ 450,00	\$ 450,00
Escritorio	2	\$ 75,00	\$ 150,00
Sillas	6	\$ 25,00	\$ 150,00
GPS	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Dominio Web	1	\$ 60,00	\$ 60,00
Memory flash	1	\$ 12,00	\$ 12,00
Cámara fotográfica	1	\$ 425,00	\$ 425,00
Esferos (azul y negro)	3	\$ 0,35	\$ 1,05
Borradores	3	\$ 0,20	\$ 0,60
Grapadora	1	\$ 3,50	\$ 3,50
Grapas	1	\$ 1,10	\$ 1,10
Sacapuntas	2	\$ 0,20	\$ 0,40
Lápiz	1	\$ 0,75	\$ 0,75
Resmas de papel Bond	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Carpetas de Archivadores	3	\$ 2,50	\$ 7,50
Diseño del logo	1	\$ 20,00	\$ 20,00
TOTAL			\$ 3.350,36

9.4. Estrategias para la difusión de la información generada por el observatorio

Una vez determinada la información recabada se identifica que para la difusión serían los medios digitales y para el desarrollo del objetivo tres que son las estrategias para la difusión se ha determinado las siguientes estrategias como lo son: creación del logo, descripción del logo, creación del sitio web, creación del Fanpage y la generación de los boletines.

9.4.1. Creación del logo

El logo que se diseñó para la identificación del observatorio turístico del cantón La Maná es el siguiente:

Figura 2: Logo del observatorio turístico



9.4.2. Descripción del logo

Está representada por una lupa con los colores: azul y rojo el mismo que representará a la bandera de la Alma Mater, también tendrá un iconos sobre las actividades turísticas que se puede desarrollar en el cantón.

9.4.3. Creación del sitio web del observatorio turístico

El sitio web del observatorio turístico está diseñado con una interfaz gráfica, la misma que permite interactuar de una manera muy eficiente con todo los actores del turismo local, puesto

que la mayoría de las instituciones u empresas tiene acceso hoy en día al internet, el único fin del sitio web es de dinamizar y de poder facilitar la información e investigaciones realizadas por el observatorio, la información que se brindara estará en diferentes formatos: texto, imágenes y videos, de esta manera los principales aspectos que cuenta el sitio web son:

- Pestaña de inicio
- Misión y Visión del observatorio
- Atractivos Turísticos
- Planta Turística
- Boletines estadísticos
- Galerita

Figura 3: Sitio Web



Otra de las facilidades que brinde el sitio web del observatorio, es la contribución hacia los atractivos turísticos que brinde el cantón La Maná, el link, donde se podrá visualizar el sitio web se describe a continuación:

<https://sites.google.com/view/observatorioturisticolamana/>

9.4.4. Creación del FANPAGE del observatorio turístico

Mediante la creación del fanpage del observatorio turístico, se compartirá los principales atractivos turísticos, la planta turística que tiene el cantón La Maná, la misma que tendrá información relevante, a continuación, se presenta el diseño del fanpage:

Figura 4: Fanpage del observatorio



9.4.5. Generación de boletines para difundirlos por medio de la página web

La forma de cómo se difundirá la información que se genere en el Observatorio Turístico será de manera semestral, por medio de la página web y por el fanpage del O.T. donde se podrá visualizar la información de las diferentes actividades turísticas que se esté desarrollando en el cantón.

Con la finalidad que el acceso a esta información sea para todo el público, a continuación, se presenta un ejemplo de los boletines que se generara.



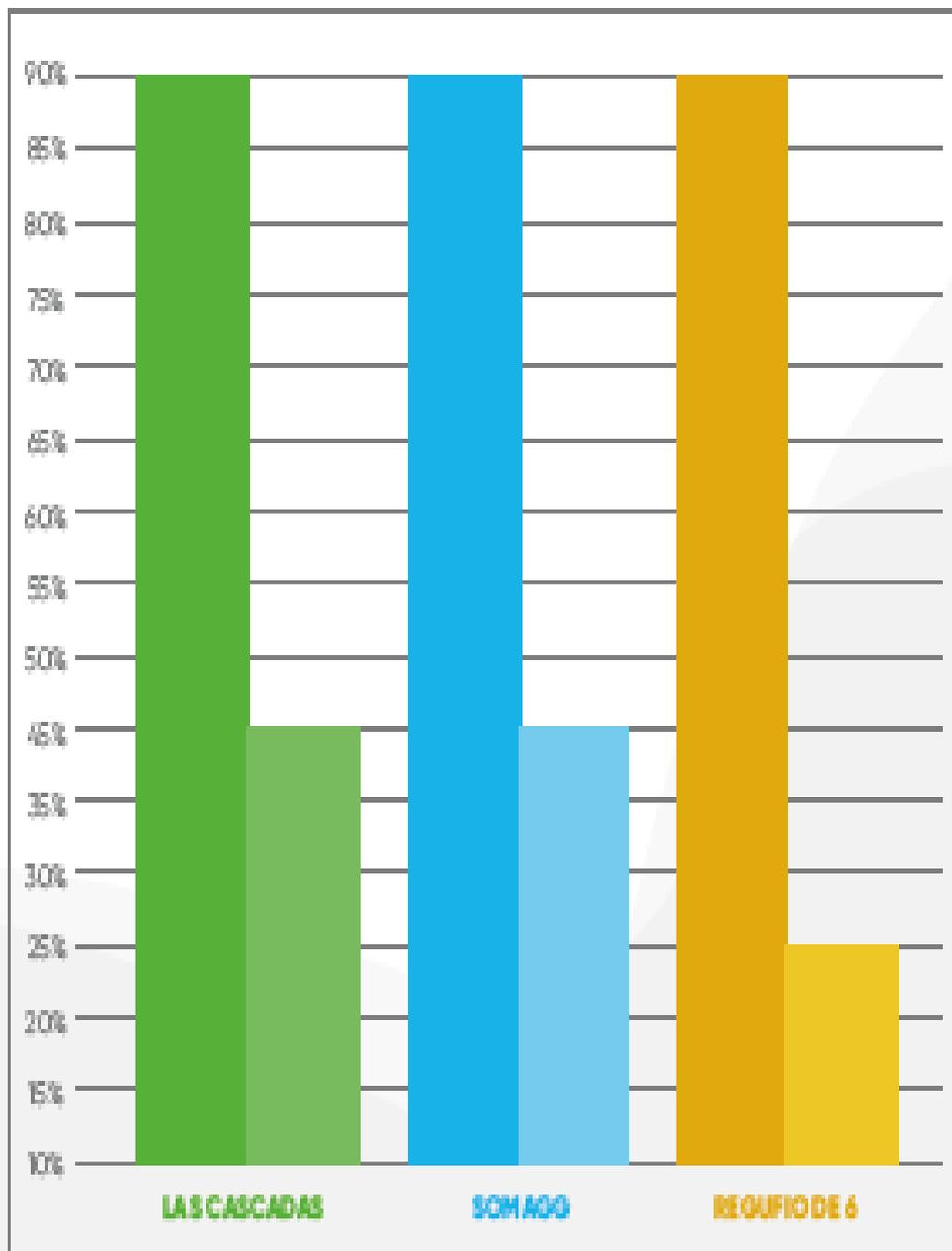
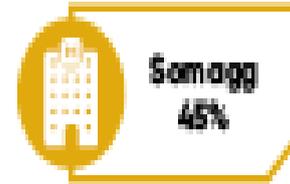
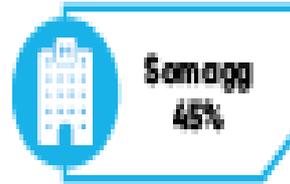
BOLETÍN

**CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS
DEL CANTÓN LA MANÁ**





Tarifa promedio



HOTELLES



Porcentaje de ocupación



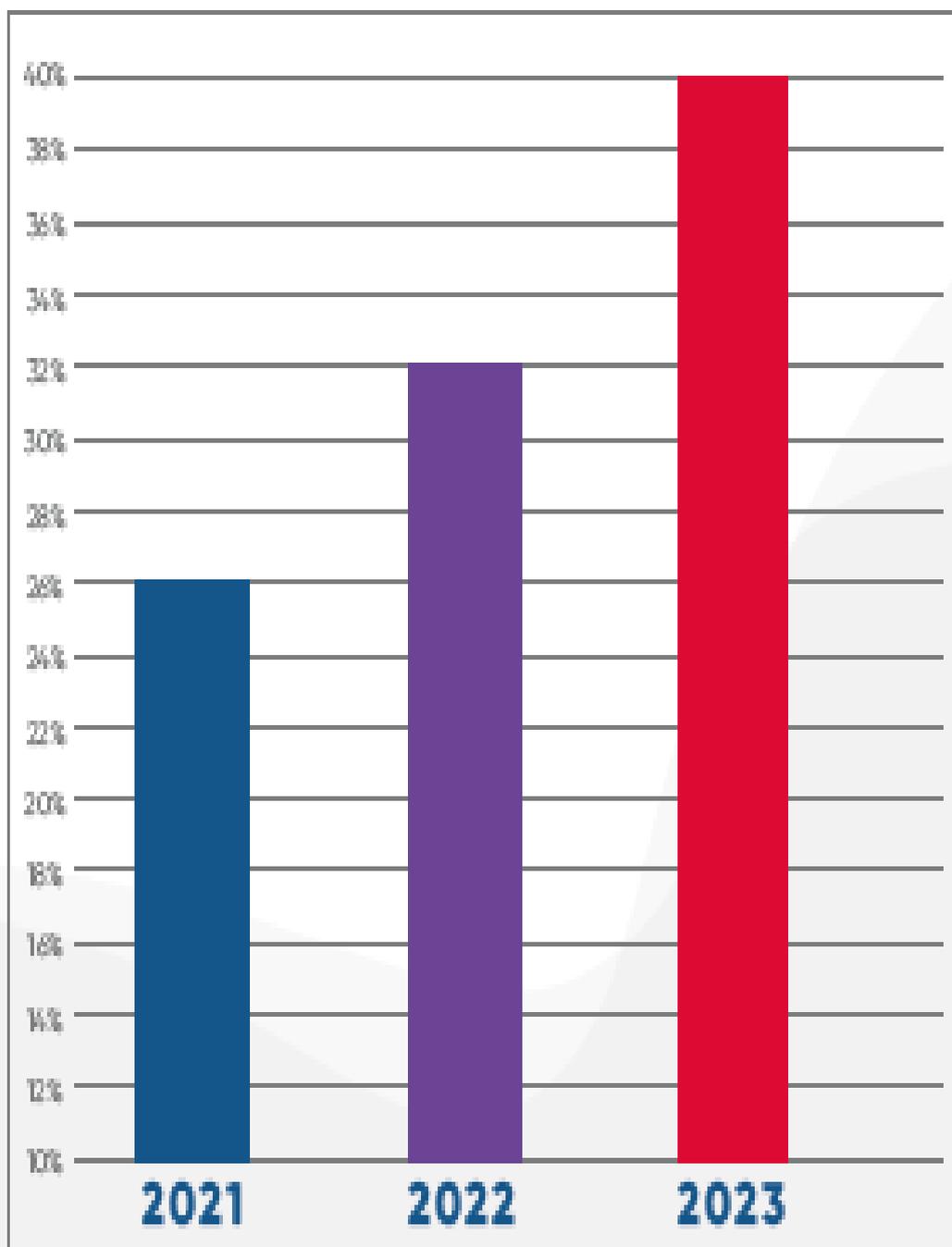
2021
26%



2022
32%



2023
40%



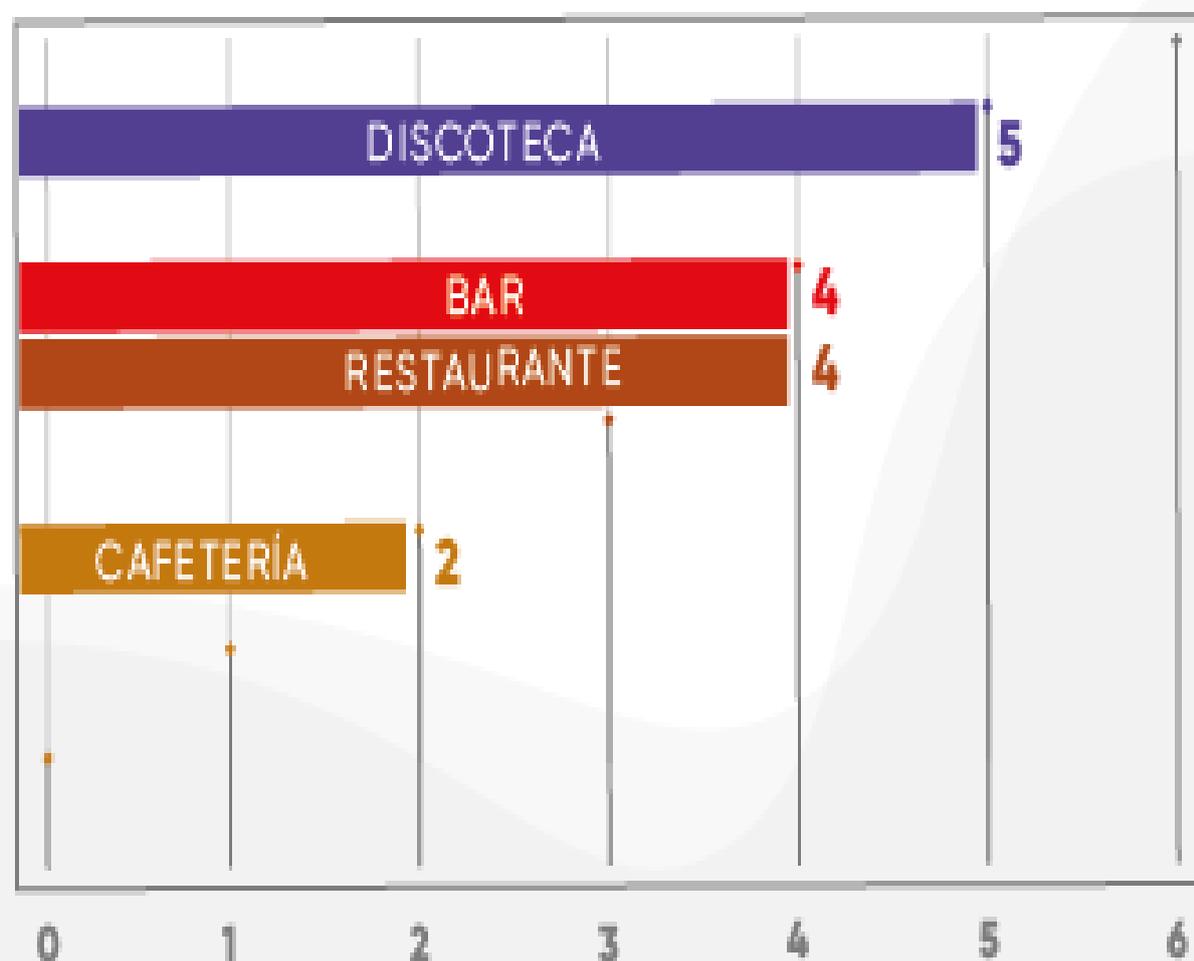
ANUAL



Establecimientos de Alimentos y Bebidas Del Cantón La Maná

En lo referente a los establecimientos de alimentos y bebidas que ofrecen sus servicios en el cantón La Maná, se puede evidenciar con respecto a esta actividad que existen cuatro categorías principales, de los cuales cinco establecimientos corresponden a la categoría de discotecas, cuatro establecimientos corresponden a la categoría de bares, cuatro establecimientos corresponden a la categoría de restaurantes, y dos establecimientos corresponden a la categoría de cafeterías.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

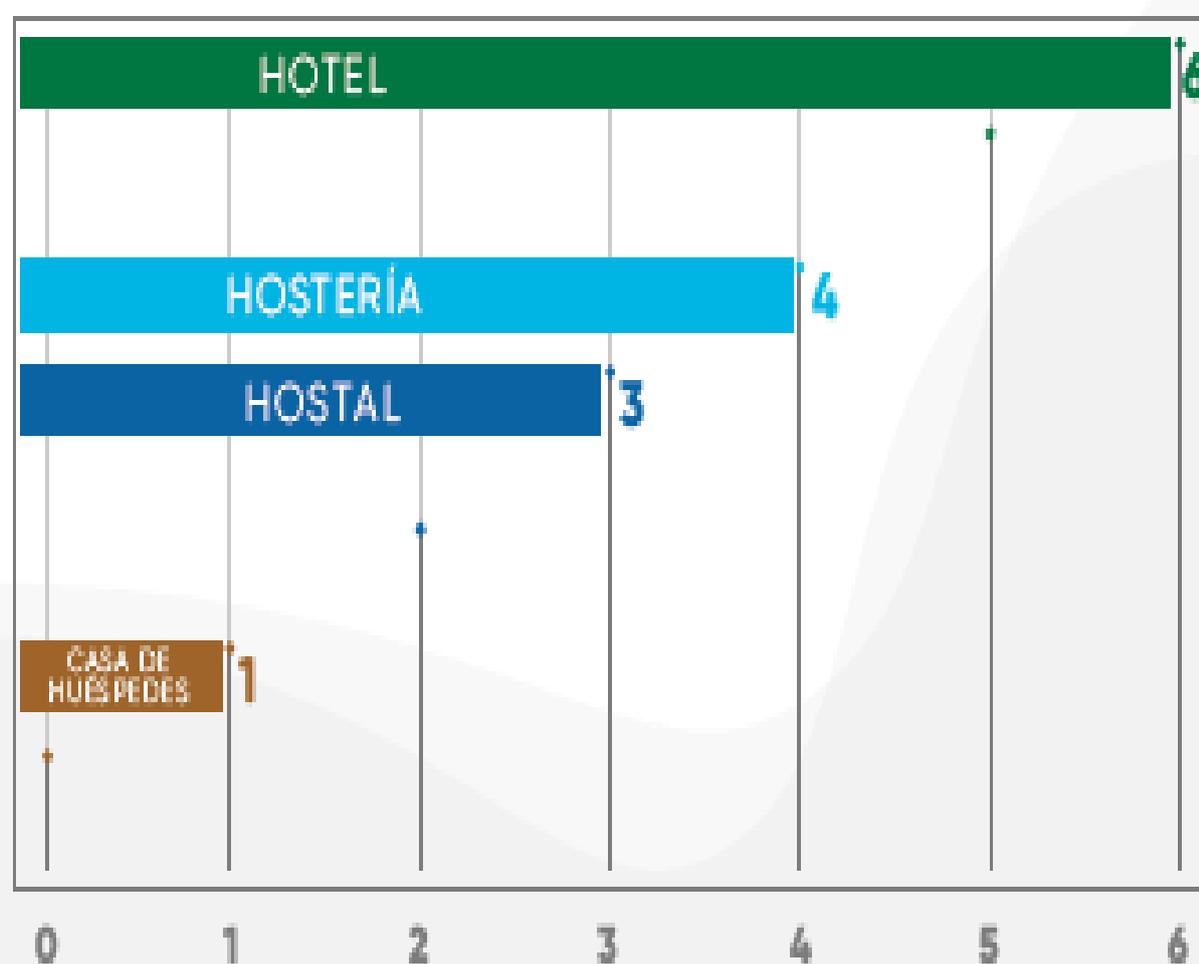




Establecimientos De Alojamiento Del Cantón La Maná

Sobre los establecimientos de alojamiento que ofrecen sus servicios en el cantón La Maná, se puede evidenciar con respecto a esta actividad que existen cuatro categorías principales, de los cuales un establecimiento corresponde a la categoría de casa de huéspedes, tres establecimientos corresponden a la categoría de hostales, cuatro establecimientos corresponden a la categoría de hosterías, y seis establecimientos corresponden a la categoría de hoteles.

ALOJAMIENTO



10. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, ECONOMICOS Y AMBIENTALES)

10.1. Ambiental

En caso de implementarse el observatorio turístico las actividades que se generen en este proyecto será principalmente intelectuales, de recolección de información por medio de encuestas a prestadores de servicios y turistas, fichas de mediciones a las instituciones, esta a su vez no se verá afectado en la parte ambiental más allá del uso de suministros de oficina.

10.2. Social

Con la generación del observatorio turístico este nos permitirá que todos los prestadores de servicios turísticos mejoren su calidad en la infraestructura, calidad de atención hacia los turistas que visitan los diferentes atractivos turísticos que se posee, esto a su vez se dará a conocer al cantón como una potencia turística para que miles de turistas nos visiten año tras año.

10.3. Económico

Con la creación del observatorio turístico se podrá representar y encaminar de mejor manera la oferta y la demanda turística que existe en el cantón, es por ello que se prevé un crecimiento óptimo de la economía, creación e inversión de nuevos espacios turísticos en niveles razonables, al momento de que los turistas visiten el cantón.

10.4. Técnico

Al sistematizar la información; esto conlleva a mejorar la calidad de información turística dentro de la plataforma virtual que servirá como apoyo para todos los actores, prestadores de servicio del sector turismo ya sean público o privado, además permite a la academia mejorar el conocimiento, las capacidades de gestión de la información, impulsando el desarrollo técnico y tecnológico para mejorar las capacidades del turismo dentro del cantón La Maná acogiendo nuevas estrategias.

Otro aspecto importante del desarrollo técnico es que se determina los expertos o técnicos que aportaran, ayudaran a la obtención de la información, la cual será analizada y correctamente proyectada en función a las actividades a desarrollarse dentro del observatorio turístico.

11. CONCLUSIONES

- Una vez concluida con las entrevistas a los prestadores de servicios turísticos se pudo determinar la selección de los indicadores turísticos, los cuales se ajustan a la realidad del momento del cantón, dicha información sirve para promover el turismo, fortalecimiento del turismo, aumenta la competitividad turística a nivel local, provincial y nacional con información confiable y veraz, que tendrá el observatorio turístico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el Cantón La Maná.
- El desarrollo del sistema de gestión para la funcionalidad del observatorio, propuestos en una organización apropiada, de la misma manera de establecieron los procesos operacionales de cada nivel jerárquico a desempeñar, las mismas que se adapta a los estándares básico de una gestión administrativa, también se realizó un presupuesto para determinar los materiales necesarios para la operatividad del observatorio turístico.
- Los resultados que se obtuvieron en la investigación determinan que es factible el diseño del observatorio turístico en la Universidad Técnica de Cotopaxi para el Cantón La Maná, siendo una entidad de información la misma que proporcionara datos cualitativos y cuantitativos la misma que permita conocer la dinámica real, las principales falencias que retrasen el desarrollo turístico en el cantón.
- Las estrategias de difusión del observatorio turísticos se diseñaron tomando en cuenta la realidad local de los prestadores de servicios turísticos y el presupuesto de inversión, se diseñó de forma simple el esquema que llevara el sitio web, como el fanpage, finalmente fue diseñado los boletines la que se generara semestralmente.

12. RECOMENDACIONES

- Al implementarse el observatorio turístico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el cantón de La Maná se recomienda que los estudiantes de la carrera Licenciatura en Ecoturismo realicen más investigaciones de la oferta y demanda del turismo y que se implemente más indicadores turísticos que estén en beneficio y en fortalecimiento del turismo local.
- La selección de los indicadores turísticos que se realizaron en la elaboración de la presente investigación, se ajustan a la realidad del momento del cantón, por tal motivo se recomienda utilizar dicha información para promover y fortalecer el turismo, y aumentar la competitividad turística a nivel local, provincial y nacional con información confiable y veraz, que tendrá el observatorio turístico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el Cantón La Maná.
- Instaurar alianzas con instituciones públicas y privadas para que trabajen mancomunadamente en temas turísticos que estos afectan para el desarrollo del cantón y también que generen una articulación la misma que permita la sostenibilidad del observatorio durante un buen tiempo.
- Una vez que se implemente el observatorio turístico, las estrategias para la difusión de la información que se generen, debe incluir publicaciones de boletines anuales, si se cuenta con un capital mayor, se recomienda realizar difusiones de boletines mensuales, trimestrales, semestralmente o por temporadas, también que el diseño del sitio web a implementarse utilice tecnologías de comunicación actuales para la difusión de la información generada por el observatorio turístico de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el cantón de La Maná.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo, J. A. (2019). Gestión de la Información, Gestión de contenidos y conocimiento. *GRUPO SIU*. http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf
- Barba, J. P. (2019). *Diseño y desarrollo web*. <https://blog.hubspot.es/website/diseno-web>
- Burneo, P. C., & Lopez, S. (2019). Observatorio de Turismo. *Festion Turistica*. <https://www.redalyc.org/pdf/2233/223348205002.pdf>
- Comisión Europea. (2019). *El sistema europeo de indicadores turísticos*. Union Europea: Union Europea. <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/4b90d965-eff8-11e5-8529-01aa75ed71a1/language-es>
- Crowder, D. (2019). *Creación y diseño Web*. España: ANAYA MULTIMEDIA.
- Euroinnova. (2 de Mayo de 2023). *Que es un Indicador Turistico*. <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-indicador-turistico#:~:text=Entonces...-%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20indicador%20tur%C3%ADstico%3F,se%20conserve%20en%20el%20tiempo>.
- Gonzaga, L. C. (2023). *Observatorio Turístico*. Smartland.utpl: <https://smartland.utpl.edu.ec/obtur>
- González, P. (Marzo de 2023). *Brevo*. <https://www.brevo.com/es/blog/que-es-un-boletin-informativo/>
- Guamán, J. T. (2019). Diseño del Observatorio Turístico de la Universidad Central del Ecuador para la Zona 2. (UCE, Ed.) *Repositorio Institucional UCE*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19522>
- Ministerio de Turismo. (2019). *Indicadores OMT - CEPAL*.
- Ministerio de Turismo. (2022). *Reactivación económica el turismo deja cifras positivas en lo que va del 2022*. Pichincha - Quito.
- Molina, E. R., & Báez, S. C. (Julio de 2019). Los Observatorios Turísticos a través de los tiempos. *Turismo y Desarrollo*. <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/observatorios-turisticos.html>
- Ninahualpa, M. E. (2019). Propuesta para el diseño de un observatorio de turismo de ciudades Patrimonio de la Humanidad del Ecuador. (UCE, Ed.) *Repositorio institucional UCE*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9669>
- Organizacion Mundial del Turismo. (2019). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turisticos. <https://observatorioit.org/indicadores/>

- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Introducción al Turismo*.
<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Real Academia Española. (2023). *Real Academia Española*. <https://dle.rae.es/observatorio>
- Satágata, H. G. (2021). La importancia de un observatorio turístico en Provincia de Buenos Aires como instrumento de orientación en la toma de decisiones y en la planificación. *Notas en Turismo y Economía*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/25780>
- Serra, P. F. (Noviembre de 2020). *Entorno Turístico*.
<https://www.entornoturistico.com/clasificacion-y-tipos-de-turismo/>