

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

---

**Tema:** Sistemas de información y desarrollo turístico sostenible

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado académico de Magister en Turismo mención Gestión de la Calidad Total en Organizaciones de Servicios Turísticos

Modalidad de titulación: Proyecto de Desarrollo

**Autor:** Lcdo. Gonzalo Elías Mejía López

**Director:** Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.

Ambato – Ecuador

2021

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

El Tribunal receptor de la Defensa del Trabajo de Titulación presidido por el Dr. Segundo Víctor Hernández del Salto, señoras: Licenciada Noemy Hortencia Gaviño Ortiz Magíster e Ingeniera Angélica María González Sánchez Magíster, designadas por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “Sistemas de información y desarrollo turístico sostenible”, elaborado y presentado por el señor, Lcdo. Gonzalo Elías Mejía López, para optar por el Grado Académico de Magister en Turismo mención Gestión de la Calidad Total en Organizaciones de Servicios Turísticos; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
Dr. Víctor Hernández del Salto, Mg.

Presidente y Miembro del Tribunal de Defensa

-----  
Lcda. Noemy Hortencia Gaviño Ortiz, Mg.

Miembro del Tribunal de Defensa

-----  
Ing. Angélica María González Sánchez, Mg.

Miembro del Tribunal de Defensa

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: Sistemas de información y desarrollo turístico sostenible, le corresponde exclusivamente a: Lcdo. Gonzalo Elías Mejía López, Autor bajo la Dirección de Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg., Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



---

Lcdo. Gonzalo Elías Mejía López

**AUTOR**

---

Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.

**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato.



---

Lcdo. Gonzalo Elías Mejía López

c.c. 1804621710

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
DEDICATORIA .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Justificación.....	2
1.3. Objetivos .....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos .....	3
CAPÍTULO II .....	4
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	4
2.1. Sistemas de información .....	6
2.1.1. Sistemas de Información Tecnológicos .....	7
2.1.2. Fundamentos para los sistemas de información .....	9
2.1.3. Estructura de un Sistema de Información.....	9
2.1.4. El turismo y los sistemas de información.....	11
2.1.5. Enfoques modernos para definir el turismo sostenible .....	16
2.1.6. El turismo y la sostenibilidad.....	17
2.1.7. Aspectos del turismo sostenible.....	19
2.1.8. Principios del turismo sostenible .....	21

2.1.9.	Impacto del turismo sostenible .....	23
2.1.10.	Planificación del turismo sostenible .....	24
2.2.	Turismo en la ciudad de Ambato.....	28
CAPÍTULO III .....		31
MARCO METODOLÓGICO.....		31
3.1.	Ubicación .....	31
3.2.	Equipos y materiales .....	34
3.3.	Tipo de investigación .....	34
3.4.	Prueba de hipótesis.....	34
3.5.	Población o muestra .....	35
3.6.	Recolección de información.....	36
3.7.	Procesamiento de la información y análisis estadístico .....	37
3.8.	Variables respuesta o resultados alcanzados.....	40
CAPÍTULO IV.....		42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		42
4.1.	Análisis e interpretación de entrevistas.....	42
4.1.1.	GADP Totoras.....	42
4.1.2.	GADP Pasa .....	47
4.1.3.	GADP Quisapincha.....	51
4.1.4.	GADP San Fernando.....	56
4.1.5.	GADP Ambatillo.....	60
4.1.6.	GADP Santa Rosa.....	63
4.1.7.	GADP Huachi Grande.....	67
4.1.8.	GADP Montalvo .....	71
4.1.9.	GADP Izamba .....	75
4.1.10.	GADP Pilahuin.....	79
4.1.11.	GADP Juan Benigno Vela.....	83
4.1.12.	GADP Pinllo.....	87
4.1.13.	GADP Picaihua .....	92
4.1.14.	GADP Constantino Fernández .....	96
4.1.15.	GADP Augusto Martínez .....	101
4.1.16.	Cantón Ambato.....	106
4.1.17.	Consolidado turístico de las parroquias del Cantón Ambato .....	110

4.2.	Correlación de variables.....	118
CAPÍTULO V .....		125
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS .....		125
5.1.	Conclusiones .....	125
5.2.	Recomendaciones.....	126
5.3.	Bibliografía .....	128
5.4.	Anexos .....	135

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2- 1.</b> Herramientas tecnológicas.....	8
<b>Tabla 2- 2.</b> Subsistemas.....	10
<b>Tabla 2-3.</b> Tipos de sistemas de información.....	12
<b>Tabla 2-4.</b> Aspectos del turismo sostenible.....	20
<b>Tabla 3-5.</b> Lugares turísticos de la ciudad.....	29
<b>Tabla 3-6.</b> Ubicación geográfica del cantón Ambato.....	32
<b>Tabla 3-7.</b> Equipos y materiales.....	34
<b>Tabla 3-8.</b> Población y muestra.....	36
<b>Tabla 3-9.</b> Parámetros del programa NVivo.....	38
<b>Tabla 3-10.</b> Fases de la investigación.....	40
<b>Tabla 4-11.</b> Consolidado turístico de las parroquias del Cantón Ambato.....	110
<b>Tabla 4-12.</b> Resultado de Coeficiente de Correlación de Pearson.....	118
<b>Tabla 4-13.</b> Resultados de Coeficiente de Correlación de Pearson.....	119



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 2-1.</b> Impacto del turismo sostenible.....	23
<b>Figura 3-2.</b> Mapa de Ambato .....	31
<b>Figura 3-3.</b> División Político-Administrativa de Ambato.....	32
<b>Figura 3-4.</b> Diagrama de aglomeración.....	39
<b>Figura 3-5.</b> Elementos conglomerados por similitud de palabra .....	39
<b>Figura 4-6.</b> Resultados Parroquia Totoras .....	46
<b>Figura 4-7.</b> Resultados Parroquia Pasa .....	50
<b>Figura 4-8.</b> Resultados Parroquia Quisapincha.....	54
<b>Figura 4-9.</b> Resultados Parroquia Quisapincha.....	55
<b>Figura 4-10.</b> Resultados Parroquia San Fernando.....	59
<b>Figura 4-11.</b> Resultados Parroquia Ambatillo.....	62
<b>Figura 4-12.</b> Resultados Parroquia Santa Rosa.....	66
<b>Figura 4-13.</b> Resultados Parroquia Huachi Grande .....	70
<b>Figura 4-14.</b> Resultados Parroquia Montalvo .....	74
<b>Figura 4-15.</b> Resultados Parroquia Izamba .....	78
<b>Figura 4-16.</b> Resultados Parroquia Pilahuin .....	82
<b>Figura 4-17.</b> Resultados Parroquia Juan Benigno Vela .....	86
<b>Figura 4-18.</b> Resultados Parroquia Pinllo .....	91
<b>Figura 4-19.</b> Resultados Parroquia Picaihua .....	95
<b>Figura 4-20.</b> Resultados Parroquia Constantino Fernández.....	99
<b>Figura 4-21.</b> Resultados Parroquia Constantino Fernández.....	100
<b>Figura 4-22.</b> Resultados Parroquia Martínez .....	105
<b>Figura 4-23.</b> Resultados Cantón Ambato.....	109
<b>Figura 4-24.</b> Resultados Cantón Ambato por medio del programa NVivo .....	115
<b>Figura 4-25.</b> Marca de nube de las parroquias rurales con más atractivos turísticos .....	117

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por darme vida, salud y fuerzas para seguir adelante.

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mis profesores por su tiempo y paciencia en guiarme durante el proceso de realización de este trabajo de investigación.

A todos los profesionales de las instituciones públicas que brindaron una parte de su valioso tiempo para la realización de entrevistas

A mis amigos y amigas por sus palabras de animo

*Gonzalo Mejía*

## **DEDICATORIA**

A mi familia, a mis padres, profesores y amigos quienes son el pilar fundamental para mi desarrollo personal y profesional.

*Gonzalo Mejía*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN/CENTRO  
DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN  
ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**TEMA:**

Sistemas de información y desarrollo turístico sostenible

**AUTOR:** Lcdo. Gonzalo Elías Mejía López

**DIRECTOR:** Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

- Turismo y desarrollo local

**FECHA:** 1 de febrero de 2021

### **RESUMEN EJECUTIVO**

El turismo ha crecido en los últimos años, lo cual ha obligado a que los centros turísticos se reinventen, es por esto que se ha considerado a los sistemas de información como una herramienta primordial que puede ser aplicada para apoyar al turismo en la ciudad de Ambato. En el contexto del área turística, la recuperación del turismo es primordial, se puede mencionar que los sistemas de información y el desarrollo del turismo sostenible se gestionan de forma tradicional. En tal sentido, el objetivo de la presente investigación es analizar la existencia de sistemas de información turística para el desarrollo sostenible turístico en la ciudad de Ambato. La investigación cuenta con un enfoque de investigación cualitativo y cuantitativo, es necesario aplicar el enfoque cualitativo debido a que se pretende analizar la existencia de sistemas de información turística para el desarrollo sostenible turístico, por otro lado, el enfoque

cuantitativo se utiliza al aplicar un método estadístico para correlacionar las variables aplicadas. Para el desarrollo de esta investigación, se consideró como muestra a las autoridades encargadas de turismo y técnicos de planificación de las 15 parroquias rurales que forman parte de la ciudad de Ambato, se entrevistó a 18 personas responsables de las parroquias. En tal sentido, se obtiene que, las Parroquias Rurales del Cantón Ambato no poseen sistemas de información turística, al igual que desarrollo turístico sostenible; esto se debe al desconocimiento de las autoridades locales sobre el potencial de la ciencia del turismo, se recalca que los sectores rurales visitados poseen grandes potenciales turísticos que van desde atractivos naturales, gastronómicos, culturales y promoción de productos. Por ello, es necesario la intervención de más instituciones tanto públicas como privadas, así como de la propia comunidad, puesto a que de esta manera se puede entender las desventajas que existen al no tener un sistema de información turístico.

**Palabras claves:** Desarrollo sostenible; Información en turismo; Sistema de información; Turismo

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN/CENTRO  
DE POSGRADOS**

**THEME:**

Information systems and sustainable tourism development

**AUTHOR:** Lcdo. Gonzalo Elías Mejía López

**DIRECTED BY:** Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.

**LINE OF RESEARCH:**

- Tourism and local development

**DATE:** february 1, 2021

**EXECUTIVE SUMMARY**

Tourism has grown in recent years, which has forced tourist centers to reinvent themselves, which is why information systems have been considered as a primary tool that can be applied to support tourism in the city of Ambato. In the context of the tourist area, the recovery of tourism is the most essential aspect, it can be mentioned that the information systems and the development of sustainable tourism are managed in a traditional way. In this sense, the objective of this research is to analyze the existence of tourist information systems for sustainable tourism development in the city of Ambato. The research has a qualitative and quantitative research approach, it is necessary to apply the qualitative approach because it is intended to analyze the existence of tourist information systems for sustainable tourism development, on the other hand, the quantitative approach is used when applying a method statistic to correlate the applied variables. For the development of this research, the authorities in charge of tourism and planning technicians of the 15 rural parishes that are part of the city of Ambato were considered as a sample, 18 people responsible for the parishes were interviewed. In this sense, it is obtained that, the Rural Parishes of the Ambato Canton do not have tourist information systems, as well as sustainable tourism

development; This is due to the ignorance of the local authorities about the potential of the science of tourism, it is emphasized that the rural sectors visited have great tourist potential that range from natural, gastronomic, cultural attractions and product promotion. For this reason, the intervention of more institutions, both public and private, as well as the community itself, is necessary, since in this way the disadvantages that exist by not having a tourist information system can be understood.

**Keywords:** Sustainable development; Tourism information; Information system; tourism

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1.Introducción

El sector turístico de la ciudad de Ambato requiere del desarrollo de sistemas de información turística, que permitan a la población local, turistas nacionales e internacionales conocer sobre la variedad de establecimientos públicos y privados por medio de plataformas digitales, centros y/o guías de información, con el objetivo de apuntar a un desarrollo sostenible enfocado al turismo del cantón (Entorno Turístico, 2020).

Se ha evidenciado actualmente que en la ciudad de Ambato no se ha potencializado los sistemas de gestión como un centro turístico, más aún cuando los planes y estrategias son elaborados por el Ministerio de Turismo y se considera que no hay un análisis más profundo sobre la problemática actual que vive la ciudad, sumado a que antes no existían sistemas de información adecuados en las parroquias tanto urbanas como rurales del cantón (Salazar, 2020).

Es el momento ideal para potenciar a los centros turísticos como destinos inteligentes, en donde se pueda asumir su gestión y control de manera más integral en conjunto con la demanda actual (Tallarda, 2020). Por ello se considera que su desarrollo apunta a un turismo ambientalmente más sostenible el cual se enfoca en 3 temas: 1. uso adecuado a los recursos ambientales, 2. respetar la autenticidad sociocultural de la población, y 3. garantizar actividades económicas a largo plazo que generen ganancias económicas con oportunidades de empleo estable.

Esta investigación fomenta la recuperación responsable del sector turístico, en donde es primordial la sostenibilidad cuando existan escenarios de crisis, que ponga en riesgo la permanencia de los centros turísticos (Linares & Morales, 2014). Se consideran planes de recuperación que vaya de la mano con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y al Acuerdo de París por medio del desarrollo de sistemas de información.



## **1.2. Justificación**

El turismo ha crecido en los últimos 50 años de acuerdo a lo expresado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), lo cual ha obligado a que los centros turísticos se reinventen y tengan que evolucionar en periodos de recesión y de crisis, es por esto que se ha considerado a los sistemas de información como una herramienta primordial que puede ser aplicada para apoyar al turismo en la ciudad de Ambato. De igual manera se expresa que este estudio es factible ya que se cuenta con los antecedentes e información necesaria para realizar un análisis exhaustivo sobre el problema planteado, ya que es una realidad que se investiga a nivel internacional como nacional (Mazón, 2014; Entorno Turístico, 2020).

En el contexto del área turística, la recuperación del turismo es el aspecto prioritario (Tallarda, 2020). Esto ha conllevado a pensar en cómo los sistemas de información turística se han venido manejando, se puede afirmar que se gestionan de forma tradicional como presentación de formatos (revistas, boletines, puntos de atención directa personal, etc.) y que deben evolucionar con el desarrollo de la tecnología (Guevara, 2014).

Se pretende generar soluciones que permitirán a la ciudad de Ambato dejar de ser considerada como un sector con poco recurso turístico, que puede ofrecer una gran variedad de destinos que presenten ambientes de recreación y actividades potenciadas para ofrecer servicios y productos, los cuales atraigan viajeros y cumplan con las exigencias requeridas por el gobierno nacional y local, así como las necesidades que buscan los turistas, siendo el principal beneficiario en la creación de este sistema.

La importancia de desarrollar sistemas de información turística radica en que se puede obtener percepciones de los clientes de los destinos y características de los diferentes nichos de mercados existentes, permitiendo crear atractivos turísticos más agradables a los consumidores (Guevara, 2014). El objetivo de esta investigación es analizar la existencia de sistemas de información turística (recopilación, difusión y consumo) para el desarrollo sostenible turístico en la ciudad de Ambato. Se pretende reconocer los distintos canales de recopilación y comunicación de información, su respectivo análisis y finalmente proponer posibles propuestas.

### **1.3.Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la existencia de sistemas de información turística para el desarrollo sostenible turístico en la ciudad de Ambato.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Reconocer los sistemas de información turística que actualmente se manejan en la ciudad de Ambato.
- Identificar la situación del desarrollo turístico sostenible en la ciudad de Ambato.
- Conocer si los sistemas de información turística aportan al desarrollo sostenible turístico en la ciudad de Ambato.

## CAPÍTULO II

### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La creación de sistemas de información no debe enfocarse solo a aumentar el número de turistas, más bien deben apuntar a la sostenibilidad del turismo, no solo por temas morales debido al incremento de la economía. Es importante centrarse en los modelos sostenibles, pero no se puede hablar de futuro turístico en el país. A su vez, se deben considerar problemas como saturación de espacios, pérdida de identidad de destinos, distribución inadecuada de beneficios, contaminación, etc. (Menchero, 2015).

El desarrollo de la tecnología ha contribuido a que el turismo se incremente y haya un aumento de la oferta y la demanda, a su vez van de la mano con la comunicación, debido a que son piezas fundamentales para el desarrollo de los centros turísticos con la finalidad de que los consumidores optimicen su tiempo y dinero cuando viajan y realizan turismo. La innovación de la tecnología y la comunicación han permitido que el turismo acceda a otro tipo de segmentos como mapas, información del tráfico, estado del clima, consejos para los viajeros, entre otros; a su vez por medio de internet, los centros turísticos pueden observar y ver cómo los mercados internacionales trabajan sin necesidad de mover, lo cual propicia el aumento de clientes potenciales (Morillas, 2016).

El fenómeno del turismo es un proceso propio de la sociedad actual debido a que pretende satisfacer las necesidades de los individuos. A su vez tiene naturaleza económica debido a que genera ingresos, política que responde a planes de crecimiento de los gobiernos, cultural porque permite ver el pensamiento y estilo de vida de las diferentes culturas, sirve como un medio de formación de las personas (Gayete, 2017). El desarrollo del turismo, depende de la existencia de centros turísticos, debido a que sin esto los turistas no tendrían el ánimo de realizar visitas. (Morillas, 2016).

La creación de sistemas de información es una alternativa rentable debido a que no sólo se enfocaría en los turistas, sino que las empresas podrán ofrecer sus servicios y productos (operadoras turísticas, hoteles, guías, transporte, etc.). Se buscarían soluciones informáticas que permitan trabajar con softwares libres, los cuales sirvan de soporte para las comunidades (Morillas, 2016). La implementación del sistema de información con nuevas tecnologías es posible debido a que actualmente la mayoría

de usuarios cuentan con dispositivos móviles, acceso a internet, tablets (Avilés et al., 2018). Se consideraría que el sistema sería bastante simple de manejarlo, puesto que el diseño del sistema sería fácil de usar (Morillas, 2016).

Analizando la experiencia turística, se destaca la enorme complejidad de la experiencia de visita al destino, que concentra el resultado de una colección de servicios comerciales y no comerciales, producidos por empresas privadas y organizaciones gubernamentales o no lucrativas, lo cual impide que se les apliquen controles de calidad que pueden gestionarse en los servicios operados por empresas individuales, en donde se puede involucrar a los sistemas de información (Amaya et al., 2017).

Algunos autores han puntualizado que la característica más básica del fenómeno llamado turismo es la entrega de experiencias positivas a los turistas. Se señala que la creación de experiencias memorables es la esencia y la razón de ser de la industria de la hospitalidad. Las vivencias satisfactorias son consideradas fuentes de intenciones conductuales positivas, como disposición de visitar y recomendaciones a familiares y amigos (Bonilla et al., 2018).

Hablar sobre Turismo Sostenible considerando el análisis de la pandemia que el mundo está viviendo, es importante ya que las empresas requieren una transformación integral que impacte a los productos y servicios ofertados, ya que va más allá de las normativas de seguridad, el aforo, entre otros. Es aquí en donde los centros públicos y privados deben observar y analizar el perfil de sus visitantes más habituales, así como una prospección de sus clientes futuros. Este proceso conlleva a la sostenibilidad y la interacción con las personas, en donde el turismo se reinventa continuamente ya que se enfrenta a un escenario nunca antes visto, que se requiere el trabajo en conjunto de todos los sectores que buscan ofrecer servicios y productos de calidad, los cuales tenga un impacto positivo hacia el futuro, primando el crecimiento de la economía (Simancas et al., 2020).

Es por estas razones que se ha fomentado procesos de formación así como de concientización para los seres humanos para desarrollar prácticas de desarrollo justo y sostenible, para que así se regulen de mejor manera las políticas públicas, protección a los derechos de las comunidades, garantizando el cuidado del medio ambiente con la aplicación de leyes que abarquen el respeto por la diversidad cultural y biológica

(Oyarvide et al., 2016).

En el 2017, año declarado por la ONU como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo y cuya acción apoya la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en Europa se ponen en marcha una serie de medidas entre las cuales destacan la creación de un sistema comunitario de ecogestión y auditoría (EMAS) y la etiqueta ecológica de la UE, el establecimiento del Mecanismo de Información sobre Turismo y Medio Ambiente (TOUERM) y las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSE) (Vierk, 2020).

La Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó este plan de acción de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a favor de las personas, el planeta y la prosperidad para hacer frente a los problemas actuales como la desigualdad, la pobreza, el consumo insostenible y la degradación del medioambiente, así pudiendo fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia a través del desarrollo sostenible (Gil, 2018).

## **2.1. Sistemas de información**

Se define a un sistema de información como un conjunto de elementos que se relacionan para recuperar, procesar, almacenar y distribuir información que contribuya en la toma de decisiones y desarrollo de controles en los centros turísticos. Actualmente el turismo se considera como una actividad compleja multisectorial que genera beneficios de manera directa o indirecta a diferentes niveles de la sociedad, por eso se necesitan elementos y grupos sociales que se manejen de forma planificada y ordenada.

De acuerdo a otros autores, los sistemas de información son procesos permanentes y sistematizados para satisfacer objetivos de planificación, de evaluación y de acción turística para los diferentes centros turísticos tanto públicos como privados que posee una región o país. Los sistemas de información turística sirven de base para desarrollar programas y planes turísticos, así como proveer datos relevantes a los visitantes (Menchero, 2015). El Sistema de información es un conjunto integrado de componentes para recopilar, almacenar y procesar datos y para proporcionar información, conocimiento y productos digitales. Las empresas comerciales y otras organizaciones dependen de los sistemas de información para llevar a cabo y administrar sus operaciones, interactuar con sus clientes y proveedores y competir en

el mercado.

El objetivo de un sistema de información turística es crear un modelo de crecimiento sostenible que se apoye en la mejora de la competencia y rentabilidad de los centros turísticos, considerando valores culturales y naturales así como la distribución igualitaria para los beneficiarios por medio del uso de herramientas digitales (Guevara, 2014).

### **2.1.1. Sistemas de Información Tecnológicos**

La tecnología está cambiando rápidamente en todas las industrias, así también en el turismo está evolucionando con la disrupción de las tecnologías de la información. El desarrollo de las tecnologías modernas ha introducido una serie de cambios en el mercado turístico que se manifiestan tanto en la oferta turística como en la demanda turística (Biadacz & Biadacz, 2015). Las tecnologías han evolucionado hacia aplicaciones móviles y web 2.0 que van desde la innovación del mercado a las aplicaciones.

Los sitios web para consumidores están desempeñando un papel importante en todas las actividades de relaciones públicas y marketing para llegar a un gran número de consumidores en todo el mundo. Está aumentando el papel significativo de las redes sociales en la planificación de viajes antes del viaje, la toma de decisiones y el intercambio de conocimiento tácito. La adopción de las TIC también ofrece herramientas para agruparse y trabajar juntos y para la globalización y la creación de una masa crítica. De esta forma, la adopción de las tecnologías de la información tiene varios efectos en el turismo al cambiar el ámbito competitivo (Haque & Rahman, 2015).

Los sistemas de TIC se están utilizando ampliamente en estos dos sectores interrelacionados: el turismo y la hostelería. Generalmente, se utiliza para optimizar la comunicación entre proveedores de servicios de viajes, agencias de viajes y viajeros. Por lo tanto, está siendo una parte obvia de la industria del turismo y la hospitalidad que se adopta en diferentes sitios turísticos, hoteles, transporte y también por otros proveedores de servicios asociados. Ahora la práctica del turismo electrónico y las actividades de turismo y hostelería digitalizadas está en aumento, como reservas en línea, *flashpackers*, blogs de viajes, guías de viajes electrónicos, plataformas en línea

para servicios (Khatri, 2019).

Las industrias del turismo se definen a menudo como un sistema de innovación y sistemas de producción, por ello, la tecnología ha jugado un papel importante en el logro del crecimiento económico al generar una economía para que el viajero viaje. La expansión y contratación de viajes aéreos como viajeros a diferentes lugares es una contribución tecnológica en la industria del turismo, por lo tanto, el desarrollo y avance de la tecnología de la información ha tenido un gran impacto en el turismo (Puccio & Grana, 2018).

La tecnología de Internet es importante ya que puede impulsar la seguridad y la eficacia. El uso indeseado de Internet ha creado algunas condiciones que han cambiado a la industria tanto en formas beneficiosas como disruptivas para las agencias de viajes modernas (Avilés et al., 2018).

A continuación, los avances tecnológicos actualmente están dejando huella en la industria y, según diversos estudios, traerán cambios significativos a corto plazo en el sector, entre las principales herramientas se encuentra lo mencionado por Rodríguez (2017):

**Tabla 2- 1. Herramientas tecnológicas**

<b>Herramienta</b>	<b>Descripción</b>
Tecnología móvil	El teléfono celular se ha convertido en un guía turístico, agencia de viajes, mejor localizador de restaurantes, mapa y más.
Realidad aumentada	La realidad aumentada (AR) o la realidad virtual (VR) también han entrado en el mundo de los viajes, y lo cierto es que es tendencia por todas las posibilidades que pueden ofrecer.
Internet de las cosas (IoT)	El Internet de las cosas (IoT) atrae actualizaciones significativas a la industria del turismo. Incluyen la integración de sensores conectados a Internet dentro de elementos como automóviles, maletas, edificios y más.
Asistentes virtuales	Un asistente virtual es un contratista independiente que brinda servicios administrativos a los clientes mientras opera fuera de la oficina del trabajo. Un asistente virtual normalmente opera desde una oficina en casa, pero puede acceder a los documentos de planificación necesarios,

	como calendarios compartidos, de forma remota
5G	La tecnología de viajes se vuelve aún más poderosa con la ayuda de las redes 5G. Prometen velocidades de carga y descarga mucho más rápidas, una cobertura más amplia y conexiones más estables.

Fuente. Elaboración propia

### 2.1.2. Fundamentos para los sistemas de información

La Secretaría de Estado de Turismo (2019) de España ha expresado que los sistemas de información se fundamentan bajo los siguientes principios:

**Crecimiento socio-económico.** - trabaja en aumentar la competitividad y rentabilidad de los centros turísticos, que se enfocan en procesos digitales y la calidad.

**Preservación de valores culturales y naturales.** - se toma como objetivo prioritario a la conservación del patrimonio natural y cultural.

**Beneficio social.** - para conseguir una distribución equitativa para la comunidad que trabaja y superar realidades que vive cerca del centro turístico.

**Gobernanza y Participación.** - apunta a mecanismos de gobernabilidad que tiene el Estado y entes administrativos en todos los niveles.

**Adaptación permanente.** - es la capacidad de respuesta frente a cambios inesperados o continuos.

**Liderazgo.** - apuntar a que el país o localidad se consolide como líder.

### 2.1.3. Estructura de un Sistema de Información

La estructura de un sistema de información se compone en relación a una serie de subsistemas que interactúan entre ellos, Munckel (2016) y Gayete (2017) detallan la estructura de los sistemas de información en base a subsistemas:



**Tabla 2- 2. Subsistemas**

<b>Subsistemas</b>	<b>Descripción</b>
Subsistema de registro de información interna	Se compone generalmente de información de la propia organización, bien mediante sus propios registros contables, o bien de diversas fuentes como los establecimientos del destino, también se utilizan datos de las consultas realizadas en las oficinas de información turística. Se nutre de información de las propias organizaciones como fuentes de registros contables, registros en establecimientos hoteleros, entradas a atractivos turísticos, datos por consultas en las oficinas de información. Ayuda a la identificación de fuentes de información que es proporcionado por las propias empresas debido a la prestación de servicios y productos que ofertan como estadísticas de alojamiento, informes de economía anual, registro de visitantes, encuestas de satisfacción de clientes.
Subsistema de información externa	Recopila la información que se genera externamente, que proviene de informes de organizaciones que estudian el caso en cuestión, artículos de prensa, páginas web, ferias. La información que se recoge trata temas como la imagen, coyunturas económicas, tendencias, posicionamiento de los destinos de la competencia, precios (Bonilla Jurado et al., 2020). Se obtiene por medio de información externa producida por la empresa por medio de páginas web, artículos investigativos, estadísticas, informes emitidos por instituciones gubernamentales u organismos que se dedican al estudio sobre las actividades de turismo como la Organización Mundial del Turismo proporciona estadísticas de turismo, barómetros de viajes y turismo, tendencias de mercado, panoramas futuros, datos importantes de turismo; la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico proporciona informes sobre situación económica a nivel mundial (Guerrero et al., 2018); y el Ministerio de Turismo de Ecuador entrega datos sobre encuestas económicas anuales, turismo interno, encuesta mensual de turismo, movimiento de visitantes, llegadas de turistas internacionales como nacionales y cuentas satélites de información turística.
Subsistema de estudios de mercado	En el cual se incorporan necesidades de información concreta o específica que precisa la organización para la adopción de decisiones concretas. Se requiere de información específica, para ello se contrata o se forma un grupo de trabajo que realice un proceso investigativo que permita la garantía de la fiabilidad de resultados. Se elabora estudios de calidad de productos turísticos,

	<p>posibles perfiles de los turistas y eficacia de campañas de publicidad de los destinos turísticos, entre otros.</p> <p>Como menciona Guevara (2014), el sistema integrará los siguientes subsistemas a) Sistema de información de gestión interna del destino ERP (Enterprise Resource Planning); b) Oficinas de información turística; c) Puntos de información turística; d) Sitio Web del destino; e) Sistemas de información Geográfica y GPS (Global Positioning System); f) Call Center; g) Tarjetas Turísticas de fidelización; h) Centros adheridos y /o proveedores del destino (hoteles, museos, etc.) y i) Sistemas de acceso mediante computación ubicua.</p> <p>La integración de todos estos subsistemas producirá un sistema de información integrado que como objetivos tendrá el conocimiento de la realidad, así como también, el seguimiento permanente de la coyuntura turística, la aproximación de carácter prospectivo y el acceso a las fuentes de información necesarias para la toma de decisiones en políticas concretas. Guevara (2014) también manifiesta que el sistema no es sólo una herramienta o aplicación informática sino una estrategia de gestión para la rentabilización de la relación con el cliente apoyada en procesos, sistemas y canales de comunicación.</p>
--	--

Fuente. Elaboración propia

#### **2.1.4. El turismo y los sistemas de información**

La información se puede describir como todos los conceptos, hechos y principios a los que puede llegar el genio humano. El sistema es una combinación de métodos útiles para obtener resultados y un todo que consta de elementos físicos y conceptuales dependientes entre sí, y subsistemas (López et al., 2018). La existencia de un determinado sistema es necesaria para recopilar y procesar información y los sistemas establecidos para este fin se denominan sistemas de información.

El sistema de información incluye una variedad de flujos de proceso que se extienden a la recolección, análisis y envío de datos desde la etapa de observación, los sistemas de información constan de secciones de entrada, proceso y salida. La sección de entrada comprende la recopilación de datos, la preparación de datos y las etapas de entrada de datos (Castillo et al., 2015).

Los procesos de almacenamiento, recuperación, clasificación y actualización identificados en la sección de procesamiento deben realizarse con estos datos. Aprovechando el sistema de información en la sección de salida, la recuperación se usa cuestionando las operaciones de clasificación y enumeración o transfiriendo a otros sistemas de información como datos (Castillo et al., 2015).

Los últimos desarrollos en sistemas de información y comunicación inciden en los trabajos relacionados con la elaboración de productos turísticos dentro de la recopilación, procesamiento y análisis de datos para productos y destinos turísticos. Además, brinda nuevas oportunidades de área de marketing, gestión y promoción para establecimientos del sector turístico y destinos turísticos. Como uno de estos sistemas, los Sistemas Computarizados de Reservas, los Sistemas de Distribución Global, los Sistemas de Gestión de Destino, los Sistemas de Información Geográfica e Internet son el sistema de información utilizado en las actividades turísticas en la actualidad (Sanaguano, 2016).

### **Tipos de sistemas de información en turismo**

**Tabla 2-3.** Tipos de sistemas de información

<b>Sistemas de información</b>	<b>Descripción</b>
Sistemas de información geográfica	Los Sistemas de Información Geográfica operan en base a una estructura de tres capas (datos almacenados en la base de datos, objeto espacialmente gráfico y el programa que establece relaciones entre ambos) (Inostroza, 2016).
Sistemas de información turística	Evalúan como un tipo de sistemas de información que incluyen básicamente los conceptos de turista, población urbana, administraciones locales, empresas, entorno tecnológico, entorno político, entorno social, entorno económico y entorno ecológico (L. Rodríguez, 2018).

Fuente. Elaboración propia

## **Sistemas de información turística**

Los sistemas de información turística pueden definirse como sistemas asistidos por computadora a través de los cuales los turistas pueden acceder a la información que buscan de manera simple y rápida. Los sistemas brindan información a los turistas sobre alojamiento, transporte, destino y otros servicios. La interfaz de sistema forma el mapa o plan de la ciudad de una región turística (Condori, 2017). De acuerdo con los fines del turista y el turismo (político, económico, social y tecnológico), en este mapa o plano se ubica información como lugares históricos, parques nacionales, rutas de transporte, lagos, etc.

Dado que los mapas son los mediadores de la información visual que se presenta a los turistas, la información no localizada para el turismo debe ser relevante para la información de ubicación. Gayete (2017) describe que el sistema incluye el almacenamiento, procesamiento, análisis de estos datos y su envío a los usuarios actualizándolos. Los cuestionamientos y análisis a realizar en los sistemas dependen del alcance de información del sistema y las capacidades de análisis. El alcance de la información se determina en la etapa de diseño de acuerdo con el grupo de usuarios del sistema, estos datos deben estar en la base y actualizarse periódicamente. Con estos sistemas se pretende gestionar los campos relacionados con el turismo, decidir la planificación de futuro y asegurar la coherencia con los sistemas establecidos en la siguiente etapa.

Es útil configurar un Sistema de Información Turística para brindar un recurso de información para los turistas en las ciudades, presentar una provincia, región y país y crear una base para la infraestructura de obras basadas en el Sistema de Información Geográfica. De esta manera, los turistas que llegan a una ciudad pueden aprender fácilmente dónde y qué oportunidades tendrán, cómo llegarán a algún lugar por el camino más corto y qué lugares de la ciudad merecen la pena (Torres, 2013).

El concepto desarrollo sostenible se ha convertido en una tendencia en el mercado turístico pues apuesta por la protección del medioambiente, la defensa de los derechos humanos, la estabilidad y el desarrollo económico convirtiéndose en un valor añadido muy demandado. Por su parte, para garantizar la autenticidad de los productos y servicios comprometidos con este paradigma se han ido desarrollando las denominadas

Certificaciones de Turismo Sostenible por las cuales se pretende facilitar la identificación por parte de los turistas de los alojamientos, empresas y destinos que apuestan por la sostenibilidad del sector. Asimismo, sirven para posicionar a las empresas en el mercado con una imagen responsable y comprometida con el medioambiente y la sociedad (Vierk, 2020).

Como primer punto es realizar un diagnóstico de las actividades turísticas desde el punto de sostenibilidad: ambiental, económico, social. Se aplican métodos basados en indicadores que van a facilitar la caracterización y evaluación de los niveles sostenibilidad en los centros turísticos. Una vez que se tienen los indicadores previamente identificados y evaluados, se procede con la búsqueda de planes que mejoren las condiciones de los que no cumplen con la sostenibilidad ambiental. La última etapa es la implementación de la estrategia y ver como sus resultados han generado impactos positivos, los cuales pueden aplicarse en otros sectores turísticos que manejen una filosofía de desarrollo sostenible, en donde prime el cuidado del medio ambiente y el desarrollo de la comunidad, sin intereses particulares (Simancas et al., 2020).

Para la respectiva evaluación de un centro turístico, es necesario verificar los métodos que permitan su valoración de forma estandarizada y sistemática, cuyo resultado sea si es sostenible o no. Existen algunos estudios, en donde se plantean varias metodologías que tienen indicadores de sostenibilidad, los cuales manejan aspectos ambientales, económicos y sociales, que van a facilitar la medición antes mencionada. A su vez se analiza su evolución a través del tiempo, se enfocan en soluciones globales, sin embargo, deben ser aplicadas específicamente en la zona de estudio (Rojó & Bonilla, 2020).

Por medio de estos indicadores se puede ayudar a los turistas a elegir adecuadamente sus vacaciones, con la promoción de un turismo sostenible. Estos permiten la comparación del desempeño de los centros turísticos referentes a su servicio y productos. Para el desarrollo de estos indicadores se incluye la participación de diferentes organizaciones y se suman aquellas que no son turísticas (Lesmes, 2020).

Fernández (2017) detalla como indicadores representativos del desarrollo turístico sostenible a) indicadores Ambientales, b) indicadores Económicos, c) Indicadores

Sociales; d) Indicadores Turísticos y e) indicadores de Calidad.

Sotomayor (2019), describe que el turismo sostenible se refiere especialmente a aspectos particularmente importantes como las empresas turísticas competitivas y socialmente responsables, la oportunidad de participar en el turismo para todos los ciudadanos, las buenas oportunidades de empleo en el sector y beneficiarse de las actividades turísticas para la comunidad local. Esto requiere la preservación de la integridad cultural y la integración de la protección del medio ambiente y los recursos del patrimonio cultural en programas relacionados con el turismo. Se realizan amplios intentos de aplicar los principios del desarrollo del turismo sostenible tanto a nivel regional como a nivel de las empresas turísticas.

Un tipo específico de turismo sostenible es el ecoturismo definido por La Sociedad Internacional de Ecoturismo como el viaje responsable a áreas naturales que preservan el medio ambiente y sostienen el bienestar de la gente local. Incluye al mismo tiempo elementos del turismo rural y cultural (Nuñez, 2015). Además de suscribirse a los principios del turismo sostenible, el ecoturismo tiene principios específicos: contribuye activamente a la conservación del patrimonio natural y cultural, incluye a las comunidades locales en las actividades de planificación, desarrollo y operación, y contribuye a su bienestar, implica explicaciones completas e interesantes para los visitantes, con respecto a los recursos naturales y culturales, está destinado principalmente a visitantes individuales y también a pequeños grupos organizados. Este tipo de turismo a menudo incluye actividades en la naturaleza como: senderismo, escalada de montaña, observación de los seres vivos en su hábitat natural, etc. Además, también puede incorporar actividades culturales (Santiago, 2018).

El ecoturismo juega un papel importante en la educación, es una oportunidad para aprender el respeto por la naturaleza, por la cultura local, y para algunos es una oportunidad para la auto reflexión que se inspira en la belleza del entorno. Otro aspecto característico del ecoturismo es obtener beneficios para la comunidad local. Esto significa contratar personal local, adquirir productos locales, implicación local en la toma de decisiones y organización de actividades turísticas (González y Álvarez, 2016).

### **2.1.5. Enfoques modernos para definir el turismo sostenible**

Hay muchos enfoques y formas de definir el concepto de turismo sostenible que se pueden encontrar en la literatura, y muchos de ellos inician la investigación haciendo una transición desde los conceptos de sostenibilidad o desarrollo sostenible. La abundancia de definiciones, significados e implicaciones se revisará más a fondo para revelar la esencia del concepto de turismo sostenible (Hernanz y Gil, 2014).

El desarrollo sostenible puede definirse como un concepto integral que involucra todos los aspectos de la actividad humana y todas las naciones del mundo, se considera uno de los mayores desafíos de la evolución moderna. Para lograr el desarrollo sostenible, es necesario identificar las principales causas de la degradación ambiental en primer lugar, evaluar su tamaño en segundo lugar, encontrar soluciones razonables para contrarrestarlo en tercer lugar y reducir sus impactos negativos en la vida económica y social en cuarto lugar (L. Rodríguez, 2018).

Un impacto significativo en el siglo XXI será la Tercera Revolución Industrial, que cambiará radicalmente todas las facetas del trabajo y la vida. La vida social, económica y política de las revoluciones industriales anteriores basadas en combustibles fósiles se caracterizó por una organización convencional de arriba hacia abajo de la sociedad. Sin embargo, este tipo de organización está cambiando rápidamente y surgen nuevas relaciones distribuidas y colaborativas como base de la era industrial verde.

El concepto de turismo sostenible surgió a principios de la década de 1990, conectando ideas y principios de desarrollo sostenible con el turismo. Este nuevo concepto, en ese momento, fue rápidamente aceptado y promovido por muchas organizaciones internacionales y nacionales. La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, la Federación Mundial para la Protección de la Naturaleza y la Federación Europea de Parques Nacionales y Naturales definieron el turismo sostenible en 1991 como el desarrollo, la comercialización y la gestión de todas las formas / tipos de turismo teniendo en cuenta lo natural, entorno social y económico y preservación de los recursos naturales y culturales para las generaciones futuras (Serrano y Chaglla, 2018).

De esta definición se desprende que el turismo (ecoturismo, turismo verde, turismo rural, turismo de negocios, turismo urbano, etc.) deben basarse en los principios del

desarrollo sostenible. Actualmente, existe un fortalecimiento de la preocupación política por la conservación de la naturaleza por el agravamiento de los problemas ambientales y por el reconocimiento de la importancia de mantener la calidad del medio ambiente para las generaciones futuras (Quintero, 2016).

Según la Organización Mundial del Turismo, el desarrollo del turismo sostenible responde a las necesidades actuales de los turistas y de las regiones receptoras, y también protege y aumenta las oportunidades futuras. Mediante el turismo sostenible, todos los recursos pueden gestionarse para satisfacer las necesidades y mantener la integridad cultural, la diversidad biológica, las dimensiones ecológicas y el sistema de vida (Lalaleo et al., 2021). En consecuencia, el turismo sostenible se puede definir como una forma de turismo que toma en cuenta los impactos presentes y futuros (impacto económico, impacto social e impacto ambiental) y responde a las diversas necesidades de los turistas, la industria y las comunidades locales, así como el medio ambiente (González y Álvarez, 2016).

La sostenibilidad turística es un concepto complejo porque tiene un carácter latente, relativo y multidimensional. La naturaleza multidimensional de la sostenibilidad del turismo se basa en tres dimensiones de sostenibilidad distintas: sostenibilidad ambiental, social y económica. Como resultado, el turismo sustentable debe asumir los principios ambientales, sociales y económicos de sustentabilidad (Inostroza, 2016).

De esta forma se produce el efecto de sinergia a nivel de sostenibilidad turística. Como regla general, sinergia significa que ciertas características ocurren dentro de todo el sistema sin ocurrir en ninguno de los subsistemas.

#### **2.1.6. El turismo y la sostenibilidad**

Enmarcar objetivos del turismo con el desarrollo sostenible, no es un asunto así de fácil, puesto a que requiere de una metodología que le permita ver tendencias, así como aspectos que la facilitan. En la gran mayoría se requerirá la medición de indicadores. Todo destino turístico que apunte a la sostenibilidad integral deberá tener bases políticas y técnicas, cuyo objetivo es desarrollar programas de turismo sostenible. La visión se basa en la creación de estrategias aliadas y espacios de integración y participación, que vayan de la mano de los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en todos los centros turísticos. Este proceso pasa por la planificación estratégica, en



donde es primordial la asignación de recursos como responsables, elementos de medición, desarrollo de procesos con instrucciones de cómo realizarlo, recursos y apoyo de entes que participen en turismo así como grupos de interés (Corbalan, 2020).

Es necesario realizar una evaluación inicial que permita ver el estado actual con relación directa a los ODS. Así se obtendrá una visión global y se tiene puntos de partida que permitirán analizar la sostenibilidad. Cuando se obtiene el número de afluencias de acuerdo a los objetivos de la ODS, se puede observar que se hizo con anterioridad, así como proyectar acciones futuras. Este pilar marca un proceso de transformación cuyo objetivo es llegar a desarrollar turismo sostenible para el 2030 (Vierk, 2020).

Con el paso de los años, se ve la necesidad de hacer cambios en los patrones tradicionales de turismo que han venido generando impactos negativos sobre la sociedad y el medioambiente, hacia nuevos modelos en línea con la sostenibilidad del turismo para garantizar el desarrollo de los pilares económicos, sociales y medioambientales en el largo plazo, pues solo así podremos asegurar el futuro y la supervivencia de esta industria (Morillas, 2016).

En los tiempos actuales se dificulta entender el espacio físico y la manera como se construye, ya que previo a darle un uso turístico es necesario conocer el territorio puesto a que es un recurso natural que va a ser intervenido y por ende debe ser utilizado de forma sostenible y eficiente, con el paso del tiempo se transformará y evoluciona a la par. Existen más estudios que involucran a otras áreas como la comunicación, historia, geografía, antropología, etc. (Oyarvide et al., 2016).

Cuando se habla de Turismo Sostenible se habla de la actuación de áreas, individuos y fuerzas que deben interactuar con los límites de los espacios, ya sean estos urbanos, rurales, construidos y/o naturales, cuyo objetivo es producir beneficios económicos, así como el menor impacto posible al ambiente, equidad cultural y social de aquellas personas que viven en estos sectores, en donde prima la identidad como actividad primordial (Londoño, 2017).

Cuando se habla de la promoción del Turismo Sostenible, se enfocan en 3 términos primordiales como Turismo Local, Turismo Solidario y Turismo Comunitario, debido a que deben ser tratados como medias viables para continuar con el crecimiento

turístico pronosticado a largo plazo, sin ocasionar daños a los recursos y que favorezcan a las comunidades originarias, donde se toma en cuenta la demanda de la comunidad y el retorno económico proveniente de las actividades de turismo (Oyarvide et al., 2016).

A su vez se debe respetar a las comunidades anfitrionas y la autenticidad de las mismas, en donde se conserve su cultura, su arquitectura y sus valores tradicionales, ya que, de acuerdo a lo expresado por la OMT, estas contribuyen a la comprensión y autenticidad de las culturas a las cuales se responde al turismo y a la sostenibilidad de área afectada. También se exige la participación del personal involucrado, se necesita el seguimiento de los efectos que produce el turismo en los centros turísticos para fomentar actividades sostenibles, así como generar conciencia en los visitantes.

#### **2.1.7. Aspectos del turismo sostenible**

El objetivo principal de crear una estrategia de turismo sostenible para una región determinada se define como un aumento del número de turistas con los principios de desarrollo sostenible. Este objetivo puede alcanzarse mediante una serie de objetivos específicos, tales como:

- a) Coordinación de todas las partes interesadas en desarrollar el turismo en la región
- b) Inventario de productos turísticos de la zona.
- c) Los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente en la conformación de los productos turísticos y las actividades de comercialización.
- d) Evaluación de la comercialización y la percepción de productos por parte de los compradores potenciales.
- e) Desarrollar actividades de visión, misión y plan de marketing marco durante la duración de la estrategia.
- f) Desarrollar una marca común de región.
- g) Desarrollar herramientas para evaluar los progresos en la aplicación de la estrategia.

Como la sostenibilidad se considera en 3 contextos: económico, ambiental y sociocultural es necesario dividir los objetivos del turismo sostenible también en esos 3 aspectos.

**Tabla 2-4.** Aspectos del turismo sostenible

<b>Aspectos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Descripción</b>
<b>Aspectos económicos</b>	Rentabilidad económica	Garantizar la viabilidad y competitividad de las regiones y las empresas para lograr la viabilidad a largo plazo
	Prosperidad local	Maximizar los beneficios económicos del turismo para la comunidad local, incluidos los gastos de los turistas de la zona.
	Calidad del empleo	Aumentar la cantidad y la calidad de los puestos de trabajo relacionados con el turismo en la comunidad local, incluidos los salarios, el entorno laboral y las oportunidades de empleo sin discriminación.
	Equidad social	Garantizar una distribución justa e igualitaria de los beneficios sociales y económicos procedentes del turismo.
<b>Aspectos medioambientales del turismo sostenible</b>	Integridad física	Mantener y construir la calidad del paisaje, tanto en las zonas urbanas como rurales y prevenir la contaminación ecológica y visual.
	Diversidad biológica	Promover y proteger el medio ambiente, los hábitats naturales y la vida silvestre, así como minimizar el impacto del turismo en el medio ambiente.
	Gestión eficaz de residuos	Minimizar el uso de recursos raros y no renovables en el

		desarrollo del turismo.
	Entorno limpio	Minimizar el agua, el aire, la contaminación del suelo y la reducción de la generación de residuos por parte de turistas y operadores turísticos.
<b>Aspectos socioculturales del turismo sostenible</b>	Bienestar de la comunidad	Fomentar el bienestar de la comunidad, incluida la infraestructura social, el acceso a los recursos, la calidad ambiental y la prevención de la corrupción social y la explotación de los recursos.
	Riqueza cultural	Mantener y desarrollar el patrimonio cultural, la cultura local, las costumbres y la naturaleza excepcional de la comunidad anfitriona. Proporcionando una experiencia turística segura y agradable, para las necesidades de los turistas y estará disponible para todos.
	Control local	Autoridad para la planificación y toma de decisiones en la gestión del turismo por las comunidades locales.

Fuente. Elaboración propia

### **2.1.8. Principios del turismo sostenible**

El Fondo Mundial para la Naturaleza que (WWF) y la preocupación de Turismo contorneo 10 principios para el turismo sostenible. Estos se describen a continuación:

**Utilizar recursos de forma sostenible.** - La conservación y el uso sostenible de los recursos naturales, sociales y culturales, es fundamental y tiene sentido comercial a largo plazo.

**Reducir el consumo excesivo y el desperdicio.** - La reducción del consumo excesivo y el desperdicio evita los costos de restaurar el daño ambiental a largo plazo y contribuye a la calidad del turismo.

**Mantener la biodiversidad.** - Mantener y promover la diversidad natural, social y cultural es esencial para el turismo sostenible a largo plazo y crea una base resistente para la industria.

**Integración del turismo en la planificación.** - El desarrollo del turismo que está integrado en un marco de planificación estratégica nacional y local y que lleva a cabo evaluaciones de impacto ambiental aumenta la viabilidad a largo plazo del turismo.

**Apoyando las economías locales.** - El turismo que apoya una amplia gama de actividades económicas locales y que tiene en cuenta los costos y valores ambientales, protege estas economías y evita el daño ambiental.

**Involucrar a las comunidades locales.** - La plena participación de las comunidades locales en el sector turístico no solo las beneficia a ellas y al medio ambiente en general, sino que también mejora la calidad de la experiencia turística.

**Consultar a las partes interesadas y al público.** - La consulta entre la industria del turismo y las comunidades, organizaciones e instituciones locales es fundamental para que puedan trabajar juntos y resolver posibles conflictos de intereses.

**Personal de formación.** - La formación del personal que integra el turismo sostenible en las prácticas laborales, junto con la contratación de personal en todos los niveles, mejora la calidad del producto turístico.

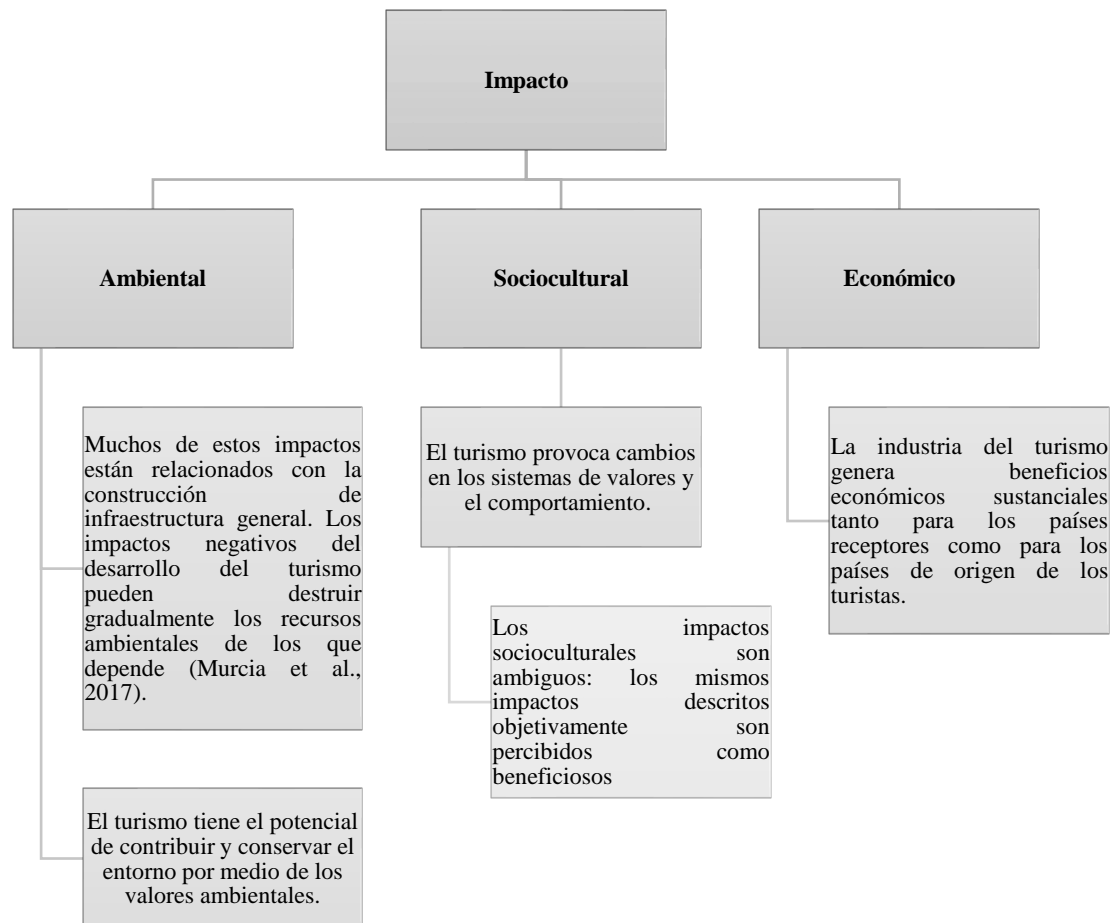
**Comercializar el turismo de forma responsable.** - El marketing que proporciona a los turistas información completa y responsable aumenta el respeto por los entornos naturales, sociales y culturales de las áreas de destino y mejora la satisfacción del cliente.

**Realización de investigaciones.** - La investigación y el monitoreo continuos

por parte de la industria mediante la recopilación y el análisis de datos efectivos son esenciales para ayudar a resolver problemas y brindar beneficios a los destinos, la industria y los consumidores.

### 2.1.9. Impacto del turismo sostenible

El turismo trae consigo un enorme potencial económico para un destino que desea desarrollar su industria turística. El empleo, el cambio de divisas, las importaciones y los impuestos son solo algunas de las formas en que el turismo puede llevar dinero a un destino.



**Figura 2-1.** Impacto del turismo sostenible

En los últimos años, las cifras de turismo han aumentado a nivel mundial a tasas exponenciales, como se muestra en los datos de la Organización Mundial del Turismo a continuación. Hay varias razones para este crecimiento, incluidas las mejoras en la

tecnología, el aumento de la renta disponible, el crecimiento de las aerolíneas económicas y los deseos de los consumidores de viajar más lejos, a nuevos destinos y con más frecuencia (Palomeque y Lalangui, 2016).

Si se demuestra el turismo sostenible, el dinero se dirigirá a las áreas que beneficiarán más a la comunidad local. Puede haber iniciativas turísticas favorables a los pobres (turismo destinado a ayudar a los pobres) o proyectos de turismo voluntario. El gobierno puede reinvertir dinero en servicios públicos y el dinero ganado por los empleados de turismo se gastará en la comunidad local. Esto se conoce como efecto multiplicador (Barrera y Bahamondes, 2012).

Son muchos los beneficios sociales del turismo, que demuestran impactos sociales positivos. Estos pueden incluir; preservar la cultura y el patrimonio locales; fortalecimiento de comunidades; prestación de servicios sociales; comercialización de la cultura y el arte; revitalización de costumbres y formas artísticas y preservación del patrimonio. La industria del turismo requiere muchas instalaciones / infraestructura para satisfacer las necesidades del turista. Esto a menudo significa que muchos desarrollos en un área como resultado del turismo también estarán disponibles para los lugareños (Serrano y Cazares, 2019).

#### **2.1.10. Planificación del turismo sostenible**

Un aspecto clave para garantizar que se logre el turismo sostenible es mediante una planificación y una gestión cuidadosas. Esto a menudo comienza en las primeras etapas de la planificación del turismo, pero también se puede implementar en etapas posteriores. El desarrollo turístico se refiere al crecimiento y mantenimiento de la industria del turismo en una localidad determinada. Y, por supuesto, la planificación turística es una parte muy importante de esto (Del Socorro y Rosado, 2014).

En un nivel básico, el desarrollo turístico se puede definir como la creación de estrategias y planes para aumentar / desarrollar / fomentar el turismo para un destino. La razón fundamental detrás de la planificación e implementación de estrategias para el desarrollo del sector turístico es principalmente ganar dinero y posteriormente aumentar el PIB de un país / área.

El desarrollo del turismo consta de muchos elementos que incluyen, entre otros: el desarrollo y la gestión de asociaciones público-privadas, la evaluación de los competidores para obtener una ventaja competitiva, la garantía de un desarrollo responsable y sostenible, la visión del turismo como un sistema interconectado y un sector impulsado por la demanda, la evaluación de inversión sectorial y cooperación internacional, agrupación turística y participación del Gobierno (Del Valle, 2017).

En un nivel básico, las principales etapas de la planificación del desarrollo turístico incluyen: el análisis del desarrollo turístico anterior; evaluación de la posición del turismo en la zona, incluida la competencia; formulación de la política turística pertinente por parte del gobierno; la definición de una estrategia de desarrollo y la formación de un programa de acción (Plumed et al., 2018).

La planificación del turismo sostenible realmente puede hacer o deshacer un destino. Si se hace bien, puede garantizar la longevidad de la industria del turismo en el área, cuidar bien el medio ambiente, tener resultados económicos positivos y un beneficio positivo para la comunidad. Si se hace mal, el desarrollo del turismo puede destruir el medio ambiente o la cultura de los que depende (Liévano et al., 2018).

Puede perturbar las economías locales, causar inflación y efectos negativos en la población y las empresas locales. Desafortunadamente, los países en desarrollo tienden a sufrir más impactos negativos como estos, en gran parte como resultado de una educación y experiencia limitadas en contraste con las naciones occidentales (Plumed et al., 2018).

### **Factores de éxito para gestionar el desarrollo turístico sostenible en zonas urbanas**

El papel de las zonas urbanas en el desarrollo sostenible es cada vez más reconocido a nivel mundial. Brindar servicios a residentes y empresas, crear empleos, estimular la investigación y el desarrollo dentro y fuera del sector económico son solo algunas de las funciones de las ciudades. Sin embargo, estas funciones no solo se limitan a los límites administrativos de las ciudades, sino que también generan beneficios para toda la región en la que se incluyen las ciudades (Varisco, 2015). Una condición para el éxito de una ciudad moderna es demostrar que cumple con los requisitos medioambientales.



Incluso si el desarrollo socioeconómico local es alcanzable y acelerado en las áreas urbanas, estas son, al mismo tiempo, lugares de problemas ambientales. Las ciudades son entornos locales especiales, y la forma en que deben ser gobernadas y gestionadas está determinada por sus características. González y Álvarez (2016) describe que una estrategia de desarrollo urbano viable debe incluir elementos relacionados con la imagen y la marca de la ciudad, elementos que aseguren una ventaja competitiva para la comunidad local. Hoy en día, las organizaciones empresariales y organizaciones sin fines de lucro, entre las que se encuentra el gobierno, necesitan crear y mantener mecanismos permanentes y efectivos que les permitan ajustarse oportunamente para responder a los cambios de tendencia.

En este contexto, las autoridades locales, junto con otros socios (partes interesadas), pueden establecer la estrategia de desarrollo urbano sostenible y las formas adecuadas de asistencia. En la actualidad, está surgiendo un nuevo paradigma, en el que se reconoce al individuo como socio de la administración pública, y se le denomina “actor”. Esta asociación de interesados urbanos puede conducir al desarrollo de áreas urbanas a través de sistemas de transporte urbano integrados para la accesibilidad y movilidad de los ciudadanos, así como edificios respetuosos con el medio ambiente que utilizan energías renovables (Inostroza, 2016).

Hoy en día, las ciudades están operando en un mercado global, compitiendo con otras áreas urbanas alrededor del mundo por inversiones, residentes y turistas, por lo que existe una necesidad de competitividad. Cuando los turistas eligen sus paquetes de vacaciones, hacen comparaciones, evalúan los posibles destinos y estiman los beneficios e inconvenientes de cada uno como potencial destino de vacaciones. Los turistas tienen la libertad de establecer sus itinerarios personales a seguir; sin embargo, no son libres de interferir en el curso natural del medio ambiente que visitan (Calle, 2015).

Los efectos ecológicos, económicos y sociales negativos del turismo pueden reducirse mediante una gestión urbana profesional. Es importante mencionar que ha identificado una distinción relativamente clara entre la gestión urbana, con referencia a los funcionarios que ejecutan las políticas, y la gobernanza urbana, que se refiere a componentes adicionales (Fernández, 2017).

La mejora del turismo implica planificación, desarrollo, gestión y mejora continua. El proceso de mejora continua debe aplicarse a todas las formas de turismo, ya sea que nos refiramos al turismo urbano, a los balnearios, al turismo rural y costero o al turismo de montaña y áreas protegidas. Las actividades recreativas pueden desarrollarse dentro de áreas naturales y pueden generar ingresos importantes tanto para quienes las administran como para las comunidades locales (García, 2014). El turismo es uno de los pocos sectores económicos a través del cual se puede lograr el desarrollo sostenible de estas áreas, y el ecoturismo es la forma más aceptada de turismo sostenible en cualquier país o región del mundo.

Una de las principales barreras para lograr un turismo sostenible se refiere a la dificultad de medir el nivel de sostenibilidad de un destino turístico. Esta barrera ha obstaculizado los procesos de toma de decisiones y ha dificultado la satisfacción de las necesidades de los destinos turísticos. Lograr un turismo sostenible significa tener en cuenta los efectos y las necesidades en su planificación y desarrollo (Nuñez, 2015).

Además, uno de los principales desafíos para lograr un turismo sostenible es llenar el vacío existente entre las etapas de planificación e implementación. La etapa de planificación incluye el diseño de metodologías, políticas turísticas y conocimientos tecnológicos. La etapa de implementación se refiere a la ejecución de proyectos y planes turísticos por parte de organismos públicos y empresas turísticas.

Para planificar y gestionar el desarrollo del turismo sostenible es necesario conocer a fondo los niveles actuales de sostenibilidad o, al menos, el rendimiento de la sostenibilidad, ya que esta es una condición previa para diseñar políticas eficaces y eficientes. Las definiciones de indicadores de sostenibilidad deben tener en cuenta la interconectividad en el sistema turístico y deben reflejar los atributos ambientales, económicos y socioculturales distintivos del destino o entidad a la que se aplicarían (Nuñez, 2015).

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación ha creado las premisas para una mejor colaboración y comunicación entre las organizaciones turísticas, por un lado, y entre ellas y sus clientes (los turistas), por otro lado, se prevé que Internet será la clave para la gestión futura del sector turístico, en el sentido de que solo las empresas que utilizarán la tecnología para identificar las necesidades del

cliente y darles respuesta sobrevivirán en el mercado (L. Rodríguez, 2018). Existe la necesidad de aplicar algunas tecnologías innovadoras dentro del sector turístico, ya que ciertos servicios todavía se basan en métodos obsoletos y fallidos.

Las inversiones deben centrarse en el desarrollo de la infraestructura en el sector turístico, principalmente las estructuras principales como aeropuertos, centros comerciales, teatros, museos, hoteles y centros de conferencias, que pueden influir en el impacto visible e invisible del sector turístico en el medio ambiente (Quintero, 2016). Las empresas turísticas con un sitio web bien diseñado tienen acceso a un vasto mercado turístico y pueden ofrecer sus servicios a una amplia gama de clientes, tanto a nivel nacional como internacional.

## **2.2. Turismo en la ciudad de Ambato**

En los últimos años la provincia de Tungurahua, en especial el cantón Ambato, han centrado sus miras productivas en la producción de calzado y artículos afines al cuero. Este hecho, sumado a la insuficiente visión del potencial turístico que el cantón puede ofrecer a turistas nacionales como extranjeros, ha desencadenado que no se promueva con efectividad los atractivos turísticos tradicionales y coartando el desarrollo de nuevos atractivos que sin duda aportarían al desarrollo socio económico de la provincia.

Tras varias décadas de tener al sector turístico abandonado, en la actualidad se puede observar cómo se está invirtiendo en la readecuación y mejoramiento de los atractivos turísticos del cantón Ambato, sin embargo, si no se dispone de un buen sistema de comunicación que difunda estas acciones a los diferentes públicos, la inversión no tendrá los resultados esperados por parte de las autoridades.

La ciudad de Ambato se encuentra localizada en el centro del Ecuador, es la capital de la provincia de Tungurahua. Esta ciudad ha sido afectada frecuentemente por terremotos, como el de 1949 que destruyó la ciudad por completo, por tal motivo en la actualidad existen pocas evidencias de la era colonial. Ambato tiene una población de 220.282 habitantes de acuerdo al censo de población y vivienda del 2001, se caracteriza por poseer un clima templado con temperatura promedio de 17 grados centígrados (Munckel, 2016).

### 2.3.Desarrollo turístico

La ciudad de Ambato puede ofrecer varias actividades turísticas, debido a su posición geográfica, sin embargo, a ser promocionada, las autoridades locales no invierten recursos económicos suficientes para una adecuada difusión. Ambato como en la mayoría de las ciudades se caracterizan por su pluriculturalidad, así como por su riqueza natural e histórica, como por ejemplo su patrimonio inmaterial que es la fiesta de las flores y las frutas que se realiza en carnaval y que constituye una tradición a nivel nacional.

Entre los principales centros de atracción turística se encuentran:

**Tabla 3-5.** Lugares turísticos de la ciudad

Tipo de parroquia	Nombre de la parroquia	Nombre	RT*	AT**	PT***
Urbana	Atocha	Jardín Botánico Atocha – La Liria	X		
		Museo Histórico Martínez Holguín	X		
		Casa Museo Juan León Mera (Quinta de Mera)	X		
		Asociación 2 De Noviembre - Colada Morada			X
		Quinta Ficoa Juan Montalvo			
		Dulces Ideas Maga Artes			X
		Alfombras La Incáica			X
	Ficoa	Quinta Loren Hostería	X		
	Huachi Chico	Makiruray Kuna		X	
	La Matriz	Centro Cultural Pachano Lalama	X		
		Museo Pictórico Edmundo Martínez Mera	X		
		Museo Provincial Casa del Portal	X		
		Casa de Montalvo: Museo y Mausoleo	X		
		Centro Artesanal Ambato			X
		Plaza Juan Cajas			X
		La Pájara Pinta			X
		Mi Huerta			X
		Cafetería Sierra Bella			X
		Asadero La Hoguera			X
		Hotel Boutique Mary Carmen	X		X
Hotel Señorial		X			
Hotel Ambato		X			

<b>Tipo de parroquia</b>	<b>Nombre de la parroquia</b>	<b>Nombre</b>	<b>RT*</b>	<b>AT**</b>	<b>PT***</b>
Rural	Huachi Grande	Hostería Pueblito Serrano	X		X
	Izamba	Granja Santa Catalina			X
	Pasa	Complejo Recreacional Aguaján	X		
		Asociación Artesanal San Antonio de Pasa			X
		La Posada de Mama Lida			X
	Quisapincha	Parque Provincial de la Familia		X	
		Asociación Artesanal Cuero y afines Quisapincha			X
	San Bartolomé de Pinllo	Casa El Recreo			X

\*RT: Recurso turístico / \*\*AT: Atractivo turístico / \*\*\*PT: Producto turístico

Fuente. Información obtenida de la Guía de la ruta agroturística artesanal del cantón Ambato Gobierno Provincial de Tungurahua (2018)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Ubicación

La ciudad de Ambato se ubica en el centro de Ecuador, pertenece a la provincia de Tungurahua (GADMA, 2015). De acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial elaborado por el GADMA (2015), Ambato está limitado por: a) Norte: Cotopaxi; b) Sur: Chimborazo; c) Este: Cevallos, Mocha, Pelileo, Píllaro y Tisaleo, pertenecientes a Tungurahua y d) Oeste: Bolívar. El cantón Ambato tiene una superficie de 1'016.454 km<sup>2</sup>, equivalente al 29,94% de la provincia de Tungurahua (GADMA, 2015).



**Figura 3-2.** Mapa de Ambato

Fuente: Google (2021)

Ambato posee la siguiente ubicación geográfica:

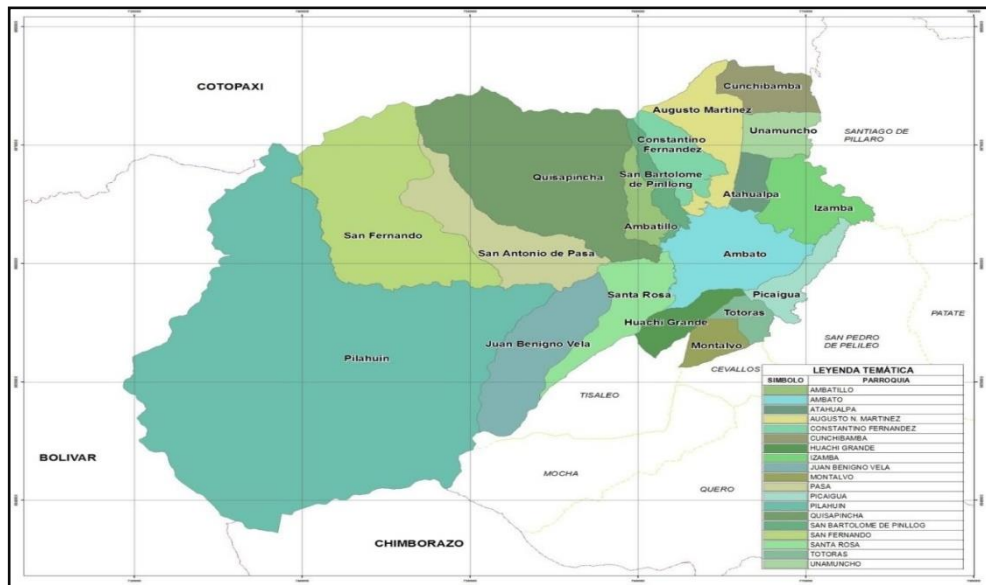
**Tabla 3-6.** Ubicación geográfica del cantón Ambato

COORDENADAS		
Ubicación	Universal Transversal Mercator (UTM) WGS84 Zona 17S	Geográficas
Norte	9877232 m	1°62'38.34"
Sur	9837257 m	1°28'20.25"
Oeste	729310 m	78°56'20.77"
Este	774123 m	78°32'11.69"

Fuente. Elaboración propia a partir de Agenda Tungurahua 2019 - 2021 Gobierno Provincial de Tungurahua (2019)

### División Político-Administrativa

Ambato está conformado por parroquias urbanas y rurales. La zona urbana de la ciudad está conformada por las parroquias de La Matriz, San Francisco, Atocha-Ficoa, Celiano Monge, Huachi Loreto, La Península, La Merced, Huachi Chico y Pishilata. Así como por 18 parroquias rurales: Ambatillo, Atahualpa, Augusto N. Martínez, Constantino Fernández, Huachi Grande, Izamba, Juan Benigno Vela, Montalvo, Pasa, Picaigua, Pilahuín, Quisapincha, San Bartolomé de Pinllo, San Fernando, Santa Rosa, Totoras, Cunchibamba y Unamuncho (GADMA, 2015).



**Figura 3-3.** División Político-Administrativa de Ambato

## **Componente Socio-Demográfico**

La población hace referencia a asentamientos de seres humanos que conviven en un área determinada, la ciudad de Ambato representa la mayor población de Tungurahua, se estima que aproximadamente la población de Ambato es de 178 446 en el año 2020 (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019).

## **Indicadores de desarrollo humano y pobreza**

De acuerdo con los datos emitidos por el INEC, la población de Ambato tiene una economía media y los índices de pobreza en el año 2013 corresponde al 10,54%, en donde se ve una disminución para el 2014 (2,70%). A su vez los índices de pobreza se colocaron en un 3,88% para el 2013 y para el 2014 en un 2,31%, en donde se una reducción considerable.

## **Contexto económico local**

La ciudad de Ambato es la cuarta en economía para el centro del país, así como de Ecuador, debido al desarrollo industrial que tiene la ciudad. A su vez, Ambato posee una gran riqueza en su tierra puesto a que tiene una excelente producción agrícola, en donde se dan actividades de agricultura y ventas que, a más de abastecer a la localidad, se extiende a nivel nacional.

La ciudad de Ambato tiene el centro de acopio más grande en el centro del país para la comercialización de verduras, conocido como el Mercado Mayorista, cuya área es de 118.383 m<sup>2</sup>, en donde se distribuyen productos a sectores minorías, a la provincia y a la Amazonía. Además, posee el Parque Industrial, cuya área es de 659.389,49 m<sup>2</sup>, el cual se enfoca a la producción de curtiembres, carrocería, producción de caucho, madera, plástico, confección, balanceados, reencauche.



### 3.2. Equipos y materiales

Tabla 3-7. Equipos y materiales

<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Computadora	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Impresiones	200	\$ 0,10	\$ 20,00
Copias	60	\$ 0,04	\$ 2,40
Papel bond (resma)	2	\$ 4,00	\$ 8,00
Empastado	1	\$ 30,00	\$ 30,00
Transporte	0	\$ 10,00	\$ -
Telefonía móvil	1	\$ 20,00	\$ 20,00
		<b>TOTAL</b>	\$ 680,40

Fuente. Elaboración propia

### 3.3. Tipo de investigación

La investigación contó con un enfoque cualitativo y cuantitativo, el método de investigación cualitativa se centró en la obtención de datos a través de una comunicación conversacional y abierta. Los métodos de investigación cualitativa se diseñaron para revelar el comportamiento y la percepción de una audiencia objetivo con referencia a un tema en particular (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se utilizó un enfoque cualitativo en este estudio debido a que se pretende analizar la existencia de sistemas de información turística para el desarrollo sostenible turístico en la ciudad de Ambato, por otro lado, el enfoque cuantitativo se aplicó al utilizar un método estadístico para correlacionar las variables aplicadas.

El estudio es de alcance correlacional, porque se van a evaluar el grado de asociación entre los sistemas de información y el desarrollo sostenible, primero se van a medir cada una de ellas, se las describe, después se cuantifican y se analiza su vinculación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para ello, se realizará al representante de cada parroquia del cantón Ambato, así como técnicos y coordinadores de turismo.

### 3.4. Prueba de hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se aplica el diseño fenomenológico, la fenomenología es una metodología de investigación que tiene sus raíces en la filosofía centrada en la experiencia vivida de los individuos. Los investigadores fenomenológicos están interesados en la naturaleza que en este caso es conocer si los

sistemas de información turística aportan al desarrollo sostenible turístico en la ciudad de Ambato.

Ho: Los sistemas de información turística no inciden al desarrollo sostenible turístico en la ciudad de Ambato.

H1: Los sistemas de información turística inciden al desarrollo sostenible turístico en la ciudad de Ambato.

Con la finalidad de ver la incidencia de las variables de estudio se aplico el coeficiente de correlación, el coeficiente de correlación de Pearson ha sido el método seleccionado para la comprobación de las hipótesis, que consiste en una prueba que mide la relación de estadística entre dos variables aleatorias cuantitativas. Se aplica para la asociación de elementos lineales.

### **Coefficiente de correlación Pearson**

Este método comprende rangos de valores de +1 a -1. Si se tiene un valor de 0, quiere decir que no existe asociación entre las dos variables. Un valor mayor que 0 indica una asociación positiva. Es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra. Un valor menor que 0 indica una asociación negativa; es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra disminuye.

La hipótesis se comprueba cuando el investigador presenta las categorías, las cuales y de acuerdo con los resultados, pueden ser vinculadas entre sí (relacionándose en secuencia o simplemente asociándose. La saturación se presenta cuando ya no aparecen nuevas categorías o descripciones de experiencias sobre el fenómeno en cuestión (Hernández - Sampieri et al., 2014).

### **3.5. Población o muestra**

Para el desarrollo de esta investigación, se realizó en la ciudad de Ambato, considerando a 15 parroquias como población de estudio.

También se consideran las autoridades, encargados de turismo y técnicos de planificación de las 15 parroquias rurales que forman parte de la ciudad de Ambato, se entrevistó a 18 personas responsables de las parroquias mencionadas.

**Tabla 3-8.** Población y muestra

<b>Denominación</b>	<b>Parroquia</b>	<b>Persona evaluada</b>	<b>Nombre de evaluado</b>	<b>N°</b>
Parroquias del cantón Ambato	Huachi Grande	Presidente	Sra. Irene Morales	1
	Izamba	Vocal de turismo	Sra. Inés Ronquillo	1
	Pasa	Presidente	Sr. Jaime Pacha	1
	Quisapincha	Vicepresidente Vocal de turismo	Sr. Sergio Quinatoa Sr. Marcelo Quinatoa	2
	San Bartolomé de Pinllo	Presidente	Sr. Ramiro Miniguano	1
	Ambatillo	Vocal de turismo	Sra. Maritza Torres	1
	Santa Rosa	Vocal	Ing. Irene Aldaz	1
	Montalvo	Técnico de planificación	Ing. Patricio Pérez	1
	Totoras	Técnico de planificación	Ing. Delia María López	1
	Picaihua	Vocal	Ing. Luis Alfonso Chango	1
	Constantino Fernández	Técnico de planificación Presidente	Ing. Gonzalo Vásquez Ing. Ángel Guamán	2
	Martínez	Presidente Técnico de planificación	Sr. Lenin Salazar Ing. Mónica Sevilla	2
	Juan Benigno Vela	Presidente	Sr. Francisco Pacari	1
	San Fernando	Vocal de producción	Sr. César Punina	1
	Pilahuin	Presidente	Sra. Natividad Caiza	1
<b>Total</b>				<b>18</b>

Fuente. Elaboración propia

### 3.6. Recolección de información

Para la recolección de información se aplicó el método conocido como Grupo de enfoque, es también uno de los métodos de investigación cualitativa más utilizados,

que se utiliza en la recopilación de datos. Un grupo de enfoque generalmente incluye un número limitado de entrevistados dentro de su mercado objetivo.

El objetivo del método es reducir la diversidad de opiniones dentro de un grupo pequeño para que tiendan a converger hacia una opinión común. El método aplica un ciclo compuesto por varias etapas de preguntas, respuestas y análisis. La credibilidad es el criterio para evaluar el valor de verdad o la validez interna de la investigación cualitativa. Un estudio cualitativo es creíble cuando sus resultados, presentados con descripciones adecuadas del contexto, son reconocibles para las personas que comparten la experiencia.

Como instrumento en la investigación cualitativa, el investigador defiende su credibilidad a través de prácticas como la reflexividad (reflexión sobre la influencia del investigador en la investigación), la triangulación (respondiendo a la pregunta de investigación de varias formas, a través del grupo de enfoque) y descripción sustancial del proceso de interpretación.

### **3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico**

La recopilación de datos cualitativos se centró en reconocer los sistemas de información turística que actualmente se manejan en la ciudad de Ambato y en la situación del desarrollo turístico sostenible, que contemplan las parroquias rurales, se recopila datos que no son numéricos y ayudan a explorar cómo se toman las decisiones y proporcionar información detallada, en este estudio se ha considerado a las parroquias rurales.

El análisis de datos cualitativos se realizó mediante notas, videos, grabaciones de audio y documentos de texto, y los resultados obtenidos se analizan en base al contexto en el que se utilizan los audios y notas extraídas del grupo de enfoque.

Para el procesamiento de la información se ha utilizado el programa en NVivo, el cual es un software que sirve para datos cualitativos o información que no se encuentra estructurada y métodos mixtos. Este programa permite trabajar con archivos de diferentes extensiones como Word, PDF, imágenes, video, audio, con esto se aumenta la posibilidad de integrar datos que permite la recopilación, la organización y el trabajo en un solo proyecto con el manejo de páginas web, entrevistas, encuestas, medios de

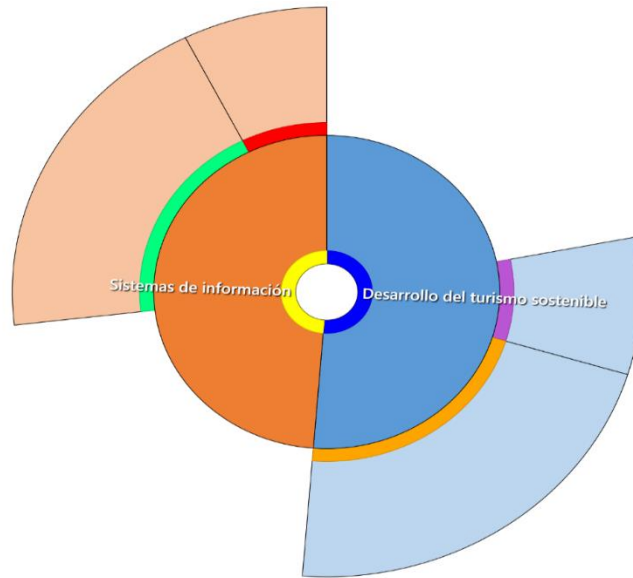
comunicación y grupos de discusión con la posibilidad de entregar de manera práctica informes de análisis y conclusiones.

Este programa utiliza nodos, que son los principales instrumentos que permiten enlazar ciertas características para la búsqueda de patrones y establecer un orden para el análisis pertinente. Posterior a ello se obtiene la representación de un diagrama de aglomeración, que es un gráfico conformado de varios colores, cada uno representa los siguientes parámetros:

**Tabla 3-9. Parámetros del programa NVivo**

COLOR	PARÁMETROS	NÚMERO DE REFERENCIAS DE CODIFICACIÓN DIRECTOS	NÚMERO DE REFERENCIAS DE CODIFICACIÓN AGREGADOS	NÚMERO DE ELEMENTOS CODIFICADOS	NÚMERO DE ELEMENTOS CODIFICADOS AGREGADOS
<b>Azul</b>	Nodos\\Desarrollo del turismo sostenible	62	145	18	18
<b>Morado</b>	Nodos\\Desarrollo del turismo sostenible\\Indicadores de turismo	22	22	14	14
<b>Mostaza</b>	Nodos\\Desarrollo del turismo sostenible\\Necesidades de turismo	61	61	18	18
<b>Amarillo</b>	Nodos\\Sistemas de información	62	138	17	18
<b>Verde</b>	Nodos\\Sistemas de información\\Indicadores de información	55	55	18	18
<b>Rojo</b>	Nodos\\Sistemas de información\\Necesidades de sistema de información	21	21	12	12

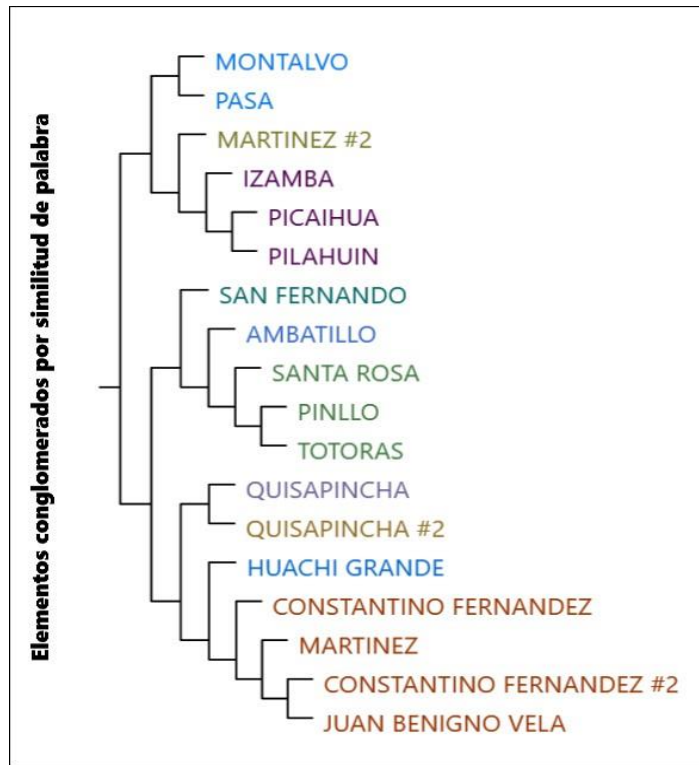
Fuente. Elaboración propia



**Figura 3-4.** Diagrama de aglomeración

Fuente. Elaboración propia

En el siguiente gráfico se observa los elementos conglomerados por similitud de palabra, para este caso se han asociado por las parroquias rurales de la ciudad de Ambato.



**Figura 3-5.** Elementos conglomerados por similitud de palabra

Fuente. Elaboración propia

**Tabla 3-10.** Fases de la investigación

FASE	ACTIVIDADES
Fase 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación de actividades relacionadas para la investigación.</li><li>• Elaboración de los instrumentos para el levantamiento de información.</li><li>• Visitas previas a los Gobiernos Parroquiales, así como del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Ambato para solicitar una cita con las autoridades y/o encargados de turismo.</li><li>• Respuesta de las entidades gubernamentales.</li></ul>
Fase 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicación del instrumento de Grupo de Enfoque en las entidades gubernamentales.</li></ul>
Fase 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de los instrumentos con la información levantada.</li><li>• Procesamiento de información recolectada.</li></ul>
Fase 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicación del programa NVivo para datos cualitativos.</li></ul>
Fase 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación de los resultados finales.</li><li>• Desarrollo de conclusiones, recomendaciones y propuesta.</li></ul>
Fase 6	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega y socialización de la investigación realizada a los entes gubernamentales entrevistados.</li></ul>

Fuente. Elaboración propia

### **3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados**

Para la medición de ambas variables (independiente: sistemas de información y dependiente: desarrollo de turismo sostenible), se ha realizado una planificación de actividades la cual ha sido ejecutada en su totalidad para el desarrollo de la investigación. Se ha desarrollado el instrumento denominado Grupo de Enfoque, el cual fue aplicado a las autoridades y encargados de los gobiernos parroquiales de la ciudad de Ambato. Previo a realizar el levantamiento de datos, se tuvo un acercamiento presencial y vía telefónica en la semana del 14 al 18 de diciembre de 2020, con una completa aceptación para realizar las entrevistas por parte de las entidades gubernamentales. El investigador se acercó de manera presencial a los gobiernos parroquiales y se recabó información entre la semana del 15 y 22 de diciembre de 2020 en horario de oficina (08h00 a 17h00), es importante mencionar que los entrevistados no contestaron adecuadamente las preguntas planteadas, debido a los pocos conocimientos que tienen sobre aspectos de sistemas de información y turismo

sostenible. Se realizaron 18 entrevistas, las cuales fueron dirigidas a presidentes, vicepresidentes, vocales de la junta parroquial y técnicos de planificación. Esta información fue recabada de manera física llenando el instrumento previamente elaborado, así como también con un registro fotográfico y las grabaciones de las reuniones mantenidas con los involucrados que cuentan con la autorización respectiva. Toda la información fue ordenada, revisada y procesada en Word, ajustando el contenido a las 12 preguntas del grupo de enfoque, este proceso fue realizado desde el 23 al 31 de enero de 2020. Se aplicó el programa en NVivo y se obtuvo un análisis en 20 gráficas que evidencian la correlación entre las variables establecidas en la investigación, esta información fue nuevamente documentada y ordenada de acuerdo a 6 criterios que arrojó el software, se realizaron discusiones con artículos de 20 investigadores que tratan sobre la problemática planteada. Se correlacionó la información dando como resultado el impacto de los sistemas de información para el desarrollo turístico de estos destinos. Se han realizado las conclusiones y recomendaciones que responden a los objetivos planteados para este estudio. Con el documento aprobado por los revisores, se procede a realizar la entrega a las 15 parroquias que participaron en la investigación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis e interpretación de entrevistas

A continuación, se realiza un análisis, interpretación de los resultados del programa NVivo de los representantes entrevistados de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales (GADP) rurales, así como del Municipio de Ambato, acompañado de discusiones de otras investigaciones relevantes al tema planteado que contraste con la información obtenida.

En cada parroquia se contemplan criterios asociados a las variables de este estudio, detalladas a continuación:

- Situación actual de la parroquia
- Desarrollo de turismo sostenible
- Sistemas de información
- Indicadores de turismo
- Necesidades de turismo
- Indicadores de información
- Necesidades de información

##### 4.1.1. GADP Totoras

De acuerdo a la investigación realizada, esta parroquia no cuenta con atractivos turísticos que se encuentren bajo su administración. Dentro del Plan de Ordenamiento Territorial se han contemplado la realización de proyectos en donde se involucre el turismo como una oportunidad que fomente el desarrollo productivo de la parroquia en donde se consideran la gastronomía local y productos que son propios de la zona. Al hablar de turismo cultural y religioso, Totoras posee festividades arraigadas, sin embargo, son administradas por los propios pobladores y por la Iglesia, en donde el gobierno parroquial da apoyo para el desarrollo de estas actividades. Para los atractivos turísticos naturales, se han identificado vertientes de agua y el Río Pachanlica.

Cuando se analiza el desarrollo de turismo sostenible de la Parroquia Totoras, se observa que aún no se trabaja con esta variable, en virtud a que no se cuentan con los

recursos económicos, y la propia comunidad es quien no desea participar en este tipo de proyectos que contribuyan al crecimiento turístico de la parroquia. El gobierno parroquial cuenta con profesionales que comprenden la importancia del turismo, sin embargo, debido a voluntades políticas estos proyectos no son tomados en cuenta con la importancia que deben ser considerados. Se ha evidenciado que esta comunidad presenta altos índices de contaminación por las industrias aledañas, las cuales son intervenidas por entes del control gubernamentales como el Ministerio de Ambiente y el Municipio de Ambato y al mismo tiempo que el gobierno parroquial no posee con las competencias necesarias para regular estas actividades de la manera deseada.

De acuerdo a la investigación realizada por Castillo et al. (2015) se ha podido ver como el turismo sostenible es una gran herramienta para diversificar la economía, es por esto que Ecuador puede aprovechar las experiencias de varios países y realizar proyectos enfocados en un turismo más consciente, sin embargo se necesita del acompañamiento de instituciones que garanticen un trabajo basado en principios de ética y sostenibilidad que permita generar equilibrio en periodos cortos y de largo plazo.

Para la parte de sistemas de información, el gobierno parroquial no dispone de un proceso para la obtención y levantamiento de datos. Para la toma de decisiones en donde se pueda involucrar a un proyecto de información, debe ser elaborado por la Unidad de Planificación y la decisión final es tomada por la Junta Parroquial.

Es importante mencionar que el turismo es una actividad productiva que representa el desarrollo sostenible, la cual van de la mano con las tecnologías actuales en donde se incluyen los sistemas de información, que son creados por el proceso de globalización que vive el mundo. Esto permite la generación de procesos de oferta y demanda de servicios o bienes, que puede permitir a los gobiernos parroquiales dinamizar sus procesos para el ingreso de recursos económicos (García, 2010).

La parroquia Totoras no dispone de indicadores turísticos para palpar la realidad del turismo. Nuevamente se recalca la necesidad de apoyo económico e infraestructura que permita un mejor acercamiento de la comunidad y con ello alianzas que fortalezcan estas actividades.

Las necesidades que tiene la Parroquia Totoras en el tema turístico, se asocian al desarrollo de capacitaciones donde se involucren atención al cliente, la colaboración de la población y presupuesto económico. Se requiere que los emprendedores se acojan a realizar mejoras en la infraestructura de los centros turísticos que administran, debido a que no se encuentran en las mejores condiciones. También se necesita de la intervención del gobierno en la toma de decisiones sobre criterios de turismo sostenible.

Lo expresado anteriormente, es afirmado por Lalangui et al. (2016), puesto a que el turismo requiere de suficientes recursos económicos para que puede ser implementado, con ello se entiende que las actividades turísticas son poco equitativas. Como referente se menciona a que los países ricos tienen el 80% de la población que realizan turismo, y estas mismas naciones reciben el 70% del turismo a nivel mundial concentrando ganancias estimadas en un 72%.

En el mismo artículo se mencionan los estándares mínimos que deben tener los centros turísticos, así como los entes gubernamentales, con el objetivo de reducir el impacto del turismo: el apoyo mancomunado con la comunidad, el respeto a la biodiversidad y cultura, entrenamiento para la atención de los visitantes, entre otros. Todos estos requisitos han sido desarrollados por la Asociación Internacional de Turismo, generando una gran contribución para los pequeños emprendedores direccionándolos a un pensamiento empresarial.

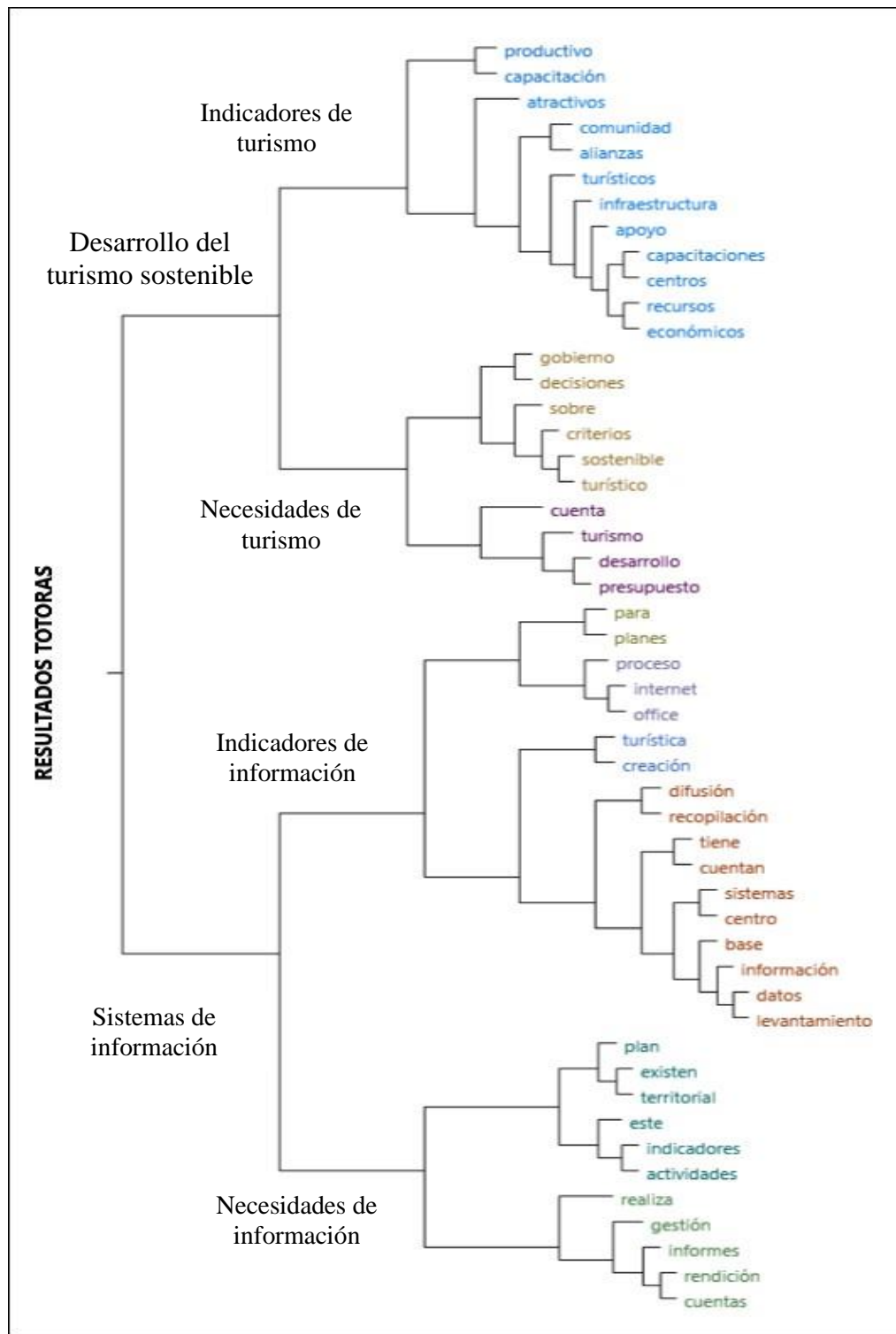
Al hablar de indicadores de información, el gobierno parroquial genera informes y reportes después de la ejecución de todos los proyectos que se realicen, los cuales son subidos a su página web, de acuerdo a la Ley Orgánica de Transparencia Pública. Manejan internet y paquetes de Office para el procesamiento, difusión y recopilación de información.

El gobierno parroquial al no tener indicadores de información, afecta todos sus procesos de gestión, así como la planificación territorial, en donde se deja de dar cumplimiento con los criterios fundamentales de generar información, con un sistema metodológico, que permitan ser validados científicamente, y que sean fáciles de aplicar y comunicar. Es importante mencionar que los indicadores recopilan información sobre aspectos culturales, económicos y de la sociedad en sí de un lugar específico, los

cuales pueden ser utilizados por varias instituciones de carácter público como privado para realizar diagnósticos o revelar asuntos de suma importancia para el crecimiento de la población, más aún si se tratan de temas turísticos (Torres, 2013).

De acuerdo a la investigación realizada, es necesario la implementación de un sistema de información, así como de un profesional en la rama de turismo. Se ha identificado cuales son los documentos que presentan información, como el Plan de Ordenamiento Territorial (PDOT) y la rendición de cuentas. Se ha solicitado apoyo a entes gubernamentales que tienen más facilidades, sin embargo, no han tenido la respuesta esperada, se asume a que tiene proyectos prioritarios en donde no se involucran a los gobiernos parroquiales.

Así mismo en la investigación de Gayete (2017), se evidencia que el Municipio de Oropesa del Mar de España requiere de un sistema de información turística, el cual permita recoger datos cuando un visitante decida un lugar de alojamiento, gastronómico, actividades de recreación y/o culturales, o información de contacto como direcciones y teléfonos. Es aquí donde se valida la importancia de la información como un aspecto estratégico de las organizaciones de turismo y el requerimiento de un proceso de sistematización, que se conjugan para el éxito en un contexto de conocimiento e información (Beraghi, 2015).



**Figura 4-6.** Resultados Parroquia Totoras

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.2. GADP Pasa**

Pasa es la parroquia más antigua de la provincia de Tungurahua, al momento no tienen centros turísticos ni espacios patrimoniales, éstos están bajo la dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato y por la Curia. Esta parroquia posee paramos con bosques naturales (Casahuala), vertientes de agua y lagunas, las cuales son favorecidas por las vías de acceso de primer orden que se encuentran totalmente asfaltada.

Se desarrollan ferias turísticas y se participan en eventos que son invitados por otros gobiernos parroquiales, específicamente en feriados locales y nacionales, con la finalidad de promocionar los productos que se cultivan y se elaboran en la parroquia. Actualmente se está trabajando en fortalecer puntos de venta dentro de la parroquia, para minimizar gastos de logística cuando deben asistir a eventos fuera de su comunidad. Se conoce que la parroquia cuenta con el apoyo del Municipio de Ambato, para la creación de ciclopaseos con la entrega de bicicletas a nivel para el uso de la comunidad.

Para la parte agrícola turística, Pasa tiene identificadas tres zonas: baja – producción de huertos frutales como pera, manzana, claudia; alta – papas, arveja, maíz y fresa; más alta: cebada, cebolla, melloco ocas y papas. El gobierno parroquial se encuentra en el desarrollo de un estudio técnico para la construcción de un centro de acopio, que permita el procesamiento de los productos.

La creación de proyectos que plantea el gobierno parroquial para la parte turística tiene un buen nivel de aceptación por parte de la comunidad, debido a los beneficios que ofrecen el desarrollo de estas actividades para el crecimiento económico. Sin embargo, al realizar un análisis sobre turismo sostenible, se encuentra que aún no se gestionan criterios ni aspectos sobre este tema.

Al tener desconocimiento de estas estrategias, varios gobiernos parroquiales se han encontrado con problemas en su planificación de turismo, la ausencia de proyectos de sostenibilidad, los aspectos geográficos y la desestimación de áreas turísticas sin estudios sustentables. Las autoridades gubernamentales en conjunto con empresas privadas y ONG's pueden trabajar en estos sectores para aprovechar de manera responsable los recursos culturales y naturales en materia de turismo, por medio de la

elaboración de planes de desarrollo turístico sostenible, en donde los principales actores son las comunidades como gestores de cultura, con la intención de resguardar los atractivos naturales, que deben ser manejados de manera sostenible cuando se realice actividades turísticas (Sanaguano, 2016).

El gobierno parroquial no realiza ningún proceso de levantamiento de información. Debido a la pandemia se ha realizado un diagnóstico de potencialidades turísticas para la parte alta de Pasa, en donde se incluye la elaboración de artesanías. Para la toma de decisiones de proyectos, se realizan de manera autónoma. Sin embargo, hay ciertas actividades que deben ser articuladas con el Municipio de Ambato y el Gobierno Provincial, debido a la falta de presupuesto y técnicos que no disponen. Se aclara que toda decisión sobre la ejecución de los proyectos debe ajustarse a la realidad de la parroquia con un impacto favorable.

Por lo expuesto anteriormente, es una realidad que la enfrentan los centros turísticos y por ende las entidades gubernamentales, para ello es necesario trabajar en cambiar las políticas de gobierno que impliquen temas comerciales e institucionales, ya que en esta era es necesario mantenerse dentro del mercado turístico para ser altamente competitivos. Las entidades se enfrentan a retos donde no sólo se debe considerar atraer a los visitantes a los espacios turísticos, sino que es conseguir una mayor afluencia alcanzando altos niveles de fidelización (Beraghi, 2015).

Con el desarrollo del Plan de Ordenamiento Territorial se ha establecido procesos levantar indicadores de turismo, para identificar las falencias y las oportunidades de mejora. A su vez de acuerdo a la investigación realizada por Fernández, con la implementación de indicadores se pueden evidenciar los efectos negativos del turismo por medio de una adecuada planificación y gestión, ya que permiten medir impactos, para así desarrollar espacios sostenibles y garantizar el bienestar de la comunidad (Fernández, 2017).

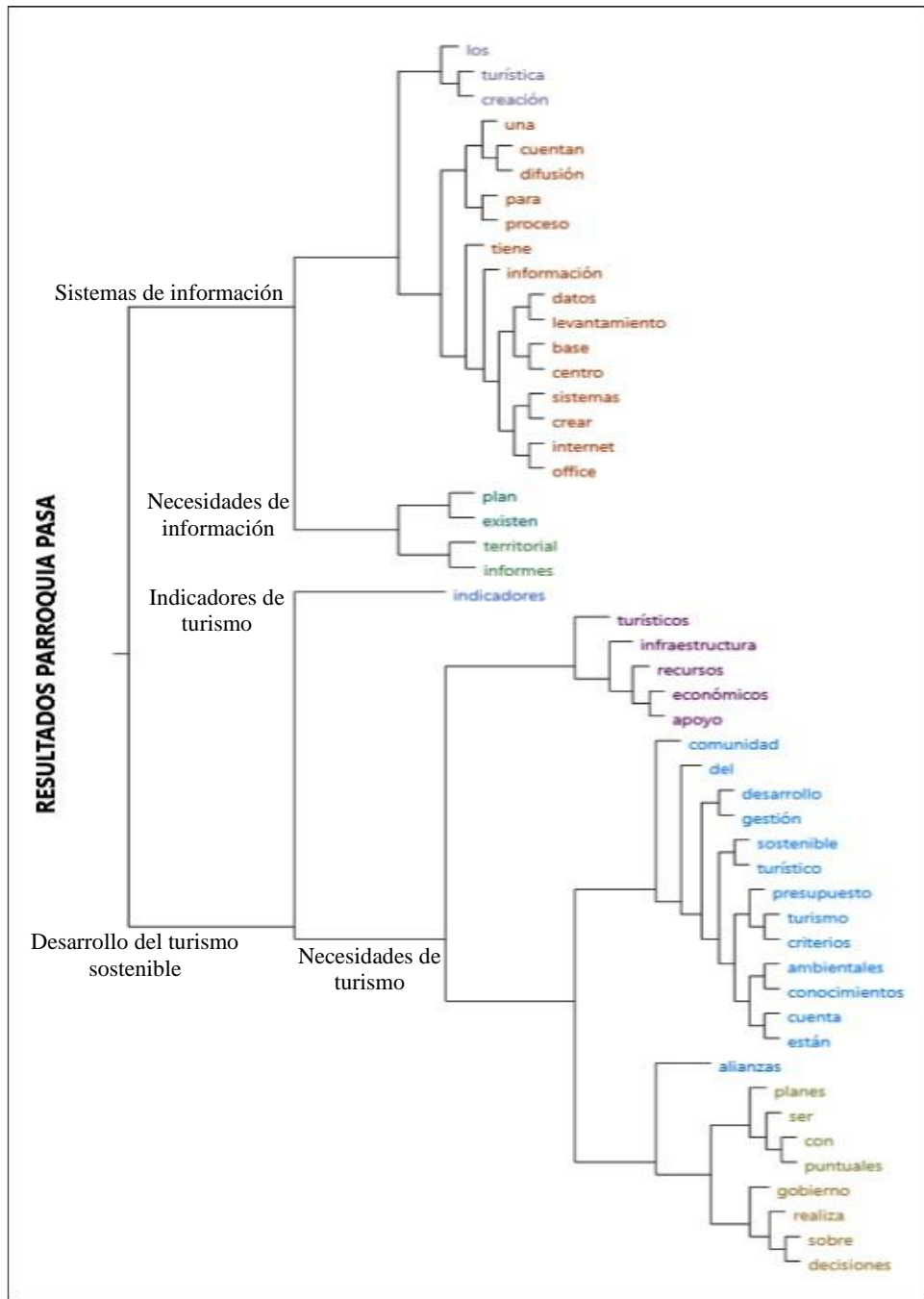
El gobierno parroquial manifiesta que necesita el apoyo de la comunidad, así como de infraestructura que potencie los espacios turísticos y los recursos económicos para una adecuada gestión turística en donde se consideren criterios y conocimientos sostenibles como por ejemplo la parte ambiental.

Adicionalmente se debe comprender que el turismo sostenible debe nacer como una motivación y necesidad de la demanda para visitar destinos, los cuales deban cumplir con aspectos ambientales, económicos y sociales. De esta manera se va a crear la concientización de todos los involucrados para la protección de los recursos (García, 2014).

Se realizan informes de rendición de cuentas, en donde se encuentra información sobre la gestión del gobierno parroquial, por medio de estos procesos se realiza evaluaciones con la participación de emprendedores y productores. Esta información es realizada en paquetes informáticos como office, se difunden por internet y se suben en plataformas de entes gubernamentales. No existe un levantamiento de datos para la parte turística.

La parroquia al no contar con un sistema de información, se ve la necesidad de implementar uno, con la finalidad de orientar a los turistas sobre los atractivos que tiene Pasa, en donde se conozcan los atractivos con un impacto ambiental mínimo y que dinamice la economía. Con el desarrollo del plan de desarrollo territorial se pueden generar informes más técnicos para el área de turismo.





**Figura 4-7.** Resultados Parroquia Pasa

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.3. GADP Quisapincha**

El Gobierno Parroquial no administra centros turísticos, actualmente se encuentra en un proceso de estudio para organizar a Quisapincha como un atractivo turístico, para que sea explotado de la mejor manera, cuyo objetivo es que el turismo como eje de desarrollo territorial. Así como la creación de una marca propia para ofertar los productos como artesanías, agrícolas, así como locales y restaurantes con la el apoyo de la Universidad Técnica de Ambato.

Se han identificado atractivos naturales como los Páramos del Casahuala (se consideran como colchones de agua, tiene fuentes y vertientes), las Antenas del Pilisurco, el Balcón de Quisapincha en el sector de Quindialó y la Gruta de la Virgen del Quinche en Santa Suela. En la parte privada, existen dos espacios como la tarabita entre la Unión del Galpón con Llagua Chico y la Hacienda San Pedro, así como canchas deportivas, complejos recreacionales

Se conoce que existen actividades de ciclismo y motocross, las cuales dañan los páramos, para loa cual se están tomando acciones para evitar su destrucción. Para los centros turísticos que se encuentran dentro del casco central de la parroquia, el gobierno parroquial se encarga de hacer un acercamiento para que sea ajuste a los lineamientos turísticos.

Dentro de la parte de producción, Quisapincha es pionero en la promoción y venta de productos de cuero. En la parte de agricultura, se dedican al cultivo de fresas y flores, en donde se pretende darle otro enfoque. Existe turismo cultural – religioso, el cual es netamente administrado por la Curia Diocesana.

La aplicación del desarrollo turístico sostenible para Quisapincha, es de manera empírica ya que no se tiene una coordinación clara, y se trabaja con iniciativas de las asociaciones de la parroquia. Se realizan reuniones para las futuras planificaciones con la junta parroquial. Toda actividad que se desarrolla en la parroquia debe realizarse de manera coordinada y que cumpla con la legislación actual y entidades gubernamentales como el Ministerio de Salud y Agricultura.

En este punto radica la importancia de alcanzar desarrollo turismo sostenible, que realice un proceso integrador y dinámico donde vaya a ser implementado y que mejore

las condiciones de la comunidad. Así se puede tener efectos positivos como el mejoramiento de la calidad de vida población y que gire como un eje de desarrollo dentro de los planes de crecimiento de los gobiernos parroquiales (Calle, 2015).

El gobierno parroquial no cuenta con un sistema de información, se tiene planificado la creación de un centro en donde se pueda recopilar información que pueda presentar estadísticas sobre el turismo en esta comunidad. Este proyecto consiste en un trabajo en conjunto con las asociaciones que conforman Quisapincha. Es importante recalcar que cualquier plan en beneficio de la población, debe ser socializado a nivel de cabildos, grupos, asociados y líderes comunitarios, y finalmente se aprueban por la Junta Parroquial.

Se concuerda con Beraghi (2015) , debido a que el rol de los centros de información turística se convierten en puntos estratégicos para el desarrollo productivo de las parroquias. La función primordial es que sirvan de garantía para los posibles visitantes como seguros de asistencia, trabajándolo desde un lado comercial tanto para el sector público como privado.

El gobierno parroquial no dispone de indicadores de turismo. En el plan de ordenamiento territorial se ha planteado la necesidad de levantar indicadores que reflejen esta realidad. Así como también se ha conformado de una asociación turística para la creación de alianzas con un centro de información para el año 2021, en donde se involucra capacitaciones, infraestructura y el apoyo de la comunidad.

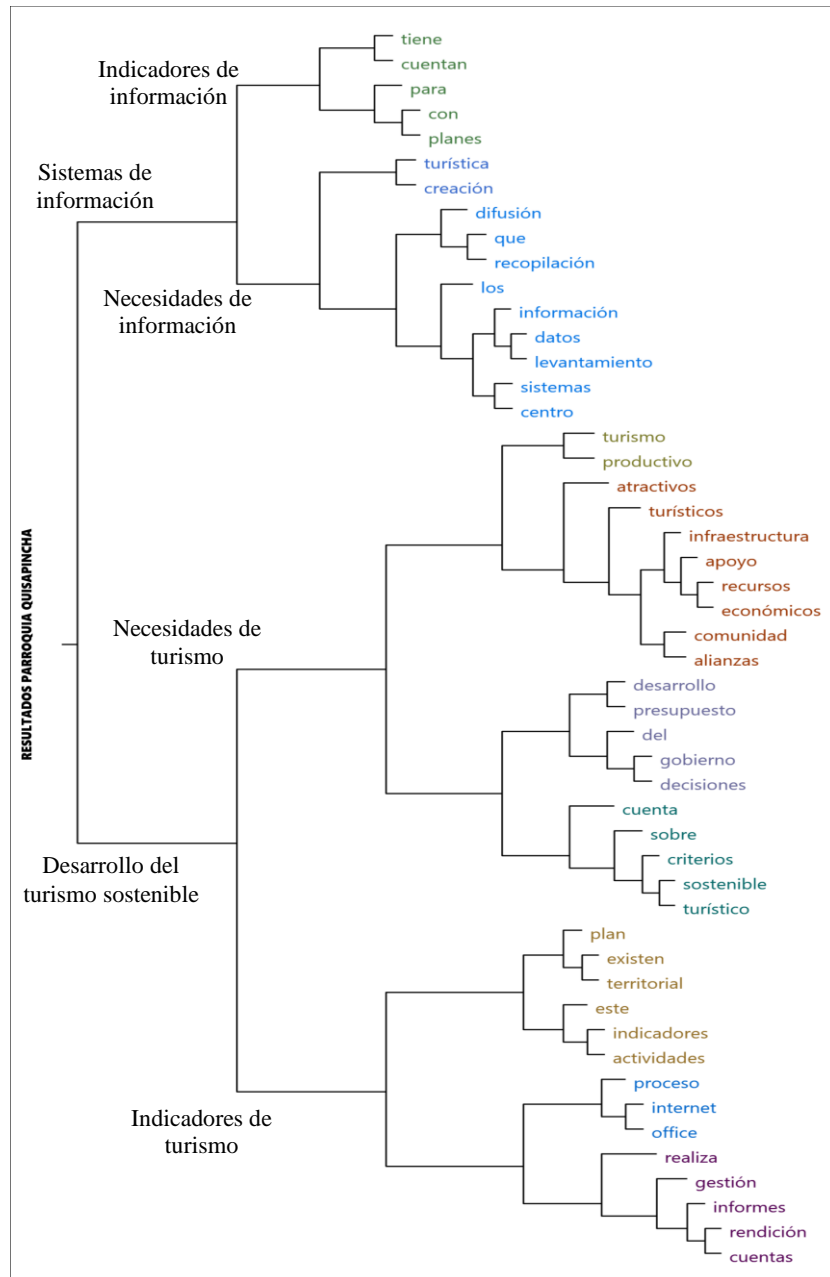
La parroquia de Quisapincha necesita mejorar sus facilidades de los atractivos turísticos naturales identificados, así como la toma de decisiones políticas que permitan la creación de proyectos y normas para el turismo, y de esta manera poder generar incentivos para la creación de emprendimientos que den más realce a la parroquia. A su vez se requiere de más actividades de difusión, convenios con entes gubernamentales locales y nacionales y presupuesto económico. Para la implementación de turismo sostenible, es fundamental el conocimiento de criterios y decisiones adecuadas.

No se dispone de indicadores de información, se realizan informes de rendición de cuentas, los cuales son presentados en sesiones ordinarias a los miembros del gobierno parroquial y también a los organismos de control como el Consejo de Participación

Ciudadana. Este documento es evaluado, de ser necesario se toman medidas correctivas cuando ameriten. Se evidencia que la administración actual utiliza office e internet para el desarrollo de sus actividades.

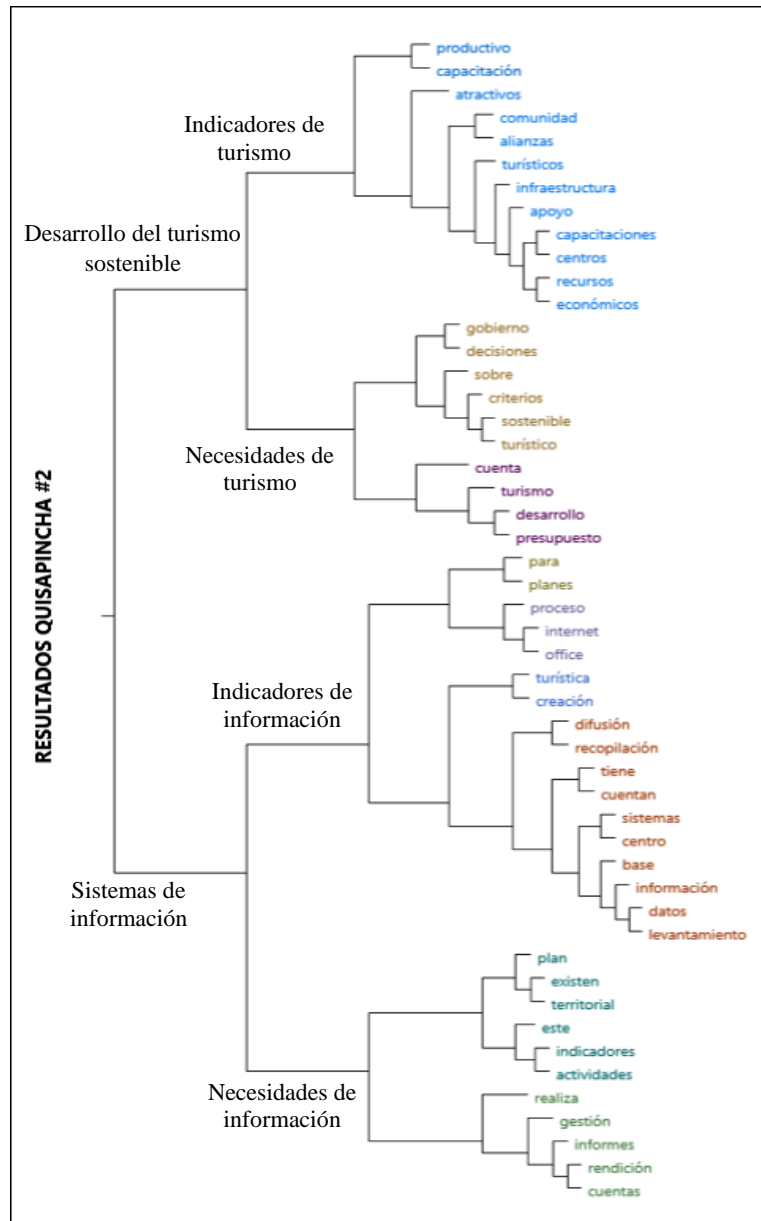
El gobierno parroquial considera que es importante el desarrollo de un sistema de información, sin embargo, no se conoce exactamente cual sistema debe implementarse, se asocia directamente a que una oficina física debe encontrarse en cada atractivo identificados.

Es necesario comprender que un sistema de información requiere de un modelo en red, puesto a que permite utilizar herramientas y técnicas que van a facilitar las maneras de integración de los datos que ofrezcan resultados con avances cualitativos para el procesamiento de problemas de información sometidos a las soluciones globales establecidas. Las entidades que consideran la utilización de sistemas de información de turismo, deben integrar a las actividades turísticas una adecuada flexibilidad para la resolución de múltiples variables, que agreguen espacios de aprendizaje y razonamiento a partir de los conocimientos, para ofrecer soluciones a los problemas que puedan darse (Beraghi, 2015).



**Figura 4-8.** Resultados Parroquia Quisapincha

Fuente. Elaboración propia



**Figura 4-9.** Resultados Parroquia Quisapincha

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.4. GADP San Fernando**

Recientemente con el apoyo de un técnico en turismo, se han identificado 9 atractivos naturales: la Laguna de Yanacocha, la Cueva Lobo Guachana, la Cascada de Yanasacha, el Mirador de la Cruz, la Pisada de San Fernando, la Aparición del Niño de Huilaló, la Laguna de Patococha, la Laguna de Pailococha, las Represas de Chiquihurco y de Mulacorral.

Existen actividades de turismo religioso en la iglesia de la comunidad por la veneración de San Fernando (santo), sin embargo, son administradas de manera privada.

En el caso de productos (fabricación de camisas, pantalones en tela liviana y jean) que pueden ser ofertados a los potenciales turistas, no hay actividades de promoción local, razón por la cual los productores acuden a las ciudades para comercializarlos.

Al ser una parroquia bastante alejada no cuenta con un atractivo gastronómico que pueda identificarlos, en ferias de producción existen pequeños puestos que venden comidas típicas.

El gobierno parroquial considera que cuando se toman decisiones en función al desarrollo del turismo sostenible, estas benefician al crecimiento de la comunidad con la explotación consiente de los atractivos turísticos.

El establecimiento del modelo de turismo sostenible puede variar según la escala para el desarrollo, los niveles de integración de las actividades turísticas con la comunidad y la actitud del sector turístico frente a otros proyectos con enfoque productivos, los cuales implican el uso de recursos naturales de los territorios (Inostroza, 2016).

La Junta Parroquial de San Fernando no cuenta con procesos para obtener información en la parte turística. Se enfocan en otros proyectos, los cuales son aprobados por las propias autoridades.

Pese a que este gobierno parroquial carezca de este sistema, es necesario recalcar que al recabar información de los involucrados que están asociados directamente a las actividades turísticas, va a facilitar los análisis de las dinámicas del turismo previo a conocer la visión y percepción de estos. Con lo expresado anteriormente, los actores elaboran un imaginario del lugar turístico, que con su criterio en conjunto con los entes

gubernamentales y empresa privada, se puede desarrollar un adecuado sistema de información (Inostroza, 2016).

Pasa no cuenta con indicadores que reflejan la situación actual del turismo, con la administración y la asociación de varias comunidades, se pretende realizar actividades turísticas para realzar a la parroquia, sin embargo, no cuentan con un proyecto debidamente estructurado.

El encargado de turismo manifiesta que es necesario la conformación de rutas turísticas, con las facilidades y estructura suficiente, y que a su vez se encuentren debidamente señalizadas para el fácil acceso de los visitantes.

Hace varios atrás algunos investigadores como Hernanz y Gil (2014), se han enfocado en estudiar la evolución del turismo, sus impactos y la necesidad de trabajar en procesos de turismo sostenibles y el desarrollo de nuevas maneras de turismo. Se realizan estudios que parte de la Sociología, la Economía, la Geografía y la Ecología que aportan a un mejor entendimiento sobre este tema. A su vez en la parte gubernamental se han redactado varia documentación sobre el Turismo Sostenible, que han sido aprobados en congresos internacionales, los cuales sirven para identificar criterios en común que pueden tener los territorios para el tema turístico.

Ecuador está involucrado en un proceso de cambio social y político, en donde se han enfocados en crear reflexiones sobre el mejor modelo de turismo sostenible para el país. Al hablar de Sostenibilidad Turística y Desarrollo Sostenible, se conoce que son ejes transversales en políticas como la Constitución del año 2008, el Plan Nacional del Buen Vivir y en el Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible 2006 / 2020” (PLANDETUR 2020) (Hernanz y Gil, 2014).

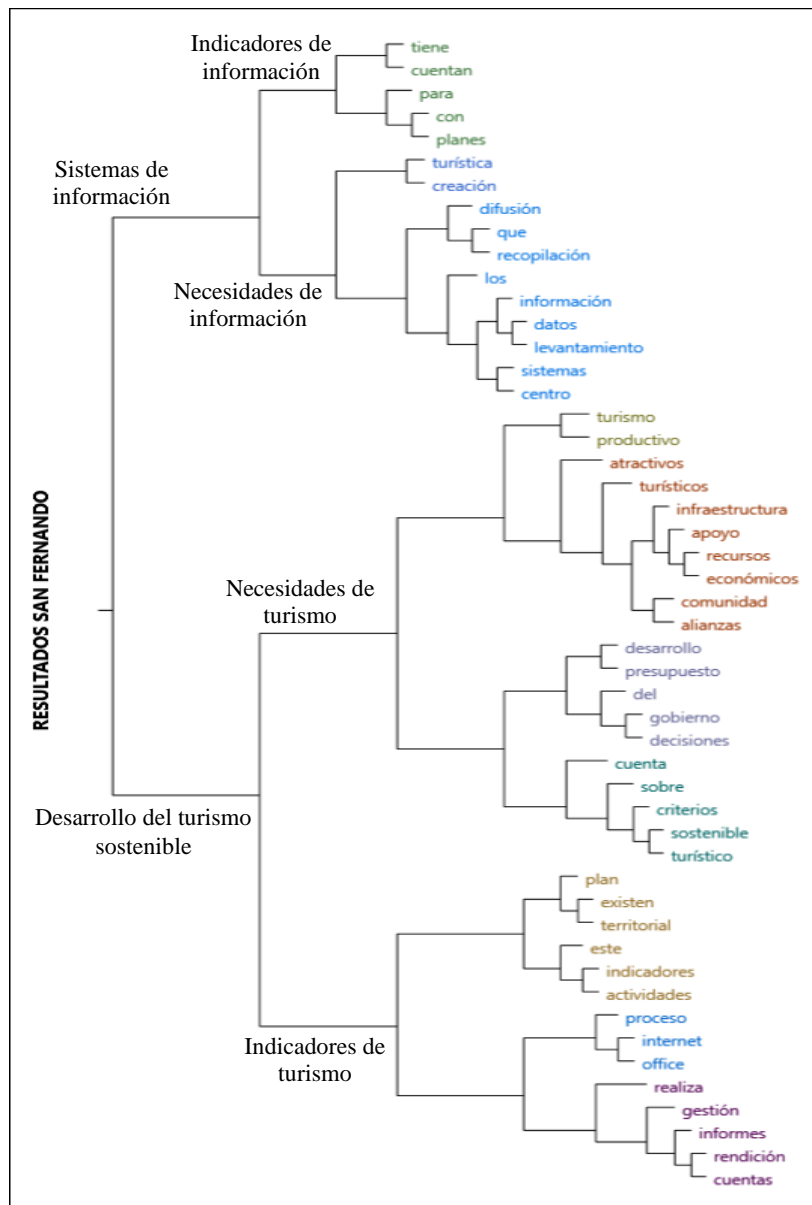
No existen indicadores de información, sólo se elabora con la rendición de cuentas de la gestión realizada por el gobierno parroquial.

En el desarrollo del artículo de Serrano et al. (2019), se identifica un déficit de indicadores para una adecuada administración de turismo. Esto se debe a que existen datos por país, los cuales limitan la toma de decisiones, en este caso para la ciudad de Cuenca. Con el desarrollo de un proyecto de creación de indicadores, facilita a las entidades una mejor gestión de sus procesos.



Cuando una entidad ha decidido establecer indicadores, revela un importante crecimiento en el mercado de turismo local y se asocia directamente con el progreso del mercado nacional e internacional, como ejemplo se cita a la ciudad de Cuenca, que podría aumentar su demanda de turistas en un 15% y su oferta en un 5%. Con el conocimiento de indicadores se puede dar valores estadísticos agregados a nivel nacional. Para de esta manera, desde el gobierno se pueden promover propuestas de gobernanza, políticas y estrategias de sostenibilidad turística (Serrano et al., 2019).

No se tiene claro el panorama sobre la necesidad de un sistema de información turístico, de manera muy general se considera que son necesarios, con la finalidad de que la propia comunidad y los posibles turistas conozcan los atractivos que tiene la parroquia.



**Figura 4-10.** Resultados Parroquia San Fernando

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.5. GADP Ambatillo**

El Gobierno Parroquial de Ambatillo tiene competencia en centros atractivos turísticos como el Parque de la Familia, el Mirador de Agua Santa, el Parque Intercultural Pucará (en proyecto aún), las Antenas del Pilisurco, los cuales son vigilados por trabajadores o por la misma comunidad, impulsando así el turismo comunitario.

En el casco central, existen locales de gastronomía privados conocidos como las Tortillas de Doña Bachita, las Papitas de Doña Maruja y en el barrio La Esperanza se realiza la fritada de Doña Lodia.

En el caso de productos, se fabrica calzado sin embargo no existen centros comerciales para su promoción y venta. Deben ser llevados a las diferentes ferias que se realizan en la ciudad de Ambato. En la parte agrícola, se produce fresa, papas y mashua, actualmente se realizan sólo ferias agroproductivas.

Para el turismo cultural, el gobierno parroquial se proyecta a recuperar tradiciones como el Pase del Niño Dios en el mes de diciembre. A su vez con los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato se desea elevar el turismo por medio de entrevistas por medios radiales, visuales y digitales como Facebook y la página de la Junta Parroquial.

Al hablar de desarrollo turismo sostenible, la parroquia Ambatillo desconoce sobre este tema, a su vez pese a tener falencias en la parte turística, se considera que dan un importante realce e impulsan al mejoramiento de la comunidad.

Los autores González y Álvarez (2016) coinciden que al tener conocimiento sobre turismo sostenible, se tienen pocos avances en temas de sostenibilidad y en general del turismo. Aun con los escasos progresos, se tiene la percepción de que esta variable sigue siendo utópica, ya que se le considera como algo inalcanzable, y por ende no debería ser considerado como proyectos de crecimiento para las comunidades.

El proceso de obtención de información, se lo realiza con los actores involucrados en actividades de turismo, con el objetivo de determinar cómo se realizan las mismas. Es necesario conocer que la Junta Parroquial (el presidente con sus cuatro vocales) analiza los proyectos presentados, y en conjunto con el Consejo Participativo se toman decisiones con la ayuda del presupuesto asignado.

Nuevamente se evidencia que este gobierno parroquial carece de indicadores relevantes de turismo, y todo tipo de información se obtiene por medio de los informes de rendición de cuentas. Es necesario trabajar en proyectos y actividades productivas con el apoyo de capacitación.

Se requiere comprender que la programación y la gestión turística de los territorios demandan cada vez más de herramientas que faciliten una visión más global para realizar comparaciones entre varios destinos turísticos con el objetivo de obtener tendencias y la promoción de programas de desarrollo equilibrados. Por esta razón se resalta la importancia en desarrollar propuestas con indicadores que ofrezcan entendimiento y permitan integrar los fenómenos turísticos que se dan en los territorios (López et al., 2018).

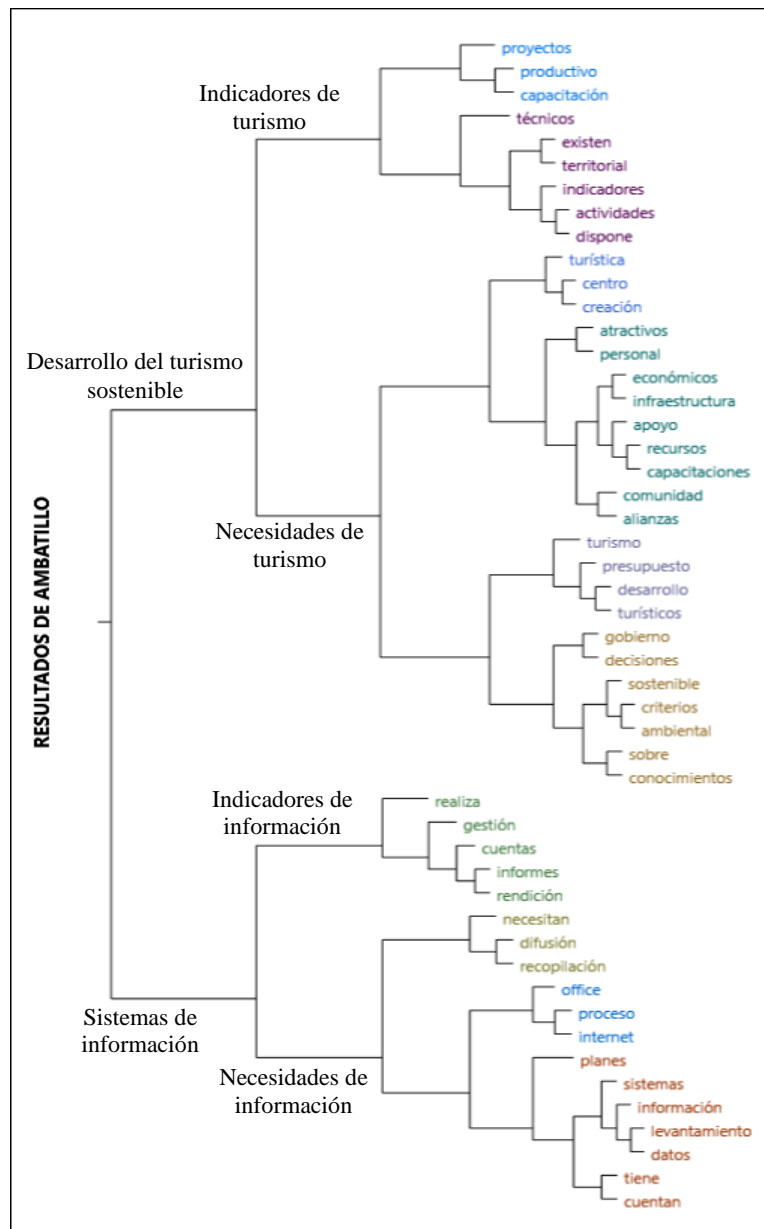
El gobierno parroquial de Ambatillo afirma que necesita de más y mejores canales de comunicación y promoción para darse a conocer de manera local y nacional, así como infraestructura vial para que faciliten el acceso a los atractivos turísticos que posee esta comunidad. Así como de la creación de centros turísticos con infraestructura adecuada, el compromiso de la comunidad y alianzas de instituciones que contribuyan al desarrollo de este proyecto.

Previo a todas estas necesidades que tiene este gobierno parroquial, es fundamental que las autoridades comprendan el porqué es importante el turismo sostenible en las comunidades. Como primer punto es evolucionista debido a que el subdesarrollo es una fase previa a la categoría en vías de desarrollo, para finalmente puede unirse a niveles de rentabilidad de países de primer mundo y las actividades turísticas constituyen un factor primordial para este proceso. Es reduccionista contribuye al crecimiento de los países con la oferta y la demanda, considerando las plazas turísticas y los visitantes con el mayor ingreso de recursos económicos. Y es acrítica ya que facilita el interés de varios sectores que involucran emprendimientos, se pretende buscar a países emisores, que permitan adaptar sus modelos turísticos en las localidades con estándares establecidos (Varisco, 2015).

Se menciona que como indicadores de información son los reportes e informes de gestión, los cuales son presentados al presidente de la Junta Parroquial, que presentan la afluencia de personas a las diferentes actividades planificadas, así como también el

proceso de rendición de cuentas. Además, tienen auditorías de control por parte del Gobierno Provincial.

Claramente se evidencia la necesidad de sistemas de información para el desarrollo del turismo. Se identificó el uso de internet y programas del paquete office. Es necesario la implementación de un sistema que cuente con procesos de recopilación y difusión, así como también que de soporte al levantamiento de datos.



**Figura 4-11.** Resultados Parroquia Ambatillo

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.6. GADP Santa Rosa**

El Gobierno parroquial de Santa Rosa no cuenta con competencias directas para administrar centros turísticos. El Consejo Provincial de Tungurahua les ha facilitado un técnico de turismo para identificar las potencialidades turísticas y actividades de turismo comunitario en toda la comunidad.

Se ha identificado atractivos turísticos en la parte de las comunidades de los páramos de Tzunantza, el cual es un proyecto que se encuentra en marcha y es administrado por la propia comunidad; el Mirador de Casigana, en el cual se han realizado mejoramientos en las vías de acceso. Se tienen en idea la implementación de un observatorio con un telescopio, la recuperación de la Quebrada Toalla, que viene desde los páramos hasta el Quinche, atravesando todas las comunidades de Santa Rosa, se ha tenido un acercamiento con la comunidad.

Para el tema de turismo cultural, se pretende recuperar la vestimenta y costumbres de la Pampameza, que es una tradición que consiste en que la comunidad lleva comida y lo comparte en un sólo mantel, con bailes y música; un libro de recuperación de saberes ancestrales con algunas comunidades y en la Fiesta del Pueblo donde el gobierno parroquial interviene con la participación con eventos de danza, coordinación y apoyo en el desarrollo del evento.

En la parte gastronómica, se desea potenciar el Pan de Santa Rosa, ya que es el producto más representativo de la parroquia, así como la producción de fresa y mora. Debido a la pandemia, todas estas actividades han sido detenidas hasta nueva orden. A su vez sólo se han realizado ferias agroproductivas por las fiestas de parroquialización, no se han desarrollado actividades que muestren los productos potencialmente turísticos, al momento se encuentran en proceso de investigación en conjunto con los emprendedores.

La gran parte de planes que posee el gobierno parroquial se encuentran en proceso de observación y análisis, no se tiene documentos debidamente estructurados. Al momento no tienen colaboración del sector privado, solo el apoyo de entidades gubernamentales como el Municipio de Ambato y el Gobierno Provincial.

El desarrollo de turismo sostenible contribuye a que la gente de la parroquia se

empodere de estas actividades y desee realizar iniciativas de turismo. Sin embargo, criterios o aspectos de esta variable no son aplicados en este gobierno parroquial.

El concepto de desarrollo turístico sostenible no pretende indicar que la práctica de los principios que la componen presente resultados favorables. Todo lo contrario, se desea tomar medidas de correcto frente a los impactos negativos. Un punto negativo de esta variable es que algunos casos, es utilizada para la justificación de la ejecución de proyectos grandes que ponen en riesgos recursos naturales y culturales de las comunidades (Varisco, 2015).

No existen sistemas de información en este gobierno parroquial, la parte del turismo se encuentra en un proceso de estructuración con el apoyo de un técnico, se encuentran a la espera de este informe que cuenta con el diagnóstico inicial de los posibles atractivos turísticos. Se especifica que para el proyecto de la comunidad de Tzunantza, ellos disponen de información de este centro turístico, pero esta información no es entregada al gobierno parroquial.

Al momento Santa Rosa no cuenta con indicadores turísticos, se realizan informes de rendición de cuentas para las entidades gubernamentales de control.

Es aquí donde es oportuno explicar que la generación de bases de indicadores turísticos constituye información relevante para realizar evaluaciones sobre las actividades sostenibles de turismo, no solo a nivel parroquial sino a niveles de gobierno, que nacen de la recopilación sistematizada de datos, que facilitan analizar comparativamente varios destinos. Estos indicadores a más de abarcar datos sociales, ambientales y económicos, consideran otras variables que caracterizan los atractivos turísticos así como la gestión realizada, se cita como ejemplo información sobre las actividades de los entes públicos y la evolución de los elementos empresariales turísticos que se tienen como referencia, entre otros (Palomeque y Lalangui, 2016).

El gobierno parroquial manifiesta que la primera necesidad que tiene para la parte de turismo, es el apoyo de la comunidad, debido al individualismo y poca importancia por parte de la comunidad. Requieren trabajar en fuertes campañas de concientización para cuidar y mantener los atractivos, así como la infraestructura que tiene la parroquia.

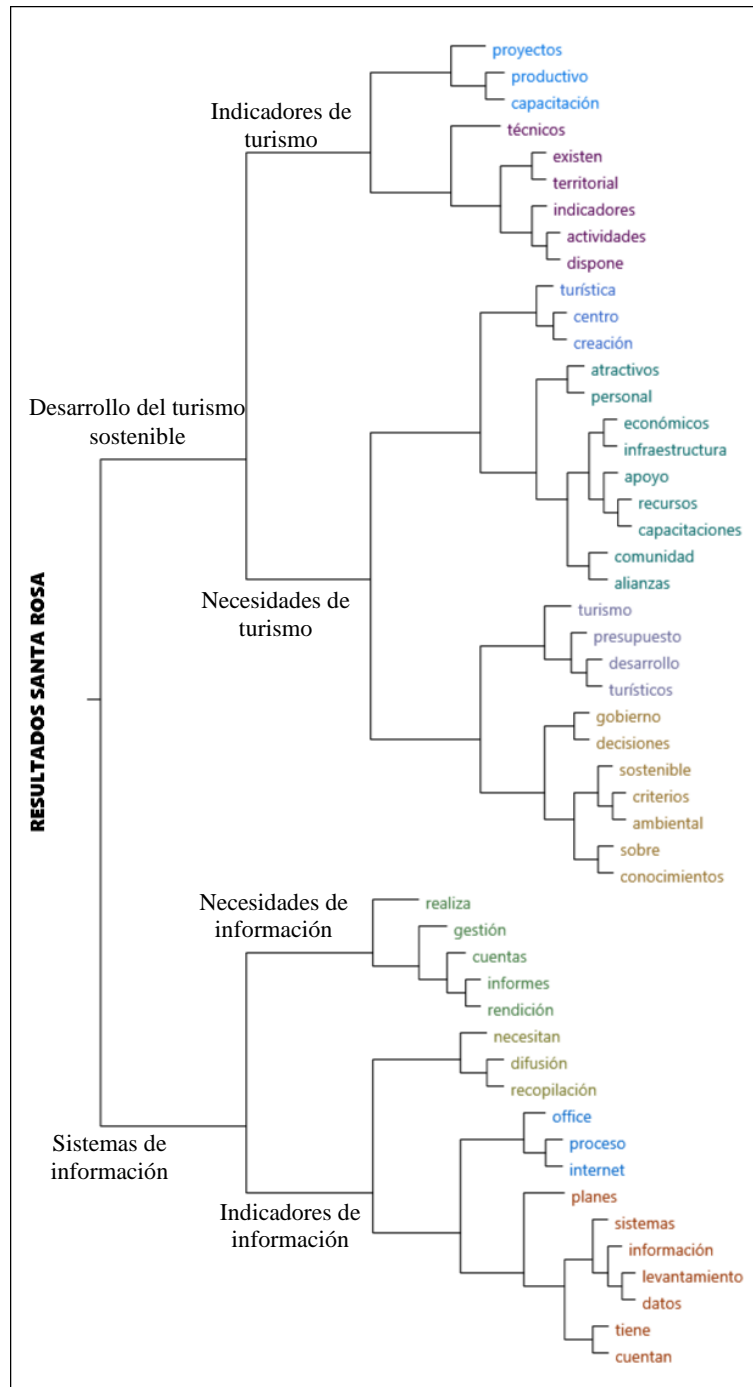
La elaboración de planes de desarrollo turístico se convierte en una herramienta vital para la identificación, potencialización y oferta de servicios y recursos turísticos, además gestiona la participación de las comunidades para que sus requerimientos sean incluidos en el conjunto de proyectos donde se establecen acciones que orientan al desarrollo turístico de los sectores y viabilizan la articulación de instituciones públicos y privados, cuyos principios se basan en la solidaridad e igualdad para dinamizar la economía de la comunidad (Sanaguano, 2016).

No se cuenta con indicadores de información turística de la parroquia, se encuentran realizado actividades de trabajo en el sector productivo de la comunidad, en donde no se ha contemplado el levantamiento de bases de datos.

Como ejemplo se cita que algunos países en vías de desarrollo realizan un control de información para realizar análisis oportunos que parten los indicadores. En el aspecto sostenible, los indicadores son expresiones de carácter cualitativo, cuantitativo o descriptivo que provee de información sobre temas económicos, ambientales y/o sociales y/o económicos de las comunidades, ciudades y/o países (L. Rodríguez, 2018).

No se tiene un conocimiento adecuado y conciso sobre la necesidad de implementación de sistemas de información. Se pretende implementar un centro turístico enfocado a la recuperación agroecológica para impulsar el turismo y la agricultura, establecido dentro del Plan de Ordenamiento Territorial. Se evidencia que al momento trabajan con paquetes de Office e internet.





**Figura 4-12.** Resultados Parroquia Santa Rosa

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.7. GADP Huachi Grande**

Huachi Grande es una parroquia grande sin atractivos turísticos como tal. Sin embargo, existen huertos frutales, en donde se cultivan fruta de temporada como pera, claudia, manzana, fresa, entre otros, presentando paisajes con un gran colorido y una gran variedad.

Existen planes para promocionar el turismo, sin embargo, no han sido estructurados adecuadamente, como el rescate de un puente patrimonial en el barrio La Palestina, el cual recién se está dando a conocer por medio de publicidad y se encuentran trabajando conjuntamente con concejales. Se tiene planificado construir ciclovías, para que sea atractivo a los transeúntes en donde se pueda apreciar la flora y la fauna del sector, y la construcción de pequeñas cabañas. También se pretende desarrollar un mirador denominado las Frutillas de la Cruz en Huachi San Francisco.

Para el caso de productos que se cultivan o elaboran en esta parroquia, no existen ferias turísticas para la promoción de sus productos. El turismo cultural, es algo que ha venido a delimitarse a las fiestas de la parroquia, las cuales, de acuerdo al entrevistado, se las realizan con autofinanciamiento por las propias autoridades, debido al bajo presupuesto que se manejan.

Se considera que el desarrollo de turismo sostenible puede contribuir al desarrollo de la parroquia, debido a que es considerado como un lugar de paso, y se pretende que los productores puedan vender sus productos sin intermediarios, que conozcan el proceso de cosecha y cultivo. Sin embargo, se evidencia que, dentro del plan de gestión, el turismo no ha sido considerado como un eje de desarrollo. Se tuvo un acercamiento con el Ministerio de Turismo, en donde por medio de una técnica se revisaron los atractivos potenciales, se planificó la entrega de un proyecto, pero lastimosamente no se ha realizado nada más. A su vez se acota que los funcionarios de este gobierno parroquial desconocen criterios y aspectos para la adecuada gestión del desarrollo turístico sostenible.

De acuerdo a la investigación realizada por Rodríguez (2018) y que coincide con el criterio de los entrevistados, es que el turismo sostenible brinda colaboración a las comunidades, que se sujetan a procesos de planificación, en donde se realiza el siguiente análisis: si existe deficiencias puede generar riesgos y por ende

consecuencias negativas para el crecimiento de la población. Si las comunidades quieren ser eficientes con un correcto direccionamiento, se necesita de investigaciones recientes, herramientas actuales de análisis y búsqueda territorial. Por otro lado, es necesario buscar métodos que eleven las expectativas de los recursos, así como también el apoyo de esfuerzos para la optimización para fomentar el desarrollo del turismo.

Actualmente no se cuenta con medios para el levantamiento de información en la parte turística, se tienen canales de comunicación que son ocupados específicamente para la difusión de actividades de gestión y avisos para la comunidad. Cualquier decisión que se tome para el mejoramiento de la parroquia, es asumida por la Junta Parroquial (presidente y sus cuatro vocales).

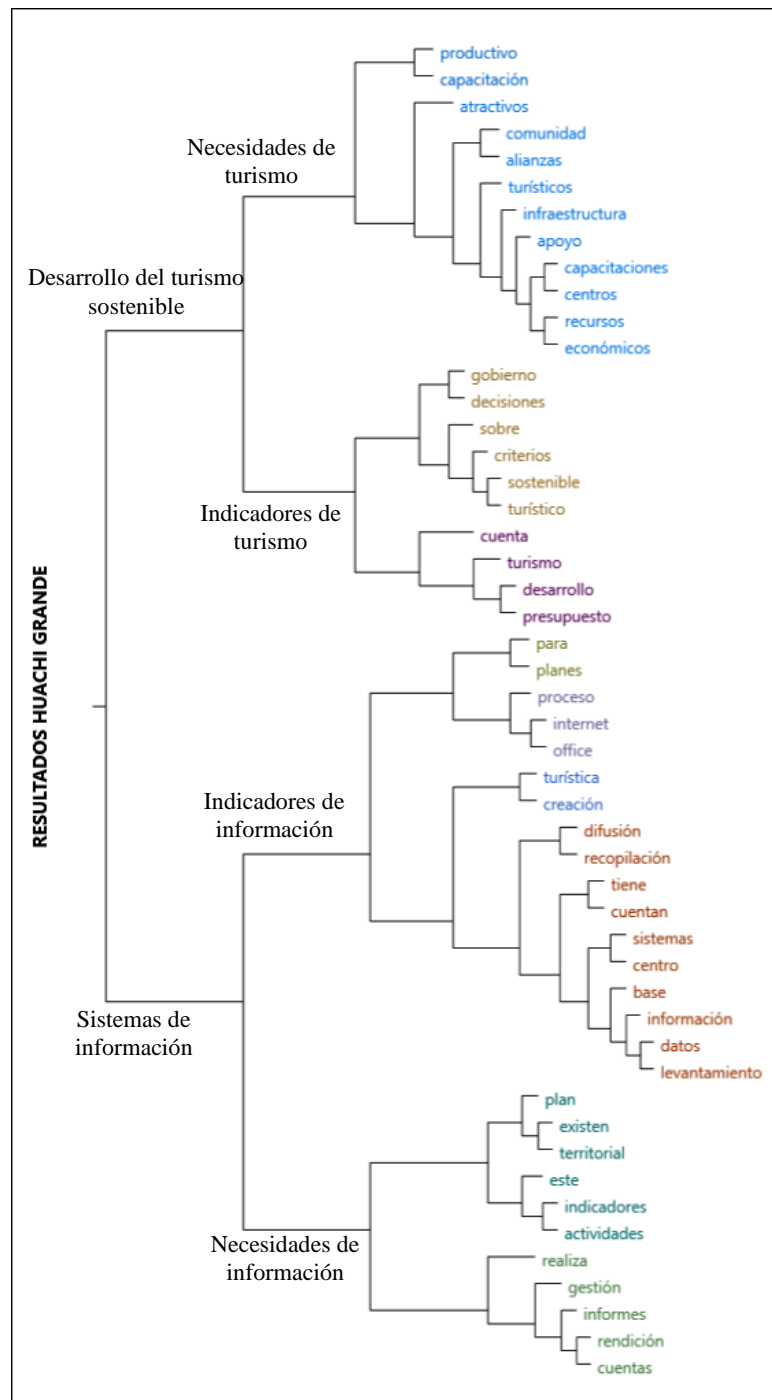
Este tipo de información no se encuentra disponible en este gobierno parroquial. Se desarrollan netamente informes de gestión por la rendición de cuentas que exige el Estado. Se piensa que es una actividad complementaria a la gestión que vienen realizando las autoridades, pero se ha quedado de lado por la situación que el país está pasando.

Dentro de las necesidades identificadas se evidencian el escaso presupuesto, la publicidad y promoción y la apertura de la comunidad en sí, que permita el desarrollo de proyectos turísticos en esta parroquia.

El levantamiento de indicadores de información no se ha venido realizando en este ente gubernamental, puesto a que no son actividades prioritarias por las autoridades de la junta parroquial. No se cuenta con sistema de información, se trabaja con internet y paquetes de office como tal para la elaboración de documentos que presenten exclusivamente la gestión a nivel general del gobierno parroquial.

Los sistemas de información constituyen herramientas que ayudan a la gestión de las necesidades que tienen las sociedades, están fundamentadas en los conocimientos, que consideran criterios organizacionales y de consumidores finales. Con estas tecnologías se pone en evidencia los métodos para conocer, tratar y ofrecer productos y servicios al cliente final.

Esta tecnología se convierte en una herramienta que mejora la gestión interna de las organizaciones que manejan turismo, así como el apoyo fundamental para la atención al cliente. Hoy en día los turistas han modificado sus prácticas de consumo, por ende, el producto generado debe responder sus necesidades. Es por esto que se debe definir el producto, encontrar los medios de comunicación así como canales de actualización (Beraghi, 2015).



**Figura 4-13.** Resultados Parroquia Huachi Grande

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.8. GADP Montalvo**

El Gobierno Parroquial de Montalvo tiene competencias en el tema de fomento productivo que engloba el desarrollo económico en donde se tiene un componente turístico relacionado al turismo comunitario, que busca tener un circuito de productores agrícolas con la finalidad de ser reconocidos como centros de producción orgánica. Este proyecto consiste en la visita de huertos frutales, recojan las frutas, las consuman y se lleven los productos recolectados. Al momento se encuentran en el proceso de implementación, ya que se tienen identificados 20 productores. Son quintas agroturísticas, cuya idea es dar a conocer el lugar, cómo se cultiva la fruta y qué procesos tienen. En los meses de febrero, marzo y abril es el apogeo de la fruta. El objetivo de este proyecto es que se realice la venta desde sus casas, sin intermediarios o movilizarse a centros de acopio como el Mercado Mayorista.

Las quintas que cuentan con procesos de BPA'S (prácticas alimenticias sobre el tratamiento de la fruta en donde se verifica cómo se producen y los insumos que ocupan) y están debidamente implementadas, son: la Quinta Santa Inés de la Sra. Catalina Real; la quinta perteneciente al Sr. Jesús Núñez y la Quinta Los Abuelos. Son emprendimientos que ya están trabajando, se han realizado capacitaciones en conjuntos con el Municipio de Ambato.

Dentro de sus falencias, el gobierno parroquial no cuenta con el conocimiento sobre la señalética adecuada, los espacios para recorridos adecuados, las facilidades necesarias y el proceso de tratamiento de la fruta (que sea orgánico).

Con la administración actual se están trabajando en temas turísticos, por medio de ferias para la promoción de la fruta, con los circuitos de las quintas, cuyo objetivo es dar un enfoque más productivo con una conexión directa al turismo. El desarrollo de estas actividades se direcciona en la industrialización de productos, puesto a que la parroquia es netamente frutícola. Actualmente se trabajan en proyectos que se enfocan en la creación de mermeladas, conservas, vino, es decir, darle un valor agregado a la fruta.

Anteriormente las actividades que se realizaban por las fiestas de parroquialización en el mes de agosto, eran el desfile, la elección de la reina y la sesión solemne. Sin embargo, con la nueva administración se ha trabajado en asociar las festividades

religiosas que se realizan por el Arcángel de San Miguel en el mes de septiembre. Se realizó el primer encuentro de la Fruta, para la promoción de capulí, manzana, claudia, durazno, abridores, mora, fresa, albaricoque, con la invitación de artistas locales e internacionales, con la idea de que atraigan a población joven y adulta, teniendo una buena acogida. Se evidencia que este gobierno parroquial no tiene a cargo ningún centro turístico.

La implementación del turismo sostenible aporta al desarrollo de la gestión del gobierno parroquial, se ha podido identificar que este ente gubernamental trabaja indirectamente con criterios y aspectos ambientales, sociales y económicos para los diferentes proyectos en el tema turístico de la parroquia.

Varias investigaciones reconocen que potenciar el turismo sostenible como un motor que transforma aspectos sociales y es un instrumento fundamental para la generación de estrategias de crecimiento económico. Se cita el análisis de la participación del turismo internacional para promover divisas, el apoyo para la balanza de pago, la capacidad de fomentar empleo, los incentivos para el fomento de la capacidad productiva, cobro de impuestos, para así, se dé la intervención del estado para el mejoramiento de las comunidades y la protección medioambiental (Santiago, 2018).

No existe un sistema de información establecido, el gobierno parroquial se encuentra en un proceso de obtención de datos de todos los productores en conjunto con el Instituto Luis A. Martínez. Es por esto que la Junta Parroquial toma la decisión de qué se quiere hacer, para poder vincular a más sectores con la finalidad de conocer si están de acuerdo o no. Para ello se consideran a dos asociaciones (de la feria de 11 de Octubre y de la Unión y Progreso), en donde se realiza el proceso de participación ciudadana.

Con la implementación adecuada de un sistema de información Turística en los gobiernos parroquial, se va a poder obtener una gran cantidad de datos por parte de los involucrados directos en el sector de turismo y las instituciones públicas y privadas de los destinos. En la actualidad, se observa cómo han crecido las actividades turísticas, esto se debe, a que las comunidades tienen varios atractivos y actividades que no son tan conocidas, que poco a poco se explotan con el principio de cuidado del patrimonio. A su vez se tiene el fenómeno de afluencia de visitantes por los bajos costos (Condori,

2017).

No se tienen indicadores de turismo, se realizan informes técnicos de justificación de la ejecución de las actividades planificadas. Previos al desarrollo de proyectos, se analiza fomentar el desarrollo productivo de la parroquia, con varias actividades que incluyen actividades de control, seguimiento y capacitación.

A su vez el gobierno parroquial ha desarrollado el Plan de Ordenamiento Territorial que consiste en una hoja ruta de todas las parroquias, se encuentra actualizado y contempla una serie de proyectos que les guía para una adecuada gestión. Dentro de este documento, se considera aspectos turísticos, de viabilidad, productivo, conectividad y medio ambiente.

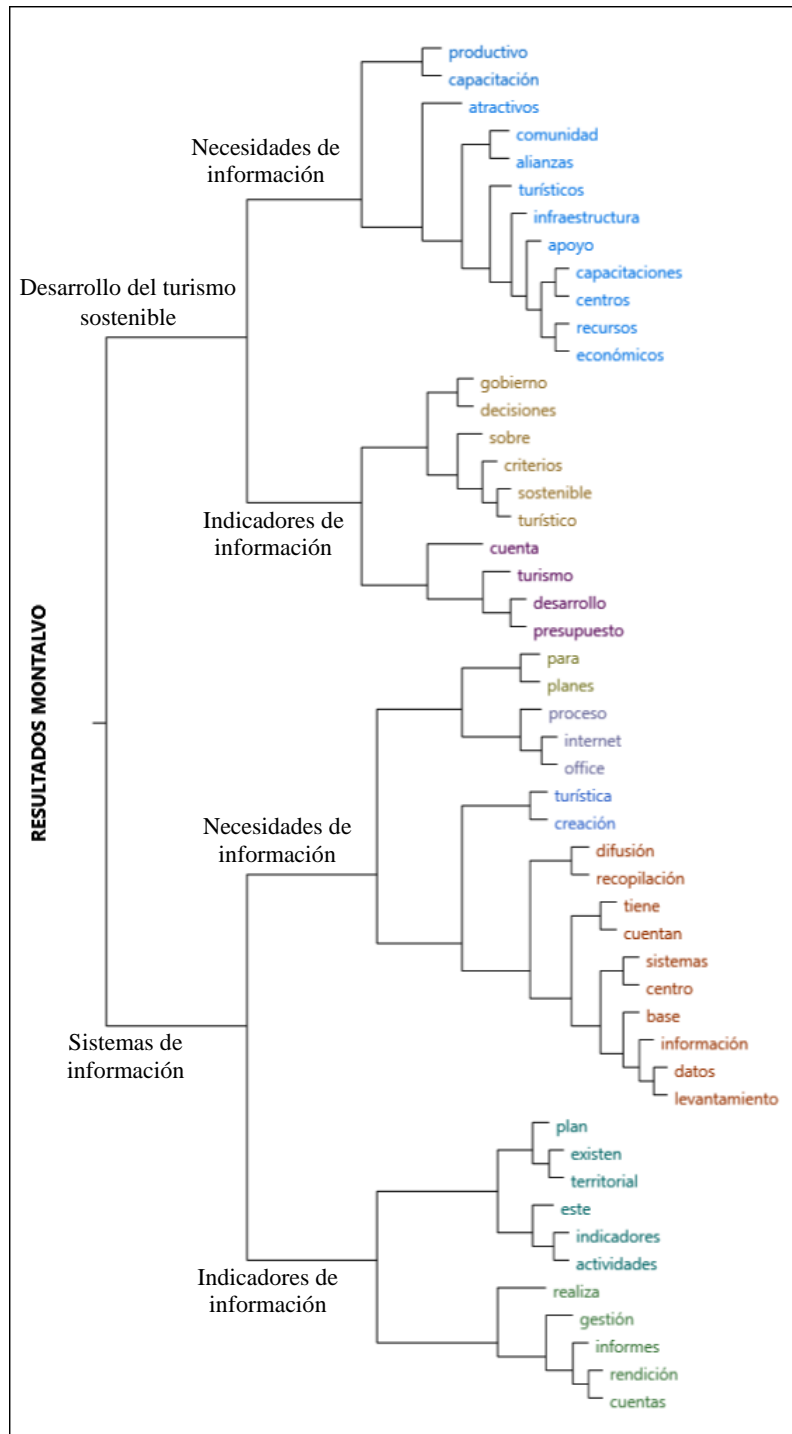
Se evidencia que se necesita el apoyo de varias instituciones gubernamentales para intervenir en temas de turismo. Se habla de la creación de centros turísticos, sin embargo, no se ha considerado su lado oscuro, como el impacto negativo del ser humano (generación de residuos, destrucción de espacios verdes, entre otros). Se expresa que los gobiernos parroquiales deben estar preparados, para saber cuál es su accionar con un adecuado equipo de trabajo. Es por esto que es necesario, la vinculación de la academia, instituciones privadas para trabajar en conjunto.

Este gobierno parroquial se encuentra limitado por la falta de recursos económicos (aproximadamente con un presupuesto anual de 190.000,00 USD), el cual debe ser destinado a viabilidad, adultos mayores, infraestructura, sectores vulnerables, cursos vacacionales, festividades, entre otros.

La información que genera el gobierno parroquial anteriormente se reportaba al SENPLADES para su gestión, en la actualidad no tienen ningún lineamiento para la entrega de documentación. Sin embargo, se presentan informes de rendición de cuentas de las actividades realizadas por las autoridades.

Actualmente este ente gubernamental requiere de sistemas de información, ya que se necesita verificar y observar que atractivos potenciales posee este sector. Con el levantamiento inicial que se está realizando, se ha podido detectar atractivos turísticos naturales privados, los cuales a futuro se podrá solicitar la intervención de otros organismos de control.





**Figura 4-14.** Resultados Parroquia Montalvo

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.9. GADP Izamba**

El Gobierno Parroquial de Izamba ha pasado por alto el tema del turismo, las administraciones anteriores no han hecho nada al respecto. No se tiene atractivos regulados en la parroquia, las competencias de esta entidad gubernamental son la promoción de actividades que vayan en beneficio de la productividad de la comunidad, así como también que se dé conocer en el aspecto cultural.

Se han identificado dos lugares: Quillán Las Playas que se caracteriza por la producción de aguacate y el barrio San Jacinto La Playa. Existen emprendimientos con carácter privado, de recreación y gastronomía, como un criadero de tilapia roja, restaurantes de comida típica particularmente la venta de fritada, particularmente se tiene el propósito de la creación de rutas gastronómicas a lo largo de toda la parroquia, debido a la alta afluencia de personas.

Existen proyectos de turismo, pero no se encuentran debidamente documentos y estructurados, como una investigación para analizar el sabor característico del aguacate, ciclo paseos, y la creación de ferias de promoción y difusión.

Para el caso de turismo cultural, se ha presentado un proyecto con el apoyo de la Casa de la Cultura sobre el Rescate de los Danzantes Autóctonos del Barrio San Jacinto La Playa, nuevamente se evidencian planes sin mayor directriz, como el rescate de intérpretes del Arpa, las fiestas de Corpus Christi, el Pase del Niño, entre otros. Existe turismo religioso, sin embargo, es administrado de manera privada por la Iglesia. A su vez, se tiene conocimiento que en Yacupamba existe la imagen de Jesús del Gran Poder con una antigüedad de más de 50 años, fue traído en los años 60, y fue elaborado en madera.

No existen capacitaciones para los emprendimientos turísticos, solo para el manejo de residuos y riesgos forestales, las cuales se realizan para educar a la población. Esta parroquia al momento no maneja temas de turismo y mucho menos la parte de desarrollo sostenible, sin embargo, se tiene el criterio de que puede ser una fuente de ingresos que puede ayudar considerablemente al desarrollo y crecimiento de la parroquia. Se tiene la apertura de las autoridades para trabajar con esta variable.

Se evidencia la ausencia de sistemas de información, no se cuentan con un proceso de levantamiento de datos. El único proyecto que involucre temas de turismo, es la recuperación de los danzantes, que se encuentra dentro del Plan de Ordenamiento Territorial, con el apoyo de la Casa de la Cultura.

Con los antecedentes investigados, se requiere de un Sistema de Información Turística, ya que es un proceso constante y sistematizado que se enfoca en la recopilación, procesamiento, ordenamiento y distribución de la información que cumpla con los objetivos de programación, de ejecución y de evaluación turística para los lugares turísticos privados y públicos. Es por esto que para poner a trabajar estos sistemas se requiere la participación de los intereses, la cooperación de los equipos técnicos especializados que sean capaces de interpretar los datos generados. Con esto es necesario que se mantenga en el futuro y se convierta en un instrumento importante (Condori, 2017).

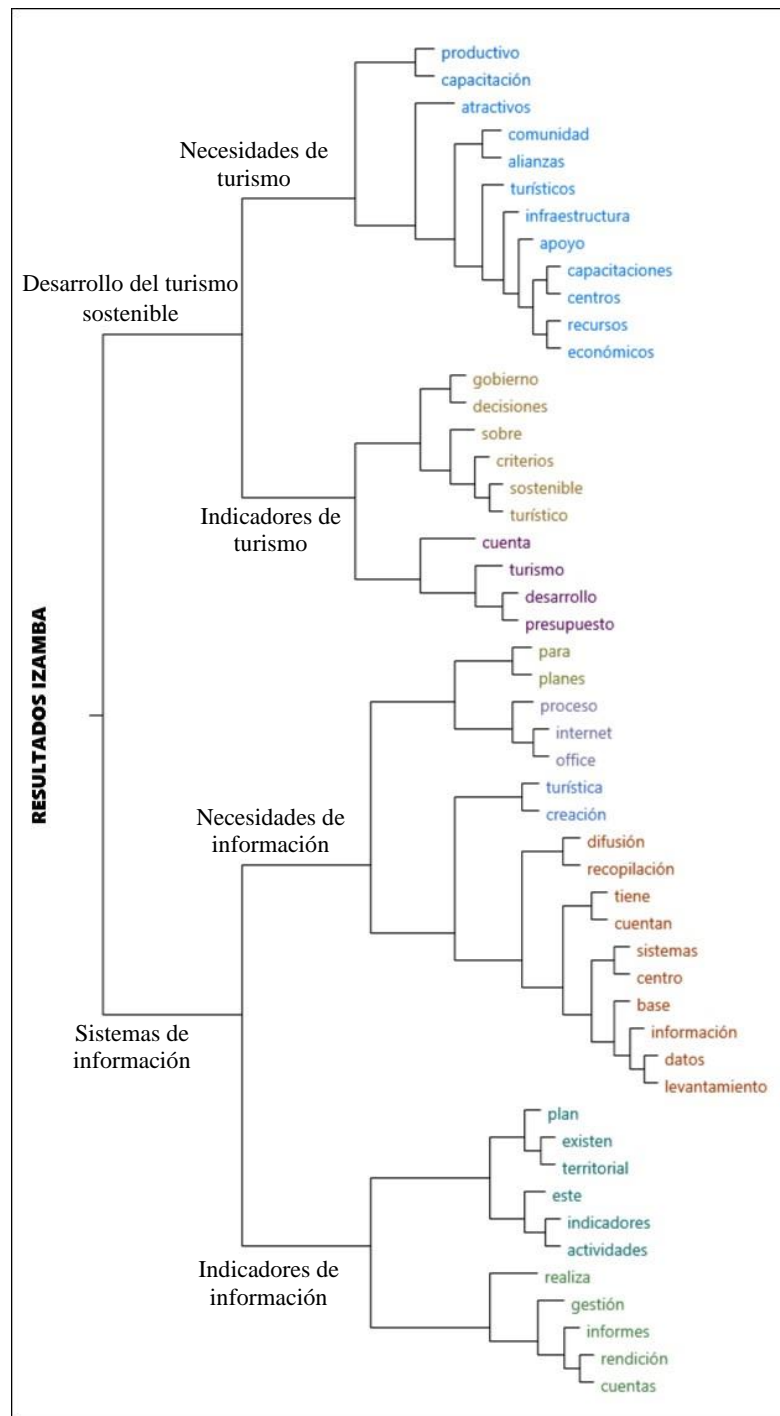
No existen estos indicadores de turismo, sólo existe el proceso de rendición de cuentas, el cual es entregado de manera digital al Consejo de Participación Ciudadana y a Control Social. Este informe es socializado a toda la comunidad de Izamba para que tenga conocimiento de las actividades de gestión que viene realizando el gobierno parroquial.

Para Ecuador existe el programa llamado Turismo Sostenible Eliminando Pobreza (STEP por sus siglas en inglés), el cual ha sido diseñado por la Organización Mundial de Turismo y fue entregado al Ministerio de Turismo en el año 2007 el documento "Pensando Indicadores de Turismo Sostenible para el Plandetur-Ecuador 2020", que tiene indicadores en tres niveles. El primer nivel es a nivel macro con estrategias generales, que se orientan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). El segundo nivel son indicadores por lugares turísticos. Y el tercer nivel de indicadores corresponde a "límites turísticos" que tratan destinos frágiles, sin embargo esta información es desconocida por los gobiernos parroquiales (Saavedra, 2016).

Se necesita la unión y gestión del gobierno parroquial, dejando de lado intereses personales y políticos, que contribuyan al desarrollo de la comunidad, así como también el apoyo de los barrios que conforman la parroquia. A su vez se requiere el apoyo de instituciones públicas y privadas. Se tiene conocimiento que el Gobierno

Provincial de Tungurahua desea trabajar en temas de turismo, para a un futuro inmediato se puedan tratar asuntos de crecimiento productivo y agrícola.

Esta información como tal no existen en este gobierno parroquial, se recalca la presentación de informes que evidencian la gestión realizada. No se tiene un asesoramiento directo para sistemas de información, razón por la cual se desconoce su funcionamiento. Se busca apoyo para el levantamiento de datos turísticos de la parroquia.



**Figura 4-15.** Resultados Parroquia Izamba

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.10. GADP Pilahuin**

Los lugares reconocidos en la parroquia de Pilahuin son: la Ruta de Siete Cochas en Pucará Grande, la Ruta de Patococha en Yatzaputzan, las Cabañas de Michahuasca para aclimatamiento en la comunidad de Cunoyaco, las Aguas Termales en la Asociación 10 de Octubre, las Cabañas de Chuquibanza en Llangahua (siendo el único proyecto que se encuentra en proceso de calificación para ser un centro turístico por el Ministerio de Turismo, se enfocan en la atención del turista y medidas de bioseguridad). El gobierno parroquial al momento se encuentra trabajando en la creación de infraestructura y facilidades para los turistas, la gran parte de los centros se encuentran en proceso de estudio y talleres para poder ser calificados. Es un trabajo mancomunado con el Municipio de Ambato, quienes han proporcionado un técnico en turismo, así como el Gobierno Provincial de Tungurahua y Chimborazo, y varias operadoras turísticas.

En esta parroquia se desarrolla el turismo comunitario por medio de los habitantes de las comunidades, el gobierno parroquial se encarga de brindar capacitaciones para tener el fortalecimiento adecuado en las zonas turísticas previamente reconocidas.

El turismo cultural no ha sido considerado como una prioridad fundamental, debido a que las comunidades han adquirido nuevas costumbres y se han venido perdiendo las tradiciones ancestrales. Para el caso de turismo religioso, se celebran fiestas por la Virgen de la Elevación y de San José (santo). Actualmente la población ha migrado a las ciudades, sin embargo, en las festividades regresan a Pilahuin.

Para los atractivos gastronómicos se mencionan las Papas con Cuy, es aquí donde la Unidad de Movimientos de la parroquia ha dado capacitaciones para las comunidades con la finalidad de que implementen procesos adecuados en la elaboración de este plato típico. En el caso de los restaurantes locales privados se tiene el Salón de Chaupiucho y Lindo Pilahuin, se invitan a charlas, sin embargo, no se tiene la afluencia esperada. El gobierno parroquial se encarga de verificar que estos emprendimientos, los cuales deben contar con parámetros básicos para poder funcionar correctamente.

En el caso de productos agrícolas como las papas, los quesos y la leche, se han fomentado ferias productivas dentro de la comunidad, el objetivo principal es vender el producto fresco y sano, que venga directamente de las manos del productor. El

gobierno parroquial está trabajando en el desarrollo de ferias de turismo.

En la parte de artesanías, se tiene un emprendedor que se dedica a la fabricación de calzado. También existen un grupo de mujeres que elaboran las blusas bordadas. La parroquia Pilahuin se divide en tres zonas: baja – se utiliza un traje con sombrero blanco; media – utilizan sombreros de paño y chalinas de todo color, realizan shigras y collares de mullos; y alta – por el clima frío utilizan vestimenta elaborada de lana de borrego, la población se dedica a la confección, sin embargo, estos emprendimientos no tienen sitios visibles para realizar sus ventas. Se ha tenido participación en ferias realizadas por la CONAGOPARE, por otras parroquias o por el Municipio de Ambato.

Para el caso del desarrollo turístico sostenible, en los páramos anteriormente se tenía ganado bravo y especies menores que destruían este atractivo turístico; sin embargo, a partir del año 2017, se llegó a un convenio con las comunidades para que no afecten a las fuentes de agua y se impulse el turismo como una actividad que brinde beneficios económicos. El gobierno parroquial trabaja en señalización y preparación de las comunidades para el desarrollo económico y cuidado del medio ambiente, es por esto que se piensa que el turismo es una gran ventaja por la comunidad.

Se tiene una visión del desarrollo turístico sostenible de las comunidades con fuentes de ingreso y trabajo, temas gastronómicos y de guías al turista. En la parte de gestión ambiental, se trabaja en señalización para la colocación de la basura en los atractivos naturales, los cuales se mantengan limpios, así como el desarrollo de normativas para sancionar a la población que no acate estos reglamentos. Se tiene un convenio con el Gobierno Provincial para tratar aspectos ambientales, socio organizativos y agrícolas.

El modelo de turismo sostenible exige trabajar e interactuar con todos los sectores económicos para la adquisición de riqueza, la satisfacción de los clientes y la calidad de vida de las comunidades por medio de responsabilidad social. Las actividades turísticas se fortalecen por la conectividad que ofrece la era tecnológica que se robustece gracias a la conectividad que ha traído consigo el desarrollo tecnológico que facilita enseñar varias espacios culturales que atraen a más visitantes y se consideran sitios de interés para la generación de negocios, deporte, ocio, investigación, que dan lugar a un aumento de personas, el cual se convierte en grandes fuentes de empleo y generación de recursos (Murcia et al., 2017).

Los vocales de la parte ambiental se encuentran en el levantamiento de una base de datos de los emprendedores de la parroquia. Con las anteriores administraciones, no se daba este proceso, debido a temas políticos. Por medio de este proceso se recaba las necesidades y requerimientos de los emprendedores turísticos. Para ello se realiza un trabajo en conjunto con técnicos del Ministerio de Agricultura y del Gobierno Provincial. Para ello la toma de decisiones se las realizan con la Junta Parroquial, en conjunto con personas de la comunidad de Pilahuin, se aplican procesos de Participación Ciudadana.

Este tipo de información no se dispone. Por medio de la rendición de cuentas al Consejo de Participación Ciudadana, se tiene acceso a informes de gestión. También se cuenta con el Plan de Ordenamiento Territorial en donde se contemplan proyectos de turismo, el cual puede ser consultado por toda la ciudadanía.

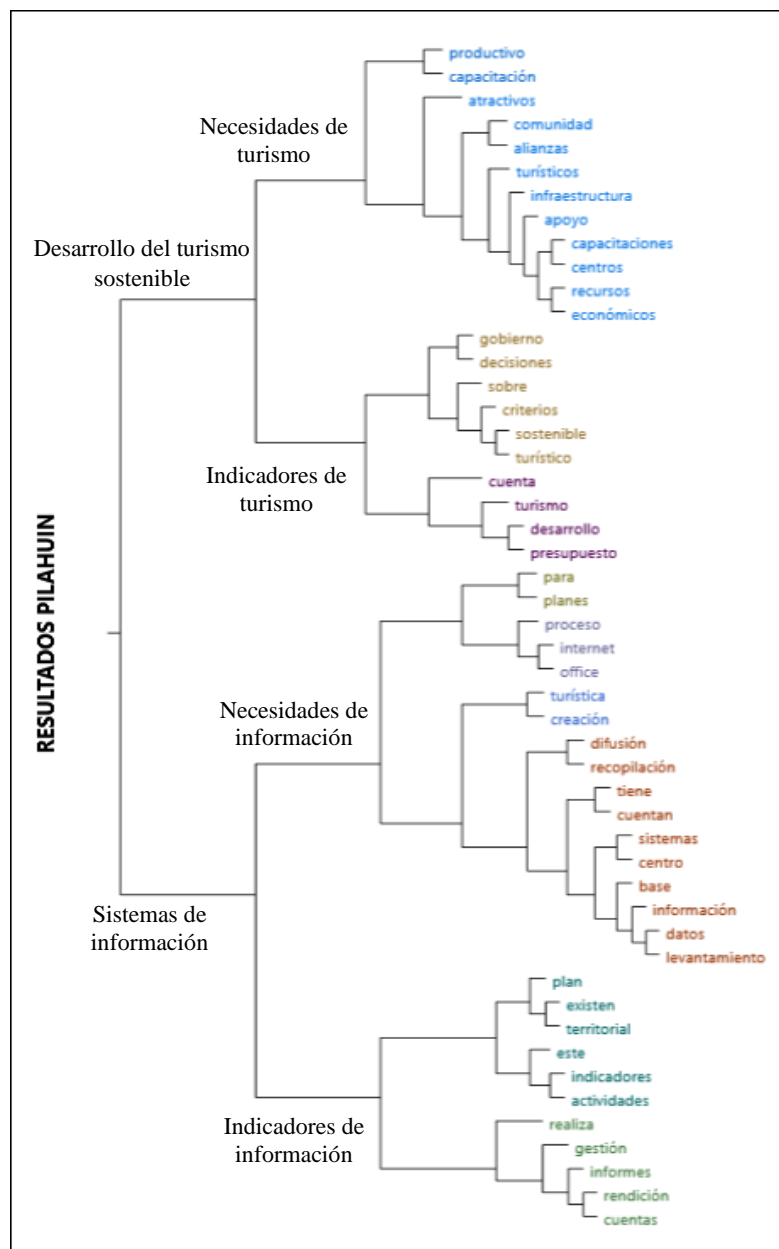
Se ha identificado que Pilahuin necesita infraestructura adecuada para recibir a los turistas en los centros turísticos identificados, así como del apoyo económico y el tema de bioseguridad debido a la pandemia que ha tenido afectaciones a nivel mundial.

La información de gestión del gobierno parroquial es comunicada a los cabildos, al Consejo de Participación Ciudadana, a los presidentes de barrios y los dirigentes de las asociaciones de la comunidad.

El Gobierno Parroquial de Pilahuin se encuentra en un proceso de levantamiento de información. Específicamente para el tema de sistemas de datos, se expresa que se pretende colocar una oficina de información turística, la cual permita mostrar los atractivos y las rutas que dispone la parroquia para los turistas.

Se ha podido validar que las tecnologías de información y de comunicación son utilizadas para gestionar el crecimiento de las empresas turísticas y los atractivos. Con estas facilidades, se puede aumentar la competitividad y el rendimiento por medio del uso de las tecnologías de información, para así dar mejoras en su conexión, y promoción de servicios y productos. Adicionalmente dan oportunidades para el desarrollo de investigación y generación de nuevos productos, con la finalidad de crear ventajas competitivas (Condori, 2017).





**Figura 4-16.** Resultados Parroquia Pilahuin

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.11. GADP Juan Benigno Vela**

Para el Gobierno Parroquial de Juan Benigno Vela, el tema turístico es algo nuevo, debido a que anteriormente no se contaba con las facilidades como servicios básicos: agua potable, luz, vías, teléfono y comunicación, para la parte de promoción turística, de acuerdo al plan de desarrollo parroquial se está dando un nuevo enfoque a estos aspectos. El turismo es un tema muy hablado, pero poco actuado, por la necesidad de recursos económicos y la falta de apoyo por el sector privado.

La parroquia está conformada por el 70% de indígenas y 30% de mestizos, se da paso a la riqueza cultural para hacer viable el tema de turismo. Aquí se realiza la Fiesta del Chagra, asociada al turismo religioso. Se menciona que la comunidad de Chibuleo es un pueblo ancestral y reconocido, Se ha identificado la riqueza cultural y la vivencia de la población chagra e indígena.

Se ha priorizado la creación de grupos de interés para el desarrollo turístico con la realización de emprendimientos con la comunidad (conformado por un grupo de 15 a 20 personas). Se trabaja de manera visionaria, el cual necesita del apoyo técnico de instituciones del estado y de educación superior como universidades e institutos tecnológicos. Para el año 2021, se desea trabajar en proyectos de señalización de los atractivos turísticos y emprendimientos para productos propios de la comunidad.

Se ha identificado atractivos turísticos naturales, los cuales aún no se encuentran debidamente adecuados, como el Tangango, el Condorjaca, y el Conolongo, que requieren de inversión, así como la subida al Carihuairazo que se encuentran dentro de la Reserva del Chimborazo. Se debe capacitar a las comunidades para desarrollar un trabajo sostenible, el cual sea ocupado de manera responsable. A su vez se tiene la Zona Arqueológica de Pillahua, en donde existen conflictos por temas sensibles que se tratan con la comunidad, sin embargo, ahora se tienen 50 hectáreas en el Registro Nacional del Patrimonio.

Se realizan ferias de producción los días miércoles, se pretende la construcción de un mercado para que se le pueda dar el atractivo turístico que se está buscando. Existen lugares identificados para la venta de prendas representativas de la parroquia.

Se considera que el turismo es un pedido de la ciudadanía, así como también una decisión política de las autoridades, que puede constituir un aporte al desarrollo parroquial. Lastimosamente la parte del enfoque sostenible, no se ha tomado en cuenta todavía, aun no se comprende exactamente de qué se trata y por ello no se están trabajando con estos criterios ni aspectos de sostenibilidad turística.

Pese a los inconvenientes que se evidencian, el turismo sostenible incorpora la parte humana a temas de desarrollo y cuando se reconoce la importancia del respeto de la identidad y cultura local. Con esta variable se pretende modificar los paradigmas de planificación (desde arriba), tecnocrática (planificación desde abajo), con la participación de la comunidad. Con los procesos se revaloriza el desarrollo turístico sostenible, que en la actualidad se encuentra con más frecuencia asociado al crecimiento local (Castillo et al., 2015).

El gobierno parroquial al momento recién se encuentra en un proceso de identificación de los recursos turísticos de esta comunidad. Las decisiones para la toma de decisiones en temas turísticos, para ello el consejo de planificación revisa el presupuesto y el consejo de gobierno parroquial es quien aprueba. Posterior a ello, se convoca a la asamblea, la cual es conformada por los cabildos y los representantes de los barrios y de las instituciones de la comunidad, para los diferentes proyectos que tiene a cargo la comisión asignada para el tema del turismo.

Se elaboran informes de rendición de cuentas para la ciudadanía sobre la gestión realizada por las autoridades de turno, debido a que se manejan recursos públicos, pero para el tema turístico no se ha desarrollado o levantado algún tipo de información.

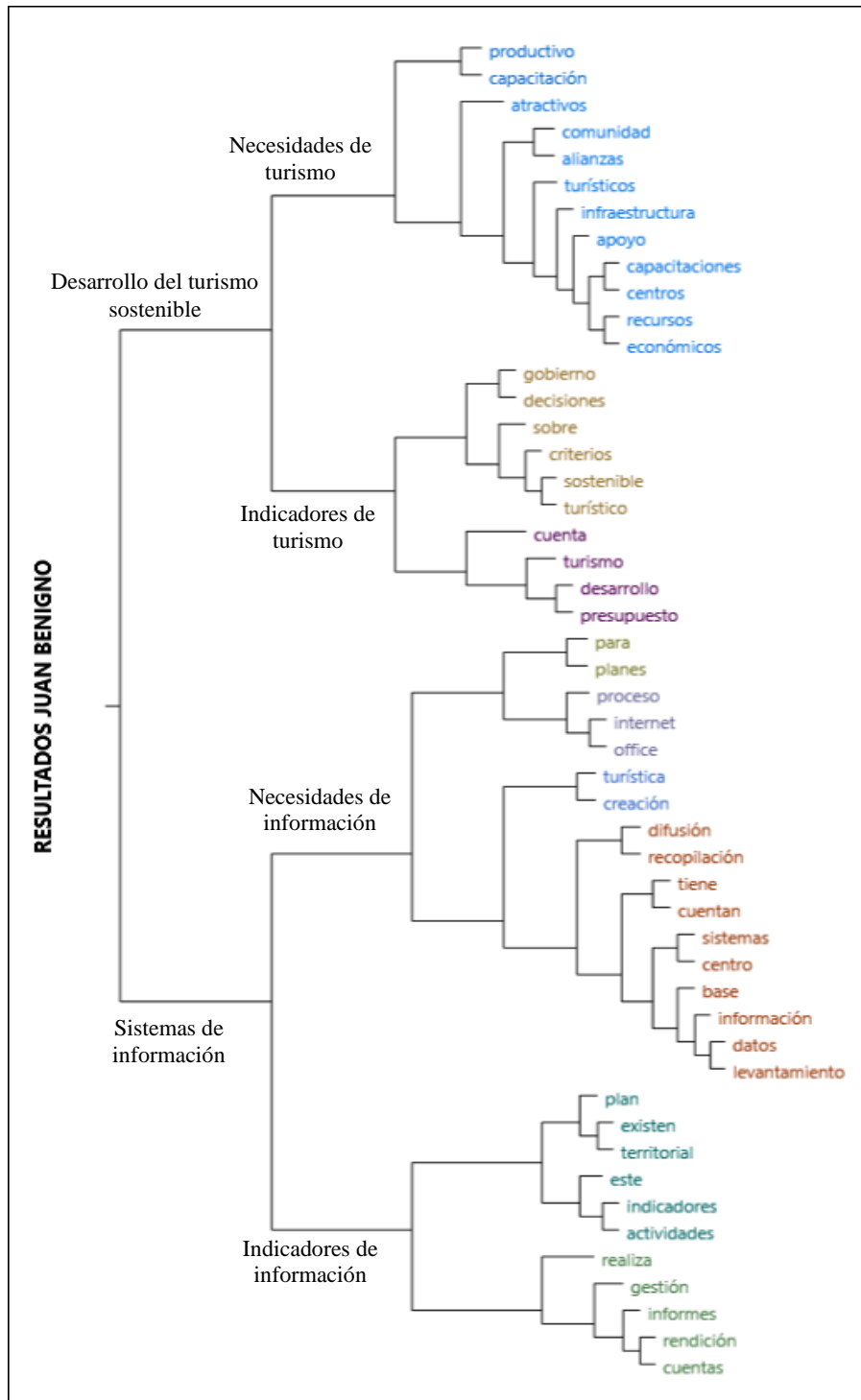
Se debe tener claro la relevancia de esta información, ya que los indicadores de turismo poseen ciertas complicaciones a nivel de teoría y de metodología. Cuando se hablar de temas teóricos, es un asunto complejo ya que se deben evaluar aspectos relacionados con la calidad de vida (vivienda, salud, ingresos, salud), características sociales (justicia social, integración, comunicación), consideran aspectos culturales (oportunidades de desarrollo personal, identidad, pertenencia), aspectos ambientales (calidad de los paisajes, disponibilidad de recursos, acceso al servicio urbano, espacios públicos) y políticos (libertad, transparencia, participación) (Varisco, 2015).

La comunidad de Juan Benigno Vela requiere la identificación clara de los potenciales de atractivos turísticos, las amenazas, la asignación de recursos económicos, el apoyo de la comunidad y la voluntad política de las autoridades parroquiales.

Es de vital importancia que las comunidades potencien atractivos y servicios turísticos, ya que, en la actualidad, los territorios se encuentran en procesos de competitividad para alcanzar posicionamiento frente a los mercados referenciales con excelentes ventajas. Cuando los destinos son competitivos impulsan al desarrollo local y puede ser explicado por medio de análisis sistemáticos (Inostroza, 2016).

Para los indicadores de información, el gobierno parroquial netamente informa cómo se ha ocupado el presupuesto, los avances y el desarrollo, y las causas del porqué no se han realizado actividades que previamente han sido planificadas, las cuales están contempladas en el Plan de desarrollo Parroquial. Para los procesos de comunicación, como entidad pública se informan su gestión a la asamblea parroquial y desde el punto de vista comunitario es para toda la población de la parroquia.

Los funcionarios del gobierno parroquial expresan conocen sobre sistemas de información, ya que el mundo se encuentra en una nueva era digital con ello afirma que se necesita de un técnico que les ayude con una directriz en este tema. No se cuenta con el apoyo integral de los gobiernos locales, se realizan proyectos con técnicos, sin embargo, no se tiene el avance ni los resultados esperados.



**Figura 4-17.** Resultados Parroquia Juan Benigno Vela

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.12. GADP Pinllo**

De acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), las competencias del Gobierno Parroquial de Pinllo que manejan son: el fortalecimiento productivo, el desarrollo turístico del territorio, así como la construcción y mantenimiento de infraestructura y velar que los servicios públicos sean de calidad dentro del territorio que se administra.

Se coordina con los diferentes niveles de Gobierno, para la parte urbana con el Municipio de Ambato y para la parte rural el Consejo Provincial, de esta manera se van fusionando y atendiendo todas las necesidades que tiene la parroquia de Pinllo, que van de la mano con el presupuesto asignado y la participación ciudadana.

El gobierno parroquial tiene competencia para administrar parques, coliseos, espacios deportivos, canchas de uso múltiple, así como de 14 barrios, 2 caseríos y 1 comunidad. Un atractivo potencial se ha identificado en la comunidad de Angamarquillo (con 4500 habitantes, ubicada en la parte norte de la parroquia, considerada como una población indígena-mestiza, que aún no cuenta con una identidad propia), tienen hermosos miradores y cuentan con todos los servicios.

Como atractivos naturales se ha identificado las Antenas del Pilisurco con senderos naturales, el Cerro del Sagatoa, los pajonales, y fuentes de agua de vertientes naturales, los cuales se encuentran en la parte alta de Pinllo, y son administrados por medio del UNOCAN (es una organización indígena comunitaria que trabaja en beneficio de la protección de los páramos) que generan proyectos que contribuyen al desarrollo del turismo. Se cuenta con la ayuda de ONG'S y el Gobierno Provincial de Tungurahua, así como el gobierno parroquial, quienes brindan apoyo hasta donde la ley les permite, para realizar proyectos en conjunto. Se pretende enlazar e impulsar actividades para el desarrollo comunitario, sin que se vean afectados los intereses de la parroquia.

Se coordina con el gobierno provincial varios proyectos para fomentar el turismo comunitario, cuyo beneficio no sólo se proyecta al centro parroquial sino a todas las comunidades. Se pretende organizar una ruta turística desde el monumento a la Primera Imprenta hasta las zonas altas de Pinllo. Se ha solicitado la realización de un proyecto de regeneración urbana de esta parroquia, con la creación de boulevares y atractivos.

Los hornos de leña para la elaboración de pan y gallinas de Pinllo son los principales atractivos gastronómicos, que también aportan al crecimiento de la parroquia, y fomentan el turismo de manera pública y privada con los diferentes emprendimientos que tiene la parroquia como restaurantes en conjunto con la atención al cliente.

La emisión de permisos lo realiza el Municipio de Ambato, sin embargo, debido a las competencias que les da el COTAT, tienen la potestad de vigilar que los servicios de los diferentes emprendimientos sean de calidad. Es aquí donde el trabajo del gobierno parroquial empieza, con capacitaciones e inspecciones, en donde se controla que tengan medidas de bioseguridad, seguridad para el cliente, limpieza de calles y avenidas, lugares de estacionamiento, así como espacios de distracción.

Para el turismo cultural, la mayor parte de la población de Pinllo es católica (95%) y el 5% pertenecen a otras religiones, el gobierno parroquial apoya a todos los sectores. Para la parte católica, se tienen festividades como: en noviembre, la fiesta de Finados; en febrero el martes de carnaval que coincide con la Fiesta de la Fruta y se celebra al Señor del Consuelo y el Corpus Christi en diferentes sectores; en mayo las festividades por la Virgen María. El propósito es rescatar y mantener las tradiciones ancestrales.

Como atractivos culturales se tiene la iglesia restaurada con la imagen del Cristo del Consuelo, que es considerada como patrimonio del Ecuador. Se realiza un trabajo en conjunto con los párrocos, quienes atienden las necesidades de los diferentes sectores.

Pinllo cuenta con huertos frutales de claudia, pera, manzanas, higos, fresa, y mora, que complementan a los atractivos turísticos que tiene la parroquia. Para el sector productivo se considera la elaboración de muebles, calzado, sector textil como industrias y maquiladoras, que han desarrollado emprendimientos locales. En las festividades de carnaval se realizan exposiciones y ferias de todos los productos.

La parroquia cuenta con una ruta agroturística artesanal que se ha canalizado para explotar los atractivos de Pinllo, por medio de redes sociales, prensa escrita, medios televisivos, permitiendo así ser una parroquia novedosa. Se tiene material impreso con un mapa de la zona, en donde se aprecian los emprendimientos con el nombre de los dueños, números de teléfono, direcciones, todo con el fin de que el turista llegue a los centros turísticos.

El desarrollo de turismo sostenible en la parroquia de Pinllo se considera prioritario, ya que va a contribuir al fomento y desarrollo productivo – económico. De acuerdo a la investigación realizada, se trabaja de manera indirecta con criterios de sostenibilidad turística.

El turismo sostenible influye de manera positiva en la economía de los países así como de las regiones donde se desarrolla, debido a la capacidad para producir efectos en cadena por medio del efecto multiplicador del gasto de turismo, y se llega a aseverar que su importancia se manifiesta de manera diferente en la economía con relación al dinamismo y la diversificación de cada una (García, 2010).

Todo atractivo turístico debe cumplir con condiciones y sus procesos de desarrollo responden a un modelos adaptados, es decir, que el turismo para que sea considerado como la base para establecer estrategias de crecimiento económico, debe tener en cuenta componentes que se encuentran asociados con los destinos, como infraestructura, orientación de políticas públicas, actitud de la población, ubicación, facilidades, etc. (González y Álvarez, 2016).

Es necesario mencionar que, el turismo también puede ocasionar efectos negativos afectando los procesos de desarrollo, más aún si no son gestionados de manera correcta, ya que, como una actividad que genera ingresos económicos no se encuentra exenta de costes que tienen impactos a la comunidad y al entorno. En tal sentido, se debe saber cuáles son los riesgos para minimizarlos y corregirlos en la marcha (Quintero, 2016).

El gobierno parroquial de Pinllo cuenta con una base de datos sólida, a su vez en la página web ha sido actualizada recientemente en donde se encuentran los sitios e información de los atractivos turísticos para la promoción nacional e internacional de la parroquia, sin embargo, no disponen de sistema de información. A su vez se realizan evaluaciones a los locales y se mantienen acercamientos con los turistas para saber su nivel de satisfacción (sugerencias y recomendaciones). Con esta información, las autoridades son los encargados de la toma de decisiones para el desarrollo turístico de la comunidad.



No se manejan indicadores de turismo. En la rendición de cuenta a la ciudadanía se presenta el trabajo realizado, el presupuesto utilizado, el crecimiento turístico y el fortalecimiento productivo. Por medio de este proceso se puede saber dónde es necesario apuntalar y fortalecer en los diferentes sectores que manejan las autoridades parroquiales, así como también se puede conocer si hay la necesidad de mejorar en el aspecto público y privado, para la activación de capacitaciones y otras actividades para potenciar un adecuado crecimiento.

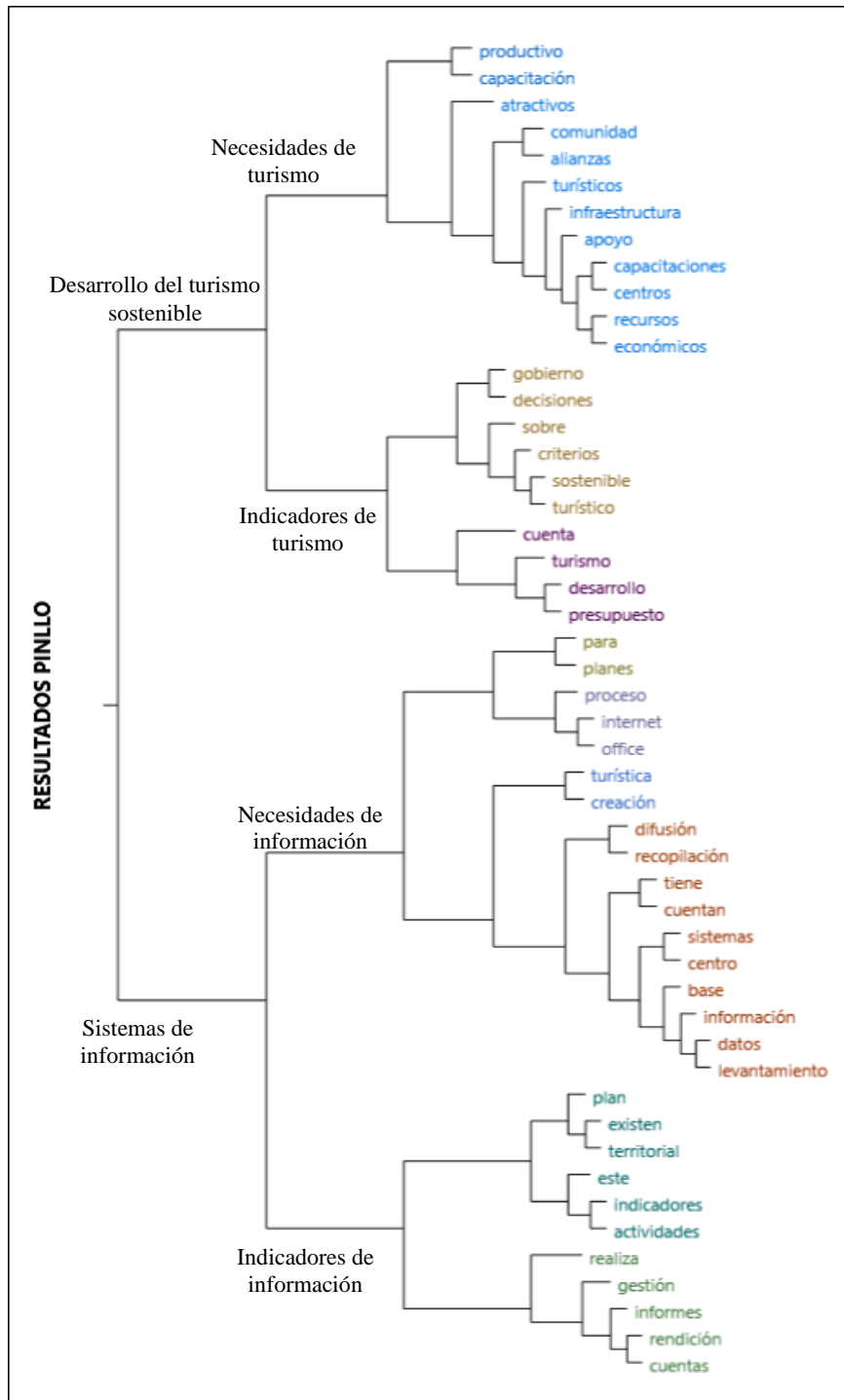
El gobierno parroquial necesita la asignación de más recursos económicos, lo que por ley deben ser asignados, sin embargo, esto no se cumple. Se considera que se avanzaría más en territorio, ya que como gobierno parroquial son quienes reciben las necesidades de la comunidad.

La información de gestión generada por el gobierno parroquial, es subida a las plataformas del Consejo de Participación Ciudadana, quienes vigilan las acciones de los gobiernos parroquiales, y se alimentan al Ministerio de Finanzas para la asignación de recursos económicos para los siguientes años.

La información contable, financiera y de gestión se comparte al SERCOP y al SENPLADES, para canalizar los proyectos que se van desarrollando. Por medio de la presentación de proyectos, se controla el uso de recursos para que sean bien administrados.

El conducta del turismo a nivel mundial posee grandes contrastes, el cual depende de la relación económica que gira alrededor del turismo, la importancia que se le da dentro de las políticas públicas, la objetividad de la realidad y el contexto de la actividad turística, sin embargo, cualquier parte del planeta que tenga potenciales oportunidades de turismo debe tener datos para procesarlas en fuentes de conocimiento que facilite la toma decisiones en la parte pública y privadas (Serrano y Chaglla, 2018).

Desde el punto de vista del entrevistado, los sistemas de información se necesitan para el desarrollo del turismo, sin embargo, no se conocen exactamente cuáles deben implementarse, el Gobierno Parroquial de Pinllo cuenta con internet, el mismo que es ocupado para gestión de marketing y levantamiento de datos.



**Figura 4-18.** Resultados Parroquia Pinllo

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.13. GADP Picaihua**

La gestión actual trabaja en el área de productividad y turismo, se tienen identificadas las zonas de turismo en la parroquia:

El Sector de las Viñas se tiene el atractivo natural, que aún no se ha explotado, se considera como una zona virgen, existen senderos y el río Pachanlica; no existen facilidades, sin embargo, las familias del sector han realizado sus propios emprendimientos. Se tiene planificado la creación de una vía ecológica, que incluya una planta de producción de aguacate. Con respecto a la gastronomía se ofrece truchas, tilapias, fritada gallina criolla, choclos con queso. Como productos de la zona se tiene el queso, champú, aceite de aguacate, así como en bruto.

Las Aguas Curativas en el caserío 10 de agosto, se asocia a una leyenda nacida en el año 2011 llamada Condorpoglio que manifiesta que anteriormente vivía el Cóndor en estas vertientes (33 en total), aún no existe estudios para verificar la calidad del agua, pero las comunidades afirman que al ocupar este líquido se han curado algunas enfermedades. Al momento no existe señalización para llegar a ese punto. Cuenta con caminos de tercer orden, para llegar al punto es necesario hacerlo a pie, se requiere la intervención de las autoridades para la adecuación de las vías. La comunidad se encarga de cuidar este bien turístico.

La Ruta del Cuy en Sigsipamba, consiste en que Picaihua es productor de este roedor, se ha considerado este proyecto debido a la variación entre los costos de producción y precios de venta, se ha trabajado con las asociaciones para dar un valor agregado. Existen varios puntos para este plato gastronómico, así como el dulce de zambo.

En Rumichaca se tiene un complejo turístico con criaderos de tilapia y trucha. En Picaihua se pretende realizar un parque ecológico en un sector con 30.000 hectáreas, que incluye planes de reforestación con especies de la zona.

En Tangaiche, se desarrolla la producción agrícola, se cuenta con choclo, mora, cebolla colorada, tomate de árbol, fresa y alfalfa. Así como la venta de pollos de morocho, cerdo, res, y peces de río, leche y huevos. Se realizan ferias dominicales para la comercialización no solo de la producción de la parroquia, sino de todo el país. A su vez se producen chompas, llaveros y artículos de cuero.

Con respecto al turismo cultural, se desarrollan fiestas por San Isidro Labrador en el mes enero, es una actividad que se realiza en conjunto con la organización de los barrios y las autoridades, quienes brindan actividades de apoyo. A su vez el rescate de las fiestas de Corpus Christi, actualmente se traen danzantes para reavivar las fiestas. También se promociona el programa de la Cabuya de Oro y la Pasada de la Capitanía con desfiles y bailes con la presentación de platos típicos. Se trabaja de la mano con el párroco de la comunidad para el turismo religioso. Y se ha recuperado en Tangaiche la Guerra de Shuyurco. Dentro de proyectos a futuro, se pretende escribir un libro con todas estas fiestas ancestrales.

El desarrollo turístico sostenible aporta a la promoción de la parroquia, que crezca comercialmente y se generen más fuentes de empleo. El gobierno parroquial ha visto esta necesidad a raíz de la pandemia. Sin embargo, al momento no se están trabajando con criterios de desarrollo turístico sostenible.

Esto coincide con la investigación realizada en Manabí, ya que, por medio de un diagnóstico situacional de la provincia, se pudo identificar los problemas que afectan directamente a las comunidades, se concluye que se asocian a una pésima planificación y gestión de turismo en el destino, que causa impactos negativos que no permiten el desarrollo sostenible del turismo. Por medio de análisis de la matriz DAFO, se precisó que el estudio refleje el cuadrante mini- maxi, que consiste en brindar mayor incidencia de los aspectos de estudio, siendo el mayor en relación a las oportunidades y debilidades para generar acciones de reorientación, en donde se minimicen todas las debilidades y se aprovechan las oportunidades (L. Rodríguez, 2018).

Al momento el gobierno parroquial recién se encuentra en un proceso de identificación de centros turísticos en la comunidad, no existe información preliminar. Para el levantamiento de datos, se hace un acercamiento a los pobladores para obtener la información, posterior a ello se procesa en un computador por medio de office e internet. Las decisiones son tomadas exclusivamente por el Gobierno Parroquial de Picaihua.

La junta parroquial no tiene indicadores de turismo. Se manera general se desarrollan informes que evidencian la gestión de las autoridades que administran la parroquia.

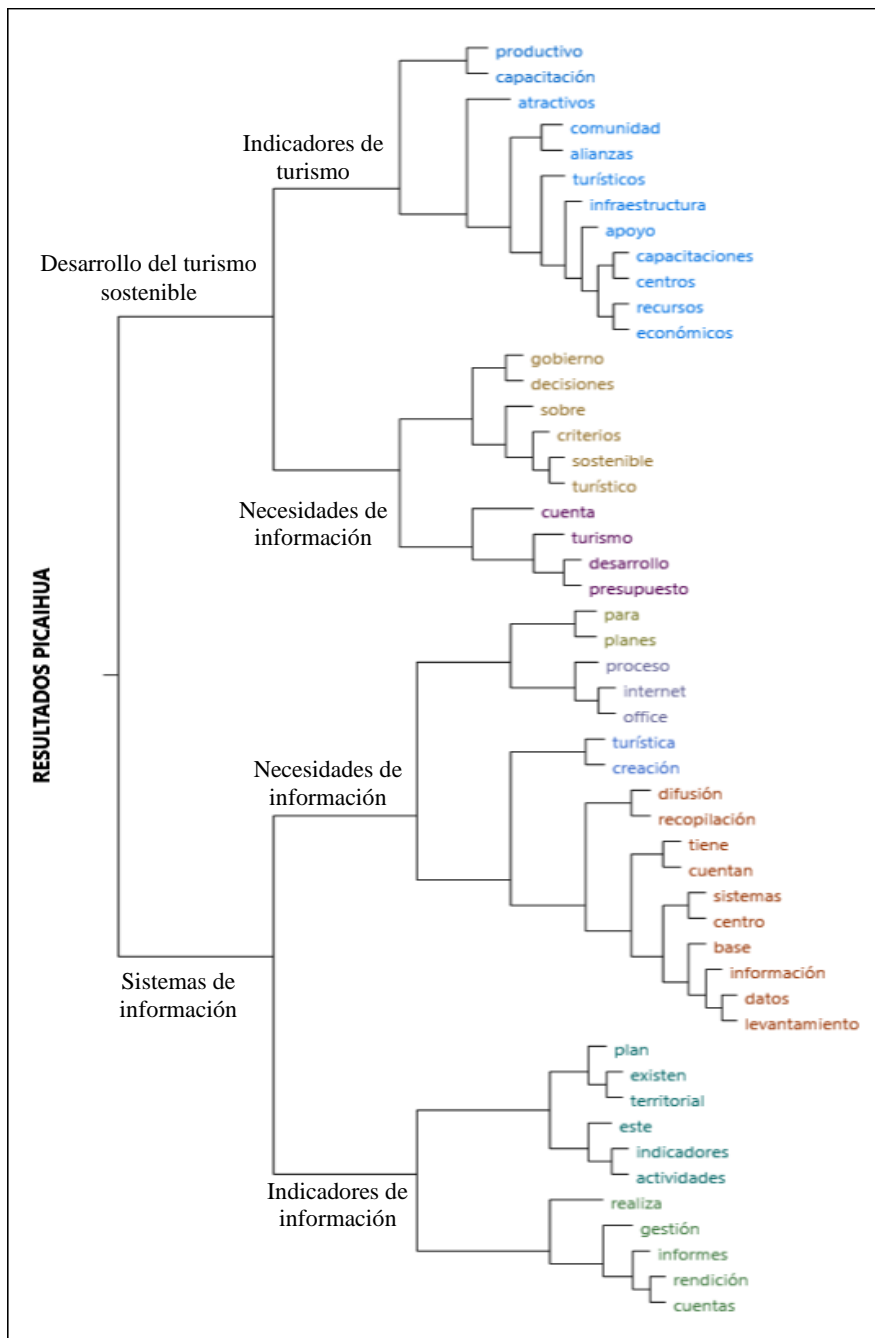
Con la investigación realizada, los indicadores requieren de compromisos para temas de necesidades y capacidades de los atractivos turísticos. Se recalca que el punto de partida se identifican problemas mayores que van de acuerdo a la información con el apoyo de métodos metodológicos para realizar correctas mediciones que permitan la creación de fuentes de datos, la capacidad de procesamiento y la elaboración de nuevos indicadores (L. Rodríguez, 2018).

Las autoridades han buscado apoyo de entes gubernamentales para el desarrollo turístico, sin embargo, no se ha tenido una respuesta favorable. Se necesita de la intervención del Ministerio de Turismo, así como del Municipio y el Gobierno Provincial por medio de sus técnicos, en capacitaciones, publicidad y entrega de recursos.

La implementación de la planificación turística puede efectuarse en corto, mediano y largo plazo dependiendo el ámbito de actuación, orientándose al soporte e integración de la economía. El accionar de la comunidad, la revaloración de la cultura, de sus recursos naturales, además de la satisfacción de la demanda turística y sobre todo la ejecución de planes de manera ordenada, Por ello, la planificación turística puede darse de manera distinta y se consideran 3 formas de proyección para las actividades turísticas, que tienen un impacto fuerte en la parte económica del sector público, las cuales son: Indicativa – Imperactiva – Mixta (Hernanz y Gil, 2014).

No existen indicadores de información y por ende no existen procesos para la difusión tanto para el manejo interno como externo del gobierno parroquial.

La intención del gobierno parroquial es crear una plataforma que se asocie con el uso de celulares y la computadora para presentar los atractivos que tiene Picaihua, que a futuro facilite la creación de fuentes de empleo y que sea de calidad con el cumplimiento de los requisitos básicos. El propósito de este sistema es que se pueda obtener datos de cuántas personas visitan esta localidad.



**Figura 4-19.** Resultados Parroquia Picaihua

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.14. GADP Constantino Fernández**

La parroquia Constantino Fernández cuenta con las Antenas del Pilisurco como atractivo turístico natural, se trabaja por el asfaltado de la vía de acceso, se pretende crear una vía directa puesto a que único acceso es por Quisapincha. Se considera en si toda la parroquia es un mirador para la ciudad de Ambato. Personas de otros sectores realizan actividades de ciclismo y no se detienen a buscar lugares turísticos en la parroquia, puesto a que esta comunidad no tiene atractivos para los visitantes. Si no se generan incentivos por parte de la junta parroquial y se dará el desarrollo de emprendimientos. Desgraciadamente la parroquia en temas de asuntos poblacionales es bastante muerta, ya que la mayoría de habitantes han tomado la decisión de radicarse en la ciudad y a otros sectores.

Se carece de atractivos gastronómicos, en comparación con otras parroquias. El interés de las autoridades es dar a conocer la comunidad, por medio del proyecto de adecuación de las vías. Una de las actividades turísticas que se han sugerido por los técnicos de turismo, es realizar parapente.

El turismo agrícola, cultural y producción se encuentra detenido. Se aprecia que la gente se dedica a la siembra de la fresa, la producción de calzado deportivo, la venta artesanías, sin embargo, no existen locales visibles para la venta de productos, es decir que se dedican a la producción para bajar a la ciudad a vender.

De acuerdo a las opiniones de los entrevistados, el desarrollo de turismo sostenible apoya al crecimiento y reactivación de la parroquia. Actualmente la parroquia se encuentra en una fase de identificación y análisis. No se consideran aspectos ni criterios sostenibles para la parte turística.

En el artículo realizado por González y Álvarez (2016), se ha evidenciado que los gobiernos, las empresas privadas y los investigadores tienen grandes para la promoción del turismo sin el impacto negativo que genera esta actividad. Debido a que éste es aquel realiza una utilización adecuada de todos los recursos que tiene un territorio (explotación consiente de los atractivos naturales, respeto a la autenticidad socio cultural de los pueblos y generación de ingresos económicos en un largo plazo). Los aspectos que contempla el turismo sostenible deben ser aplicados y considerarse indispensables para todas las formas y tipos de turismo, como por ejemplo las

actividades de aventura, turismo de playa y sol, entre otros.

Uno de los propósitos que tiene esta variable es disminuir el conflicto que surge entre los componentes del turismo: los turistas, las actividades propias, la población y el medio ambiente, generando una relación armoniosa y productiva entre estos y evitar un desgaste de los recursos, engaños a los visitantes y una inadecuada explotación (González y Álvarez, 2016).

No se dispone de un proceso para la obtención de datos para la parte turística, se ha desarrollado el Plan de Desarrollo Territorial. Las decisiones son tomadas por la Junta Parroquial, en algunos casos se incluye a la comunidad, la Comisión de Planificación y los presidentes de los barrios (Participación Ciudadana).

No se tiene este tipo de indicadores, puesto a que no existen proyectos para el desarrollo del turismo. Se ha solicitado ayuda al Gobierno Provincial de Tungurahua, se ha facilitado a un técnico para el levantamiento respectivo, pero no se tienen más avances. De manera prioritaria se necesita el apoyo de las entidades públicas, de las autoridades del gobierno parroquial y de la propia ciudadanía.

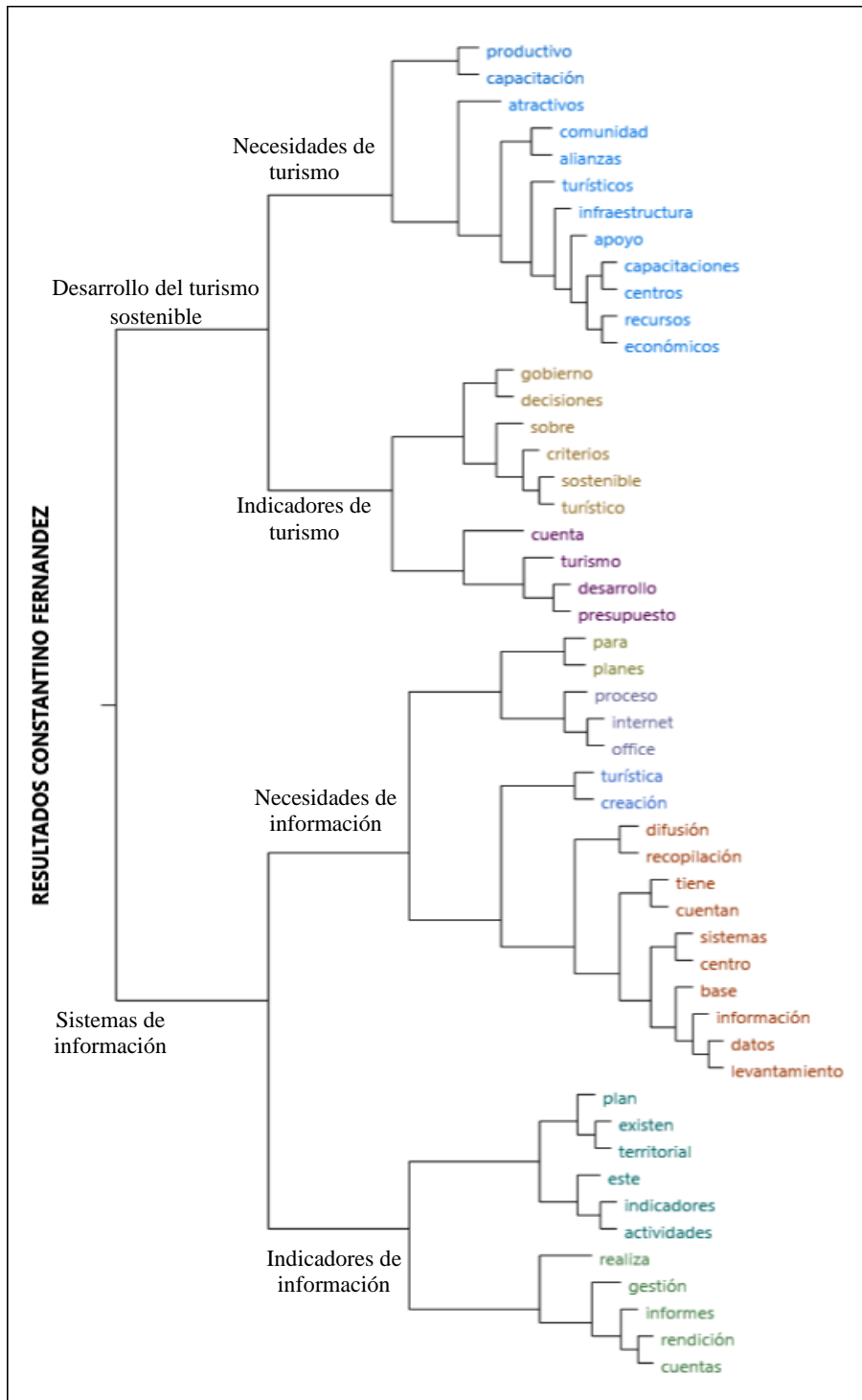
El turismo en Ecuador no ha alcanzado su mayor esplendor, pese a la existencia de riquezas y maravillas naturales que tiene el país, en donde los propios habitantes son conscientes que el desarrollo de esta actividad puede ser un buen generador de ingresos y promotor de fuentes de empleo. Ecuador como una extensión territorial limitada (283.560 km<sup>2</sup>), es una nación privilegiada en cuanto a la existencia de atractivos y recursos (Nuñez, 2015).

Este parroquia cuenta con excelentes recursos naturales, los cuales no están siendo debidamente aprovechados, puesto a que se ha evidenciado que la gestión de la mayoría de territorios se encuentra con importantes dificultades como disparidad en los objetivos, en la visión general, en la cultura de organización, en los procesos de gestión de las autoridades, las diferencias por presupuestos económicos así como también la variación existente en los poderes de decisión y el impacto administrativo de las entidades públicas. Es por ello que es vital la identificación adecuada de escalas de actuación, en cada uno de los casos (parroquiales, municipales, a nivel de gobierno) acerca de la gestión pública del turismo, es aquí donde radica la implementación de herramientas cuantitativas para medir parámetros de sostenibilidad (Santiago, 2018).



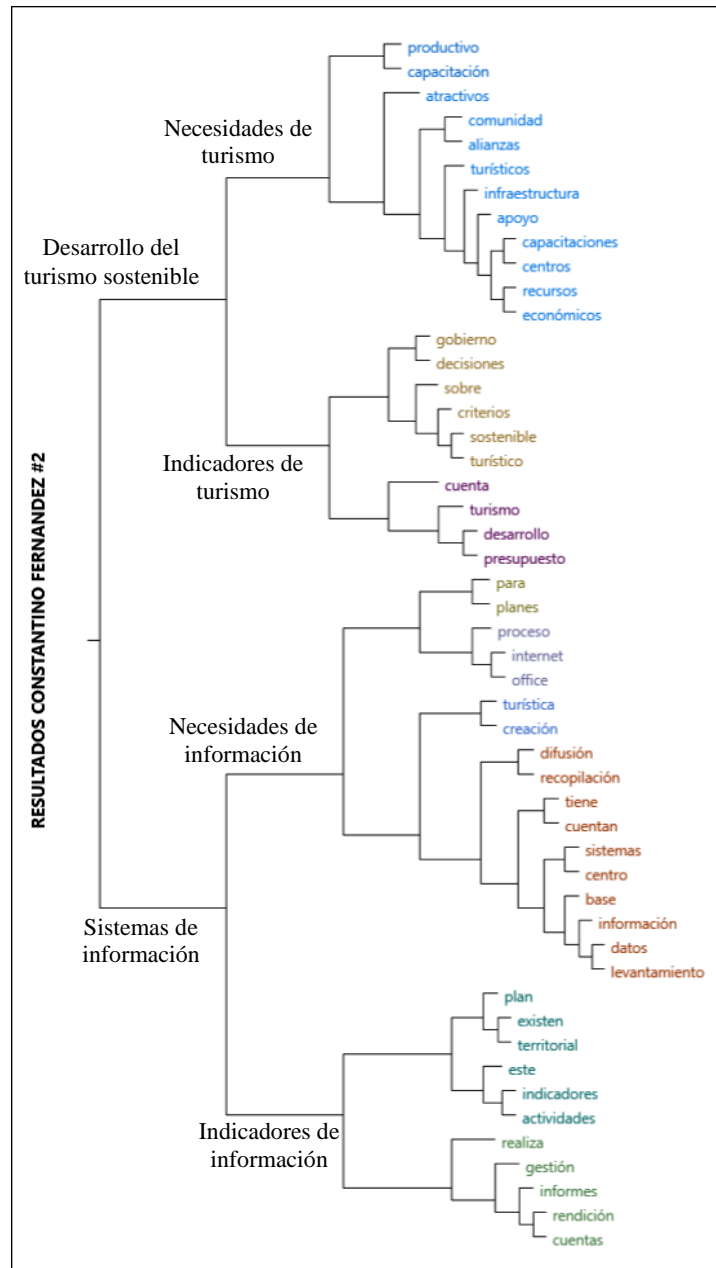
El gobierno parroquial sólo realiza procesos de elaboración de informes de rendición de cuentas para los entes de control gubernamentales, con la finalidad de informar el desarrollo de su gestión. Al no contar con una planificación que incluya al turismo como un eje de desarrollo, no se tienen conocimientos sobre sistemas de información turísticos, se evidencia que manejan internet y paquetes de Office.

La Organización Mundial del Turismo – OMT menciona que es indispensable la introducción de la tecnología para mejorar la competitividad de los centros turísticos. EL internet permite entender la percepción del turista acerca de los destinos, debido a los datos sobre las características y los nichos de mercado para adaptar las ofertas turísticas con exigencias puntuales. Aún se mantienen sistemas de información que recopilan y difunden datos de manera tradicional como revistas, boletines, puntos de atención directa personal, telefónica, entrevistas, encuestas, etc. Con el paso del tiempo estos formatos han evolucionado debido a los constantes cambios tecnológicos como son las redes sociales, aplicativos para los celulares, páginas web, etc. Por otro lado, las organizaciones turísticas han realizado procesos de transformación para presentarse de una manera más cercana al consumidor para aumentar la eficacia para la recolección de datos sobre las necesidades de los visitantes y la difusión. El sector turístico se beneficia con el Internet, ya que existe un gran potencial para alcanzar nuevos clientes y mercados (Gayete, 2017).



**Figura 4-20.** Resultados Parroquia Constantino Fernández

Fuente. Elaboración propia



**Figura 4-21.** Resultados Parroquia Constantino Fernández

Fuente. Elaboración propia

#### **4.1.15. GADP Augusto Martínez**

Las competencias que tiene el gobierno parroquial en temas de turismo son mantenimiento y conservación ambiental, fomento y desarrollo productivo articulado con el Gobierno Provincial de Tungurahua y la parte socio cultural y asentamientos humanos.

La parroquia Martínez tiene estructura definida en el sector primario, secundaria y terciaria bastante compleja. La población primaria y secundaria constituye el 87% económicamente activa, mientras que la terciaria es el 13%. Al momento Martínez tiene una contractura económica, el sector primario y secundario trabajan en la parte agropecuaria, agrícola y producción de especies menores como avícolas en una parte semi industrial y la parte secundaria en la parte artesanal como la elaboración de calzado.

Como gobierno parroquial, frente a todos los eventos externos que se han venido suscitando, se han visto en la obligación de pensar en el turismo como una estrategia. El desarrollo turístico se convierte en un eje transversal que atraviesa la parte política, económica y de asentamientos humanos como ejes de crecimiento.

Al momento se tiene identificadas 3 zonas de desarrollo con sus capacidades y potencialidades, en la zona central que abarca la parte terciaria, de servicios bancarios, de acceso, turísticos y gastronómicos. En la segunda parte se tiene la zona productiva, que contempla la infraestructura avícola con un manejo ambiental importante y también el establecimiento de producción sostenida en ciclos cortos. Y la zona oeste, la parte alta de las comunidades, se estabiliza una combinación entre la producción agrícola de la papa, cebada habas y el desarrollo de estrategias de turismo comunitario y aventura en montaña.

En la parte turística se ha venido trabajando con 3 comunidades de forma interesante, se tiene diseñado los senderos y la capacidad para atender a los visitantes, se tiene estructurado el esquema global de cómo se va a administrar este proyecto, siendo el Pilisurco el recurso más importante dentro del territorio. Se arrancó este año con un presupuesto, se ha trabajado con los cabildos en el diseño de esta propuesta que incluye la recuperación del Camino Real (primer paso que une a la costa con la sierra del

Ecuador), que se considera como una restauración de patrimonio tangible, está hecho el trazo y potenciales de recuperación.

Si es que no se toman estrategias para el desarrollo turístico sostenible en el gobierno parroquial, se va a tener una mayor vulnerabilidad en el territorio. Si no se busca un equilibrio en la dinámica productiva de la comunidad, el sector va a seguir contraído.

El turismo se convierte en una de las estrategias principales de enfoque, ya que se tiene el recurso, con una parroquia extensa en territorio con 3000 hectáreas. Esto genera estabilidad en todos los otros sectores como en la parte productiva, artesanal, y terciaria con la oferta de servicios. Se convierte en un eje transversal de desarrollo, estabiliza la gestión política y de territorio en sí.

En la parte cultural hay que hacer un tema de rescate fuerte porque es una parroquia que ha perdido su esencia, a pesar de tener una historia antropológica fuerte desde los Hambatos, y la incidencia de la ciudad ha minimizado estos procesos. Se mantiene el Inti Raymi, es sectorizado y de pocas familias, no está desarrollado. No hay una identidad en las comunidades, se pretende el rescate de lavandería de lana de oveja y tejidos ancestrales con apalancamiento. En el registro de patrimonio tangible de la parroquia, se tienen como 60 casas patrimoniales identificadas, pero lastimosamente no pueden ser atendidas por la negatividad de sus dueños, que en mucho de los casos se debe a la falta de presupuesto. Se puede impulsar a la creación de museos, centros de alojamiento, cafeterías y un centro cultural llamativo.

Para la parte ambiental, Martínez forma parte de la estrategia de conservación de paramos del Gobierno Provincial, con 14 años de trabajo. En la zona alta se tiene desarrollado muy bien la estructura de conservación ambiental, hay que cuidar el avance de la frontera agrícola y en la parte central se tienen temas fuertes como la conservación de las quebradas. Se tiene plan de reforestación con plantas nativas. Así como el aumento y conservación de las fuentes hídricas para la siembra de agua. Se ha planteado que los botaderos de basura en las quebradas, se establezca la creación de una planta de reciclaje y de optimización, como las llantas para hacer una trituradora, la cual generaría valor agregado, se aumentaría el sector secundario en temas de transformación. Se pretende trabajar en ejes de mantenimiento y conservación

ambiental, fomento y desarrollo productivo.

Por todo lo mencionada anteriormente, es necesario recalcar una responsabilidad social, la cual ha sido vinculada principalmente como una práctica de grandes empresas. Esto no excluye de su participación a organizaciones de cualquier tamaño, micro, pequeñas o medianas, que de alguna manera u otra repercuten en el medio ambiente y en la sociedad (Lalangui et al., 2016).

No se realiza este proceso, se tiene planificado el levantamiento de un catastro de información. El presidente de la junta parroquial es quien toma la última decisión, todos estos procesos se someten a varios sistemas ciudadanos. Cada año se elaboran los presupuestos participativos donde la gente interviene, se lanzan las propuestas, la gente aprueba y el legislativo aprueba estos proyectos y entra la unidad técnica en el proceso de ejecución. La unidad técnica de planificación controla todos los proyectos, que contempla el Plan de Desarrollo Territorial, elaboración de planes operativos anuales. Se trabaja de la mano con tesorería para la estructuración de presupuestos. Seguimiento y monitoreo de la ejecución de proyectos y evaluación de la administración del gobierno parroquial. Aquí se ancla el tema de turismo.

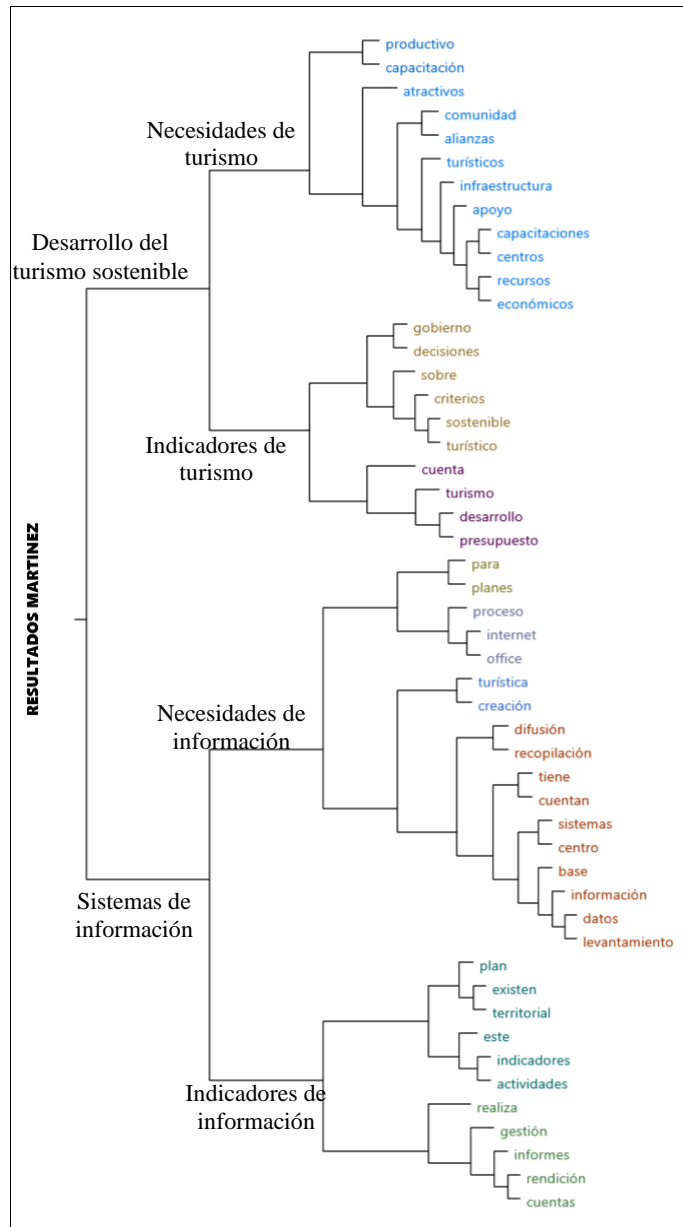
Es muy difícil tener información a nivel parroquial, que parte desde los censos, no se tiene el impacto socioeconómico a gran detalle, es por este motivo que se han visto obligados a tener indicadores. En relación a la base de datos del SRI, esta se maneja a nivel cantonal donde se puede medir el impacto en rentabilidad económica de microempresa y PYMES. Con la creación del centro se desea realizar este catastro para identificar los actores, sus falencias y amenazas y potenciar sus capacidades, una reestructura territorial, les obliga a ser innovadores en este proceso porque con obras de infraestructura se tiene una capacidad al 80% con servicios básicos y viabilidad, se debe pensar en la sostenibilidad económica productiva de la parroquia.

El gobierno parroquial necesita alianzas y capital, no hay un suficiente presupuesto de inversión para realizarlo en menor tiempo. Lamentablemente en el plan de desarrollo cantonal y provincial no se contemplan estos aspectos, específicamente en los planes de uso y ejecución de suelos que elabora el municipio no se toma en cuenta la realidad rural, solo se observa el asentamiento urbano de una manera muy fría, se necesita

políticas fuertes para mejorar temas de movilidad, como por ejemplo se cita el transporte público dentro de la parroquia, ya que es muy deficiente. Se busca el apoyo de ONGS internacionales que ayuden al desarrollo de estos proyectos.

Al momento no se desarrolla este proceso para el levantamiento de indicadores de información. Se prepara cada trimestre la rendición de cuentas, se entrega a la Secretaria Técnica de Planificación y Planifica Ecuador la información de ejecución presupuestaria. Como gobierno parroquial, en temas turismo no se ha hecho nada, no se tiene indicadores de impacto de visitas debido a que en el plan de ordenamiento territorial anterior nunca contempló como política el desarrollo económico productivo, se enfocaron en el tema de infraestructura. Hay falencias para proporcionar esta base de información, debido a que se debía regir en lo que ya se tenía escrito y aprobado. Las gestiones se han realizado con coincidencias negativas debido al cambio de objetivos estratégicos, no se han atendido las exigencias territoriales. Con la aprobación de este plan, se van a poder desarrollar políticas y medidas de control, dentro de esta estructura se tiene proyecto asociativo para que las tres comunidades puedan administrar de una forma ordenada con la guía del gobierno parroquial, para que se pueda garantizar la sostenibilidad del territorio, puesto a que es frágil, con zonas de protección, vulnerables a procesos de sequía y erosión de suelo. Es una parroquia compleja en la parte ambiental.

Se necesita de un sistema de información para canalizar estos proyectos, se tiene la experiencia en proyectos de desarrollo turístico sostenible, pero no existe el compromiso ni la voluntad de gobierno, es así donde se quedan estos proyectos. Es una solución para el país trabajar desde la ruralidad con las poblaciones alejadas, en virtud a que, si son bien atendidos con el ingreso de recursos, no van a bajar a la ciudad, se generan menos problemas.



**Figura 4-22.** Resultados Parroquia Martínez

Fuente. Elaboración propia



#### **4.1.16. Cantón Ambato**

La situación actual del cantón Ambato para la recopilación y difusión de información es relativamente nula, debido a que no existe una verdadera planificación que aborde este tema, más aún con proyecciones futuras donde se establezcan líneas de trabajo. De acuerdo a la investigación realizada, puntualmente para las parroquias rurales, la gran parte de los gobiernos se manejan de acuerdo al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT). El punto de partida es estructurar un programa con un grupo de trabajo, en donde se levante una línea base para tomar las decisiones y se facilite el avance que se han realizado.

En ciertos gobiernos parroquiales se tiene planificado la creación de centros físicos digitales de información, que trabajen con la articulación de empresas y actores privados para la organización, capacitación y manejo de marcas y productos con fines de expansión. Sin embargo, no se tiene claro el panorama para el manejo de estas variables. En este sentido se pretende establecer puntos donde se faciliten datos de los destinos, locales y productos turísticos. Sin duda para la implementación de estos proyectos se requiere de recursos económicos, los cuales son limitados para las juntas parroquiales. Previo a la creación de este proyecto, las autoridades son conscientes que los atractivos requieren de facilidades como agua potable, servicios higiénicos, carreteras, entre otros. Se ha pensado en realizar estudios de factibilidad.

En gran parte de las parroquias, las autoridades no contemplan planes de recopilación y difusión de la información, por el momento se enfocan en la creación de áreas turísticas que involucran métodos empíricos para el levantamiento de datos, no se cuenta con documentos estructurados que evidencien estas actividades.

De acuerdo a la investigación realizada por Sotomayor (2019), se evidencia que el sector del turismo requiere la entrada de nuevas tecnologías, que han dado excelentes beneficios y ha despertado la innovación en la industria turística y su estructura. Cuando se aplican estas tecnologías, estas inciden en la toma de decisiones trascendentales y sistemas de gestión de destinos turísticos. La Organización Mundial del Turismo (OMT) expresa que la utilización de las tecnologías impulsa a los potenciales viajeros el interés de viajar, así como el fomento de la comunicación de

los consumidores y la vía fácil de intercambio de información y experiencias, es aquí donde los gobiernos parroquiales necesitan comprender más a fondo la importancia de los sistemas de información.

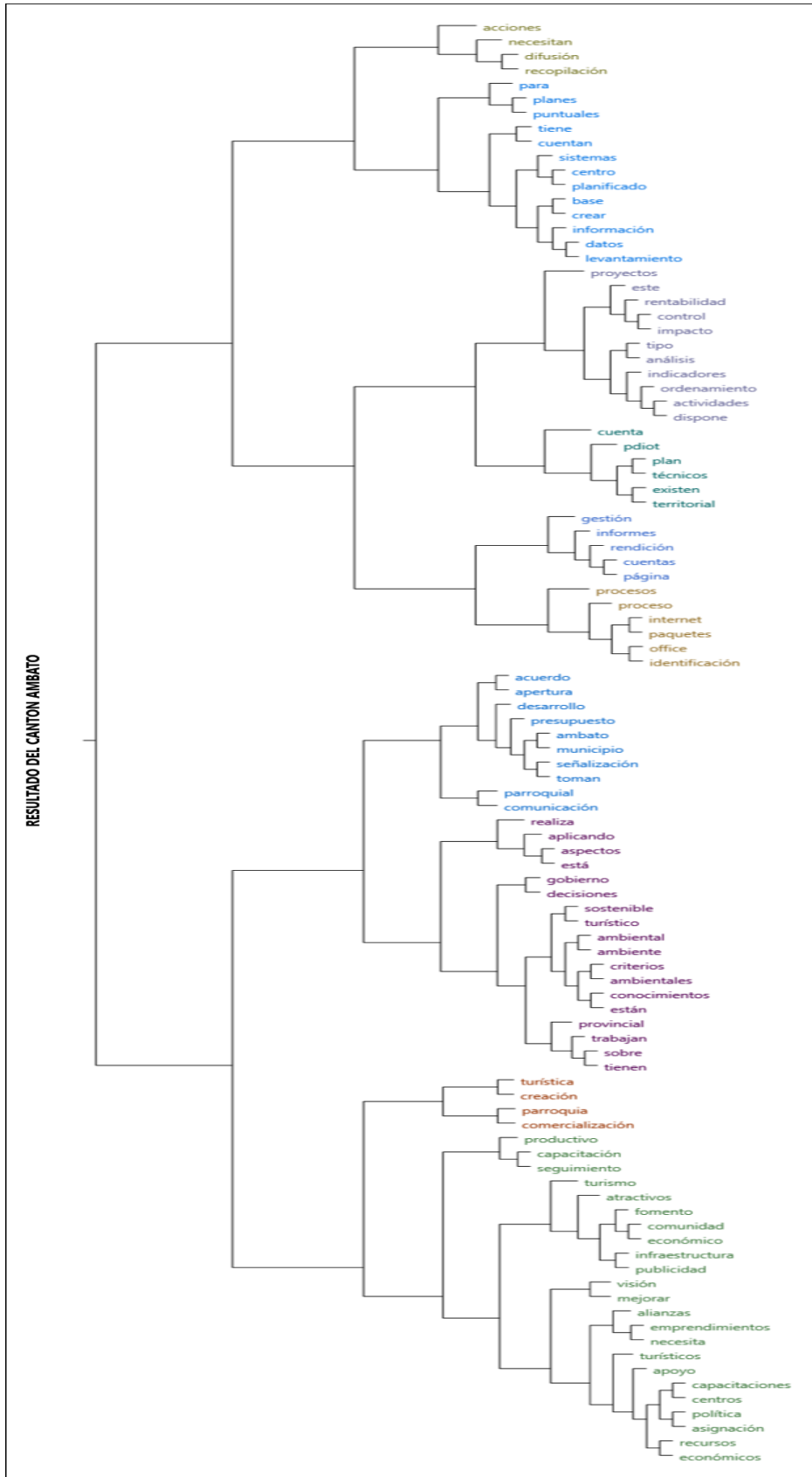
Además, como ventajas, se manifiesta que las empresas turísticas se pueden adaptar a estos modelos de gestión, que se benefician con la utilización de instrumentos digitales, con la finalidad de desarrollar procesos de comercialización. Esto facilita la promoción de productos por medio de motores de búsqueda en internet y se comunican eficazmente con los clientes finales, en donde se proporcionan servicios de información y multimedia como “Google Maps”, “Google Earth”, entre otros. La nueva toma de decisiones del consumidor para elegir los lugares a visitar, es a través del internet y el fácil acceso a la información en cuanto a precio, características, horarios, servicios; lo que hace que se convierta en una búsqueda personalizada de acuerdo a gustos y preferencias. La búsqueda online representa el primer paso de los usuarios para programar un viaje. El turista adopta un rol de productor de contenidos, de autogestión de sus reservas, pueden visitar muchas páginas web en un solo día hasta lograr sus objetivos. Por tanto, en un mundo globalizado y con tecnología de pasos agigantados, es imprescindible que el sector turístico sea innovador, adopte estrategias de comercialización y marketing ajustadas a un cliente más estricto, diferenciándose de la competencia (Sotomayor, 2019).

Cuando se hablan de planes sobre el desarrollo turístico sostenible, lastimosamente no existen, esto aplica para las parroquias rurales. En algunas parroquias, al momento se buscan aliados con diferentes instituciones públicas y privadas para desarrollar actividades turísticas. Se realiza la búsqueda de apoyo privado, se tiene un acercamiento para la presentación de proyectos a otros países. En la mayoría de parroquias, se evidencia el desconocimiento de esta variable. Algunas juntas parroquiales se enfocan en tratar otros asuntos como problemas de contaminación que tiene la comunidad, seguridad para el turista, vías de acceso adecuadas, señalización, entre otros, y el desarrollo de proyectos de fomento productivo.

La sostenibilidad turística por medio de la implementación de sus proyectos pretende en todos los ámbitos ya mencionados usar recursos de manera eficiente, promover conservación, restaurar y sobre todo reconocer los recursos para conllevarlos a futuro

sin alterarlo, especialmente las características de desarrollo que asegura las necesidades del presente, sin comprometer necesidades de futuras generaciones, garantizando equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social que es lo que se conoce como Triple Vertiente de la Sostenibilidad (Obando, 2019).

La metodología de trabajo que debe implementarse para el desarrollo de turismo sostenible, que inicia con el diagnóstico y la situación actual del turismo. A continuación, se levanta información relevante sobre los planes actuales que se relacionen con estrategias de turismo para que permitan detectar oportunidades de mejora y nuevas posibilidades a futuro en términos de productos, socios estratégicos, mercados y acciones. Con estas actividades, se evalúan alternativas que permitan posicionar a los destinos en los distintos mercados y perfiles de turistas y detallar las iniciativas claves para las nuevas estrategias. Se pretende incrementar el PIB de la ciudad y que se posicione a nivel mundial. Lastimosamente, este conocimiento, no lo disponen los gobiernos parroquiales (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2016).



**Figura 4-23.** Resultados Cantón Ambato

Fuente. Elaboración propia

#### 4.1.17. Consolidado turístico de las parroquias del Cantón Ambato

A continuación, se detallan los recursos, atractivos y productos turísticos de las parroquias rurales de la ciudad de Ambato, a su vez el investigador ha realizado una ponderación del estado actual de los destinos gastronómicos y turísticos identificados, calificados con una escala de 0 al 100%.

**Tabla 4-11.** Consolidado turístico de las parroquias del Cantón Ambato

PARROQUIA	NOMBRE	PONDERACIÓN	RT*	AT**	PT***
Totoras	Vertientes que se relacionan a la presencia de la Virgen María	50%		X	
	Riberas del Río Pachanlica	50%	X		
	Fiesta del Niño Caporal	50%	X		
	Fiestas de la Virgen del Tránsito	50%	X		
	Chocho	50%			X
	Mora	50%			X
	Tuna	50%			X
	Capulí	70%			X
	Duraznos	70%			X
	Hierbas medicinales: romero	70%			X
	Ruta Gastronómica: chinchulines, pollo asado, parrilladas	60%			X
Pasa	Museo	50%	X		
	Iglesia	40%	X		
	Casahuala	40%		X	
	Comunidad de Quibili	40%		X	
	Paramos con bosques naturales	50%	X		
	Vertientes de agua	50%	X		
	Lagunas	30%	X		
	Fiesta por la parroquialización	30%	X		
	Camisas	30%			X
	Canastas de totora	30%			X
	Objetos de paja	30%			X
	Confección de shigras	40%			X
	Anacos	40%			X
	Otras prendas en función a la lana de borrego	40%			X
	Zona baja: pera, manzana, claudia	60%			X
	Zona alta: papas, arveja, maíz y fresa	50%			X
Zona muy alta: cebada, cebolla, melloco ocas y papas.	40%			X	
Quisapincha	Páramos del Casahuala	40%		X	
	Antenas del Pilisurco	30%		X	

PARROQUIA	NOMBRE	PONDERACIÓN	RT*	AT**	PT***
	Balcón de Quisapincha	50%		X	
	Gruta de la Virgen del Quinche	70%		X	
	Tarabita en la unión del Galpón con Llagua Chico	70%	X		
	Hacienda San Pedro	60%		X	
	Iglesia	50%	X		
	Museo	40%	X		
	Productos de cuero	20%			X
	Fiestas de la Virgen del Quinche	20%	X		
	Fiesta del Inti Raymi	20%	X		
San Fernando	Laguna de Yanacocha	20%		X	
	Cueva Lobo Guachana	20%		X	
	Cascada de Yanasacha	20%		X	
	Mirador de la Cruz	20%		X	
	Pisada de San Fernando	20%		X	
	Aparición del Niño de Huilaló	40%	X		
	Laguna de Patococha	40%		X	
	Laguna de Pailococha	50%		X	
	Represas de Chiquihurco	30%		X	
	Represas de Mulacorral	30%		X	
	Veneración de San Fernando	30%	X		
	Camisas	70%			X
	Pantalones en tela liviana	40%			X
	Jean	30%			X
Ambatillo	Parque de la Familia	50%		X	
	Mirador de Agua Santa	40%		X	
	Parque Intercultural Pucará (en proyecto aún)	40%		X	
	Antenas del Pilisurco	40%		X	
	Tortillas de Doña Bachita	30%			X
	Papitas de Doña Maruja	40%			X
	Fritada de Doña Lodia	30%			X
	Pase del Niño Dios	30%	X		
	Casa de Campo Mi Cuchito	30%		X	
	Calzado	30%			X
	Fresa	70%			X
	Papas	10%			X
	Mashua	40%			X
Santa Rosa	Páramos de Tzunantza	30%		X	
	Plan la recuperación de la Quebrada Toalla	50%		X	
	Mirador de Casigana	60%		X	
	Vestimenta y costumbres de la Pampameza	50%	X		
	Virgen de la Elevación	50%	X		

PARROQUIA	NOMBRE	PONDERACIÓN	RT*	AT**	PT***
	Caminata de la Catedral	60%	X		
	Fiesta de los Priostes	40%	X		
	Fiesta del Pueblo	50%	X		
	Pan	20%			X
	Artesanías de los indígenas	20%			X
Huachi Grande	Huertos frutales	40%			X
	Puente patrimonial en barrio La Palestina	60%	X		
	Mirador de las Frutillas de la Cruz en Huachi San Francisco	60%	X		
	Fiestas de parroquialización	60%			X
Montalvo	Quinta Santa Inés de la Sra. Catalina Real	50%		X	
	Quinta perteneciente al Sr. Jesús Núñez	20%		X	
	Quinta Los Abuelos	10%		X	
	Fiestas de parroquialización	60%	X		
	Quebrada Palahua - sendero ecológico	40%		X	
	Ojos de agua de propiedad privada	40%		X	
	Quinta Pueblito Serrano	50%		X	
Izamba	Aguacate en Quillán Las Playas	30%			X
	Aguacate en San Jacinto La Playa	50%			X
	Criadero de tilapia roja en Playa de Izamba	20%		X	
	Ruta gastronómica de la fritada	5%		X	
	Emprendimientos con carácter privado, de recreación y gastronomía	10%	X		
	Rescate de los Danzantes Autóctonos del Barrio San Jacinto La Playa	20%	X		
	Rescate de intérpretes del Arpa	20%	X		
	Fiestas de Corpus Christi	55%	X		
	Pase del Niño	55%	X		
	Piedra en el Cerro de Chasinato	55%	X		
Pilahuin	Ruta de Siete Cochas en Pucará Grande	70%		X	
	Ruta de Patococha en Yatzaputzan	80%		X	
	Cabañas de Michahuasca	50%		X	
	Aguas termales en la Asociación 10 de Octubre	50%		X	
	Cabañas de Chuquibanza en Llangahua	65%		X	
	Fiestas por la Virgen de la Elevación	45%	X		
	Fiesta del Santo San José	45%	X		
	Papas con Cuy	50%			X
	Restaurante - Salón de Chaupiucho	50%	X		

PARROQUIA	NOMBRE	PONDERACIÓN	RT*	AT**	PT***
	Restaurante Lindo Pilahuin	50%	X		
	Papas	50%			X
	Quesos	50%			X
	Leche	50%			X
	Fabricación de calzado	50%			X
	Blusas bordadas de los indígenas	50%			X
	Shigras y collares de mullos	50%			X
	Sombreros de paño y chalinas	20%			X
Juan Benigno Vela	Fiesta del Chagra	20%	X		
	Chibuleo es un pueblo ancestral y reconocido	20%		X	
	Mirador Tangango	20%		X	
	Mirador Condorjaca	30%		X	
	Mirador Conolongo	50%		X	
	Subida al Carihuairazo	50%		X	
	Zona Arqueológica de Pillahua	40%		X	
Pinllo	Comunidad de Angamarquillo	20%		X	
	Antenas del Pilisurco	20%		X	
	Cerro del Sagatoa	85%		X	
	Pajonales	85%	X		
	Fuentes de agua de vertientes naturales	80%	X		
	Pan de Pinllo	80%			X
	Gallinas de Pinllo	50%			X
	Monumento a la Primera Imprenta	50%		X	
	Finados	50%	X		
	Fiestas del Señor del Consuelo	80%		X	
	Fiestas del Corpus Christi	50%		X	
	Festividades por la Virgen María	85%		X	
	Iglesia restaurada con la imagen del Cristo del Consuelo	80%	X		
	Huertos frutales de claudia, pera, manzanas, higos, fresa, y mora	40%		X	
	Elaboración de muebles, calzado	40%			X
Ruta agroturística artesanal	40%			X	
Picaihua	Senderos del Río Pachanlica	40%		X	X
	Creación de una vía ecológica en el Sector de las Viñas	40%		X	
	Truchas, tilapias, fritada gallina criolla, choclos con queso.	40%			X
	Aguacate: queso, shampoo, aceite, producto en bruto	30%			X
	Aguas Curativas en el caserío 10 de agosto	40%		X	
	Ruta del Cuy en Sigsipamba	20%		X	
	Dulce de zambo	30%			X



PARROQUIA	NOMBRE	PONDERACIÓN	RT*	AT**	PT***
	En Rumichaca existe un complejo turístico con criaderos de tilapia y trucha	30%		X	
	Parque ecológico de 30000 hectáreas	40%	X		
	Choclo, mora, cebolla colorada, tomate de árbol, fresa y alfalfa	40%			X
	Chompas, llaveros y artículos de cuero	40%			X
	Fiestas por San Isidro Labrador	40%	X		
	Fiestas de Corpus Christi	30%	X		
	Programa de la Cabuya de Oro	40%	X		
	Pasada de la Capitanía	30%	X		
	Guerra de Shuyurco	40%	X		
Constantino Fernández	Antenas del Pilisurco	50%		X	
	Fiestas de parroquialización (28 de Julio)	40%	X		
Augusto Martínez	Zona central que abarca la parte terciaria, de servicios bancarios, de acceso, turísticos y gastronómicos	40%	X		
	Platos típicos: cuy, gallina, conejo	30%			X
	Zona productiva: infraestructura avícola con un manejo ambiental y producción sostenida en ciclos cortos.	40%	X		
	Zona oeste: la parte alta de las comunidades se estabiliza una combinación entre la producción agrícola de la papa, cebada habas y el desarrollo de estrategias de turismo comunitario y aventura en montaña	50%	X		
	Recuperación del Camino Real	50%		X	
	Fiestas de parroquialización	50%	X		

\*RT: Recurso turístico / \*\*AT: Atractivo turístico / \*\*\*PT: Producto turístico

Fuente. Elaboración propia

Utilizando el programa en NVivo se evidencia que existen tres parroquias que poseen atractivos turísticos debidamente desarrollados y estructurados como Pinllo, Quisapincha y Pilahuin, esto a su vez es contrastado y validado con el criterio del investigador. Se recalca que estos atractivos turísticos no se encuentran desarrollados en su totalidad, sin embargo, cuentan con las facilidades para atender las demandas de los turistas. También se considera que estas parroquias requieren desarrollar más actividades que permitan potenciar sus atractivos al 100%.

Dentro de los resultados obtenidos, se observa como predomina el turismo cultural por medio de festividades religiosas católicas sea de la virgen o santos, así como de atractivos naturales, productos como calzado, agrícolas, y la creación de rutas turísticas que abarcan todo el territorio de las parroquias, evidenciado en una marca de nube.

De acuerdo a la ponderación del investigador, se observa como la Parroquia de Pinllo tiene un 60% de avance en el tema turístico, que contempla atractivos, recursos y productos turísticos. Le secunda la parroquia de Pilahuin con un 54% y la parroquia de Quisapincha con un 51%. El resto de parroquias aun no cuentan con proyectos estructurados, existen zonas identificadas y levantamientos previos, pero carecen de facilidades para que se consideren como puntos de calidad, se manejan de manera empírica, y en la mayoría de casos sin un acompañamiento técnico.

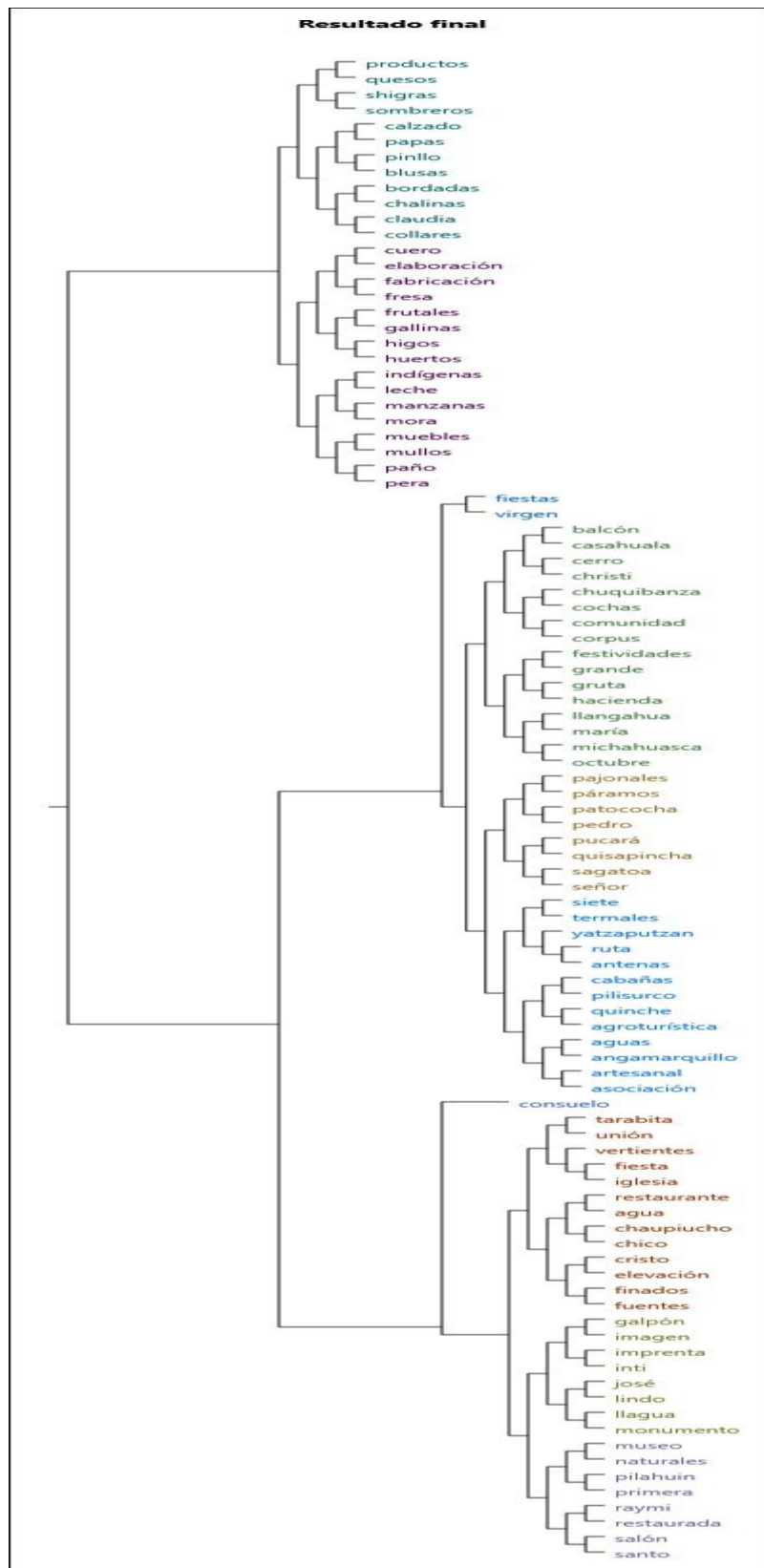


**Figura 4-24.** Resultados Cantón Ambato por medio del programa NVivo

Fuente. Elaboración propia

Estas tres parroquias predominantes (Pinllo, Pilahuin y Quisapincha) se dedican a la promoción de productos agrícolas por medio de huertos frutales, producción de prendas de vestir que en algunos de los casos representa la forma de vestir de las comunidades y es apreciada por los visitantes, así como también productos de cuero y turismo gastronómico como la elaboración de platos con especies menores como el cuy o gallina.

Otra característica importante consiste en que las tres parroquias predominantes poseen atractivos naturales propios de la región andina, cuya característica primordial es la conservación de páramos y lagunas, los cuales constituyen fuentes primarias de agua, así como también de bosques con fauna y flora que contribuye al paisaje.



**Figura 4-25.** Marca de nube de las parroquias rurales con más atractivos turísticos

Fuente. Elaboración propia

## 4.2. Correlación de variables

El coeficiente de correlación de Pearson ha sido el método seleccionado para la comprobación de las hipótesis, que consiste en una prueba que mide la relación de estadística entre dos variables aleatorias cuantitativas. Se aplica para la asociación de elementos lineales.

Este método comprende rangos de valores de +1 a -1. Si se tiene un valor de 0, quiere decir que no existe asociación entre las dos variables. Un valor mayor que 0 indica una asociación positiva. Es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra. Un valor menor que 0 indica una asociación negativa; es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra disminuye.

Luego de la aplicación del programa se realizó la aplicación del Coeficiente de correlación de Pearson, que alcanza un valor de 0,65044, evidenciando correlación entre las dos variables: Sistemas de información y Desarrollo Turístico Sostenible.

**Tabla 4-12.** Resultado de Coeficiente de Correlación de Pearson

VARIABLE A	VARIABLE B	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
Nodos\Sistemas de información	Nodos\ Desarrollo Turístico Sostenible	0,65044

A su vez se aplicó el método para obtener la correlación de todas las parroquias investigadas, relacionando a Sistemas de información y Desarrollo Turístico Sostenible, en donde se analizaron las entrevistas que contienen a las dos variables.

De acuerdo a la correlación ejecutada, se obtiene una significancia estadística de 0,907311 y 0,963638, en donde nuevamente se comprueba que los sistemas de información inciden en el desarrollo turístico sostenible. Se evidencian en la siguiente tabla:

**Tabla 4-13.** Resultados de Coeficiente de Correlación de Pearson

VARIABLE A	VARIABLE B	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\PIC AIHUA	0,963638
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOT ORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	0,962939
Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	0,961506
Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,960491
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	0,960339
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	0,96025
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,959386
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOT ORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	0,959332
Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,959056
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,958354
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,958064
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,957433
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIC AIHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,957379
Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,956878
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,956873
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	0,956718
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	0,956671
Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,956642
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOT ORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	0,956554
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	0,955905
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	0,955815
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIC AIHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	0,955446
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,955083
Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	0,954861
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,954222
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	0,95419
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIC AIHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	0,954023

VARIABLE A	VARIABLE B	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
Archivos\\ENTREVISTAS\\IZA MBA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,954014
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,953986
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	0,953779
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZA MBA	0,95356
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,953418
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,953346
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	0,953284
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTALORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	0,95321
Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,952993
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	0,952981
Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBAMA	0,952845
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTALORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	0,952788
Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,952707
Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,952596
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,952528
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,952235
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,952196
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	0,95212
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTALORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,951188
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	0,95116
Archivos\\ENTREVISTAS\\PIL AHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,951122
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,950795
Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,950725
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,950497
Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,950449
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBAMA	0,949968
Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,949932
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTALORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,949906

VARIABLE A	VARIABLE B	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,94938
Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	0,948882
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	0,948524
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	0,948422
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	0,9484
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,948259
Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,94795
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,947857
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,947836
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	0,947813
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	0,947133
Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,947106
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	0,946242
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,946224
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	0,945672
Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,945581
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	0,945506
Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,945162
Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,944851
Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,944814
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,944655
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	0,944482
Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,943911
Archivos\\ENTREVISTAS\\PILAHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,943617
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,943616
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,943572
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,943458
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	0,943444



<b>VARIABLE A</b>	<b>VARIABLE B</b>	<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON</b>
Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,943104
Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,942969
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	0,942827
Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,942496
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,942478
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	0,942378
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,941713
Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,94163
Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	0,941295
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,940979
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA FERNANDO	0,940322
Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,940191
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,93989
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	0,939854
Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,939829
Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,939813
Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,93968
Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,939475
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,939403
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,939249
Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,939192
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,939192
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,939141
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,938932
Archivos\\ENTREVISTAS\\PICA IHUA	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,938863
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,938788
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	0,938686
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBA	0,93861

VARIABLE A	VARIABLE B	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,93857
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\PICAHUA	0,938531
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	0,938437
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	0,938354
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,938285
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ	0,937933
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,937877
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTA ROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,937786
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,937509
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,937484
Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,937345
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\JUAN BENIGNO VELA	0,937299
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\PILAHUIN	0,936295
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,935903
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA #2	0,935298
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	0,934777
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,934702
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	0,934281
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	0,934152
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\PILAHUIN	0,934046
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,933578
Archivos\\ENTREVISTAS\\PILAHUIN	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,933398
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,932649
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,931941
Archivos\\ENTREVISTAS\\MONTALVO	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,930571
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\PICAHUA	0,928693
Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,92804
Archivos\\ENTREVISTAS\\SAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,927658

<b>VARIABLE A</b>	<b>VARIABLE B</b>	<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON</b>
Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,926768
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,926592
Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBAMA	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,926194
Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	Archivos\\ENTREVISTAS\\CONSTANTINO FERNANDEZ	0,926029
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTAROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	0,925142
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTAROSA	Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	0,924431
Archivos\\ENTREVISTAS\\TOTORAS	Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	0,923606
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\PASA	0,922922
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\PINLLO	0,922922
Archivos\\ENTREVISTAS\\HUACHI GRANDE	Archivos\\ENTREVISTAS\\AMBATILLO	0,9222
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBAMA	0,919884
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\IZAMBAMA	0,918588
Archivos\\ENTREVISTAS\\QUI SAPINCHA	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,909493
Archivos\\ENTREVISTAS\\SANTAN FERNANDO	Archivos\\ENTREVISTAS\\MARTINEZ #2	0,907311

Fuente. Elaboración propia

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

#### 5.1. Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada se concluye:

Las Parroquias Rurales del Cantón Ambato no poseen sistemas de información turística, al igual que desarrollo turístico sostenible; esto se debe al desconocimiento de las autoridades locales sobre el potencial de la ciencia del turismo, sin embargo, se recalca que los sectores rurales visitados poseen grandes potenciales turísticos que van desde atractivos naturales, gastronómicos, culturales y promoción de productos. Es necesario la intervención de más instituciones tanto públicas como privadas, así como de la propia comunidad, puesto a que de esta manera se puede entender las desventajas que existen al no tener un sistema de información turístico, como perder atractivos naturales por el manejo irresponsable, pérdida de costumbres ancestrales, ausencia de turistas, etc.

Con los resultados obtenidos se evidencia que los Gobiernos Parroquiales del Cantón Ambato no poseen sistemas de información turística, sólo manejan internet o redes sociales para difusión de información, así como el paquete Office para la creación de documentos, los cuales son utilizados para elaborar informes de rendición de cuentas que son solicitados por entes gubernamentales de control, así como por la comunidad, que son obligatorios por la legislación ecuatoriana. Se tiene la idea implementar estos sistemas, sin embargo, se requiere de especialistas que faciliten su desarrollo, así como de capacitaciones para su correcto funcionamiento y adecuada aplicabilidad para obtener los resultados esperados, así como de la ampliación del presupuesto para la creación de proyectos que contemplen el uso de plataformas digitales.

El estado del desarrollo turístico sostenible en las parroquias de la ciudad de Ambato para ciertos casos no existe o se encuentran en fases iniciales de identificación y análisis, debido a que se priorizan otros proyectos como la adecuación de servicios básicos como agua potable, luz eléctrica, alcantarillado, entre otros. No se consideran planes que potencien el turismo de la comunidad, por lo tanto, no se incluyen dentro

del plan de ordenamiento territorial. Se tienen identificados atractivos potenciales, sin embargo, se necesita de acompañamiento por parte de entidades gubernamentales para que puedan brindar un apoyo técnico que permita trabajar en aspectos medioambientales, económicos y sociales que comprenden el desarrollo turístico sostenible.

Los encargados de turismo en los gobiernos parroquiales comprenden que los sistemas de información contribuyen al turismo sostenible de los destinos identificados en sus comunidades. La tecnología permite a las autoridades tomar decisiones para los proyectos en el ámbito turístico, con resultados a corto y largo plazo. Con la integración de sistemas de información en los planes de desarrollo turístico, permitirá la revisión y evaluación de los impactos del turismo, debido a los procesos de retroalimentación que se pueden obtener sobre las actividades de gestión turística. La implementación de sistemas de información ayudará a mejorar la comunicación entre los destinos turísticos y los visitantes, ya que por medio de plataformas digitales se puede involucrar el sector público y privado, así como a los turistas, quienes dan a conocer sus intereses. Con el tiempo permite fomentar la elaboración de instrumentos educativos que no sólo van a ayudar a educar a los visitantes sino a toda la comunidad en general.

## **5.2. Recomendaciones**

La investigación realizada recomienda el desarrollo de un sistema de información de rutas turísticas para las parroquias rurales de la ciudad de Ambato, debido a que es la mejor manera de dar un valor agregado a las comunidades, con ello permite a los visitantes organizar su tiempo, elegir los destinos que desee conocer y distribuir su visita. Por medio de las rutas turísticas, se permite la creación de geoportales que consiste en interfaces web que se ajustan a las necesidades de los clientes potenciales, permitiendo así acceder a información turísticas de las comunidades a visitar.

En el diseño de la ruta turística planteada se permite seleccionar búsquedas o mapas que permiten ver atractivos turísticos culturales, gastronómicos, naturales, comerciales, hospedaje, servicio de transporte, tiendas para la venta de productos, infocentros, centros médicos, senderos, recorridos, datos de los atractivos (clima,

relieve, entre otros). Estas herramientas permiten la gestión de recursos, estudio y sirve de apoyo a la toma de decisiones de las autoridades.

El alcance de las rutas turísticas que contemplen los parámetros de desarrollo turístico sostenible se plantean que sean a nivel de: 1. autoridades parroquiales y cantonales: para la definición de seguridad pública, demarcaciones, catastros, planificación urbana, desarrollo sostenible, salud pública, etc.; 2. administración nacional pública: permite la interacción entre la ciudadanía y los entes gubernamentales; 3. sistema de transporte: tienen información sobre los vehículos que disponen, el estado vial de las carreteras, las distancias, señalización, reportes de accidentes de tránsito, tráfico, direcciones, etc.; 4. recurso natural y medio ambiente: este aspecto debe ser tratado en condiciones espaciales que faciliten planificar y ordenar las superficies; 5. Paisaje y naturaleza: el estudio de la fauna y flora necesita de instrumentos para la segmentación, localización y áreas de registro; 6. agricultura: las imágenes y mapas facilitan la proyección del cultivo, análisis de los terrenos, utilización de químicos de manera responsable; 7. salud: para la identificación de enfermedades, ubicación de centros de salud, problemas de salud, posibles brotes y patrón de contagio; y 8. Marketing: en donde se contempla estudios de mercado y marketing, localización de la demanda, de la oferta, de la competencia, y de clientes.

Con la implementación de un sistema de información turística específicamente de rutas turísticas va a permitir a las autoridades de los gobiernos parroquiales: 1. inventarios turísticos: que pueden ser utilizados para la planificación turística, en donde se identifica los atractivos, sus propiedades y su interacción con los centros turísticos, ya que facilita a las autoridades y/o encargados la toma de decisiones; 2. monitoreo del impacto turístico: permiten establecer las tendencias de los visitantes, para ver su evolución en espacio y tiempo, la cual permite en un solo interfaz integrar datos económicos, sociales, ambientales, que permiten actividades de modelaje y monitoreo de actividades de desarrollo turístico de los destinos; y diseño de senderos y circuitos y senderos: para la optimización de recorridos y tiempo, ubicación de puntos de interés, comportamientos de los visitantes, uso de la infraestructura y servicios, desarrollo de actividades e impacto ambiental.

### 5.3. Bibliografía

- Amaya, C., Magaña, P., & Ochoa, I. (2017). Evaluación de destinos turísticos mediante la tecnología de la ciencia de datos. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 26(2), 286–305.
- Avilés, G., Vélez, C., Alejo, O., Zumba, M., & Jácome, J. (2018). Desarrollo tecnológico del sector turístico en la ciudad de Guayaquil (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(44), 3–13. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n44/a18v39n44p03.pdf>
- Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible : Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 8(1), 50–56.
- Beraghi, P. (2015). *Sistema de red de oficinas de información turística argentina (Roita). Propuesta para la creación de un modelo a escala nacional*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Biadacz, R., & Biadacz, M. (2015). The Use of Modern Information Technology in Tourist Information Systems on the Example of City of Czestochowa. *Procedia Computer Science*, 65(Iccmit), 1105–1113. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.09.039>
- Bonilla, D., Luzuriaga, A., & López, O. (2018). Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 18(19), 165–180. <https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.186>
- Bonilla Jurado, D., Delgado Salcedo, N., & Fajardo Aguilar, G. (2020). Branding, un elemento necesario del marketing estratégico en la Cámara de Comercio de Ambato. *Revista Eruditus*, 1(2), 9–26. <https://doi.org/10.35290/re.v1n2.2020.278>
- Calle, M. (2015). *Desarrollo local turístico y sostenibilidad* (Primera ed). Universidad de Machala.
- Castillo, E., Martínez, F., & Vazquez, E. (2015). El Turismo en Ecuador. nuevas tendencias en el turismo sostenible y contribución al crecimiento económico. *Revista Galega de Economía*, 24–2(2), 69–88.

- Condori, F. (2017). *Elaboración de un sistema de información turística de la ciudad de la Paz (2016)*. Universidad Mayor de San Andrés.
- Corbalan, J. (2020). Turismo en tiempos de COVID-19: De la masificación al distanciamiento social. *THE CONVERSATION*.
- Del Socorro, G., & Rosado, Á. (2014). La Planificación Turística Sustentable Desde Un Enfoque Sistémico. *Gestión Turística*, 21, 9–32. <https://doi.org/10.4206/gest.tur.2014.n21-02>
- Del Valle, S. (2017). La planificación y prevención de los impactos ambientales del turismo como herramienta para el desarrollo sostenible: Caso de estudio Timotes, Venezuela. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 13(2), 164–183. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n2/0718-235X-riat-13-02-00164.pdf>
- Entorno Turístico. (2020). *Empleos y Turismo en tiempos de COVID 19*.
- Fernández, C. (2017). Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística para destinos urbanos. *ARA: Revista de Investigación En Turismo*, 7(1), 41–51.
- GADMA. (2015). División Político-Administrativa del Cantón Ambato. *Actualización Del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato -Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*, 494.
- García, F. (2014). Análisis de la aplicación de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance, en la Hostería “Luis Antonio”, parroquia Ventura, provincia del Cañar. In *Universidad de Cuenca*.
- García Noboa, P. (2010). [ECO] Turismo una alternativa de desarrollo [sostenible] para el [sub] desarrollo. Un estudio comparativo entre los poblados de San Clemente y El Recuerdo. *Antropología Cuadernos de Investigación*, 10, 31. <https://doi.org/10.26807/ant.v0i10.47>
- Gayete, C. (2017). *Estudio de los sistemas de información turística en el municipio de Oropesa del Mar. Análisis y propuestas de mejora*. Universidad Politécnica de



Valencia.

- Gil, C. (2018). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, 140, 107–118.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2018). *Guía de la ruta agroturística artesanal del cantón Ambato*.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2019). *Agenda Tungurahua 2019 - 2021*. [http://www.tungurahua.gob.ec/images/archivos/transparencia/2020/Agenda\\_Tungurahua2019-2021.pdf](http://www.tungurahua.gob.ec/images/archivos/transparencia/2020/Agenda_Tungurahua2019-2021.pdf)
- González, M., & Álvarez, A. (2016). Debate sobre el desarrollo del turismo y la sustentabilidad. *Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría*, XXXVII(2), 50–61.
- Guerrero, A., Marín, M., & Bonilla, D. (2018). ERP como alternativa de eficiencia en la gestión financiera de las empresas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 182–193. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a14>
- Guevara, A. (2014). Sistemas de información de destinos turísticos integrados (SIDTI). *Universidad de Málaga*, 1–8.
- Haque, S. M. I., & Rahman, A. (2015). Information Technology in Tourism Industry -What More Needed? *International Journal of Engineering Sciences Paradigms and Researches*, 1(1). [www.ijsonline.com](http://www.ijsonline.com)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (M. Rocha (ed.); Primera). Mc Graw Hill Education.
- Hernández - Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edic). McGRW HILL.
- Hernanz, I., & Gil, F. (2014). Reflexiones sobre el concepto de Turismo Sostenible y su integración en el actual contexto sociopolítico ecuatoriano. *Revista Amazónica Ciencia y Tecnología*, 2(2), 68–88.
- Inostroza, G. (2016). *Turismo sostenible y conflicto por el uso de los recursos:*

*Patagonia chilena, Región de Aysén.* Universidad Autónoma de Barcelona.

- Khatri, I. (2019). Information Technology in Tourism & Hospitality Industry: A Review of Ten Years' Publications. *Journal of Tourism and Hospitality Education*, 9, 74–87. <https://doi.org/10.3126/jthe.v9i0.23682>
- Lalaleo, F., Bonilla, D., & Robles, R. (2021). Tecnologías de la Información y Comunicación exclusivo para el comportamiento del consumidor desde una perspectiva teórica. *Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 11(21), 147–164. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.09>
- Lalangui, J., Espinoza, C., & Pérez, M. (2016). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 8(3), 148–153.
- Lesmes, C. (2020). *Sustainable Tourism after the COVID-19 Pandemic - Turismo Sostenible Después de la Pandemia del COVID-19* (Research Gate (ed.); Vol. 1).
- Liévano, K., Mazó, M., & Torres, F. (2018). Percepción y planificación del turismo sostenible en comunidades indígenas de México. *Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 8(15), 117–133. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v8n15/1390-6291-Retos-8-15-000117.pdf>
- Linares, H., & Morales, G. (2014). Del desarrollo turístico local. Su comportamiento complejo. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(2), 453–466. <http://www.redalyc.org/pdf/881/88130205003.pdf>
- López, F., Torres, A., Font, X., & Serrano, D. (2018). Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona. *Boletín de La Asociación de Geógrafos Españoles*, 77, 428–461. <https://doi.org/10.21138/bage.2547>
- Mazón, L. (2014). *La gestión de las rutas culturales y su efecto en la dinamización turística del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.*
- Menchero Sánchez, M. (2015). Propuesta y diseño de un sistema de información turística para centros colombianos: estudio de caso del centro histórico de La

Candelaria (Bogotá). *Reflexión Política*, 17(33), 146–161.  
<https://doi.org/10.29375/01240781.2247>

Morillas, A. (2016). Sistema de Información Turístico Web Responsive para mejorar la promoción del turismo en la Región La Libertad. In *Universidad César Vallejo*.

Munckel, M. (2016). *Diagnóstico del sistema de información turística del cantón Ambato y su impacto en el desarrollo del sector productivo*. Universidad Técnica de Ambato.

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2016). *Plan estratégico de desarrollo turístico sostenible de Quito al 2021* (pp. 1–28). Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Murcia, C., Ramírez, J., Valderrama, O., & Morales, A. (2017). Turismo sostenible: una conceptualización de su viabilidad para el municipio de Ibague desde un estado del arte pertinente. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(1), 21–34. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.002>

Núñez, H. (2015). *La Actividad Turística sostenible y el desarrollo socioeconómico en los habitantes de la parroquia San José De Huambaló cantón Pelileo provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.

Obando, K. (2019). *Plan de desarrollo turístico sostenible para la ciudad de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Oyarvide, H., Nazareno, I., Roldán, C., & Ferrales, Y. (2016). Emprendimiento como factor del desarrollo turístico rural sostenible. *Retos de La Dirección*, 10(1), 71–93.

Palomeque, J., & Lalangui, J. (2016). Turismo sostenible un aporte a la responsabilidad social empresarial. *Revista Científica Universidad y Sociedad*, 8, 150. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf>

Plumed, M., Gómez, D., & Martín, C. (2018). Planificación turística, promoción y sostenibilidad ambiental: el caso de España. *Retos*, 8(15), 7–17. <https://doi.org/10.17163/ret.n15.2018.01>

- Puccio, H., & Grana, N. (2018). Las relaciones entre la información turística y las tecnologías de la información y la comunicación. *Gestión Turística*, 27, 569–587. <https://doi.org/10.4206/gest.tur.2008.n10-05>
- Quintero, J. (2016). Sostenibilidad sociocultural del turismo: propuestas para el cantón Playas. Provincia del Guayas, Ecuador. *Revista Espiga*, XV(31), 31–43. <https://doi.org/10.22458/re.v15i31.1288>
- Rodríguez, D. (2017). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1), 125–146. <https://doi.org/10.18359/rfce.3142>
- Rodríguez, L. (2018). *Sistema de indicadores que fomenten el turismo sostenible en la provincia de Manabí*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Rojo, M., & Bonilla, D. (2020). COVID-19: La necesidad de un cambio de paradigma económico y social. *CienciAmérica*, 9(2), 77. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.288>
- Saavedra, S. (2016). *Mecanismos para la evaluación de sostenibilidad en el turismo de aventura. Caso: Provincias de Azuay y Cañar*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Salazar, G. (2020). *Análisis del E-turismo y su aplicación en los sitios de destinos turísticos pertenecientes a la Zona 3 del Ecuador*. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/23010/1/T-ESPEL-ITH-0157.pdf>
- Sanaguano, E. (2016). *Plan de desarrollo turístico sostenible para la Parroquia El Dorado, cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana*.
- Santiago, D. (2018). *Turismo sostenible y desarrollo: análisis del desarrollo turístico sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelos de ayuda a la sostenibilidad local*. Universidad de Girona.

- Secretaría de Estado de Turismo. (2019). Directrices generales de la estrategia de turismo sostenible de España 2030. In *Gobierno de Estado España* (pp. 1–21).
- Serrano, A., & Cazares, I. (2019). La sostenibilidad factor determinante para el turismo en Colombia. *Revista Espacios*, 40(13), 1–12. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n13/19401312.html>
- Serrano, A., & Chaglla, S. (2018). *Boletín de indicadores turísticos del cantón Cuenca* (pp. 1–129). Universidad de Cuenca.
- Serrano, A., Freire, S., & Villafuerte, E. (2019). Estudio y aplicación de indicadores turísticos en la oferta y demanda turística por periodos de tiempo en la ciudad de Cuenca - Ecuador. *Revista Digital Siembra*, 6(1), 1–9.
- Simancas, M., Hernández, R., & Padrón, N. (2020). *Turismo pos-COVID-19 Reflexiones, retos y oportunidades* (2020th ed.). Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. <https://doi.org/https://doi.org/10.25145/b.Turismopos-COVID-19.2020>
- Sotomayor Granda, M. F. (2019). Propuesta de difusión turística mediante herramientas web y estrategias de marketing digital. Caso de Estudio: Cantón Loja, Ecuador. *Siembra*, 6(1), 068–084. <https://doi.org/10.29166/siembra.v6i1.1717>
- Tallarda, L. (2020). La reinención del turismo en tiempos de coronavirus. *La Vanguardia*.
- Torres Delgado, A. (2013). Los sistemas de indicadores: instrumentos para la medición y gestión de la sostenibilidad turística en España. *Actas Del XVI Congreso AECIT. Políticas Activas En Turismo. Respuestas a La Singularidad Del Mercado Laboral*, 21.
- Varisco, C. (2015). Desarrollo turístico y desarrollo local: La Competitividad de los Destinos Turísticos de Sol y Playa. *Universidad Nacional De Mar Del Plata*, 208.
- Vierk, T. (2020). Turismo sostenible en la generación millennial. In *Universidad de Alicante*. Universidad de Alicante.

## 5.4. Anexos

### Entrevista aplicada



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN TURISMO**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS**

En la ciudad de Ambato, el turismo no ha sido visto como una actividad económica relevante para el desarrollo regional, razón por la cual, hasta donde se sabe, no existen actualmente lineamientos estratégicos que permitan la planificación de un sistema turístico competitivo en la región. Debido a esto, este trabajo se enfoca a realizar un diagnóstico y análisis de las necesidades de información para los actores del sector turístico, con el objetivo de determinar los indicadores pertinentes para la evaluación y el seguimiento de la actividad turística en la ciudad, tomando como referencia los sistemas de indicadores presentes en sistemas de información más representativos a nivel nacional e internacional. Con estos resultados servirán para proponer bases para la construcción de un sistema de información turístico para la ciudad de Ambato.

**Objetivo:** Analizar la existencia de sistemas de información turística para el desarrollo sostenible turístico en la ciudad de Ambato.

#### FOCUS GROUP

##### Nombres y cargos de los participantes

Actor 1: \_\_\_\_\_  
Actor 2: \_\_\_\_\_  
Actor 3: \_\_\_\_\_  
Actor 4: \_\_\_\_\_  
Actor 5: \_\_\_\_\_  
Actor 6: \_\_\_\_\_

1. ¿Esta dependencia que competencias tiene o a que centros atractivos turísticos nomas regula?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles son los indicadores más relevantes turísticos que se obtiene acceso en la ciudad de Ambato?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Estos indicadores de información ¿Tienen algún medio de difusión? O ¿se maneja internamente?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



4. **¿Cómo es el proceso de obtención de la información?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. **¿Quiénes son los encargados de tomar las decisiones para el mejoramiento turístico?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. **Estas decisiones ¿De qué manera aportan a los diferentes centros turísticos de la ciudad de Ambato?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. **¿Cuáles son las necesidades en el sector Turístico de la ciudad de Ambato?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. **Según su opinión, ¿Qué se debería implementar en los sistemas de información actuales en la ciudad de Ambato, para lograr un desarrollo turístico sostenible?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. **¿Bajo qué criterios se está gestionando el desarrollo turístico sostenible?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
10. **¿Qué aspectos se están aplicando actualmente para la gestión del desarrollo turístico sostenible?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
11. **¿En contraste cuáles son los planes actuales y proyectos a futuro para la recopilación y difusión de la información?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
12. **¿En contraste cuáles son los planes actuales y proyectos a futuro sobre el desarrollo turístico sostenible en la ciudad de Ambato?**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Carta de compromiso para el acceso a la información de turismo que se maneja  
en los Gobiernos Parroquiales Rurales de la ciudad de Ambato**



Tungurahua

Oficio N° CONAGOPARE T-CT-005- 2021  
Ambato, 08 de enero del 2021

Señor Lcdo.  
Gonzalo Mejía  
Ciudad.-


De mi consideración:


Reciba un cordial y afectuoso saludo de quienes conformamos el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Ecuador CONAGOPARE TUNGURAHUA, y en el mío propio como Coordinadora Técnica.

En atención al Oficio s/n de fecha Ambato, 04 de enero del 2021, suscrito por su persona; y, de acuerdo a lo dispuesto en la CLÁUSULA SEGUNDA del CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO Y CONAGOPARE TUNGURAHUA, en calidad de Coordinadora Técnica, AUTORIZO al Lcdo. Gonzalo Mejía, que juntamente con la Lcda. Myriam Masaquiza, Técnica de Turismo de CONAGOPARE – TUNGURAHUA, acceda a los datos que se manejan en los Gobiernos Parroquiales Rurales del cantón Ambato sobre la gestión que ha tenido el turismo en nuestras parroquias con la finalidad de elaborar su Proyecto de Investigación.

Sin otro particular me suscribo con sentimientos de distinguida consideración.

Cordialmente,

  
Dra. Pepita Bourgeat Flores  
COORDINADORA TÉCNICA  
CONAGOPARE TUNGURAHUA





Fotos







