

46

Fecha de presentación: febrero, 2023

Fecha de aceptación: abril, 2023

Fecha de publicación: junio, 2023

PROPUESTA

DE UN MARCO DE GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA CIUDAD DE AMBATO

PROPOSAL FOR A MANAGEMENT FRAMEWORK TO STRENGTHEN THE TOURISM OBSERVATORY OF THE CITY OF AMBATO

Manuel Ricardo Rivas Bravo¹

E-mail: direcciontyg@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-3973-3100>

Paulina Elizabeth Salas Medina¹

E-mail: ua.paulinasalas@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7541-668X>

María Monserrath Zurita Quirola¹

E-mail: ta.mariamzq95@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-6960-199X>

¹Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ambato. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Rivas Bravo, M. R., Salas Medina, P. E., & Zurita Quirola, M. M. (2023). Propuesta de un marco de gestión para el fortalecimiento del observatorio turístico de la ciudad de Ambato. *Universidad y Sociedad*, 15(S2), 407-415.

RESUMEN

El presente estudio se centró en crear un modelo de gestión para el observatorio turístico de Ambato, provincia de Tungurahua y desarrollar estrategias con el fin de promover el crecimiento sostenible del turismo en la región. Para abordar esto, se utilizó un enfoque de métodos mixtos, combinando componentes de investigación curativa y cuantitativa en un diseño no experimental de corte transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por todos los individuos registrados ante el MINTUR, para lo cual se utilizó una técnica de encuesta a una muestra de 280 individuos, así como una guía para la realización de entrevistas a tres expertos en turismo mediante cuestionarios. La estructura de gestión propuesta se basa en un enfoque participativo e involucra tanto a la Universidad de Los Andes (UNIANDÉS) como a las organizaciones que conforman el Comité de Turismo del Cantón. Este enfoque implica la creación de boletines turísticos bimestrales, así como un sitio web para facilitar a los interesados el acceso a información veraz, oportuna y gratuita sobre la situación turística de Ambato, esta investigación ha permitido desarrollar un modelo de gestión participativa que fomenta el crecimiento turístico sostenible del cantón a través de la producción y difusión de información confiable y pertinente sobre la situación turística de Ambato.

Palabras clave: Observatorio turístico, Comité de Turismo, boletines turísticos bimestrales.

ABSTRACT

The present study focused on creating a management model for the tourist observatory of Ambato, Tungurahua province and developing strategies in order to promote the sustainable growth of tourism in the region. To address this, a mixed methods approach was used, combining curative and quantitative research components in a cross-sectional, non-experimental design. The population under study was made up of all the individuals registered with the MINTUR, for which a survey technique was used for a sample of 280 individuals, as well as a guide for conducting interviews with three tourism experts through questionnaires. The proposed management structure is based on a participatory approach and involves both the Universidad de Los Andes (UNIANDÉS) and the organizations that make up the Canton Tourism Committee. This approach implies the creation of bi-monthly tourist bulletins, as well as a website to provide those interested with access to accurate, timely and free information on the tourist situation in Ambato. This research has allowed the development of a participatory management model that fosters growth. sustainable tourism in the canton through the production and dissemination of reliable and pertinent information on the tourist situation in Ambato.

Keywords: Tourism observatory, Tourism Committee, bimonthly tourism bulletins.

INTRODUCCIÓN.

El turismo es una actividad de gran importancia a nivel mundial, tanto por su contribución a la economía como por su impacto en el medio ambiente y las comunidades locales. En este contexto, los observatorios turísticos se han convertido en una herramienta fundamental para recopilar, analizar y difundir información clave sobre la actividad turística. Estos datos, obtenidos a través de diversas fuentes, permiten identificar las tendencias turísticas y analizar el impacto del turismo en diferentes aspectos, como la economía local, el empleo, la cultura, el medio ambiente y la calidad de vida de las comunidades receptoras.

Un observatorio turístico es una entidad o institución encargada de recopilar, analizar y difundir información relevante sobre la actividad turística en un determinado destino o región. Su objetivo principal es estudiar y monitorear el comportamiento del turismo, así como sus efectos en la economía, el medio ambiente y la sociedad. Recopila datos relacionados con el número de visitantes, la procedencia de los turistas, la duración de su estancia, los tipos de alojamiento utilizados, las actividades turísticas realizadas y otros aspectos notables. Estos datos se recopilan de diversas fuentes, como encuestas a turistas, registros de hospedaje, información de agencias de viajes y datos estadísticos oficiales.

Uno de los principales beneficios de un observatorio turístico es su capacidad para proporcionar información precisa y actualizada sobre la actividad turística. Esta información es esencial para la toma de decisiones informadas por parte de los diferentes actores involucrados en el turismo, como las autoridades gubernamentales, las empresas turísticas y las organizaciones comunitarias. Con base en estos datos, se pueden diseñar estrategias de promoción turística, planificar inversiones en infraestructuras y servicios y desarrollar políticas de turismo sostenible.

En la contemporaneidad, se observa un incremento significativo en la actividad económica dentro del ámbito turístico. Este sector ha permitido robustecer los mecanismos de comunicación de información variada con el propósito de mejorar la obtención y análisis de datos útiles para orientar la toma de decisiones y aumentar las actividades que contribuyan al monitoreo de las estadísticas turísticas. El creciente auge del turismo ha generado la necesidad de contar con herramientas y técnicas cada vez más precisas y efectivas para recolectar, procesar y analizar la información disponible. En este sentido, la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación ha resultado fundamental para mejorar la eficacia y eficiencia de

los procesos relacionados con el análisis estadístico y la toma de decisiones en el ámbito turístico.

Dentro del Plan Estratégico Institucional del Ecuador 2019-2020. (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2020) se menciona:

“Existen grandes debilidades dentro de la escasa información y herramientas estadísticas especializadas en turismo para la toma de decisiones, sin embargo, las amenazas se fundamentan en la subestimación de la importancia y validez de las estadísticas producidas por la institución por parte de los actores turísticos”. (p. 77-78)

En el Plan Nacional de Turismo (Ministerio de Turismo, Ecuador, 2019), dentro de los objetivos y estrategias se establecen diferentes directrices en donde se menciona que el eje1: El objetivo estratégico se fundamenta en incrementar la competitividad de los destinos a través de la innovación de productos turísticos y la calidad en la prestación de los servicios turísticos. “Creación de Observatorios Turísticos que permitan la obtención de información estadística actualizada, confiable y real, necesaria para la toma de decisiones en los destinos”. (p. 74)

El Plan Nacional de Desarrollo; (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de Ecuador, 2017) ha planteado la necesidad de los observatorios turísticos con el fin de: “declarar explícitamente la importancia de consolidar la información que ayude a tomar decisiones oportunas, transparentar la gestión pública y mejorar la implementación de programas y proyectos”.

En el artículo la concepción para el funcionamiento de un observatorio turístico, (Silva & Aranda, 2019), se fundamenta:

“La experiencia práctica y la sistematización teórica han evidenciado que los observatorios turísticos, al igual que otros tipos de observatorios, se constituyen como espacios de la sociedad del conocimiento, donde participan tantas personas como sean necesarias para estructurar todo el acervo de conocimientos. Desde esta perspectiva, el diseño de una estructura para la recopilación de información turística confiable y actualizada sustenta la propuesta de acciones específicas en la gestión turística de los destinos o territorios. Este enfoque favorecerá la toma de decisiones por parte de los gestores y actores implicados, partiendo del proceso de planificación.”.

Se considera importante mencionar las estrategias que han utilizado los integrantes del observatorio turístico en las Islas Galápagos mismo que se creó mediante la resolución del pleno del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de las Galápagos, en donde se fundamenta la implementación especializada de información turística en

donde se pueda enfocar la toma de decisiones con la finalidad de impulsar el desarrollo sostenible del turismo.

Debido a la carencia de una entidad como el observatorio turístico en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, existen muchos vacíos en cuanto a la transmisión de la información y aun cuando es posible explotar varios nichos turísticos, las herramientas para hacerlo son limitadas, por lo cual, los recursos no son aprovechados de forma óptima. Entre los indicadores turísticos principales que se requieren profundizar para generar resultados de valor se consideraron: los análisis estadísticos de los visitantes, es decir, entradas, salidas, consumos, preferencias, gastos, lugar de estancia, entre otros.

En el año 2017, se creó el Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua, a partir de la necesidad del sector turístico de crear estadísticas oficiales de todas las áreas del sector turístico tungurahense. De igual manera, esta entidad se enfoca en la planificación y oferta de capacitaciones y asistencias técnicas a los diferentes actores del sector turístico, especialmente comerciantes y productores de productos y servicios turísticos. (Medina et al., 2019)

En adición a lo anterior, la entidad pretende integrar más colaboradores o empresas del sector turístico como aerolíneas, operadoras de tours, agencias de viaje y la sociedad en general, para detallar y ampliar las estadísticas del sector turístico. Hoy en día, este Comité ha elaborado cinco estudios de perfil de los turistas y/o visitantes en temporada de festividades en los cantones de Cevallos, Quero, Patate, Santiago de Pillaro y Ambato.

En un mundo cada vez más globalizado y consciente de la importancia de la sostenibilidad, los observatorios turísticos se convierten en aliados indispensables para el desarrollo responsable y equilibrado del turismo en nuestras comunidades y destinos. Por tanto, se establece como **objetivo general** el crear un Modelo de Gestión para un Observatorio Turístico de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Del cual resultan las siguientes tareas a realizar:

Proponer un modelo de gestión para el observatorio turístico de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Proponer el desarrollo de estrategias para promover un desarrollo turístico sostenible y equilibrado.

MATERIALES Y MÉTODOS

En el presente estudio de investigación, se ha optado por el uso del método analítico, el cual permitirá llevar a cabo un diagnóstico riguroso y preciso de la situación actual de las causas identificadas en la problemática objeto de

estudio. Este método se basa en el análisis y descomposición de un objeto o fenómeno en sus partes constituyentes, para poder comprenderlo y explicarlo en su totalidad. En este sentido, se aplicará el método analítico para identificar y evaluar las diferentes causas relacionadas con la necesidad de desarrollar un modelo de gestión para el observatorio turístico.

Por otro lado, se hará uso del método deductivo en la parte teórica de la investigación, para la construcción de la propuesta de un modelo de gestión. Este método se basa en la deducción de conclusiones a partir de premisas previas. En este caso, se recopilarán los conceptos relacionados con las variables de la investigación, provenientes de diversos estudios realizados en diferentes periodos de tiempo, para construir un modelo de gestión que permita abordar la problemática planteada en la investigación.

A partir del paradigma cuantitativo, se desarrolla y se aplica la encuesta, se diseña un cuestionario como instrumento de esta técnica a partir de la operacionalización de variables, es un instrumento estructurado, con opciones de respuesta tipo escala de Likert, el cual, se aplica de forma *online* a la muestra seleccionada de registrados al Ministerio de Turismo de la Provincia de Tungurahua. Mientras que, desde el paradigma cualitativo, se propone como técnica la entrevista cuyo instrumento fue la guía de entrevista, para un grupo de tres profesionales especialistas en el área de turismo o afines; con el objetivo de contrastar y comparar las perspectivas que cada persona de los dos grupos manifiestan sobre la propuesta turística de este proyecto.

La población considerada para el estudio son los establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo de Tungurahua en el año 2021, con un total de 1030 establecimientos. Se utiliza una muestra de 280 individuos, calculada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 6%, lo que asegura la representatividad de la muestra. Luego de la investigación de campo, en la que se aplica la técnica de entrevista y de encuesta; los resultados son sistematizados en el programa Microsoft Excel 2016, posterior a lo cual, se generan tablas de frecuencia y gráficos estadísticos. La medición de variables requiere de dos aspectos característicos, la confiabilidad y la validez, se realizó cálculo del Alfa de Conbach, este facilita la evaluación de la confiabilidad y consistencia interna de un instrumento estructurado con respuestas de opción múltiple, tal cómo, la escala de Likert. Se obtuvo 0,78. Luego se aplicó una encuesta de 10 preguntas.

En el presente estudio, se ha optado por el uso de un formato de validación para recopilar información relevante para la investigación. Dicho formato ha sido desarrollado

y aplicado en la plataforma Google Forms, la cual permite la creación de encuestas y formularios en línea. El uso de esta herramienta tecnológica presenta diversas ventajas, entre las que se encuentran la posibilidad de acceder a la información de forma remota y en tiempo real, lo que facilita la recolección y análisis de datos. Además, permite la automatización del proceso de validación, lo que reduce el margen de error y mejora la eficiencia en la gestión de la información. El uso de la plataforma Google Forms y el formato de validación desarrollado resultan adecuados para la recopilación de información relevante y precisa para la investigación en curso. La utilización de herramientas tecnológicas en la investigación permite la automatización de procesos y mejora la eficiencia en la gestión de la información, lo que resulta fundamental para el éxito de cualquier proyecto de investigación. (ver figura 1)



Figura 1. Plan de procesamiento y análisis de la información. Fuente: Elaboración propia.

A través del análisis de la información recopilada, se pueden identificar las fortalezas y debilidades de un destino, así como las oportunidades y desafíos que enfrenta. Esta información permite desarrollar estrategias de desarrollo turístico basadas en la diferenciación y la mejora de la calidad de los productos y servicios turísticos, lo que a su vez contribuye a atraer a turistas más exigentes y a prolongar su estancia en el destino.

RESULTADOS.

En el marco del paradigma cualitativo, se ha optado por emplear la técnica de entrevista mediante el uso de una guía como instrumento de recolección de datos. En esta ocasión, se ha procedido a seleccionar a tres profesionales expertos residentes en la ciudad de Ambato, con la

finalidad de profundizar en el conocimiento de un fenómeno específico, dando un análisis que a continuación se detalla:

1. Describa, en base a sus conocimientos, ¿Qué es un observatorio turístico? ¿Conoce algún ejemplo?

Los tres expertos poseen conocimientos sobre el concepto y función de un observatorio turístico, coinciden en que se dedican a producir investigaciones que resultan en información útil para mejorar la gestión turística de la provincia e innovar las políticas públicas.

2. ¿De qué forma se recopila y se transmite la información de las actividades y destinos turísticos y culturales a la colectividad?

Los tres expertos coinciden que no existe un mecanismo formal para transmitir y difundir de forma completa la información turística en Ambato, provincia de Tungurahua, por lo tanto, muchas de las fuentes que se emplean actualmente siempre presentan un margen de error.

3. ¿Qué ventajas traería el establecimiento de un Observatorio Turístico, que analice y procese la información turística de Ambato?

Existe concordancia en los efectos positivos que traería el observatorio turístico para la ciudad y señalan como ventajas: la posibilidad de aprovechar mejor los nichos existentes, de planificar y pronosticar adecuadamente y transformar el turismo para que sea una atracción nacional e internacional.

4. ¿Cuál cree que es el modelo idóneo de gestión para que todos los actores claves del turismo participen en el observatorio que se propone?

Los expertos 2 y 3 sugieren un modelo estratégico y predictivo, mientras que el experto 1, menciona la necesidad de establecer una metodología clara para el levantamiento de la información.

5. ¿Cuál cree usted, que es el medio idóneo para publicar los boletines del observatorio turístico de Ambato?

Los tres expertos reconocen la importancia de utilizar medios digitales para la publicación del contenido producido por el observatorio. Estas plataformas ofrecen la oportunidad de llegar a más personas más rápido y de forma más efectiva.

6. ¿Cuáles son los métodos que ha empleado, hasta ahora, para recopilar información sobre sitios de interés y proyección de visitantes?

La investigación académica figura como el principal medio que reconocen los expertos como el método para la

recopilación de información. Sin embargo, concuerdan en que no existe un organismo formal que genere información de forma permanente.

7. ¿Cuánto tiempo invierte en la publicidad e información turística de su establecimiento?

Se reconoce la importancia de generar publicidad de forma periódica y constante, ya que mientras más se vuelve visible un lugar es más fácil atraer diversidad de turistas.

8. ¿Cuáles son los criterios o indicadores más importantes, que considera, se deben tomar en cuenta, en los destinos turísticos?

Entre los criterios en los que los 3 expertos coinciden se puede mencionar: estadísticas sobre entrada y salida de visitantes, la ocupación y capacidad hotelera de la ciudad, calidad del diseño de los datos, la transmisión de la información y la información referente a destinos naturales y culturales en la ciudad.

9. ¿Cuál cree usted que deberían ser los incentivos para que los prestadores de servicios turísticos colaboren con la entrega de información al observatorio turístico?

Se destacan los incentivos: Planes de capacitaciones, promoción de los establecimientos, estrategias de mejora del sector e información estadística preferente.

10. ¿Cuál sugeriría usted, que sea una fuente de patrocinio para ayudar en el financiamiento de las publicaciones que haga el observatorio?

Se menciona la posibilidad de autogestión, es decir, cobrar por los servicios y productos para obtener ingresos; o la opción de optar por el cofinanciamiento, es decir, buscar apoyo del Estado, y cobrar por ciertos productos y servicios más complejos, pero compartir resultados de investigaciones de forma pública.

Mediante la [Tabla 1](#) se procede aplicar la encuesta de 10 preguntas, para la creación de un observatorio turístico:

	DESCRIPCIÓN	VARIABLE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
PREGUNTA 1	¿Cuán frecuentemente ha recurrido a estudios científicos o la recogida y análisis de datos en el desarrollo y gestión de su establecimiento de servicios turísticos? Siendo: 1 nunca y 5 siempre.	Nunca	33	12%
		Casi nunca	30	11%
		Aveces	50	18%
		Casi siempre	97	35%
		Siempre	70	25%
PREGUNTA 2	Siendo 1 nada importante, y 5 totalmente importante ¿Cómo calificaría usted los siguientes incentivos para participar y facilitar información en el observatorio turístico? acceso a capacitaciones gratuitas, material promocional, y tener acceso a información anticipada.	Nada Importante	1	0%
		Poco Importante	11	4%
		Importante	35	13%
		Muy Importante	96	34%
		Totalmente Importante	137	49%
PREGUNTA 3	Siendo 1 nada importante y 5 totalmente importante ¿Cómo calificaría usted el contenido del boletín en cuanto a la siguiente información? estadísticas de visitantes, procedencia de visitantes, satisfacción, servicios que utilizan los visitantes y gasto promedio de los visitantes.	Nada Importante	4	1%
		Poco Importante	19	7%
		Importante	37	13%
		Muy Importante	105	38%
		Totalmente Importante	115	41%
PREGUNTA 4	Siendo 1 nada interesado, y 5 completamente interesado ¿Cuán dispuesto estaría usted en ser patrocinador del observatorio turístico, a cambio de recibir información clave de forma anticipada?	Nada Interesado	11	4%
		Poco Interesado	37	13%
		Más o menos Interesado	46	16%
		Muy Interesado	110	39%
		Totalmente Interesado	76	27%

PREGUNTA 5	¿Con qué frecuencia esperaría usted que se publique el boletín del observatorio turístico? Siendo 1 anual, 2 semestral, 3 trimestral, 4 mensual y 5 semanal.	Anual	29	10%
		Semestral	57	20%
		Trimestral	68	24%
		Mensual	83	30%
		Semanal	43	15%
PREGUNTA 6	¿Considera pertinente que, desde el sector público, se generen documentos que contengan información clave sobre la actividad turística de la Ciudad de Ambato? Siendo 1 nada pertinente, y 5 totalmente pertinente.	Nada Pertinente	3	1%
		Poco Pertinente	23	8%
		Más o menos Pertinente	36	13%
		Muy Pertinente	102	36%
		Totalmente Pertinente	116	41%
PREGUNTA 7	¿Cuán interesado estaría usted en recibir la información del observatorio turístico a través de los siguientes medios: correo electrónico, boletines impresos, congresos conferencias y mesas redondas? Siendo 1 nada interesado, y 5 totalmente interesado.	Nada Interesado	3	1%
		Poco Interesado	16	6%
		Más o menos Interesado	46	16%
		Muy Interesado	107	38%
		Totalmente Interesado	108	39%
PREGUNTA 8	Siendo 1 nada útil y 5 totalmente útil ¿Cree usted que la información que proponga el observatorio turístico sea de utilidad para los actores del turismo en los siguientes aspectos? identificar las expectativas de los turistas e identificar los problemas que tuvieron en su visita.	Nada útil	1	0%
		Poco útil	15	5%
		Más o menos útil	45	16%
		Muy útil	114	41%
		Totalmente útil	105	38%
PREGUNTA 9	¿Considera usted que es importante que el observatorio genere una red de proveedores de servicios turísticos que cooperen entre sí? Siendo 1 nada importante y 5 totalmente importante.	Nada importante	4	1%
		Poco Importante	12	4%
		Más o menos Importante	41	15%
		Muy Importante	102	36%
		Totalmente Importante	121	43%
PREGUNTA 10	En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada interesado, y 5 es totalmente interesado ¿Cómo calificaría su grado de interés en participar con la transmisión de información al Observatorio Turístico de Ambato?	Nada Interesado	8	3%
		Poco Interesado	24	9%
		Más o menos Interesado	53	19%
		Muy Interesado	100	36%
		Totalmente Interesado	95	34%

Fuente: Elaboración propia

En términos generales, la mayoría del grupo encuestados manifiesta que, casi siempre recurren a estudios y análisis de datos para la gestión de sus propios establecimientos y los servicios turísticos que ofrecen. Este dato, permite inferir la necesidad de proporcionar información actualizada sobre la situación turística de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Además, se considera que es totalmente importante obtener beneficios o incentivos a cambio de su participación con el observatorio. Por lo tanto, es primordial contar con la plena colaboración de este grupo de representantes del sector turístico, ya que de esta manera el observatorio podrá generar información de primera mano, para producir censos, estadísticas y proyecciones de la situación turística en la ciudad, lo cual, además, permitirá la mejora continua de este importante sector económico.

El resultado que se ha obtenido refleja que, aun cuando existe predisposición de los actores claves del turismo por aportar al desarrollo del proyecto, las condiciones económicas actuales frenarían sus posibilidades de hacerlo regularmente. (Cárdenas-García et al., 2016) Por lo tanto, se reconoce la necesidad de involucrar directamente a las instituciones públicas en la producción de investigación e información que apoye el desarrollo de la industria turística y

el turismo sostenible en el cantón. Este resultado permite inferir que la difusión de un solo producto que contenga información turística y estadísticas sobre visitantes sería de gran impacto para los establecimientos del sector turístico, y más aun si existen diferentes alternativas para acceder a ella. Es así como, se recalca la necesidad de los establecimientos turísticos por acceder a información confiable sobre tendencias turísticas que existen dentro de Ambato, de manera que será posible tomar mejores decisiones y se generan proyectos turísticos más específicos. (Barriga, 2017)

El análisis de esta información permite identificar las tendencias turísticas, las fortalezas y debilidades del destino, así como las oportunidades y desafíos que enfrenta la industria turística en esa área. Con base en estos análisis, se pueden desarrollar estrategias de promoción turística, planificar inversiones en infraestructuras, mejorar la calidad de los servicios turísticos y tomar decisiones informadas en el desarrollo del turismo sostenible.

DISCUSIÓN.

En el contexto del turismo, la disponibilidad de información confiable y actualizada es esencial para la toma de decisiones efectivas y la planificación adecuada de estrategias de gestión. Los actores principales del turismo en Ambato requieren de fuentes de información confiables y actualizadas para la planificación de sus actividades y la falta de un organismo especializado en la producción de investigación y conocimiento específico para el sector turístico. El modelo de gestión propuesto se basa en la implementación de un sistema de información y monitoreo del turismo en la ciudad, que permita recopilar y analizar datos sobre el flujo de turistas, sus necesidades y preferencias. A partir de esta información, se proponen estrategias para mejorar la oferta turística y optimizar la gestión de los recursos disponibles.

El diagnóstico de la situación problemática del turismo en Ambato permite inferir que, en la actualidad, la investigación relacionada con temas concernientes al turismo se lleva a cabo de forma desorganizada e informal, lo cual dificulta el acceso oportuno a la información turística de la ciudad.

A lo anteriormente expuesto, se suma una deficiente gestión de la información por parte de los actores implicados en la actividad turística. Es decir, a pesar de que existen plataformas digitales que recopilan información relacionada con el turismo, en muchas ocasiones estas se encuentran desactualizadas o resultan insuficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Por otro lado, en la ciudad de Ambato el manejo de los recursos naturales resulta deficiente, es decir, los operadores turísticos dejan en segundo plano el turismo ecológico. No existen planes de turismo lo cual muchas veces limita la oportunidad de captar la atención de diferentes grupos de turistas y con esto el crecimiento y desarrollo del turismo de la ciudad.

Por último, son escasas las fuentes de acceso a información sobre la oferta y la demanda de la ciudad de Ambato, la oferta en cuestión de servicios, rutas, horarios, seguridad, costos, entre otros; y la demanda en cuanto a las preferencias de los visitantes, promedio de gastos, procedencia, rangos de edades, etc.

Uno de los productos necesarios es un boletín turístico, para el cual, se considera una publicación bimestral, en base a las aportaciones de los encuestados y entrevistados y al análisis de los resultados en esta investigación. Por último, se define un modelo privado-empresarial para el Observatorio Turístico de Ambato, el cual, podría empezar por vincular una institución de educación superior, una ONG o a una agencia de desarrollo, lo cual le permitirá generar proyectos de investigación a partir de los cuales podrá levantar fondos para su posterior financiamiento autónomo. (Yarza et al., 2013)

Es importante destacar la predisposición de los encuestados para participar en la recopilación de información turística. Este hecho evidencia la necesidad de establecer un proceso estratégico eficiente para la recopilación, filtrado y procesamiento de datos. En este sentido, la creación del observatorio turístico se convierte en una herramienta fundamental para la producción de información confiable y actualizada, permitiendo la optimización de los recursos y la planificación estratégica de la actividad turística en la ciudad de Ambato. Gómez & Molina (2013).

Se hace evidente la necesidad de establecer estrategias que permitan incentivar la participación del sector turístico en la recopilación de datos, como, por ejemplo, la implementación de planes de incentivos que estimulen su colaboración. Asimismo, se destaca la importancia de crear espacios de capacitación, con el propósito de brindar a los establecimientos turísticos las herramientas necesarias para una mejor gestión y promoción de su actividad económica.

En cuanto al financiamiento del proyecto, se identifica la relevancia de contar con el apoyo de instituciones de diferente naturaleza, tanto del sector público como privado, para garantizar la sostenibilidad del proyecto y asegurar el seguimiento adecuado de las investigaciones que se llevarán a cabo en el observatorio turístico. Es fundamental que se establezcan mecanismos de colaboración y

coordinación entre estas instituciones, con el fin de generar un ambiente propicio para el desarrollo y consolidación del proyecto.

Propuestas de estrategias a desarrollar

A partir de la información proporcionada por un observatorio turístico se pueden proponer estrategias que pueden variar dependiendo de las necesidades y características específicas de cada destino. Sin embargo, a continuación, se mencionan algunas que pueden ser aplicables:

- Utilizar la información recopilada por el observatorio turístico para diseñar estrategias de promoción dirigidas a los segmentos de mercado más relevantes y atractivos para el destino. Esto incluye identificar los canales de comunicación más efectivos y adaptar el mensaje promocional de acuerdo con las preferencias y necesidades de los turistas potenciales.
- Analizar los datos recopilados para identificar oportunidades de diversificación de la oferta turística. Esto implica desarrollar nuevos productos y experiencias que se ajusten a las demandas actuales del mercado y que aprovechen los recursos naturales, culturales y patrimoniales del destino de manera sostenible.
- Utilizar los datos del observatorio turístico para desarrollar planes de desarrollo turístico a largo plazo. Estos planes deben contemplar la capacidad de carga del destino, promover la distribución equitativa de los beneficios del turismo y asegurar la conservación de los recursos naturales y culturales.
- Utilizar la información recopilada para identificar las áreas de mejora en los servicios turísticos existentes, como alojamiento, transporte, restaurantes, entre otros. Esto implica promover la capacitación y la certificación de los actores involucrados en la prestación de servicios turísticos, con el fin de ofrecer experiencias de calidad a los visitantes.
- Promover la participación activa de las comunidades locales en la toma de decisiones relacionadas con el turismo. Utilizar los datos del observatorio turístico para involucrar a las comunidades en la gestión del turismo, fomentando el desarrollo de emprendimientos turísticos locales y promoviendo el respeto por la cultura y la identidad local.
- Continuar recopilando y analizando datos de forma regular para monitorear el impacto de las estrategias implementadas y realizar ajustes necesarios. Esto permite evaluar la efectividad de las acciones tomadas y realizar mejoras constantes en el desarrollo turístico.

CONCLUSIONES.

El observatorio turístico, como bien se menciona, se configura como una entidad que posibilita la gestión

coordinada de diversas instituciones, tanto públicas como privadas y educativas, para el seguimiento y análisis de la actividad turística en una determinada región, en este caso, el cantón Ambato de la provincia de Tungurahua. Este tipo de organizaciones tienen como objetivo primordial el establecimiento de una metodología sistemática y rigurosa para la recolección, tratamiento y difusión de información turística, lo que permite identificar de forma más precisa las tendencias del sector turístico y las oportunidades de mejora para el mismo.

En este contexto, se evidencia la necesidad de crear un Observatorio Turístico para la ciudad de Ambato, que posibilite el análisis de la información, para generar estudios e investigaciones que satisfagan la necesidad de conocimiento de los principales actores del turismo de la ciudad, a nivel público, privado y comunitario en diferentes sectores económicos. La generación de nuevo conocimiento e información estadística resulta esencial para el desarrollo sostenible del turismo en la ciudad de Ambato. Al contar con datos precisos y actualizados, los actores principales del turismo podrán tomar decisiones fundamentadas y estratégicas para promover el crecimiento turístico de manera responsable y sostenible en la región.

De igual manera, a través de los observatorios turísticos se pueden identificar tanto las fortalezas como las debilidades del sector, permitiendo tomar decisiones estratégicas que favorezcan su desarrollo sostenible. En este sentido, la información generada por los observatorios turísticos puede ser utilizada para establecer planes y políticas orientadas a la promoción y mejora de la actividad turística, así como para la toma de decisiones en ámbitos como la inversión en infraestructuras, la capacitación y formación del personal turístico, y la identificación de nuevos segmentos turísticos.

Por medio de la investigación de campo fue posible identificar que los actores, de la actividad turística del cantón Ambato que podrían participar en el observatorio son: el MINTUR aportando con técnicos en turismo para supervisar y guiar en el procesamiento de la información; el Gobierno Provincial de Tungurahua, facilitando el trabajo conjunto con el C.F.I.T.T; la UNIANDES, como coordinador general, en la planificación de actividades, procesamiento de la información y cumplimiento de metas; los Gobiernos Parroquiales, facilitando la logística para la aplicación instrumental; la Cámara de Turismo con espacios para desarrollar las reuniones; y por último, las cuatro universidades en la provincia con proyectos de vinculación que integren estudiantes y docentes para el levantamiento de la información, levantamiento de la página web y producción del boletín.

La actividad turística ha tomado una relevancia sin precedentes en la economía mundial y en este contexto, la gestión y análisis adecuado de la información turística se ha vuelto una necesidad imperativa para el fortalecimiento y crecimiento del sector. Es por ello que resulta esencial seguir investigando y desarrollando nuevas herramientas y técnicas que permitan mejorar el proceso de toma de decisiones y la obtención de estadísticas precisas y actualizadas en el ámbito turístico.

Yarza, P. A. R., Cladera, R. C., & Sintés, F. O. (2013). Relaciones contractuales entre propiedad y gestión. Aplicación a establecimientos hoteleros. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 16(3), 155-166.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Barriga, A. M. (2017). Percepciones de la gestión del turismo en dos reservas de biosfera ecuatorianas: Galápagos y Sumaco. *Investigaciones Geográficas*, Boletín del Instituto de Geografía, 2017(93), 110-125.

Cárdenas-García, P. J., Pulido-Fernández, J. I., & Carrillo-Hidalgo, I. (2016). Adquisición de competencias en el Grado de Turismo mediante el aprendizaje basado en estudios de caso. *Aula Abierta*, 44(1), 15-22.

Gómez, M., & Molina, A. (2013). Estrategias de gestión del valor de marca en los destinos enoturísticos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 22(2), 69-79.

Medina, P. S., Sánchez, J. R. V., & Álvarez, W. T. S. (2019). Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. *Revista UNIANDÉS Episteme*, 6(1), 96-110. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6836430.pdf>

Ministerio de Turismo de Ecuador (2019). Plan Nacional de Turismo 2030. Quito. Ministerio de Turismo. <http://docplayer.es/179103717-Plan-nacional-de-turismo-2030.html>

Ministerio de Turismo de Ecuador (2020). Plan Estratégico Institucional 2019-2021. Quito. Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de Ecuador (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida. Quito: SENPLADES. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%20Toda%20Una%20Vida%202017%20-%202021.pdf>

Silva, G. X. A., & Aranda, M. F. (2019). Concepción para el funcionamiento de un observatorio turístico en Manabí, Ecuador. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18(3), 482-497.