

## REFLEXIONES ACERCA DEL DESARROLLO DEL TURISMO: CASO DE ESTUDIO OBSERVATORIO DE TURISMO PARA LA PROVINCIA DE PICHINCHA

José Lázaro Quintero Santos\*  
Francisco Mena Galárraga\*\*  
Diego Alfredo Salazar Duque\*\*\*

### Resumen

El objetivo de este trabajo es informar la experiencia realizada en la propuesta de creación del Observatorio de Turismo para la provincia de Pichincha (Ecuador). Metodológicamente, en la creación del observatorio se ha utilizado el "Enfoque de Procesos" basado en la realización de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que permita mejorar el sistema de información sobre la base de la retroalimentación. La investigación evidenció la falta de estadísticas e información fidedigna y actualizada con relación al mercado turístico toma de decisiones del sector público y el sector privado.

**Palabras claves:** Observatorio de turismo; Enfoque de proceso; Sistemas de información; Desarrollo del turismo.

## REFLEXÕES SOBRE O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO: OBSERVATÓRIO DE ESTUDO DE CASO DO TURISMO PARA A PROVÍNCIA DE PICHINCHA

### Resumo

O objetivo deste trabalho é informar a experiência realizada na proposta de criação do Observatório do Turismo para a província de Pichincha (Ecuador). Metodologicamente, na criação do observatório, utilizou-se a "Abordagem do Processo", baseada na realização de um conjunto de atividades inter-relacionadas que permite melhorar o sistema de informação com base no feedback. A pesquisa evidenciou a falta de estatísticas e informações confiáveis e atualizadas em relação à tomada de decisão do mercado de turismo do setor público e do setor privado.

**Palavras chave:** Observatorio de turismo; Enfoque de processo; Sistemas de informação; Desenvolvimento do turismo.

## REFLECTIONS ON THE DEVELOPMENT OF TOURISM: CASE STUDY OBSERVATORY OF TOURISM FOR THE PROVINCE OF PICHINCHA

### Abstract

This paper aims to present the experience of proposing the creation of the Tourism Observatory for Pichincha province (Ecuador). The research methodology has included the "Process Approach" focus on the realization of a set of mutually related activities that allows improving the information system based on feedback. The research showed the lack of reliable and up-to-date statistics and information in relation to the tourism market and the decision-making process of the public sector and the private sector.

**Key words:** Tourism observatory; Process approach; Information systems; Tourism development.



Licenciada por Creative Commons  
Atribuição Não Comercial / Sem  
Derivações/ 4.0 / Internacional

\* Courtesy Faculty, Patel College of Global Sustainability, University of South Florida. Doctor en Economía Internacional y Desarrollo por la Universidad Complutense de Madrid, España. Master en Ciencias Económicas del Proyecto Conjunto Universidad de La Habana, Cuba, y University of Carleton, Canadá y Licenciado en Economía del Comercio Exterior por la Universidad de La Habana homologado al título español de Licenciado en Economía, Universidad Complutense de Madrid, España. Graduado en Tourism Management por el Institute of Tourism and Hotel Management Klessheim, Salzburgo, Austria. Áreas de interés: Gestión de destinos turísticos, Organización de gestión de destinos, Turismo sostenible, Turismo comunitario y Desarrollo económico local. Address: Patel College of Global Sustainability, University of South Florida. 4202 E Fowler Ave, Tampa, FL 33620, EUA [ [joselazaro@mail.usf.edu](mailto:joselazaro@mail.usf.edu), [jls2014@gmail.com](mailto:jls2014@gmail.com) ].

\*\* Profesor Investigador en la Universidad de las Américas (UDLA). Magister en Gerencia Empresarial – MBA, Escuela Politécnica Nacional, Quito – Ecuador. Administrador Gastronómico, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito – Ecuador. Áreas de interés: Administration, Costos, Finanzas, Compras y Almacén, Turismo. [ [panchoecuador@gmail.com](mailto:panchoecuador@gmail.com) ]

\*\*\* Profesor Investigador en la Universidad Tecnológica Equinoccial. Director del Centro de Investigaciones, Facultad de Hospitalidad y Servicio. [ [diegoa.salazar@ute.edu.ec](mailto:diegoa.salazar@ute.edu.ec) ]

## 1 INTRODUCCIÓN

Un tema crítico, polémico y contradictorio es el relacionado con el crecimiento, el desarrollo del turismo y su relación con la sostenibilidad. La variedad de criterios va más allá de la política y la postura de la ideología. El turismo es una de las industrias más grandes del mundo, uno de sus sectores económicos de más rápido crecimiento y su evolución es un problema común que afecta a cada individuo en nuestra sociedad. Por una parte, el turismo tiene muchos beneficios y en muchos países es la principal fuente de ingresos. Por otra su crecimiento se asocia a múltiples efectos negativos. Por lo tanto, el desarrollo del turismo trae beneficios y costos para los destinos turísticos y las comunidades de acogida. Esto implica, que es imprescindible un sistema de planificación, manejo, supervisión y retroalimentación de la sostenibilidad de los destinos turísticos, a través de indicadores que midan la evolución del crecimiento y el desarrollo del turismo.

En este contexto, la Organización Mundial del Turismo (OMT) desde la década de los años 1990 ha estado promoviendo el uso de indicadores de turismo sostenible que apoyen los procesos de formulación de políticas, planificación y gestión de destinos. Un paso importante ha sido la creación de la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (UNWTO Network of Observatories) cuyo objetivo es el análisis conjunto de información relacionada con los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo; así como, análisis, debate, intercambio de información y experiencias relacionadas con la sostenibilidad del turismo.

En la actualidad, Ecuador cuenta con un Observatorio de Turismo en la provincia de Galápagos, el cual

“es una plataforma de investigación y seguimiento de la dinámica turística en las islas. Implementado en junio del 2011, la creación de esta herramienta, apoyada por un grupo interinstitucional, ha permitido generar información actualizada y establecer indicadores para analizar las tendencias de la demanda y oferta turísticas, así como las presiones sociales y ambientales. Los resultados representan información importante para la toma de decisiones sobre todo para el manejo adecuado de Galápagos, el desarrollo del turismo sostenible y la elaboración de estrategias de mercado.” (Observatorio de Turismo de Galápagos, s/f).

Desde su apertura este observatorio

“se encuentra constantemente generando y publicando información clave y actualizada de

los indicadores turísticos de Galápagos para la toma de decisiones, tanto en el sector privado como público. Las cifras de crecimiento del número de visitantes, la oferta de servicios turísticos regularizados, los perfiles de visitantes por país o el aporte a la economía y empleo del turismo en las islas, son algunas de las estadísticas que ofrece la publicación que es un complemento a la información digital constantemente actualizada por el Observatorio (...)” (World Wildlife Found for Nature - WWF, 2015).

El objetivo de este trabajo es la presentación del estudio de caso: Observatorio de turismo de la Provincia de Pichincha como un instrumento importante de alianzas estratégicas entre la academia, el sector público, el sector privado y la comunidad, que permita monitorear la sostenibilidad del desarrollo turístico en la provincia. Actualmente, el observatorio está desarrollando la fase piloto de evaluación y validación de indicadores de turismo, hotelería y gastronomía en el Distrito Metropolitano de Quito.

## 2 APUNTES SOBRE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA EN EL TURISMO

Actualmente los Observatorios son entes de observación creados por el sector público, el sector privado o Universidades para seguir la evolución de un fenómeno o tema estratégico tanto en el tiempo como en el espacio. Las acciones de un Observatorio consisten en monitorear indicadores y analizar el desarrollo en los ámbitos social, económico, ambiental y cultural de manera amplia o focalizada en temas específicos. En el origen de un Observatorio debe existir una problemática que pueda ser traducida en forma de objetivos, que permitan definir indicadores cuyo cálculo precise de la integración de datos y permita la obtención de conclusiones; es decir, un Observatorio es una fuente de información para la generación de conocimiento.

Con relación al turismo desde la perspectiva del enfoque sistémico un Observatorio es un instrumento de investigación científica y de orientación profesional en todo lo que se refiere a las actividades turísticas. Por lo tanto, un observatorio debe dar respuesta a la carencia de información oportuna, eficaz y veraz para la toma de decisiones del sector y a la ausencia de investigaciones científicas y operativas en el sector del turismo desde la perspectiva de la academia. Los observatorios de turismo son una herramienta para monitorear la sostenibilidad de la actividad turística en los destinos turísticos.

En este sentido, proporcionan información oportuna y confiable sobre la evolución, tendencias y

dinámicas del desarrollo del turismo y apoyan el proceso de toma de decisiones de los actores locales. Es decir, los observatorios deben ser entendidos como formas de integración de los actores locales (stakeholders) en la discusión de políticas, cooperación práctica, seguimiento y evaluación de lo que pasa en los destinos turísticos. Esto significa el desafío de la construcción de sistemas de monitoreo para la coordinación, seguimiento, análisis y difusión de información (Sanfremán y Santos 2009).

La participación de las partes interesadas (stakeholders) se hace imprescindible para preparar y desarrollar la capacidad de la comunidad de acogida (destinos turísticos) para el desarrollo de estrategias que permitan gestionar la sostenibilidad del turismo. En este sentido, comunidad está vinculada a un grupo de individuos que viven o trabajan en la misma zona geográfica con algunas culturas compartidas o intereses comunes (Aref, et al., 2010). Por lo tanto, el rol de la participación comunitaria es una herramienta clave para crear alianzas que se centren en la comprensión de los intereses, valores, necesidades y expectativas de cada una de las partes interesadas.

Por otra parte, el desarrollo de las actividades turísticas en general y de los diferentes productos turísticos en particular está fuertemente vinculado a los efectos económicos que ese desarrollo puede provocar en los destinos turísticos. Tal es así, porque como han señalado muchos especialistas (Pedreño, 1996) la demanda que generan los turistas provoca impactos en el resto de las actividades económicas, es decir, que el gasto que realizan los turistas tiene implicaciones en muchos sectores productivos, puesto que el turismo no es un sector diferenciado sino una demanda que afecta a diferentes sectores.

Cuando los receptores de estos incrementos de los ingresos gastan en bienes y servicios producidos en la economía local, un círculo de transacciones crea un aumento de los ingresos inducidos para los oferentes secundarios, quienes tienen más para gastar, y así sucesivamente. A esto, es a lo que se denomina efecto multiplicador del turismo (Bull, 1994).

Por ello, podríamos decir que transporte aéreo, transporte terrestre, hostelería, comercio al por menor, inmobiliarias, construcción, agencias de viajes... abastecen de forma directa la demanda de los visitantes y aunque el gasto turístico se concentra habitualmente en alojamiento y transporte, son muchos otros los sectores afectados, con diferentes estructuras organizativas, nivel tecnológico, internacionalización de su actividad o intensidad en capital. (Hidalgo Moratal, 1996).

Este efecto multiplicador del turismo está íntimamente relacionado con el potencial que tienen los territorios, cuando el turismo es capaz de

convertirse en una actividad económica que estimula y contribuye a un mejoramiento de las condiciones de vida de la población a través del desarrollo de aquellas actividades que están vinculadas al turismo.

Por otra parte, los efectos del turismo como actividad económica en el desarrollo de un país, una región o localidad determinada han sido ampliamente estudiados desde diversas perspectivas científicas e ideológicas. En términos genéricos existe un consenso con relación a que los impactos del turismo son la medida de los beneficios y costes generados por el desarrollo de esta actividad y potencialmente puede generar una demanda de bienes y servicios, un desarrollo de infraestructuras y superestructuras, una dinamización de la inversión y la generación de empleos tanto en la actividad turística como en las ramas vinculadas a ella.

No obstante, el desarrollo de productos turísticos también puede representar una amenaza para las regiones receptoras. En muchas ocasiones se critica la actividad turística y se pone de relieve su carácter depredador generado por los altos costes que supone el desarrollo del turismo cuando no existe un enfoque equilibrado, planificado y sostenible de la actividad turística que potencie el progreso económico y social en los destinos turísticos.

Los costes que más se asocian al desarrollo de las actividades turísticas (Bull, 1994, p.186; Ivars, 2003, p.172; Figuerola, 1990, p.16; Quintero, 2014, p.4, Grimwood, et. al., 2015) son los siguientes: dependencia económica del turismo; competencia intersectorial; estacionalidad de la demanda; inflación, gran importación de bienes y servicios cuando la economía doméstica no puede responder a las necesidades de insumos del desarrollo de los productos turísticos, destrucción de la flora y la fauna y pérdida de la identidad local. Precisamente esos impactos negativos del turismo han originado que cada vez con mayor frecuencia se abogue por un turismo donde la sostenibilidad sea la estrategia de desarrollo.

En la actualidad muchos profesionales del turismo están preocupados por el impacto que genera el turismo en las regiones receptoras. Esto ha originado diferentes enfoques que abogan por que la práctica del turismo sea respetuosa, ética, de bajo impacto ambiental, que evite la desculturización de los destinos turísticos, que proteja la fragilidad de zonas sensibles que se masifican a favor de intereses mercantilistas que solo buscan la rentabilidad económica de los destinos, que se tenga en cuenta la integración de la población local en la conformación de la oferta turística y que el turismo se desarrolle siguiendo los principios de sostenibilidad en sus dimensiones económicas, socioculturales y medioambientales.

Un tema crucial, polémico y con visiones muy contrapuestas es el vínculo existente entre la investigación científica y turismo. Interrogantes tales como: ¿Estamos los profesionales del turismo generando investigaciones científicas que permitan hacer ciencia? ¿Cómo definir conceptualmente al turismo en virtud de los diferentes enfoques que existen para estudiar su naturaleza? ¿Sabemos realmente qué es investigación científica y cómo establecer una relación dialéctica entre la academia y la praxis? ¿Estamos contribuyendo con nuevas propuestas a que el desarrollo del turismo sea sostenible, genere desarrollo y un mejoramiento de las condiciones de vida de la población residente? son cuestiones que adquieren una gran relevancia a la hora de abordar el desarrollo sostenible de la actividad turística.

Precisamente, la creación de observatorios que permitan monitorear la sostenibilidad del desarrollo del turismo contribuye a minimizar sus efectos negativos y al diseño de estrategias a corto, mediano y largo plazo. Esto pone en evidencia la necesidad de buscar nuevas alternativas de desarrollo donde estén presentes la relación dinámica y dialéctica que se establece permanentemente entre el medio ambiente físico, tanto el natural como el artificial construido por el hombre; y el medio ambiente sociocultural, representado por la estructura, funcionamiento y organización de los individuos en sociedad.

En este sentido, el desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer consensos entre todas las partes implicadas (*stakeholders*).

El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de indicadores de medición para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias. Por lo tanto, la implicación directa de los gobernantes más cercanos a los ciudadanos (Ayuntamientos y otras Administraciones locales), la participación activa de los actores turísticos, la sociedad civil y la academia son determinantes para promover un binomio turista-residente que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos prácticas turísticas sostenibles donde cada territorio pueda ser capaz de articular un proceso de desarrollo socioeconómico sobre la base de la actividad turística y los fundamentos del desarrollo local.

### 3 OBSERVATORIO DE TURISMO PARA LA PROVINCIA DE PICHINCHA

#### 3.1 Antecedentes

La Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE), con sede-matriz en la ciudad de Quito, cuenta con más de 40 años de vida institucional. Abrió sus puertas a la juventud ecuatoriana en el año de 1971 como Instituto Tecnológico Equinoccial (ITE), transformándose en Universidad en el año de 1986. Desde sus inicios la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE) brindó una oferta académica no tradicional que responde al modelo de desarrollo económico del país y cuya demanda no haya sido satisfecha total o parcialmente por las instituciones de educación superior del Ecuador.

Como parte de esta oferta innovadora se crearon las carreras de Turismo y Hotelería, con más de 40 años de experiencia en la academia. Años más tarde se amplió la oferta académica y surge la carrera de Gastronomía, que lleva formando profesionales de alto nivel por más de 15 años.

La Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE) fue la primera institución de educación superior en ofertar estas carreras en el Ecuador. Hace más de 30 años estas carreras formaron parte de la Escuela de Hotelería y Turismo, adscrita a la Facultad de Ciencias Administrativas Aplicadas, para convertirse esta Escuela, en la primera década del presente milenio, en la Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, y a partir del año 2016 cambió su denominación por la de Facultad de Hospitalidad y Servicios, para estar en concordancia con la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) de la UNESCO.

La Facultad de Hospitalidad y Servicios, acorde a los objetivos institucionales de la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE), está realizando los esfuerzos necesarios para posicionarse en el área de investigación mediante la producción, gestión y transferencia de conocimientos, así como para consolidar grupos de investigación que profundicen la cultura investigativa.

Es por estas razones que las autoridades académicas de la Facultad y de la Universidad realizaron todos los esfuerzos necesarios para contar con un docente del Proyecto Prometeo<sup>1</sup> de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), de Ecuador.

<sup>1</sup> El Proyecto Prometeo ha sido una iniciativa del gobierno ecuatoriano, que buscó fortalecer la investigación, la docencia y la transferencia de conocimientos en temas especializados, a través de la vinculación de investigadores extranjeros y ecuatorianos residentes en el exterior. Está dirigido a universidades, escuelas técnicas,

institutos públicos de investigación y otras instituciones públicas o cofinanciadas que requieran asistencia en el desarrollo de proyectos de investigación en sectores prioritarios. Para una información más detallada consultar: <http://prometeo.educacionsuperior.gob.ec/ques-prometeo/>

El docente Prometeo asignado fue el PhD. José Lázaro Quintero Santos, con quien se formuló como proyecto de investigación la “Propuesta de un Observatorio de Turismo para la Provincia de Pichincha.”

### 3.2 Problemática

La propuesta de creación del Observatorio de Turismo para la provincia de Pichincha, de la Facultad de Hospitalidad y Servicios de la Universidad Tecnológica Equinoccial tuvo como origen las demandas del cambio de la matriz productiva en el Ecuador, la cual ha tenido como reto establecer las distintas combinaciones entre los diferentes sectores productivos y de servicios con un enfoque sistémico e integrador que permita que los insumos de unas industrias y servicios sirvan como fuente de suministros para otras industrias y servicios, de manera tal, que el sistema económico se nutra de los diferentes subsistemas de entradas (*inputs*), salidas (*outputs*) y retroalimentación (*feed-back*) como elemento clave para la corrección y mejora de los procesos e intercambios que se pretenden establecer entre los diferentes sectores productivos, de servicios e industrias de la economía ecuatoriana.

Uno de los sectores priorizados por el gobierno ecuatoriano para el cambio de la matriz productiva ha sido el desarrollo del turismo. El gran reto para el Ecuador es vincular al turismo con el resto de las ramas de la economía para que realmente exista un efecto multiplicador, y que a su vez, el desarrollo del turismo sea sostenible y contribuya a un mejoramiento de las condiciones de vida de la población residente en los destinos turísticos.

Además, en los últimos años el gobierno ecuatoriano ha realizado múltiples esfuerzos para posicionar internacionalmente al país como un destino atractivo por su riqueza en diversidad biológica, histórica y cultural a través de sus cuatro “mundos”: Costa, Andes, Amazonía y Galápagos. El mayor reto a nivel macro: Ecuador como país; así como, a nivel micro: territorios, es contar con Sistemas de Información Turísticos que generen información útil, confiable y oportuna para apoyar la toma de decisiones de los actores turísticos públicos y privados con relación a los consumidores actuales y/o potenciales de bienes y servicios turísticos.

Pichincha es una de las 24 provincias de la República del Ecuador. Su capital administrativa es la ciudad de Quito. Se caracteriza por ser uno de los territorios de mayor desarrollo socioeconómico; es la segunda provincia más poblada después del Guayas y de acuerdo con los datos del censo de población y vivienda del año 2010 del Instituto Nacional de

Estadísticas y Censos (INEC) la provincia de Pichincha contaba con más de 2.5 millones de habitantes. El mismo estudio ha proyectado que para el 2016 la provincia contará con un poco más de 3 millones de habitantes.

Si bien el turismo es uno de los sectores que mayor dinamismo ha tenido en los últimos años, uno de los problemas que tiene el desarrollo de este sector en la provincia de Pichincha es el no contar con un ente que resuma, ordene, actualice y homogenice la información del mercado turístico.

Esto hace extremadamente difícil realizar estudios que permitan generar propuestas estratégicas de desarrollo turístico y contar con una información fidedigna, uniforme y actualizada que sirva de base para que los actores del turismo planifiquen y diseñen sus propuestas.

Este hecho se deriva de un lado, por la diversidad de orígenes y de agentes de información de la actividad turística, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, que complica el adecuado conocimiento y descripción del sector turístico. Por otro lado, las dificultades se acentúan como consecuencia del elevado nivel de estacionalidad que caracteriza el turismo. Por lo que surge la necesidad de un ente que resuma, ordene, actualice e integre un sistema de información turística.

### 3.3 Los Objetivos del Observatorio Turístico de Pichincha

#### 3.3.1 Objetivos generales

Los objetivos que persigue el Observatorio de Turismo para la provincia de Pichincha son los siguientes:

a) Potenciar la gestión del desarrollo turístico, el conocimiento y el intercambio de la información con la finalidad de hacer de la provincia de Pichincha un destino que sea un referente mundial.

b) Disponer de una herramienta estadística de recopilación y generación de información sobre la actividad turística permitiendo disponer de datos sistematizados, ordenados y actualizados.

c) Difundir entre los distintos agentes del sector turístico información que pueda facilitar la toma de decisiones encaminadas a la mejora de la competitividad del turismo en la provincia.

d) Generar información actualizada y práctica en anuarios, informes, estudios y otras publicaciones que pueda ser útil para actores turísticos y cualquier persona interesada.

### 3.3.1 Objetivos específicos y resultados por objetivo específico

Los objetivos específicos y los resultados por cada uno de los objetivos del Observatorio de Turismo para la provincia de Pichincha se presentan en el siguiente cuadro.

**Cuadro 1 - Objetivos específicos y resultados por objetivo.**

Objetivo específico	Resultado por objetivo específico
1. Analizar la situación actual del turismo en la provincia de Pichincha, sus problemáticas y sus tendencias de desarrollo.	1. Determinadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del desarrollo del turismo en la provincia de Pichincha.
2. Analizar los datos relativos al turismo en la provincia de Pichincha que sirvan de base para la toma de decisiones más rápida y eficaz por parte de los actores turísticos.	2. Definidos los indicadores que describen la dinámica del turismo en la provincia de Pichincha.
3. Analizar las principales fuentes de información turística que emiten los diferentes actores turísticos de la provincia de Pichincha.	3. Determinada la cantidad de información que se publica, su periodicidad y su nivel de actualización.
4. Proponer un observatorio turístico que genere información actualizada sobre la detección de necesidades de información para la toma de decisiones por parte de los actores turísticos.	4. Definida la propuesta técnica, administrativa y financiera del Observatorio de Turismo para la provincia de Pichincha.

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4 Delimitación Espacial

El ámbito de estudio es la provincia de Pichincha la cual cuenta con recursos naturales y culturales a lo largo de todo el territorio, así como gran variedad de paisajes, flora, fauna, costumbres y folklore que constituyen su atractivo turístico. Además, en la provincia se encuentra la ciudad de Quito que fue declarada por la UNESCO, el 18 de septiembre de 1978, “como Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad, a fin de preservar su estilo colonial en el Centro Histórico, que es el más imponente de toda Sudamérica dadas sus características y magnitud” (Alcaldía de Quito, 2015).

El turismo puede convertirse en una actividad estratégica que genere fuentes de trabajo, inversión local y extranjera, el desarrollo de infraestructuras y el

ingreso de divisas para la provincia. Por otra parte, el desarrollo del turismo puede constituirse en una herramienta esencial en la lucha contra la pobreza y un instrumento clave en el desarrollo sostenible que mejore la calidad de vida de la población.

### 3.5 Contribución

#### 3.5.1 Contribución macro

Uno de los objetivos del gobierno ecuatoriano es fortalecer el turismo como actividad estratégica generadora de desarrollo socioeconómico y sostenible, que contribuya al posicionar a Ecuador como un destino turístico preferente por su excepcional diversidad cultural, natural y vivencial. En este sentido, la creación de un Observatorio de Turismo en la provincia de Pichincha permitirá que los actores turísticos cuenten con información actualizada sobre la demanda turística territorial, conozcan los perfiles de los turistas que visitan la provincia de Pichincha, las motivaciones iniciales de la demanda, cómo organizan su viaje, qué tipo de actividades realizan durante su estancia y cómo valoran la oferta disponible y el viaje en función de sus expectativas iniciales.

Por otra parte, la información contribuirá a qué a nivel macro se puedan hacer estudios para medir los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y contribuya a la generación, sistematización y difusión de información relevante para la actividad turística como una las industrias priorizadas por el gobierno ecuatoriano dentro del cambio de la matriz productiva.

#### 3.5.2 Contribución micro

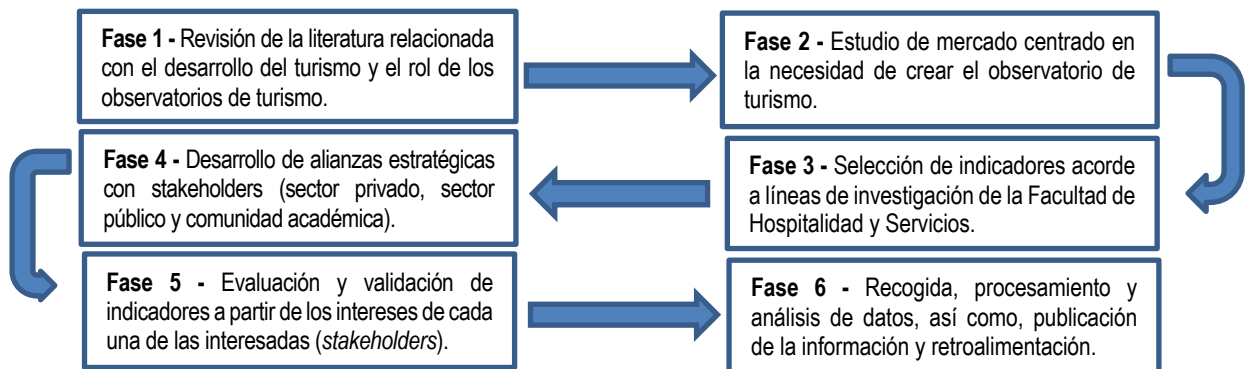
La Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE) y su Facultad de Hospitalidad y Servicios apuestan por la investigación, el desarrollo y la innovación como uno de sus grandes retos para los próximos años. En este sentido, la participación de estudiantes y profesores en proyectos de investigación es uno de los objetivos primordiales para formar los profesionales cualificados que necesita el incipiente desarrollo del turismo en el Ecuador. En la investigación “Propuesta del Observatorio de Turismo para la Provincia de Pichincha”, participan estudiantes y profesores que tendrán la posibilidad de capacitarse en la elaboración y puesta en marcha de un observatorio que puede servir de base para el desarrollo de nuevas investigaciones en la provincia de Pichincha y en otras provincias del Ecuador. Otra contribución importante es que la investigación da la posibilidad de generar artículos, publicaciones y la participación directa en la docencia postgraduada.

### 3.6 Metodología

La creación del observatorio de Turismo de la provincia de Pichincha se ha dividido en cinco fases (Figura 1) bien estructuradas que van desde la revisión de la literatura hasta la recolección, procesamiento, publicación de la información y retroalimentación. Actualmente, nos encontramos en la fase 5: evaluación

y validación de indicadores centrados en los intereses de cada una de las partes interesadas como instrumento de alianzas estrategia entre la academia, el sector público y el sector privado. Esto permite conjugar intereses para de conjunto monitorear el desarrollo turístico en la provincia de Pichincha a través del estudio de indicadores.

Figura 1 - Fases del Observatorio de Turismo para la provincia de Pichincha, Ecuador.



Fuente: Elaboración propia.

El objetivo es apoyar a los responsables políticos y empresas a desarrollar estrategias de turismo sostenible para Pichincha.

El resultado principal es lograr alianzas estratégicas que tengan en cuenta los intereses, valores, necesidades y expectativas de cada uno de los interesados. Por lo tanto, una colaboración entre la academia y el sector público-privado para hacer frente a la falta de información que permita apoyar el proceso de toma de decisiones en las empresas turísticas, empresas hoteleras y empresas gastronómicas.

Por otra parte, las fases del proyecto metodológicamente tienen la secuencia siguiente:

a) Determinar un marco teórico sobre el objeto de investigación que permita conocer cuáles son las investigaciones y aportes más novedosos con relación a los Observatorios de Turismo.

b) Investigación cualitativa: Entrevistas y focus group a actores turísticos de la provincia de Pichincha para conocer cuáles son sus expectativas con relación al desarrollo del turismo y su posible cooperación para formar parte del Observatorio para la provincia de Pichincha de la Facultad de Hospitalidad y Servicios de la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE).

c) Investigación cuantitativa: Encuestas y entrevistas presenciales, diseño y envío de encuesta online a actores turísticos con relación a la información y estadísticas que demandará el Observatorio.

d) Recopilación y procesamiento de los datos: Las respuestas recogidas se convierten en datos

estadísticos, cruzando las variables más relevantes para el estudio.

e) Análisis de la información, elaboración de informes preliminares y propuesta del Observatorio. Los resultados aportarán reflexiones de interés sobre generación, sistematización y difusión de información relevante para la actividad turística.

### 3.7 Proyecto de creación del Observatorio

Para la creación del Observatorio de Turismo para la Provincia de Pichincha de la Facultad de Hospitalidad y Servicios de la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE) se ha presentado el proyecto a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) como parte del Proyecto Prometeo, con una duración de 12 meses.

Además, se realizó la presentación a la Dirección de Investigación de la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE), como parte de la VIII convocatoria de Investigación Científica de Programas. El programa "Observatorio de Turismo para la provincia de Pichincha" tiene una duración de tres años, y está compuesto por tres proyectos de investigación, con una duración de un año y de ejecución simultánea, los proyectos presentados son los siguientes:

1) Observatorio de Turismo para la provincia de Pichincha de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

2) Observatorio de Hotelería para la provincia de Pichincha de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

3) Observatorio de Gastronomía para la provincia de Pichincha de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Cada proyecto de investigación cuenta con un financiamiento de 14.800,00 dólares americanos, teniendo el programa una financiación total de 44.400,00 dólares americanos. Cada uno de estos proyectos cuenta con un director y cuatro docentes investigadores, por lo que cada proyecto maneja, en la fase inicial, cinco indicadores, dando un total de 15 indicadores para el programa. En este sentido, hay 15 profesores investigadores que están monitoreando (estudio piloto en el Distrito Metropolitano de Quito) los indicadores siguientes:

▪ **Indicadores de Turismo**

1. Índice de satisfacción de la comunidad local con la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito.
2. Índice de satisfacción del turista no residente en el Distrito Metropolitano de Quito.
3. Determinación del uso del patrimonio material del Centro Histórico de la ciudad de Quito por parte del sector turístico privado.
4. Levantamiento del patrimonio cultural inmaterial en el Distrito Metropolitano de Quito.
5. Percepción de la población sobre la gestión del patrimonio cultural inmaterial en el Centro Histórico de Quito.

▪ **Indicadores Hotelería**

1. Seguridad turística en empresas hoteleras de la zona de La Mariscal en el Distrito Metropolitano de Quito.

2. Evaluación de la satisfacción del cliente interno en empresas hoteleras del sector de La Mariscal en el Distrito Metropolitano de Quito.

3. Responsabilidad Social Corporativa: Manejo de desechos sólidos en empresas hoteleras del sector de La Mariscal en el Distrito Metropolitano de Quito.

4. La satisfacción del turista en hoteles del sector de La Mariscal en el Distrito Metropolitano de Quito

5. Responsabilidad Social Empresarial: Seguridad y Salud Ocupacional en el área de Alojamiento en establecimientos hoteleros del sector de La Mariscal en el Distrito Metropolitano de Quito.

▪ **Indicadores de Gastronomía**

1. Índice de Ventas (rotación, consumo promedio).
2. Índice de gestión de compras en establecimientos de alimentos y bebidas.
3. Estructura de la nómina de establecimientos de alimentos y bebidas.
4. Índice de proveedores en establecimientos de alimentos y bebidas.
5. Índice de la estructura de la oferta y la demanda de la gastronomía.

Metodológicamente, para la creación del observatorio se utiliza el “Enfoque de Procesos”, basado en la realización de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas las cuales transforman elementos de entrada en resultados sobre la base del enfoque sistémico: procesos continuos que se van mejorando a través de la retroalimentación. Esto ha permitido el diseño de un esquema de trabajo (Figura 2) que se irá perfeccionando a medida que la dinámica del trabajo del observatorio así lo requiera.

Figura 2 - Enfoque de procesos: Observatorio de Turismo, Hotelería y Gastronomía.

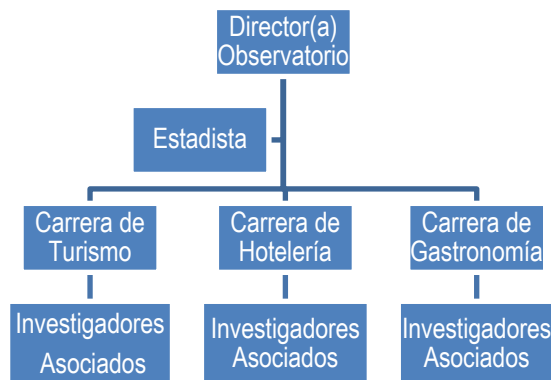


Fuente: Elaboración propia.



En el sentido apuntado se está trabajando en el organigrama funcional del Observatorio, estructura que se desarrolla teniendo en cuenta las funciones que va a desarrollar cada uno de los investigadores asociados al proyecto. Esto permite la creación de un organigrama abierto donde se podrán vincular al Observatorio tantos investigadores como necesite el desarrollo de investigaciones a través del monitoreo de indicadores de desarrollo del Turismo, la Hotelería y la Gastronomía de la provincia de Pichincha. Estos indicadores deben ser monitoreados de conjunto con alianzas estratégicas de actores locales vinculados a las actividades turísticas, hoteleras y gastronómicas. La estructura funcional (Figura 3) del organigrama del Observatorio es la que se presenta a continuación:

**Figura 3 - Estructura del Observatorio.**



**Fuente:** Elaboración propia.

Esta estructura permite garantizar que el Observatorio se centre en la ejecución de las funciones siguientes: captar, organizar, evaluar y procesar información para poder difundir conocimientos. En este sentido, los productos que genera el Observatorio (información actualizada y fidedigna) pueden servir, al menos, para: caracterizar una situación a través de indicadores, apoyar la toma de decisiones, formular escenarios a futuro y apoyo para la realización de investigaciones.

Por otra parte, como apoyo al desarrollo del proyecto se están realizando las tesis de grados siguientes:

1. Propuesta de creación de un Observatorio de Turismo para la provincia de Pichincha”
2. “Propuesta de creación de un Observatorio de la Industria del Alojamiento para la provincia de Pichincha”
3. “Propuesta de creación de un Observatorio Gastronómico para la provincia de Pichincha”

Para el desarrollo de estas tesis de grado se han realizado estancias de investigación internacional de mes y medio a los estudiantes que tuvo a su cargo la realización de las mismas: El estudiante que realizó la

tesis del Observatorio de turismo tuvo una estancia de investigación en el Observatorio de Turismo de la Universidad Juiz de Fora, Brasil, la estudiante que realiza la tesis del Observatorio de la Industria Hotelera tuvo una estancia de investigación en la Universidad Veracruzana y el estudiante que realizó la tesis del Observatorio de Gastronomía tuvo una estancia de investigación en el Observatorio de Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Estos intercambios han permitido la recopilación de valiosa información, así como, una experiencia práctica que está contribuyendo al desarrollo de tesis en proceso de elaboración con novedosas propuestas. Además, estas estancias han estrechado lazos de colaboración que están permitiendo la firma de posibles convenios para futuros intercambios de profesores y estudiantes con las universidades antes mencionadas.

#### 4 CONCLUSIONES

Los observatorios relacionados con el desarrollo de las actividades turísticas, hoteleras y gastronómicas han surgido con el propósito de monitorear información a través de indicadores. Esto permite de conjunto con colaboradores estratégicos evaluar y difundir información para la toma de decisiones del sector público y el sector privado.

A su vez, la academia participa como un actor determinante en el proceso de estudio y análisis desarrollando proyectos de investigación aplicada con la finalidad de aportar conocimiento y transferencia de tecnología.

En este sentido, los observatorios se caracterizan por ser un espacio abierto de desarrollo de indicadores de medición que surgen y se van perfeccionando en la medida de las necesidades de información que requieran las partes interesadas (stakeholders) para una mejor planificación y control del desarrollo del sistema turístico.

Actualmente, la creación de observatorios relacionados con la actividad turística, hotelera y gastronómica han proliferado y su actuación está en dependencia de la temática de estudio y su carácter territorial. Por lo tanto, unos observatorios tienen carácter temático, otros territoriales, unos están promovidos por las administraciones públicas, otros son creados por el sector privado y en muchos casos la academia toma la iniciativa.

De cualquier forma, la participación conjunta de todas las partes interesadas es la clave para que un observatorio funcione correctamente. Esto es así, porque el turismo se debe estudiar desde la perspectiva del enfoque sistémico y cada uno de los integrantes del sistema turístico juega un rol

determinante insustituible en el proceso de desarrollo del turismo sostenible.

Desde la perspectiva de la academia, el observatorio es un instrumento para estimular la investigación científica. En ocasiones la academia está desvinculada de lo que ocurre en el mercado turístico. Por lo tanto, un observatorio permite hacer propuestas para la solución de los problemas que presenta el desarrollo del turismo de una región o localidad determinada.

Por otra parte, con frecuencia los planes de estudios están alejados de los problemas reales que ocurren en la práctica. La teoría es la base de un conocimiento que tiene que ser corroborado en la práctica y, que su vez, nutre y enriquece los conocimientos teóricos. En este sentido, un observatorio se convierte en un ente de investigación científica aplicada para dar respuestas a los problemas prácticos que demanda la sociedad en el desarrollo del turismo sostenible.

El observatorio de turismo para la provincia de Pichincha surge de la necesidad de contar con estadísticas e información fidedigna y actualizada con relación al mercado turístico tanto a nivel de parroquias, cantones como provincia. Actualmente la información que se emite por los entes públicos y privados está muy dispersa y carente de un análisis de los resultados.

Esto hace extremadamente difícil hacer estudios que permitan generar propuestas estratégicas de desarrollo del turismo sostenible y contar con una información uniforme que sirva de base para que los actores planifiquen y diseñen sus propuestas. Este hecho se deriva de un lado, por la diversidad de orígenes y de agentes de información de la actividad turística, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, que complica el adecuado conocimiento y descripción del sector turístico en la provincia.

Por otro lado, las dificultades se acentúan como consecuencia del elevado nivel de estacionalidad que caracteriza el turismo. En este sentido, hace falta un ente que resuma, ordene, actualice e integre un sistema de información turística. El mercado turístico de la provincia de Pichincha necesita de un Observatorio de Turismo que brinde información para profesionales y empresas turísticas.

La creación del observatorio se ha centrado en un estudio de las actividades turísticas, hoteleras y gastronómicas de la provincia de Pichincha para identificar las necesidades de información y estadísticas que necesitan todas las partes interesadas. Como programa piloto se están monitoreando 5 indicadores de turismo, 5 indicadores relacionados con la actividad hotelera y 5 indicadores vinculados a la gastronomía. En este sentido, el

observatorio se encuentra en el desarrollo de su quinta fase: evaluación y validación de indicadores centrados en los intereses de cada una de las partes interesadas como instrumento de alianzas estrategia entre la academia, el sector público y el sector privado.

Por otra parte, el observatorio se ha convertido en un instrumento que está dinamizando la investigación científica en la Facultad de Hospitalidad y Servicios de la Universidad Tecnológica Equinoccial. Actualmente un total 15 profesores están vinculados al proyecto del observatorio monitoreando cada uno un indicador que le permite desarrollar instrumentos de medición para obtener resultados que pueden generar propuestas para solucionar problemas que están ocurriendo en la práctica. Además, cada profesor está comprometido con publicar sus resultados en revistas científicas indexadas.

## REFERENCIAS

- Albacete, C. A., Fuentes, M. M. (2010) "Difusión de la Investigación Española Sobre Turismo en Revistas Internacionales" en *Revista de Análisis Turístico*, vol. 9, pp. 14-29.
- Alburquerque, Francisco (2004). "Desarrollo económico local y descentralización en América Latina". En: *Revista CEPAL* 82, Santiago de Chile. pp. 157-171.
- Bayón Mariné, F. y Martín Rojo, I. (2004). "*Operaciones y procesos de producción en el sector turístico*". Editorial Síntesis. Pág. 51.
- Fernández Fúster, Luis (1985). "*Introducción a la Teoría y Técnicas del Turismo*". Editorial Alianza. Madrid. España.
- Figueroa Palomo, Manuel, (1990). "*Teoría Económica del Turismo*", Alianza Universitaria Textos, Madrid. España. Pág. 14.
- García, A.B. (2011) "La investigación de la formación turística y del mercado laboral en la Comunidad Valenciana: las expectativas de inserción laboral y de formación académica de los alumnos de turismo de la Universidad de Alicante". *Actas... IX Jornadas Redes de Investigación en Docencia Universitaria*, 16 y 17 de junio de 2011, Universidad de Alicante, España.
- Gobierno del Ecuador (2013). "*Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017*". Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo". Quito.
- Grimwood Bryan S.R., Yudina O., Muldoon M. and Qiu J. (2015). "Responsibility in tourism: A discursive analysis", *Annals of Tourism Research*, Vol. 50, pp. 22-38.
- Hernández, J.M., Folgado, J.A., Campón, A.M. (2011) "La investigación en turismo en España: una revisión de la literatura a través de las revistas de dirección de empresas". *Actas... IV Jornadas de Investigación en Turismo*, Sevilla 19 y 20 de mayo, 2011, pp. 100-120.
- Hickman, Leo (2007). "El turista contaminante". *Foreign Policy* (edición española), nº 22, pp. 28-37.
- Hickman, Leo (2007): "El turista contaminante". *Foreign Policy* (edición española), nº 22, pp. 28-37.
- Hunziker, Walter y Krapf, Kurt (1942). "*Fundamentos de la*

- Teoría General del Turismo*". Universidad de Berna, Suiza.
- Ivars Baidal, J. (2003). "Planificación turística de los espacios regionales en España". Agencia Valenciana de Turismo. Editorial Síntesis. págs. 27-30; pág.71.
- Khoshnevis, S. (2012). "Sustainable tourism". *American International Journal of Social Science*, 1 (1): 50-56.
- Law, R.; Chon, K. (2007) "Evaluating Research Performance in Tourism and Hospitality: The Perspective of University Program Heads" en *Tourism Management*, Vol. 28, No. 5, pp. 1203- 1211.
- Leiper, N. (1990). "Tourism Systems". Massey University. Department of Management Systems Occasional Paper 2, Auckland.
- Markusen, Ann and Schrock, Greg (2001). "Occupational advantage: Detecting and enhancing occupational mix in regional development. Minnesota: University of Minnesota. Working paper, 256.
- Markusen, Ann. (1996). "Sticky places in slippery space: a typology of industrial districts". *Economic Geography*. Worcester, MA. Clark University. V.72, n.3. pp. 293-313.
- Martínez Cortiña, Rafael (2004). "Economía Mundial y Globalización". Libro-homenaje a Manuel Varela, Prólogo: "El papel de la financiación en la apertura de la economía española". Minerva Ediciones. Madrid, 2004.
- Mathieson A, Wall G (1982). "Tourism: Economic, Physical and Social Impacts". London: Longman.
- Naciones Unidas (2011). "La sostenibilidad del desarrollo a 20 años de la Cumbre para la Tierra: Avances, brechas y lineamientos estratégicos para América Latina y el Caribe". Ginebra.
- Pulido Fernández, J. I. (2002). "Ordenación, Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico en Espacios Naturales protegidos". Documento de Trabajo Serie A No. 200002. Escuela Universitaria de Turismo. Universidad Alcalá de Henares, Madrid. pp. 70 - 71.
- Quintero Santos, J. L. (2000). "Potencialidades Económicas del Turismo". *Revista Apuntes*, Abril- Junio. Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo. Ciudad de La Habana, Cuba. Ediciones Balcón.
- Quintero Santos, J. L. (2003). "Impactos de la política económica en el turismo sostenible. Estudio de Caso: Lanzarote, Islas Canarias, España". *Publicación electrónica del Cabildo de Lanzarote*. En: [www.cabildodelanzarote.com/life/otros.htm](http://www.cabildodelanzarote.com/life/otros.htm)
- Quintero Santos, J. L. (2004). "Los impactos del turismo en el desarrollo de las actividades turísticas" *Revista Anales del Museo de América* No. 10. Madrid, España. Págs.263 -274.ARAL
- Quintero Santos, J.L. (2008). "Turismo y desarrollo local en México. El caso del municipio de Cabo Corrientes, Estado de Jalisco". Publicación Conjunta Universidad de Guadalajara, México – Universidad Complutense de Madrid, España. Servicio de Publicaciones Centro Universitario de la Costa, Puerto Vallarta. Estado de Jalisco, México. Primera Edición.
- Quintero Santos, J.L. (2013). "Retos del desarrollo turístico en el cambio de la matriz productiva en Ecuador". *Revista FOCUS* Año 8. Edition 59. November 2013. Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL). Provincia del Guayas Ecuador.
- Quintero Santos, J. L. (2014). "Reflexiones acerca de la investigación científica en turismo". *Revista RES NON VERBA. Revista Ciencia, Innovación y Sociedad del Conocimiento*. No.5. Edición Abril 2014. ISSN 1390-6968.
- Quintero, J.L. (2014). "Estudio de la sostenibilidad económica del turismo en el Cantón Playas. Provincia del Guayas, Ecuador", *Revista Científica ECOCIENCIA* Vol.1, No.1, pp. 1-24.
- Quintero Santos, J. L. (2016). Vulnerabilidad de la Economía Española en los Marcos de la Crisis Económica. *Revista Latino-Americana de Turismología*, 2(1), pp.19-30. Recuperado de <http://ojs2.ufrj.br/revista/article/view/9964>
- Quintero Santos, J. (2014). Sectores Económicos del Cantón Playas y sus Vínculos con el Turismo. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos - ABET*, 4(2), 32-42. Recuperado de <http://ojs2.ufrj.br/abeta/article/view/3052/1060>
- Spilanis, I., Le Tellier and J., Vayanni H. (2012). "Towards an observatory and a "quality label" for sustainable tourism in the Mediterranean". Plan Bleu, Valbonne. (Blue Plan Papers 12).
- UNWTO - World Tourism Organization (2015). "Observatory on Sustainable Tourism under the auspices of the World Tourism Organization (UNWTO). Provisional Rules for the Operation and Management of Observatories". Accessed January 11, 2016. <http://dtx4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/provisionalrulesfortheoperationandmanagementofobservatories.pdf>
- Vázquez Barquero, Antonio, (2000a). "Desarrollo económico local y descentralización: aproximación a un marco conceptual" (LC/R.1964), Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Vázquez Barquero, Antonio, (2000b). "La política de desarrollo local en Italia: instrumentos y experiencias". (LC/R.1978), Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

---

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido em 30 de Outubro de 2018; aceito em 21 de Dezembro de 2018; publicado online em 15 de Janeiro de 2019.

Received on October 30; accepted on December 21, published online on January 15, 2019.

Artigo original / Original article. Seção no revisada por pares / No double blind review section.