



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

ECONÓMICAS

CARRERA DE TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE INGENIERÍA EN TURISMO

GESTIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS PARA EL CANTÓN

OTAVALO - ECUADOR

AUTOR: GRIJALVA TORRES STEVE MIGUEL

DIRECTORA: RUIZ ERAZO VICTORIA GEOVANNA MSc.

IBARRA

2019

APROBACIÓN DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Certifico que la Tesis **“GESTIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS PARA EL CANTÓN OTAVALO - ECUADOR.”** con el aplicativo “” ha sido realizada en su totalidad por el señor: Grijalva Torres Steve Miguel, el portador de la cédula de identidad número: 100319173-9.



.....

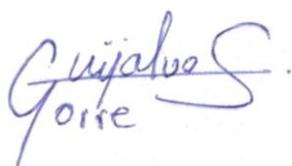
MsC. RUIZ ERAZO VICTORIA GEOVANNA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, GRIJALVA TORRES STEVE MIGUEL, con cedula de identidad Nro. 100319173-9, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de propiedad intelectual del Ecuador, articulo 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado: "GESTIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS PARA EL CANTÓN OTAVALO - ECUADOR" con el aplicativo "", que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniería en Turismo, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes mencionada, aclarando que el trabajo aquí descrito es de mi autoría y que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



.....

Firma

Nombre: GRIJALVA TORRES STEVE MIGUEL.

Cédula: 100319173-9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003191739		
APELLIDOS Y NOMBRES:	GRIJALVA TORRES STEVE MIGUEL		
DIRECCIÓN:	ATUNTAQUI – BARRIO SANTO DOMINGO		
EMAIL:	grijalvasteve.03@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2 907 985	TELÉFONO MÓVIL:	0967559072

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	GESTIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS PARA EL CANTÓN OTAVALO – ECUADOR.
AUTOR (ES):	GRIJALVA TORRES STEVE MIGUEL
FECHA: DD/MM/AAAA	17/01/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN TURISMO
ASESOR /DIRECTOR:	RUIZ ERAZO VICTORIA GEOVANNA

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 10 días del mes de febrero de 2020

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: Steve Grijalva.

DEDICATORIA

Al pueblo otavaleño, quienes hicieron del mundo su casa y han hecho camino al andar visitando lugares lejanos de este planeta dejando huella con su cultura y animando al mundo a conocer este rincón del planeta llamado Ecuador.

Todo el esfuerzo puesto en este trabajo de grado se lo dedico a mis padres y mi hermana, los pilares fundamentales de cada uno de los logros que he alcanzado en mi vida; ahora, uno muy importante en mi vida.

- Steve Grijalva

AGRADECIMIENTO

A la vida, por ponerme en el lugar y el espacio preciso de la historia.

Mis padres y hermana que, con una sola sonrisa, una sola mirada, son capaces de volver a reconstruir las fuerzas para seguir adelante.

A Isis Camargo PhD., que desde tan lejos ha venido a enriquecer el conocimiento de sus estudiantes, y sobre todo de este servidor. De igual manera a Victoria Ruiz MsC. muchas gracias por su guía académica y su paciencia.

Entrañables amigos, a quienes extrañaré de sobremanera, quienes hicieron que estos cinco años de haberlos conocido, haya sido un placer compartir tantas vivencias con ustedes y sea un gusto coincidir en esta misma vida. Les deseo lo mejor.

- Steve Grijalva

ÍNDICE

Aprobación director de trabajo de grado	i
Autorización de uso y publicación a favor de la Universidad Técnica del Norte	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Formulación del problema	5
1.4 Preguntas de investigación.....	5
1.5 Objeto de estudio y campo de acción.....	5
1.6 Objetivos.....	5
1.6.1 Objetivo General	5
1.6.2 Objetivos Específicos	5
1.7 Justificación	6
CAPÍTULO II.....	8
2 MARCO TEÓRICO	8
2.1 Bases Teóricas.....	8
2.2. Fundamentación legal	19
CAPÍTULO III	25
3. METODOLOGÍA.....	25
CAPÍTULO IV.....	28
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	28
4.1. Situación actual del desarrollo turístico en Otavalo	47
4.1.2 Principales atractivos turísticos	48
4.1.3. Conectividad y accesos.....	54
4.2. Situación actual del manejo de indicadores turísticos en Imbabura y Otavalo.	55
4.2.1. Manejo de indicadores turísticos en Imbabura.	55

4.3.1. Presentación	64
4.3.2. Premisas del sistema de indicadores turísticos.....	65
4.3.3. Problemáticas a evaluar.	66
4.3.4. Indicadores turísticos.....	67
4.3.5. Cálculo de los indicadores turísticos.	71
4.3.6. Actualización y mejora continua	73
CAPÍTULO V.....	74
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.2. Recomendaciones	76

Índice de Figuras

Figura 1: Enfoques utilizados en la Evaluación de impacto	12
Figura 2: Arquitectura del sistema de indicadores	17
Figura 3: Pasos del sistema europeo de indicadores turísticos.	17
Figura 4: Flujograma del sistema de indicadores turístico propuesto.	63

Índice de Tablas

Tabla 1: Posibles indicadores turísticos.....	18
Tabla 2: Ficha de Diagnóstico turístico de la Plaza de Ponchos.....	49
Tabla 3: Ficha de diagnóstico turístico de la Cascada de Peguche.....	50
Tabla 4: Ficha de diagnóstico turístico del Lago San Pablo.	51
Tabla 5: Ficha de diagnóstico turístico de Lagunas de Mojanda.	52
Tabla 6: Ficha de diagnóstico turístico del Parque Cóndor.....	53
Tabla 7: Listado de problemas encontrados en el diagnóstico turístico.....	66
Tabla 8: Tabla de áreas y sub-áreas a evaluar.....	67
Tabla 9: Tabla de indicadores turísticos existentes en Otavalo.	68
Tabla 10: Tabla de indicadores consolidados (indicadores existentes y propuestos).....	69
Tabla 11: Tabla de cálculo de indicadores.....	71

RESUMEN

El turismo, al igual que otras actividades económicas, experimenta una dinámica constante que necesita ser analizada para comprender de una mejor forma sus cambios y los impactos que genera esta actividad en los distintos ámbitos en los que se involucra, tales como la sociedad, economía, cultura y el medio ambiente. En los últimos años, se ha notado un creciente interés por parte del gobierno del Ecuador para hacer del turismo una de las principales fuentes de ingresos económicos en el país, lo que ha significado una mayor inversión y apoyo a dicho sector. Sin embargo, las autoridades encargadas de la gestión pública del turismo carecen de una herramienta que permita tener información sistematizada y periódicamente actualizada sobre el dinamismo de esta actividad económica, por lo que no se tiene suficientes datos de la situación turística de los territorios, o si las decisiones que se han tomado han alcanzado los resultados esperados o no. Por lo tanto, el presente trabajo de grado propone un sistema de indicadores turísticos para el cantón Otavalo, basado en su realidad turística, con el fin de mejorar la capacidad de decisión de las autoridades y llevar un control de los impactos que genera el turismo en el cantón.

Palabras clave: turismo, actividad económica, impactos, sociedad, economía, cultura, medio ambiente, gestión pública, información, sistematizada, actualizada, sistema, indicadores turísticos.

ABSTRACT

Tourism, like many others economical activities, experiments constant dynamism that needs to be analyzed to understand its changes. Also, the impacts, generated by this activity in society, economy, culture and environment. Over recent years, Ecuador's government has shown a growing interest in making of tourism one of the main sources of money in the country. This has meant an increase of public inversion and more support for this economic sector. However, the authorities, who are responsible of public tourism management, does not have any tool that help them to get an organized and regularly updated about dynamism of this economic activity. So, there is not enough data about touristic situation of territories and neither about if taken decisions have worked or not. For that reason, this research proposes a tourism indicators system for the Otavalo municipality, based on its tourist reality. With the purpose to improve authority's decision capacity and take control on impacts generated by tourism in that territory.

Key words: tourism, economic activity, impacts, society, economy, culture, environment, public management, data, organized, updated, system, tourism indicators.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

Los primeros reportes turísticos a cerca de las llegadas internacionales a nivel mundial en lo que va del año 2018, demuestran que a lo largo de los cuatro primeros meses se contabiliza alrededor de 1.323 millones de movilizaciones de turistas hacia otros países, alcanzando de esa forma un crecimiento del 6% de llegadas internacionales a los aeropuertos de todos los países con respecto al mismo periodo en el 2017. Datos que según la (Organización Mundial de Turismo, 2018) *“...no solo continúa la marcada tendencia al alza de 2017, sino que se superan las previsiones de la OMT para 2018”*.

La OMT es un organismo reconocido por las Naciones Unidas como la encargada a nivel internacional de recopilar, analizar, publicar y uniformar la información generada por la actividad turística en el mundo (World Tourism Organization , 2018). De esta forma establece una base para ayudar a los líderes mundiales y al público en general a considerar al turismo como una alternativa eficiente de desarrollo económico, promover el turismo sustentable, entender el comportamiento del mercado turístico y establecer estrategias dirigidas a esta actividad económica aplicables a la realidad de cada nación con una perspectiva internacional.

La Organización Mundial de Turismo recolecta información turística de 202 países del globo terráqueo y gracias a sus trabajos investigativos se prevé que la tendencia de los movimientos internacionales continúe al alza, además que, los datos generados por los destinos turísticos de todo el mundo han permitido registrar un crecimiento del 7% en cuanto a los visitantes internacionales que pernotan. Según la OMT, Francia sigue posicionándose como el país más visitado del mundo en el 2017. En cuanto a las regiones

mundiales se concluye que los destinos europeos han sido los más visitados con un crecimiento de 8% más de llegadas con respecto al 2016, mientras que el continente americano se posicionó como la región que registró el menor crecimiento turístico en el mundo con tan solo un 3% de incremento de llegadas internacionales.

Según (Organización Mundial de Turismo, 2018), esta organización es consciente de que la actividad turística, al igual que toda acción del hombre, ocasiona efectos sobre la economía, la sociedad y la naturaleza, por lo que esta organización ha llamado a los países miembro a realizar investigaciones dentro de cada territorio que permitan evaluar dichos impactos y plantear estrategias que potencialicen los impactos positivos y mitiguen los negativos de la actividad turística, promoviendo de esa forma una mayor responsabilidad del sector turístico sobre su desarrollo.

En Ecuador la entidad encargada de reunir y difundir este tipo de información es el Ministerio de Turismo. Tal como se menciona en el portal web de esta entidad pública (Ministerio de Turismo, 2018), difunde datos recientes estimativos sobre el número de llegadas de visitantes hacia el país desde otras naciones, una cifra que bordea las 1'600.000 llegadas internacionales en el año 2017. De igual forma se puede conocer los catastros de los principales servicios turísticos a nivel nacional, los cuales están detallados específicamente por provincia y cantón. Además, esta entidad gubernamental difunde las cuentas satélite del turismo en el Ecuador.

La información difundida por el Ministerio de Turismo no ha sido actualizada, siendo los últimos datos publicados sobre los movimientos de turistas en el país del año 2016, un problema que puede afectar en gran medida a la decisión de inversión turística en el país ya que no se conoce las tendencias del mercado que visita Ecuador. Adicionalmente a este tema, es importante recalcar que la (Organización Mundial de Turismo, 2018) considera que, la desactualización de la información turística por parte de esta entidad gubernamental afecta al posicionamiento del país como potencia turística, ya que estos datos también son tomados en cuenta año tras año por la OMT para la publicación de sus informes turísticos a nivel mundial, lo que puede generar

una mala imagen del país en el exterior por la despreocupación de las autoridades gubernamentales por generar información turística y llevar un control del desarrollo de esta actividad económica.

La generación de información sobre los flujos turísticos en la provincia de Imbabura es un tema deficiente ya que, tanto a nivel provincial como cantonal, como es el caso del cantón Otavalo, las autoridades encargadas de la gestión pública del turismo no han implementado herramientas que permitan conocer el detalle de la llegada de turistas hacia este territorio, peor aún no se puede conocer datos sobre el impacto que esta actividad económica genera en el desarrollo del cantón. Todos los datos que se han publicado por parte de las entidades públicas se basan en estimaciones, lo que conlleva a la ambigüedad y la manipulación de la información del desarrollo de la actividad turística en Otavalo.

1.2 Planteamiento del problema

A partir del árbol de problemas que merece el presente trabajo de grado, se obtiene el siguiente planteamiento del problema:

Las autoridades públicas encargadas del departamento de turismo del cantón Otavalo no han utilizado instrumentos de gestión que permitan la toma de decisiones sobre el impacto de la industria turística en el cantón, debido a que las personas encargadas de regular esta actividad económica desde el municipio no son especialistas en la gestión pública de turismo, lo que se convierte en una limitante en la capacidad de controlar el desarrollo de este sector dentro del cantón.

La actividad turística que se genera en Otavalo también se ve afectada por la deficiente asignación de recursos económicos por parte de las entidades públicas para la gestión de indicadores turísticos debido al escaso interés de las autoridades para medir el impacto que conlleva esta actividad en el cantón, generando de esa forma, un desconocimiento total de las características del comportamiento turístico dentro del territorio cantonal.

De igual manera es evidente el escaso involucramiento de las instituciones académicas en la generación de información por la deficiente coordinación que existe por parte de las autoridades públicas para vincular a la academia en el desarrollo turístico, debilitando de esa forma la capacidad de propuesta técnica para el desarrollo turístico de Otavalo.

Todo este desencadenamiento de problemas que se han identificado durante el cumplimiento de horas prácticas por parte del autor de este documento en la mencionada entidad municipal, se deriva en una limitada capacidad de planteamiento de estrategias por parte de las autoridades competentes ya que no se conoce el terreno sobre el cual se desarrolla esta actividad económica, debido a la limitada gestión de indicadores turísticos para el cantón Otavalo.

En caso de intervenir a través de la presente investigación basada en la gestión de indicadores turísticos para el cantón Otavalo, se dispondrá de un esquema de parámetros de medición de forma constante y periódica de impactos que proporcione información actualizada sobre el impacto turístico en el cantón; a su vez, estos datos podrán ser utilizados tanto por la administración pública para las planificaciones de acción, como por el sector privado para sus decisiones de inversión y desarrollo de productos, de modo que exista una articulación ordenada y apegada a la realidad, que favorecerá al crecimiento del sector de manera armónica entre el medio ambiente, la sociedad y la economía, aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

De darse el hecho de ignorar esta problemática, los esfuerzos puestos por las autoridades no asegurarán un beneficio para el desarrollo del cantón ya que si no se plantean estrategias que se apeguen a la realidad del desarrollo turístico de Otavalo, esta actividad no alcanzará la importancia necesaria que el turismo se merece dentro del cantón como una actividad dinamizadora de la economía. Además de que si no se mide los impactos que genera el turismo, los esfuerzos que se planteen no solucionarán las problemáticas que genera el turismo en Otavalo ya que seguirán corriendo un alto riesgo de que sean ejecutados en vano, por el hecho de desconocer la

situación actual por la que se encuentra el sitio y sobre la cual se planea actuar.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar la gestión turística del cantón Otavalo?

1.4 Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la situación actual del desarrollo turístico del cantón Otavalo?
- ¿Existe un manejo de indicadores para las actividades turísticas que se realizan en el cantón Otavalo?
- ¿Cómo gestionar indicadores turísticos para el cantón Otavalo?

1.5 Objeto de estudio y campo de acción

Gestión de indicadores turísticos para el cantón Otavalo – Ecuador.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Analizar la gestión de indicadores turísticos para el cantón Otavalo – Ecuador.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del desarrollo turístico del cantón Otavalo.
- Identificar el manejo de indicadores para las actividades turísticas que se realizan en el cantón Otavalo.
- Diseñar un sistema de gestión de indicadores turísticos para el cantón Otavalo.

1.7 Justificación

Recorrer las calles de Otavalo significa encontrarse con personas de diferentes latitudes del mundo a quienes se les reconoce porque en su mayoría hablan idiomas diferentes al español o por lo menos con otro acento, con rasgos físicos y culturales distintos; personas que por una u otra razón han decidido cambiar su sitio cotidiano de residencia y han llegado hasta esta ciudad. Se puede considerar que el fenómeno del turismo pudiera estar detrás involucrado en esta situación, por lo tanto, después de todo esto, ¿se tiene conocimiento sobre cómo ha impactado la actividad turística en el cantón Otavalo?

En cuanto a las estrategias que han implementado las autoridades públicas en el desarrollo turístico de Otavalo, no han podido ser sujetas a evaluación por la inexistencia de herramientas que permitan verificar el alcance de los objetivos planteados por las entidades públicas pertinentes tanto provinciales como municipales. Es evidente que se han invertido recursos económicos direccionados a la promoción turística del cantón, al mejoramiento de las vías de acceso hacia los atractivos turísticos de las zonas rurales, entre otras inversiones; pero no se cuenta con datos que demuestren que las acciones tomadas estén encaminando el crecimiento del turismo en Otavalo.

El buen diseño de indicadores turísticos que permitan medir el comportamiento de esta actividad y que puedan ser adaptados al entorno turístico de Otavalo, permitiría tomar decisiones y poner en marcha acciones que no sean tomadas al azar y que sobre todo que actúen sobre un campo

del cual se tenga conocimiento de su comportamiento. Por lo tanto, es importante implementar indicadores que nazcan a partir de las principales problemáticas identificadas en el desarrollo turístico de Otavalo y que permitan medir el impacto que genera esta actividad en el cantón, para un mejor control y toma de decisiones por parte de las autoridades.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas

2.1.1. Diagnóstico Turístico

El diagnóstico turístico es uno de los pasos que conforman el proceso de la planificación turística que consiste en evaluar la situación en la que se encuentran un destino en un espacio temporal específico, como lo menciona (Ricaurte Quijano, 2009). A la vez “desde un enfoque físico-territorial indica que el diagnóstico consiste en el análisis de los componentes básicos de la estructura turística -oferta y demanda- del uso y estructura del territorio, así como del medio ambiente del sitio a planificar” Vera citado en (Ricaurte Quijano, 2009). Se necesita analizar cada uno de los componentes que intervienen en el desarrollo de la actividad turística, desde las personas que participan en ella hasta el espacio en el que se desarrolla, tomando en cuenta la forma en como el uso turístico del mismo y su repercusión en el ambiente para tener una visión completa de esta actividad económica.

Según (Montero, Arrieta , & Oyaga, 2017) el diagnóstico ayuda a ubicar al investigador o planificador turístico en contexto a la realidad que está atravesando un territorio, tomando en cuenta diferentes factores de interés para el indagador dependiendo de los objetivos que se haya definido. De tal forma, realizando un adecuado diagnóstico turístico se puede identificar las principales problemáticas de un territorio a los que se busca dar solución potencializando oportunidades que se puedan identificar o mediante la toma de decisiones oportunas que se generan por una buena actualización de información referente al territorio estudiado. Además, desde el punto de vista de varios investigadores, es muy importante que un proceso de planificación de cualquier ámbito inicie desde un diagnóstico de la situación inicial, ya que

establece un punto de comparación entre la realidad pasada del sitio y la situación futura o deseada, ayudando de esa forma a un mejor encaminamiento de las decisiones que se tomen en el desarrollo de la planificación.

2.1.2 Gestión

Según ha definido la Real Academia de la lengua española (2014) la gestión es “ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo”. Es decir, ocuparse de los recursos con los que se cuenta para el alcance de metas y objetivos que se planteen.

Los sistemas de cooperación según (GIZ GmbH Ed., 2015), se forman en torno a cuestiones concretas con la finalidad de elaborar vías de solución en común. Gestionar con éxito cooperaciones complejas es uno de los mayores retos del siglo XXI. Lo que determina el éxito en estos proyectos no es sólo una actuación técnica y políticamente acertada, sino sobre todo la forma de proceder, es decir el planteamiento metodológico.

La cooperación es el elemento fundamental para el desarrollo de una sociedad en cualquier lugar del mundo. “Desde hace tiempo, no son sólo los Estados y los Gobiernos los que cooperan. También los actores de la sociedad civil y el sector privado conforman sistemas de cooperación para desarrollar respuestas comunes a problemas urgentes” (GIZ GmbH Ed., 2015). Se hizo evidente que las organizaciones sólo participan en un sistema de cooperación, y entablan relaciones de dependencia con otras, cuando los objetivos son atractivos para ellas y no sería posible alcanzarlos si actuaran en solitario.

2.1.2.1 Gestión Turística

Según (Destinos del Perú, 2014) consiste en la planificación, evaluación, ejecución y control de los recursos y esfuerzos que pueden ser

aprovechados a través de la actividad turística para alcanzar un objetivo planteado basado generalmente en el desarrollo de esta actividad, a partir del diagnóstico turístico de un destino o un producto turístico en el cual se pretende encontrar problemáticas sobre las cuales tomar decisiones y darles una solución. Dentro de este proceso de gestión turística es fundamental la intervención de diferentes actores tanto del sector público como privado, que al juntarse buscan alcanzar objetivos comunes que beneficien a los atractivos turísticos y sus beneficiarios.

2.1.3 Indicadores

2.1.3.1 Definición

En un artículo de la revista Notas, Bauer citado en (Mondragón, 2002) “Los indicadores (...) son estadísticas, serie estadísticas o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia donde nos queremos dirigir con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto”.

Para (ONU Mujeres, 2012) un indicador es la observación y medición de una característica en específico que puede demostrar los cambios o avances al momento de alcanzar un resultado esperado.

Por lo tanto, los indicadores son herramientas que nos permiten evaluar el impacto de la implementación de acciones que busquen alcanzar un objetivo en específico, permitiendo tener una perspectiva de los cambios que se van generando a medida del paso del tiempo. A la hora de establecer indicadores, es imprescindible que estos reflejen claridad y sean definidos de forma precisa para que demuestren información certera de lo que se está midiendo, sin ambigüedades.

El diseño de los indicadores variará en forma general por área de estudio, aspectos que se quieran medir y el diagnóstico actual del sitio. Para (Saeteros, 2015) los indicadores turísticos pueden medir: “a) cambios en las estructuras propias del turismo y factores internos, b) cambios en factores externos que afectan el turismo y c) impactos causados por el turismo”, el presente trabajo de grado se centra en este último.

2.1.3.2 Tipos de Indicadores

No existe una lista de indicadores que sean aplicables de forma universal, -aunque algunos de ellos cuentan con un diseño que les permite ser aplicados en diferentes escenarios-, por lo que para (García & Guerrero, 2006) es necesario tener claro que los indicadores son diseñados a partir de la realidad de cada sitio y está por demás mencionar que cada territorio se enfrenta a problemáticas únicas. Por lo tanto, existen diferentes tipos de indicadores y muchas formas de clasificarlos, de los cuales, a partir de varias fuentes se ha propuesto una clasificación básica de estos, los cuales se detallan a continuación:

Por su Resultado

- **Cuantitativos**

Dependiendo del área de estudio y la variable que se quiera medir, es necesario que en el diseño de los indicadores se establezca qué tipo de información proporcionarán estos. Consiguientemente, los indicadores de tipo cuantitativo son aquellos que en su medición reflejan datos numéricos que, al momento de analizarlos, su resultado es ubicado dentro de rangos de números que indican el cambio o el impacto del aspecto medido. Según, (Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, 2017) en su Manual de Indicadores, este tipo de medición verifica de manera objetiva el cumplimiento del alcance de las intervenciones que se realizan para alcanzar un objetivo específico.

- **Cualitativos**

Al momento de aplicar este tipo indicadores, se obtiene como resultado cualidades del avance o del impacto que se ha generado por una acción, por lo que según (Picado, 2014) al igual que las cuantitativas están sometidas a un proceso de análisis para identificar el cumplimiento de los resultados esperados por la aplicación de ciertas acciones sobre las problemáticas que se desean solucionar. La característica de utilizar este tipo de indicadores es que pueden tener una medición subjetividad de los cambios o impactos generados por una acción. Puede significar una buena ayuda este tipo de medición, siempre y cuando se lo aplique a los indicadores correctos.

Figura 1: Enfoques utilizados en la Evaluación de impacto



Fuente: (Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, 2017)

Por su Enfoque

En base al área de estudio del presente trabajo de investigación, los indicadores dedicados al turismo, generalmente por su enfoque pueden ser clasificados dentro de los siguientes componentes:

- **Ambientales**

La actividad turística, al igual que el resto de acciones del hombre, genera impactos sobre la naturaleza. Por lo tanto, (Montero, Arrieta , & Oyaga, 2017) al momento de gestionar indicadores turísticos, es primordial tomar en cuenta los efectos sobre el ambiente. El turismo, por lo general es considerada como una herramienta que permite la concientización de los visitantes en cuanto al entorno natural que lo rodea, sus acciones que están comprometiendo los recursos naturales de las actuales y futuras generaciones y otro tipo de problemáticas ambientales. Sin embargo, el turismo también conlleva impactos, tal como lo menciona (Saeteros, 2015), ya que para aprovechar turísticamente los recursos naturales, es necesario que estos pasen por un proceso de dotación de infraestructura turística que permita la satisfacción de las personas que visitan dichos sitios naturales. El hecho de trazar rutas o implementar señalética turística y de interpretación ambiental, genera un impacto que debe ser evaluado.

Es verdad que ha comparación del resto de la mayoría de actividades económicas, (Oyarzún & Szmulewicz) el turismo tiene una gran capacidad para reducir los efectos que esta provoca en la naturaleza, pero sin una medición de los impactos por medio de indicadores es imposible poner en marcha acciones que permitan dicho objetivo de reducir sus efectos. Los indicadores que se pueden plantear para este componente pueden ser muy variados ya que dependerán del enfoque que se le quiera otorgar a la investigación.

- **Sociales**

Según menciona (Picado, 2014) “Por indicador social se entiende una estadística o serie estadística que refleja: el estado y la tendencia de las actuales condiciones sociales o de aquellas que se vayan a transformar en foco de la atención pública”. Uno de los principales atractivos del desarrollo

de actividades turísticas es por el intercambio de culturas de diferentes latitudes del globo terráqueo. Para (García & Guerrero, 2006) una interacción que puede conllevar consigo diferentes impactos, tanto positivos como negativos. Por tanto, no existe problema si el intercambio cultural se lleva a cabo de forma mutua y sin interponerse una cultura con la otra, el problema está en que existen ocasiones donde una cultura puede sobreponerse a otra, generando una transculturización difícil de remediar. Por tal motivo es mucho mejor si antes de que ocurra dicho problema se evalúa de forma constante la situación, teniendo la capacidad de actuar en medida de lo necesario de forma temprana.

Existen más factores que son necesario tomar en cuenta a la hora de gestionar los indicadores que permitirán evaluar el componente social del turismo. Tal es el caso que es primordial evaluar la inclusión de la actividad turística que se desarrolla en un territorio. Según menciona la (Organización Mundial de Turismo, 2012) en los últimos años, cuando se habla de turismo, se habla de un fenómeno integrador e inclusivo, lo cual es necesario que se promueva a nivel mundial. En cuanto a inclusividad se puede mencionar la accesibilidad de las actividades turísticas a personas con discapacidad y al resto de grupos minoritarios vulnerables. Tal es el caso de la inclusión de los destinos turísticos hacia la comunidad de lesbianas, gay, bisexual, trans, intersexuales, queer y mas (LGBTIQ+) a nivel mundial.

Cada vez surgen nuevos destinos gay alrededor del mundo, sin embargo (ILGA (Asociación Internacional de Lesbianas, Gays, Bisexuales Trans e Intersex), 2017) menciona que a la par de esto, aún existen lugares con una marcada discriminación hacia este grupo social, lo cual en el peor de los casos se han convertido en sitios totalmente violentos y peligrosos hacia la integridad de las personas que pertenecen a este colectivo. Por tal motivo es fundamental proponer indicadores dedicados a este tipo de situaciones que evalúen el nivel de seguridad de los destinos turísticos para los grupos vulnerables.

- **Económicos**

El turismo es una actividad económica, por ende, su desarrollo va a provocar incidencias en el sistema económico del destino. Al igual que el resto de componente sobre los que la actividad turística genera impactos, la (Comisión Europea, 2016) recalca que la economía de un destino puede verse beneficiada o a la vez perjudicada por el turismo.

Según (Ricaurte Quijano, 2009) la actividad turística es reconocida por el gran efecto multiplicador que conlleva su desarrollo, brindando oportunidades de crecimiento tanto para la industria directa del turismo, como los indirectos, siendo una de las actividades que mas plazas de empleo genera en el mundo. Pero a la vez, el incremento de demanda en un territorio también puede traducirse en el incremento de la inflación de los productos básicos que consume una población.

- **Calidad de servicios**

El turismo es una actividad que pertenece a la industria de los servicios, por lo tanto, según (Ibáñez, 2011) la satisfacción de los visitantes dependerá en gran medida de cómo sea su interacción con las personas que proveen los servicios. Además, también es necesario tomar en cuenta que dentro de la evaluación de la calidad de la experiencia que se brinda al visitante, mas que el precio monetario del servicio, tendrá una mayor relevancia la calidad de los servicios, involucrando de esa forma también la imagen del destino.

2.1.4 Gestión de indicadores turísticos

Una vez analizados el resto de definiciones establecidos en el presente marco teórico, se puede inferir que la gestión de indicadores turísticos es el proceso por el cual se planifica, ejecuta, operativiza, evalúa y controla un sistema de medición por medio de indicadores que permiten la evaluación de los impactos y los cambios que se dan en un territorio por efectos del desarrollo turístico, con la finalidad de tomar decisiones e implementar

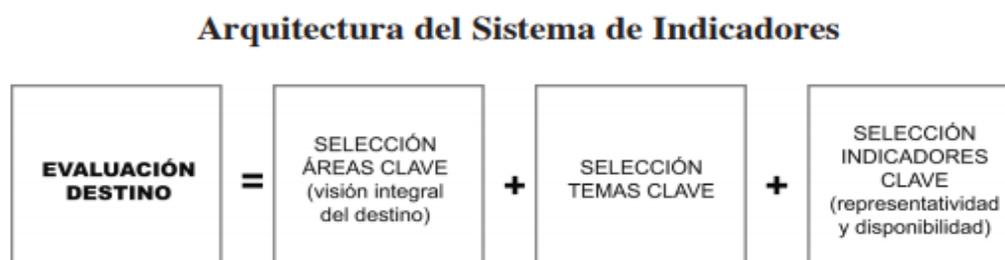
acciones que potencialicen los beneficios de dicha actividad y minimicen los impactos negativos del turismo.

2.1.4.1 Sistema de Indicadores Turísticos

Esta es una herramienta que permite la operativización de la gestión de indicadores turísticos, brinda información y contribuye a la supervisión de los destinos turísticos evaluando la incidencia del turismo sobre estos. Se trata de un proceso que va desde la propuesta de posibles indicadores, hasta la organización de los resultados que genera la aplicación de este sistema. Según menciona (Comisión Europea, 2016), esta herramienta contribuye al mejoramiento de la gestión de los destinos turísticos por medio de la medición de sus procesos de gestión y los alcances logrados a lo largo de tiempo.

Existen diferentes métodos para el desarrollo de un sistema de indicadores turísticos. La (Unidad de Análisis y Estadística del Turismo de Andalucía (SAETA), 2007) parte de la propuesta de una lista de posibles indicadores que se utilizarán a lo largo del proceso, los cuales permiten evaluar la incidencia del turismo sobre el ambiente, la población local y el territorio. Estos indicadores se fueron perfeccionando en medida a la disponibilidad de información existente, pero no es así con los temas clave, los cuales ya se conocían desde un inicio. Además, el sistema busca brindar una visión clara sobre la incidencia del turismo en un territorio, por lo que es necesario seleccionar áreas clave que permitan un enfoque integral del destino para su evaluación.

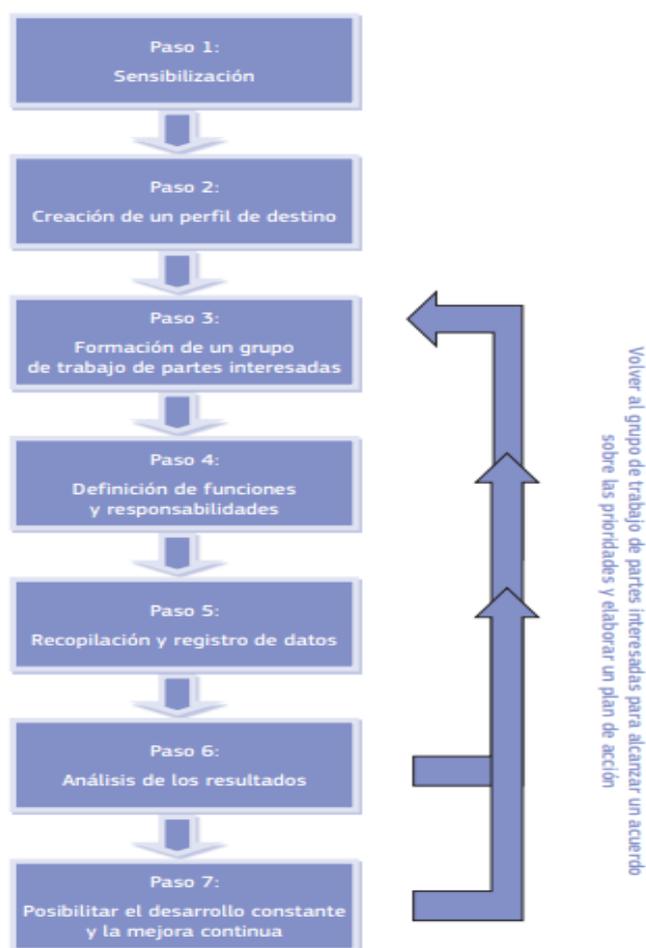
Figura 2: Arquitectura del sistema de indicadores



Fuente: (Unidad de Análisis y Estadística del Turismo de Andalucía (SAETA), 2007)

La (Comisión Europea, 2016) propone siete pasos que se debe seguir para la aplicación del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos, los cuales se especifican de forma gráfica a continuación:

Figura 3: Pasos del sistema europeo de indicadores turísticos.



Fuente: (Comisión Europea, 2016)

Una vez habiendo revisado distintas fuentes y casos en los que ya se han puesto en marcha sistemas de indicadores como instrumento de gestión en la toma de decisiones en la actividad turística, se ha considerado algunos ejemplos de indicadores, los cuales han sido enlistados con la finalidad de ejemplificar algunos de estos. Además, podrían ser tomados en cuenta mas adelante.

Tabla 1: Posibles indicadores turísticos.

POSIBLES INDICADORES TURÍSTICOS PARA OTAVALO	
ALOJAMIENTO	Porcentaje de establecimientos con certificación ISO 9001
	Porcentaje de establecimientos con otro tipo de certificación.
ALIMENTACIÓN	Porcentaje de restaurantes que ofrecen gastronomía nacional.
ARTESANÍAS	Nivel de opinión de diferenciación de productos artesanales.
CAPACITACIÓN	Número de capacitaciones al año sobre servicios turísticos impartidos por el sector público.
MITIGACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES	Porcentaje de empresas turísticas que utilizan métodos de mitigación de impacto ambiental.
INCLUSIÓN	Porcentaje de aceptación a personas que pertenecen al colectivo LGBTIQ+
	Presencia de transporte urbano accesible a personas con discapacidad.
RENTABILIDAD	Perspectiva del nivel de rentabilidad económica de la actividad turística.
INFLACIÓN	Nivel de opinión sobre incremento de precios a causa del turismo.
PROMOCIÓN TURÍSTICA	Porcentaje de inversión en promoción turística del cantón.
	Nivel de utilización de las nuevas tecnologías en la promoción turística del cantón.

Fuente: Elaboración propia del autor.

2.2. Fundamentación legal

2.2.1 Constitución del Ecuador

La constitución de la República, según la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008) establece los derechos y obligaciones de los y las ciudadanas/os del país, a la vez que establece los lineamientos de participación de los gobiernos autónomos descentralizados, por lo cual, el presente trabajo de grado se fundamenta legalmente en el siguiente artículo de la constitución:

Sección tercera

Participación en los diferentes niveles de gobierno

Art. 100.- En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participaciones integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para:

1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía.
2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo.
3. Elaborar presupuestos participativos de los gobiernos.
4. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.
5. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación.

Para el ejercicio de esta participación se organizarán audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía.

2.2.2 Ley de turismo

Además, existe una ley de turismo, la cual regula el funcionamiento de esta actividad económica. Este trabajo de investigación se sustenta en los siguientes artículos de la mencionada ley:

CAPÍTULO I

Generalidades

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad,

protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno (Ministerio de Turismo, 2014).

CAPÍTULO II

De las Actividades Turísticas y de quienes las Ejercen

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

LITERALES: c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá: a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley; b. Dar publicidad a su categoría; c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento; d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y, de. No tener, que

sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas (Ministerio de Turismo, 2014).

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos (Ministerio de Turismo, 2014).

CAPÍTULO IV

Del Ministerio de Turismo

Art. 15.- El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;
2. Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país;
3. Planificar la actividad turística del país (Ministerio de Turismo, 2014).

2.2.3 Reglamento General a la Ley de Turismo

CAPITULO I

DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y SU CATEGORIZACION

Art. 41.- Alcance de las definiciones contenidas en este reglamento.- Para efectos de la gestión pública y privada y la aplicación de las normas del régimen jurídico y demás instrumentos normativos, de planificación, operación, control y sanción del sector turístico ecuatoriano, se entenderán como definiciones legales, y por lo tanto son de obligatorio cumplimiento y herramientas de interpretación en caso de duda, según lo dispuesto en el Art. 18 del Código Civil ecuatoriano, las que constan en este capítulo.

Art. 42.- Actividades turísticas. - Según lo establecido por el Art. 5 de la Ley de Turismo se consideran actividades turísticas las siguientes:

- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

Para el presente trabajo de grado, referente a la gestión de indicadores turísticos para el cantón Otavalo, se aplicó una investigación de carácter exploratoria, tipo mixta cualitativa con el objetivo de gestionar indicadores turísticos que permitan la medición del desarrollo de esta actividad económica en el cantón, aportando de esta manera a la gestión pública de Otavalo con una herramienta que mejore la capacidad de toma de decisiones de las autoridades competentes y a la vez incentivar el control del desarrollo del sector turístico del cantón.

Con la finalidad de alcanzar el mencionado objetivo general, se establecieron tres objetivos específicos que se encargaron de trazar la ruta para la gestión de indicadores turísticos para el cantón Otavalo. Por lo tanto, en primera instancia se vio necesario diagnosticar la situación actual del sector turístico en el cantón Otavalo a la vez que, se identificó el manejo de indicadores turísticos en el cantón y finalmente se prosiguió con el diseño del sistema de indicadores turísticos de forma tal que, se ajustaron a la realidad del comportamiento turístico del cantón.

Cabe mencionar que cada uno de los objetivos específicos contaron con instrumentos de investigación que permitieron sistematizar la recolección de información necesaria para el desarrollo de la presente investigación, instrumentos los cuales, para su aplicabilidad anteriormente debieron ser validados por el director metodológico del presente trabajo de grado y la tutora técnica.

Como primer objetivo específico de este trabajo de grado se estableció diagnosticar la situación actual del desarrollo turístico en la ciudad de Otavalo, con la finalidad de conocer su potencial y problemáticas por las que podría estar atravesando este sector, y de esta forma justificar y sustentar de mejor forma la importancia o no de este trabajo de investigación. Para lo cual, principalmente se utilizó como instrumento de investigación una ficha de diagnóstico del destino a partir de una ficha base propuesta por el Ministerio de Turismo. Conjuntamente, se consideró fuentes de información bibliográfica tales como libros y tesis referentes al turismo de este cantón, además de información impresa existente en la casa de Turismo de Otavalo. Al mismo tiempo se realizaron entrevistas a las autoridades públicas del cantón, quienes proporcionaron información referente al tema.

Algunas de las variables establecidas para este objetivo fueron por ejemplo los principales atractivos turísticos del cantón, temperatura promedio, distancia en kilómetros desde la capital del Ecuador y las principales ciudades como Guayaquil y Cuenca, tipos de servicios de apoyo turístico con los que cuenta el cantón, cantidad de establecimientos turísticos, acceso al cantón, principales servicios básicos con los que cuenta, plazas de empleo que genera esta actividad, entre otras.

Una vez analizada la situación actual del turismo en Otavalo y su potencial, fue necesario desarrollar al segundo objetivo específico de la investigación, el cual trata de identificar el manejo de indicadores para las actividades turísticas que se desarrollan en el cantón Otavalo. Para lo cual, se ha tomado como fuente de información a las autoridades encargadas de la gestión pública del turismo en la zona.

Se consideró como algo primordial conocer sobre la generación y la disponibilidad de datos turísticos de Otavalo. Por lo tanto, se pensó en dos sectores que principalmente deberían tener a su cargo esta responsabilidad, los cuales son, el sector público y la academia.

En cuanto a la disponibilidad de datos turísticos por parte del sector público, se tomó consideró tres áreas de intervención, empezando desde la

parte macro de la gestión turística en el país, por lo que se realizó entrevistas a funcionarios de la Coordinación del Ministerio de Turismo Zona 1, con la finalidad de obtener una visión más general del manejo de indicadores turísticos en Ecuador. Luego, para el nivel de análisis meso, se tomó como referencia de entidad pública a la Prefectura de Imbabura, más específicamente a la subdirección de turismo, quienes tienen competencia sobre el territorio de la provincia.

Finalmente, en el nivel micro se necesitó de entrevistas a funcionarios de la Dirección de Turismo del GAD municipal de Otavalo, sin embargo, también se pudo obtener cierto tipo de información de recolección de datos turísticos en la comunidad Faccha LLakta de Peguche.

En lo que a la academia se refiere, se averiguó sobre trabajos de investigación que hayan realizado universidades sobre el comportamiento turístico de la provincia o en específico del cantón Otavalo. Además, en esta fase de la investigación, también se puso énfasis en la búsqueda de experiencias de personas que hayan estado inmersas en procesos de recolección de datos turísticos para acoger sus recomendaciones a la hora de poner en práctica el siguiente objetivo específico.

Como variables en esta fase del proceso de investigación se estableció el nivel de conocimiento de las autoridades del sector público y académicos, sobre la gestión de indicadores turísticos, recolección, disponibilidad y el manejo de datos de este sector.

Con el cumplimiento de los dos primeros objetivos específicos, se estableció una base sobre la cual se fundamentará el tercer y último objetivo específico de esta investigación. Una vez analizada la situación turística actual del cantón y del manejo de indicadores turísticos, se puede pasar al diseño de un sistema de indicadores para este sector de una forma que esta herramienta se encuentre ajustada a las características y las necesidades del cantón.

Por lo tanto, para el cumplimiento de este tercer objetivo específico se vio necesario la recolección de información bibliográfica para la comprensión de la gestión de indicadores turísticos y el análisis de estudios de caso en

otros sitios. lo que permitió conocer las diferentes experiencias vividas por técnicos que ya han puesto en marcha indicadores en sitios turísticos y sus recomendaciones con la finalidad de crear un buen sistema de indicadores turísticos que optimice la capacidad de decisión de las autoridades sobre el desarrollo de esta actividad económica.

De igual manera se necesitó tomar en cuenta la información obtenida en el primer objetivo específico en cuanto a la situación actual de turismo en Otavalo, ya que los indicadores deberán ser diseñados en base a la realidad del sector turístico del cantón.

Adicionalmente, se realizaron entrevistas a especialistas en el tema de manejo de indicadores turísticos con el fin de recibir información de una fuente que no se base únicamente en la teoría, sino que hayan experimentado su aplicación dentro de la provincia, para lo cual se contó con la colaboración del director de uno de los proyectos de investigación que realiza la Universidad Técnica del Norte desde las carreras de contabilidad y auditoría y mercadotecnia quienes se han dedicado al análisis del comportamiento turístico en a provincia de Imbabura para luego proceder a la ejecución de su proyecto de apoyo en marketing y asesoría tributaria a los emprendedores turísticos de la provincia.

La articulación de los mencionados objetivos específicos y su cumplimiento permitieron alcanzar el objetivo general.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo del presente trabajo de grado fue necesario recabar información por medio de instrumentos establecidos para cada objetivo propuesto. Tal es el caso de las entrevistas que se realizaron a autoridades públicas encargadas de alguna manera en el desarrollo del turismo desde diferentes niveles de administración. A continuación, se detalla la transcripción de cada una de las entrevistas realizadas:

Entrevista N°: 1

Entrevistado: Fernando Haro Garcés

Cargo que ocupa: Técnico de turismo en el municipio de Otavalo, en el área de control de establecimientos turísticos y seguridad turística.

1. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los principales atractivos turísticos de Otavalo?

Los principales atractivos turísticos de Otavalo son: La “Cascada de Peguche”, “El Lechero”, “Laguna de Mojanda”; ubicados principalmente en la zona rural.

2. Dentro del cantón ¿Qué políticas públicas u ordenanzas existen para que se siga desarrollando el turismo?

La única ordenanza con la que cuenta la dirección de turismo es la que regula la tasa para el cobro a establecimientos turísticos de acuerdo a la licencia única anual de funcionamiento; una ordenanza que está siendo revisada para que el consejo la apruebe y entre en vigencia para tener un buen manejo de todos los establecimientos turísticos (hoteles, cafeterías, restaurantes, bares, discotecas) para hacer cumplir de manera más estricta las normativas enmarcadas en la ley de los reglamentos de turismo.

3. Del presupuesto anual que maneja el municipio en el área de turismo, ¿Conoce usted si existe un porcentaje que se destine específicamente al análisis del comportamiento del mercado turístico?

El porcentaje que se le da a la dirección de turismo está aproximadamente entre el 20 al 30%. En el año 2015 se hizo una consultoría para el plan de desarrollo turístico donde se investigó toda la información del comportamiento del mercado turístico.

4. Desde su consideración ¿Cuáles son los principales impactos positivos y negativos del turismo en Otavalo?

Los impactos positivos es la economía que se genera beneficiando a las personas y familias que viven del turismo, no se tiene un numero inmenso de visitantes, pero las personas que vienen dejan un rubro económico de beneficio para las familias otavaleños que se dedican a la actividad turística.

Como un impacto sumamente negativo es el ambiental al ver como lo turistas general basura en las calles al no tener una cultura de botar la basura en los tachos, las paredes grafitadas y muchas veces las personas hacen sus necesidades en las mismas calles.

5. ¿Existe algún tipo de registro que permita conocer si los impactos mencionados anteriormente han ido disminuyendo o aumentando?

En la actualidad no se lleva un registro para medir los impactos o un FODA.

6. Desde su dependencia ¿Existe una base de datos o registro del flujo turístico?

Existe una base de datos, pero no del flujo turístico de la ciudad de Otavalo sino solo de los turistas que visitan la dirección de turismo para solicitar información que es aproximadamente entre 50 y 60 turistas mensuales pero que no es un dato para analizar estadísticamente los turistas que ingresan a Otavalo. Pero que gracias a estos registros se determinan que la mayoría de los turistas son de Francia, Alemania, Estados Unidos y Colombia.

7. ¿La información se la guarda en alguna base de datos?

El turista cuando ingresa se la hace llenar un formulario con su firma, de donde viene, con quien viene y cuantos días se va a quedar, archivo que se guarda en la información turística.

8. ¿Hay el perfil del turista de Otavalo?

En la consultoría realizada en el 2015 se encuentra el perfil del turista de Otavalo.

9. La información que se recoge acerca de los turistas ¿Con qué finalidad se lo realiza?

La información que se recoge del turista es con la finalidad de realizar investigaciones y obtener datos estadísticos.

10. Considera que disponer de datos e indicadores turísticos ¿ayudaría en su gestión?

Si, porque en base a datos nos enfocamos a donde estamos direccionados y a donde queremos llegar.

11. ¿Tienes usted una base de datos acerca de las inspecciones que realiza usted a los establecimientos turísticos?

Si hay base de datos anuales, cada año se lleva registro de los lugares que se inspeccionan, las novedades y correctivos.

12. ¿Cada cuanto se hacen las inspecciones a los establecimientos turísticos?

Las inspecciones que son programadas se las realiza de una o dos veces al año, pero si existe alguna novedad o denuncia acerca de un establecimiento se las inspecciona de 2 a 4 veces al año.

13. ¿Se lleva un registro de cuántos establecimientos turísticos existen?

Si, hasta el momento existen 91 establecimientos turísticos, entre alojamiento, alimentos y bebidas, operación e intermediación. El año anterior se cerró con 86.

14. ¿En que considera que pueda contribuir su departamento para la gestión de indicadores? ¿Con que información podría contribuir?

Podríamos aportar con la información del perfil del visitante, estadísticas de los turistas especialmente en feriados, que tipo de turista nos visita.

15. ¿Cuáles son las perspectivas del desarrollo turístico en Otavalo?

El desarrollo turístico no avanza a pasos gigantes sino paulatinamente, en los años 80 ocupábamos el segundo o tercer lugar entre las ciudades más visitadas pero actualmente ha estado en el noveno lugar, se ha realizado todo lo que está en nuestro alcance realizando campañas y publicidad con el presupuesto otorgado.

Entrevista N°: 2

Entrevistado: Guillermo Brucil

Cargo que ocupa: Docente de la carrera de Mercadotecnia en el área de marketing formando parte de proyecto de investigación de turismo en Imbabura.

1. Desde su puesto de trabajo ¿Ha realizado un monitoreo estadístico del turismo?

Se acabaron de levantar dos estudios en Imbabura; el primero tiene que ver con la oferta de los establecimientos turísticos de Imbabura basándonos en los catastros del ministerio de turismo donde se registran los establecimientos turísticos, la oferta, capacidad, personas que trabajan y servicios que brindan; el otro estudio tiene que ver con la demanda, es decir los turistas que servicios demandan que gastronomía como llegaron y como se informaron.

2. ¿Para qué institución y con qué fines ha realizado análisis de datos cuantitativos?

Son parte de dos proyectos de investigación de la facultad, el un proyecto se trata de cómo se encuentra Imbabura en el aspecto turístico para poder asesorar en el campo contable y administrativo; y el otro proyecto tiene que ver acerca de cómo se encuentran las empresas turísticas en el tema de marketing y una vez obtenido el diagnóstico, dar una propuesta de lo que podría ser Imbabura en el futuro.

3. Desde su punto de vista ¿Cómo facilita la disponibilidad de datos en la gestión?

Se visitó todos los establecimientos turísticos que se registran en el Ministerio de Turismo, pero muchos ya no están, otros han cerrado y otros aparecieron nuevos, así que los datos del Ministerio no están actualizados.

4. ¿Podría usted explicar de forma general cómo se operó para recaudar toda la información?

Estuvieron trabajando 300 encuestadores que son estudiantes de la facultad FACA E quienes fueron capacitados con la encuesta que se tuvo que levantar y de qué forma tenía que ser aplicada la encuesta, y una vez capacitados se les envió a los establecimientos turísticos en base al catastro del Ministerio de Turismo.

5. ¿Cómo fue el proceso para la elaboración de la encuesta?

Las preguntas de la encuesta se trabajaron con la asociación de hoteleros de Imbabura, donde en conjunto se analizó los temas se deberían analizar, se tenía que levantar 7 fuentes de información: datos del establecimiento (tipo de actividad, ubicación, tiempo de actividad, etc.), financiamiento (si existe financiamiento), seguros, infraestructura, marketing, gestión contable, capacitación que necesitan. Una vez obtenida la información se están realizando artículos sobre los temas tratados.

6. ¿En qué etapa del proyecto se encuentran en este momento?

Se está trabajando en la información obtenida de las encuestas para la realización de los artículos y posterior realizar un libro.

7. ¿Cómo fue el proceso de tabulación de las encuestas?

Para procesar los datos se trabajó con el programa SPSS, que es una hoja Excel especializada para estudios de mercado permitiendo velocidad en procesamiento de datos y análisis de la información.

8. ¿Cuál es proyecto final?

La presentación de libros y artículos, el libro se entregará a la universidad, uno de los artículos se presentará en Colombia y otro en un seminario de la universidad La Red REDU, donde se presentarán los resultados del estudio.

9. ¿Cómo está organizado su equipo para recopilar la información?

El equipo está dividido en dos partes: uno de ellos se encarga con el tema contable y administrativo que salió de la información y el otro equipo tiene que ver con el tema de marketing, pretendiendo dar nuevas propuestas al sector turísticos de Imbabura.

Se ha determinado que la gente que visita a Imbabura viene por conocer la ciudad de Ibarra como por ejemplo el sector de la Esperanza, Caranqui. Pero que lamentablemente no existe suficiente información sobre estos sectores.

10. ¿Las encuestas fueron aplicadas nacionales como para extranjeros?

Las encuestas fueron realizadas en todas partes de Imbabura, en los principales puntos turísticos de la provincia.

11. ¿Qué herramientas se utilizaron para la obtención de información?

La primera herramienta que se utilizó fue una reunión de trabajo con la gente del sector hotelero, donde se escucharon sus problemas mediante la técnica de entrevistas con los principales directivos de la asociación de hoteleros y también con representantes del CONNOR que agrupa todas las entidades gubernamentales de la zona que tiene mucho conocimiento del turismo en Imbabura; la segunda herramienta fue la encuesta y la tercera fue una reunión de trabajo ya con la información recolectada para un análisis de la situación del turismo con la universidad y la asociación de hoteleros; el resumen de información se envió al “Diario El Norte”, “El Comercio” que se publicara en revista “Lideres”.

12. ¿Qué criterios utiliza para establecer la frecuencia de recolección de información?

Esta es la primera panorámica de lo que ocurre con el turismo en Imbabura y la segunda propuesta que se planea hacer una nueva ruta turística en Imbabura para dar a conocer a los turistas Esperanza, Caranqui, Zuleta, las pirámides ceremoniales recién descubiertas en Angochagua. Se debe ofrecer algo diferente para que la gente se sienta más atraída y se quede aquí.

13. Finalmente ¿Qué indicadores considera que se deberían medir en la gestión turística?

Los indicadores claves serían tener estadísticas del ingreso de turistas, tener estadística de cuantos van a cada cantón, también sería importante conocer cuáles son los feriados en donde llega más gente a la provincia, y uno de ellos es Carnaval, por lo que es importante crear nuevas oportunidades, y que se han obtenido datos desconocidos por directivos es por ello que se planea llegar a firmar convenios entre la Universidad Técnica del Norte, la asociación de hoteleros y gobiernos seccionales para venderle a Imbabura a futuro.

Entrevista N°: 3

Entrevistado: Delia Ruiz

Cargo que ocupa: Registrar a los turistas en el ingreso a la Cascada de Peguche

1. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los principales atractivos turísticos de Otavalo?

La Cascada de Peguche, Laguna San Pablo, Cuicocha y Mojanda.

2. ¿Qué tipo de información se recolecta a los turistas en el punto de información?

A los turistas nacionales se les pide el nombre, provincia de la que procese y el número de personas que ingresan a la cascada, mientras que a los turistas extranjeros se les solicita el país de procedencia y el número de personas que ingresan.

3. ¿Cómo se maneja la información obtenida de los turistas?

La información la maneja únicamente la comunidad de la cascada.

4. ¿Cómo se guarda la información recolectada?

La información se archiva en una carpeta la cual se envía al secretario para la realización de datos estadísticos del ingreso de visitantes a la cascada de Peguche.

5. Desde su punto de vista ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de turismo en la cascada de Peguche?

Los aspectos positivos es la visita de un gran número de turistas; mientras que lo negativo es que las personas ensucian el área de camping.

Entrevista N°: 4

Entrevistado: Luis Enríquez Santacruz

Cargo que ocupa: Vicepresidente de la comunidad de la “Cascada de Peguche”

1. Desde su punto de vista ¿Cuáles son los principales atractivos turísticos de Otavalo?

La cascada de Peguche que actualmente cuenta con 18 paradas, San Pablo, Mojanda, Cuicocha, piedra tallada en el barrio Atahualpa junto al río Hatunyaku y la Plaza de Ponchos.

2. Del dinero que se recauda ¿qué porcentaje se destinaria para la recolección de datos informativos?

Se ingresa aproximadamente de \$2500 a \$2800 dólares que esta destinado para el mantenimiento del bosque protector.

3. ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos del turismo?

Como aspecto positivo genera ingresos para dar mejoramiento al manejo y control del bosque protector y como aspecto negativo son los robos que se dan en la cascada, la contaminación y caza a los animales.

4. ¿Ta vez llevan algún tipo de control del porcentaje de áreas verdes que existen en este lugar?

Últimamente se han estado realizando censos del área comunal y de las especies que existen en el bosque.

5. ¿Mayormente de que país vienen los turistas extranjeros a visitar la cascada de Peguche?

De Estados Unidos y España.

6. Los turistas en su mayoría ¿Vienen en familia o solos?

La mayoría de los turistas vienen acompañados en familia.

7. ¿Cree usted que los datos de los turistas le ayudan a tomar decisiones?

Si, porque con estos datos se obtienen sugerencias para el control y manejo del lugar y realizar mejoramientos.

8. ¿Cuáles serían los problemas para que se siga desarrollando el turismo en la comunidad?

La falta de apoyo de los propios turistas y la falta de inversión de las empresas públicas y privadas.

Entrevista N° 5

Entrevistado: Luis Felipe Orquera

Cargo que ocupa: Área de planificación de desarrollo turísticos del distrito zonal 1

1. Desde su punto de vista ¿Cuáles son los principales lugares turísticos de Otavalo?

Lago San Pablo, Mojanda, Cascada de Peguche, Ferias de textiles y artesanías, El Lechero, Parque Cóndor.

2. Desde su puesto de trabajo ¿Existe alguna política pública u ordenanza que se relacione con el desarrollo turístico de Otavalo?

Dar potestad a los distintos niveles de gobiernos locales que tienen la competencia de realizar actividades de promoción, comercialización, de igual forma de legislar y emitir ordenanzas para generar desarrollo local turístico sobre la base de una coordinación con un órgano rector que es el Ministerio de Turismo.

3. Del presupuesto que se maneja en la coordinación zonal ¿Se otorga un porcentaje al estudio estadístico de la zona?

No, esa es una de las falencias que existe en la coordinación; toda la información que se obtiene es en base a una aproximación de un análisis nacional.

4. Desde su punto de vista ¿Cuáles han sido los aspectos positivos y negativos del turismo en Otavalo?

Un aspecto negativo es la pérdida de la identidad cultural por la presencia de turistas extranjeros, especialmente en los jóvenes; también el surgimiento de

cadenas alimentaciones extranjeras que genera pérdida de identidad gastronómica local.

Uno de los aportes positivos es el desarrollo territorial como por ejemplo la amplitud en solvencia de servicios básicos a los distintos lugares rurales con principales destinos turísticos.

5. El registro de turistas de ingreso a las distintas categorías de áreas protegidas de Otavalo ¿Es manejada por la coordinación?

No, la coordinación no dispone de registros a nivel de destinos turísticos del cantón; de los lugares que se tiene es del área protegida de Cotacachi Cayapas en donde el Ministerio de Ambiente es un ente regulador y cuenta con el registro y cuantificación de los turistas.

6. A nivel nacional ¿Existe un perfil del turista que visitan al país?

Si, existe una base de datos de quienes atraviesan los puertos de ingresos como por ejemplo en los aeropuertos o puertos de turismo nacional o internacional donde se cuenta con registros de ingreso y se cuantifica el ingreso de los visitantes.

7. Considera usted que, ¿el disponer de datos de indicadores turísticos en la ciudad de Otavalo le ayudarían en la gestión de la coordinación?

Si, las estadísticas son justamente un parámetro que ayudan a medir el desarrollo, el nivel de gestión que tiene no solo el municipio sino de cada una de las instituciones, que podrían beneficiarse de un estudio porque se conocería con exactitud el perfil del turista para desarrollar actividades, servicios, plantas turísticas para satisfacer necesidades puntuales de los turistas.

8. ¿Cómo podría ayudar usted con información desde su departamento para la gestión de indicadores?

Con los datos que se cuenta que son datos aproximados de los turistas.

9. Desde su punto de vista ¿Cómo ve usted el desarrollo turístico en Otavalo a futuro?

A futuro se van sumando más actores al tema de gestión de preveerse que vaya en aumento la gestión turística, no solo estaría a cargo el Ministerio de Turismo sino también sino también se sumaría los gobiernos provinciales, gobiernos municipales y parroquiales de los cantone, cámara de turismo y demás actores que tengan relación directa o indirecta con el turismo; a esto se suma la academia que tienen influencia directa en el turismo.

10. ¿Conoce usted algún experto que ya haya trabajado con indicadores turísticos?

En Quito en el ministerio de turismo se tiene la unidad de estadística con datos más concretos. En Imbabura no se trabaja con esa dependencia.

Entrevista N°: 6

Entrevistada: María Fernanda Benítez.

Cargo que ocupa: Geógrafa especialista en el Ministerio de Turismo.

1. Desde su punto de vista, ¿cree que es importante aplicar indicadores turísticos para la toma de decisiones en Otavalo y en el país en general?

Si es importante aplicar indicadores turísticos para la toma de decisiones.

2. ¿A qué tipo de actividad u oferta turística se ha enfocado su gestión de indicadores turísticos?

La Dirección de Productos y Destinos del Ministerio de Turismo trabaja bajo los criterios del Índice de Competitividad Turística para la jerarquización de atractivos turísticos y la clasificación de destinos para turismo receptivo.

3. ¿Cuál fue el proceso de selección y cálculo de indicadores turísticos que usted o su organización aplicó?

La selección de los criterios del Índice de Competitividad Turística se basó en un análisis técnico de las condiciones actuales que presenta el país para el cumplimiento de los mismos.

4. Por favor, Me podría detallar un poco mas sobre el proceso de recopilación de información de dichos indicadores.

Los criterios considerados son 9:

1. Accesibilidad y conectividad
2. Planta turística y servicios complementarios
3. Estado de conservación e integración con el entorno
4. Higiene y seguridad turística
5. Políticas y regulaciones

6. Actividades que se practican en el atractivo
7. Difusión, promoción y comercialización
8. Registro de visitantes
9. Recurso humano

5. ¿Existe un equipo especializado en el trabajo de medición de los indicadores turísticos?

En la Dirección de Productos y Destinos del Ministerio de Turismo el equipo multidisciplinario a cargo de la jerarquización de atractivos a través de los criterios del Índice de Competitividad Turística está conformado por Lic./Ing. Turismo, Ing. Geógrafos e Ing. Sistemas.

6. ¿Qué y quienes integran el equipo de trabajo con los indicadores turísticos?

En la Dirección de Productos y Destinos del Ministerio de Turismo el equipo multidisciplinario a cargo de la jerarquización de atractivos a través de los criterios del Índice de Competitividad Turística está conformado por Lic./Ing. Turismo, Ing. Geógrafos e Ing. Sistemas.

7. ¿Cómo se organizó el equipo para manejar la información recolectada?

Para la revisión, aprobación y sistematización de las fichas de jerarquización de atractivos el proceso es:

- Levantamiento de la ficha (completar los datos) → GAD
- Revisión de la ficha → Coordinación Zonal Mintur
- Aprobación y sistematización de la ficha → Matriz Mintur

8. ¿Se utilizó algún tipo de software?

La ficha de atractivos se desarrolló en un archivo Excel macros. Mientras que la sistematización de la ficha se desarrolla en una base de datos geográfica postgres con su extensión postgis.

9. ¿Con qué frecuencia se recoge la información para el cálculo de los indicadores?

El levantamiento de la ficha de atractivos competencia del GAD y eventualmente con el apoyo de Mintur y la academia ha iniciado desde abril hasta la fecha.

10. ¿Cómo se establecieron los criterios para analizar la información recolectada con los indicadores turísticos?

La información recolectada proveniente de las Coordinaciones Zonales Mintur es revisada acorde a lo establecido en la Guía para el levantamiento de la ficha de jerarquización de atractivos.

11. ¿Cómo dar continuidad al proceso de actualización de los datos?

Acorde a las políticas de descentralización son los GADs quienes levantan y actualizan su información. La Dirección de Productos y Destinos del Ministerio de Turismo está presta a brindar el apoyo técnico necesario para ese fin.

12. La información que usted ha generado con esos indicadores ¿cómo ha sido utilizada?, ¿se ha socializado el resultado de los indicadores?

La presentación de los resultados generales de la aplicación del levantamiento de atractivos con base en los criterios del Índice de Competitividad Turística se estima generar en el último mes del año y comienzos del año siguiente.

13. En base a su experiencia, ¿Qué cree que debe ser lo primordial en la gestión de indicadores turísticos?

Uno de los aspectos importantes en la gestión de indicadores turísticos es mantener la rigurosidad técnica tanto al momento de levantar o recopilar la información como en su procesamiento.

14. Tal vez alguna observación o recomendación final sobre la gestión de indicadores turísticos.

Adaptar o seleccionar los criterios a la realidad nacional/local y analizar la incorporación paulatina de los restantes, y finalmente mantener la rigurosidad técnica tanto al momento de levantar o recopilar la información como en su análisis.

4.1. Situación actual del desarrollo turístico en Otavalo

4.1.1. Descripción general del territorio

El cantón Otavalo se encuentra ubicado en la parte sur de la provincia de Imbabura, limitando al norte con los cantones Antonio Ante y Cotacachi, al sur con la provincia de Pichincha, en la parte oriental con el cantón Ibarra y al oeste con Cotacachi. Está conformado por un total de 11 parroquias, de las cuales dos de ellas son urbanas y estas son: El Jordán y San Luis; mientras tanto, las 9 parroquias rurales son: Miguel Egas Cabezas, Eugenio Espejo, Gonzales Suarez, San José de Quichinche, San Juan de Ilumán, San Pablo del Lago, San Pedro de Pataquí, San Rafael de la Laguna y Selva Alegre.

Se encuentra ubicado a una altura promedio de 2.530 msnm, pero debido a las características del relieve de su territorio su punto más bajo está en los 950 msnm, mientras que el punto más alto se encuentra a 4620 msnm. Su clima es frío templado en la mayoría de su territorio, alcanzando una temperatura promedio de 16°C, sin embargo, por la irregularidad de su geografía la temperatura puede ir desde los 0°C hasta los 25°C, dependiendo el sitio del cantón. Anualmente tiene una precipitación pluviométrica de 1.400 mm.

Otavalo se caracteriza por contar con distintos atractivos turísticos que llaman la atención de visitantes nacionales y extranjeros curiosos de la riqueza natural y cultural que ofrece este cantón de la provincia de Imbabura. Principalmente Otavalo es reconocido por la presencia de una cultura indígena andina enraizada en las actividades cotidianas y en la cosmovisión de la gente que habita este sector, cultura que se ha mantenido hasta la actualidad desde tiempos prehispánicos. Además, cuenta con varios paisajes naturales que llaman la atención por su belleza.

4.1.2 Principales atractivos turísticos

Dentro del cantón Otavalo existen diferentes atractivos turísticos, tanto naturales como culturales, que llaman la atención de ecuatorianos y extranjeros para ser visitados en cualquier época del año. Pero de todos estos sitios turísticos, desde la perspectiva de las autoridades entrevistadas, son reconocidos principalmente los siguientes atractivos por presentar una mayor afluencia de visitantes:

4.1.2.1 Mercado Centenario “Plaza de Ponchos”

Según (GAD Municipal del cantón Otavalo, s.f.) a través de su página web, menciona que se trata de uno de los mercados artesanales más importantes del Ecuador ya que según las autoridades turísticas del cantón, este es el principal imán de turistas hacia Otavalo, incluso hacia el país, debido a la fama que le han dado a esta feria internacionalmente gracias a los propios indígenas emigrantes que han llevado orgullosamente sus costumbres y tradiciones a otras latitudes del planeta, demostrando su música, vestimenta, artesanías y su gran amor por su país han dejado la inquietud para descubrir Otavalo y en sí, el resto del país.

Esta plaza artesanal puedes ser visitada todos los días del año y se encuentra ubicada en pleno centro urbano de la ciudad de Otavalo, en la intersección de las calles Sucre, Salinas, Quiroga y Modesto Jaramillo. Ocupa la extensión de un bloque urbano entero, pero los días sábados de todas las semanas se lleva a cabo la principal feria por lo que la gran cantidad de vendedores pueden ocupar incluso mas calles a su alrededor, por lo que incluso se la puede considerar como una de las ferias artesanales mas grandes de Latinoamérica.

Luego de una visita al lugar se puede visualizar que la Plaza de Ponchos se ha convertido en una plataforma para la exhibición de artesanías no solamente otavaleñas, sino que se puede encontrar trabajos manuales de muchos lugares de Ecuador y en diferentes materiales, encontrando desde

tallados en madera hasta talabartería, pasando por tejidos tradicionales, orfebrería, pintura, cerámica, música. Además, se ha elaborado la siguiente ficha de diagnóstico turístico elaborada por el autor del presente trabajo de grado, a partir de la ficha propuesta por el ministerio de turismo:

Tabla 2: Ficha de Diagnóstico turístico de la Plaza de Ponchos

FICHA DE DIAGNÓSTICO TURÍSTICO				
Atractivo turístico: Mercado Centenario (Plaza de Ponchos)				
Altitud	2.566 msnm	Latitud	0.229850	
		Longitud	-78.262081	
Infraestructura, equipamientos generales y seguridad		SI	NO	OBSERVACIÓN
Transporte público		X		
Gasolineras		X		
Cajeros automáticos		X		
Hospital/centro de salud		X		
Farmacias		X		
Centros culturales		X		
Cooperativas de taxis		X		
Cooperativas de transporte urbano		X		
Parqueaderos		X		
Mercado y/o tiendas artesanales		X		
Facilidades turísticas		SI	NO	OBSERVACIÓN
Señalética		X		
Punto de información turística		X		
Centro de interpretación			X	
Senderos				NO APLICA
Miradores		X		
Ingreso de turistas				No se tiene datos
Ingreso por turismo				No se tiene datos

4.1.2.2 Cascada de Peguche

Es un paisaje natural ubicado en la parroquia de Miguel Egas, dentro del bosque protector de la comunidad Faccha, (GAD Municipal del cantón Otavalo, s.f.). Por información recolectada en entrevistas, el sitio se conserva gracias a las donaciones económicas que hacen los visitantes al momento de ingresar al bosque protegido y por el parqueadero pagado con el que cuenta el lugar.

Tabla 3: Ficha de diagnóstico turístico de la Cascada de Peguche

FICHA DE DIAGNÓSTICO TURÍSTICO				
Atractivo turístico: Cascada de Peguche				
Altitud	1.821 msnm	Latitud	0.238479	
		Longitud	-78.238688	
Infraestructura, equipamientos generales y seguridad		SI	NO	OBSERVACIÓN
Transporte público		X		
Gasolineras			X	
Cajeros automáticos			X	
Hospital/centro de salud		X		
Farmacias		X		
Centros culturales		X		
Cooperativas de taxis		X		
Cooperativas de transporte urbano		X		
Parqueaderos		X		
Mercado y/o tiendas artesanales		X		
Facilidades turísticas		SI	NO	OBSERVACIÓN
Señalética		X		
Punto de información turística		X		
Centro de interpretación		X		
Senderos		X		
Miradores		X		
Ingreso de turistas				No se tiene datos
Ingreso por turismo				No se tiene datos

4.1.2.3 Lago San Pablo

Uno de los lugares más representativos de Otavalo y de la provincia de Imbabura a nivel nacional, por su bello paisaje ya que se encuentra a los pies del volcán taita Imbabura. Un lugar para disfrutar en sus orillas ya que se pueden encontrar hosterías y un parque acuático que permiten disfrutar de la laguna con diferentes actividades turísticas.

Tabla 4: Ficha de diagnóstico turístico del Lago San Pablo.

FICHA DE DIAGNÓSTICO TURÍSTICO				
Atractivo turístico: Lago San Pablo				
Altitud	2.660 msnm	Latitud	0.215237	
		Longitud	-78.237780	
Infraestructura, equipamientos generales y seguridad		SI	NO	OBSERVACIÓN
Transporte público		X		
Gasolineras		X		
Cajeros automáticos		X		
Hospital/centro de salud		X		
Farmacias		X		
Centros culturales		X		
Cooperativas de taxis		X		
Cooperativas de transporte urbano		X		
Parqueaderos		X		
Mercado y/o tiendas artesanales		X		
Facilidades turísticas		SI	NO	OBSERVACIÓN
Señalética		X		
Punto de información turística			X	
Centro de interpretación		X		
Senderos		X		
Miradores		X		
Ingreso de turistas				No se tiene datos
Ingreso por turismo				No se tiene datos

4.1.2.4 Lagunas de Mojanda

Este sistema lacustre se encuentra en la parte mas alta del cantón, un sitio al que los amantes de las caminatas pueden visitar para conocer las tres lagunas que existen en la zona. Su laguna mas grande se llama Huarmicocha o laguna hembra. Otra laguna es conocida como Caricocha o laguna macho y una mas conocida como la laguna negra a la cual no se puede acceder totalmente a ella.

Tabla 5: Ficha de diagnóstico turístico de Lagunas de Mojanda.

FICHA DE DIAGNÓSTICO TURÍSTICO				
Atractivo turístico: Lagunas de Mojanda				
Altitud	3.720 msnm	Latitud	0.146128	
		Longitud	-78.263001	
Infraestructura y equipamientos generales	SI	NO	OBSERVACIÓN	
Transporte público		X		
Gasolineras		X		
Cajeros automáticos		X		
Hospital/centro de salud		X		
Farmacias		X		
Centros culturales		X		
Cooperativas de taxis		X		
Cooperativas de transporte urbano		X		
Parqueaderos	X			
Mercado y/o tiendas artesanales		X		
Facilidades turísticas	SI	NO	OBSERVACIÓN	
Señalética	X			
Punto de información turística		X		
Centro de interpretación		X		
Senderos	X			
Miradores	X			
Ingreso de turistas			No se tiene datos	
Ingreso por turismo			No se tiene datos	

4.1.2.5 Parque del cóndor

Un sitio pensado para el cuidado de la avifauna silvestre de esta zona. Un sitio al cual, según (GAD Municipal del cantón Otavalo, s.f.) ir en familia es lo ideal para conocer y tomar conciencia de la importancia que tiene el cuidado a la naturaleza y cada especie viva que nos rodea ya que en el ecosistema cada uno cumple un papel fundamental.

Tabla 6: Ficha de diagnóstico turístico del Parque Cóndor.

FICHA DE DIAGNÓSTICO TURÍSTICO				
Atractivo turístico: Parque Cóndor				
Altitud	2.817 msnm	Latitud	0.231799	
		Longitud	-78.239892	
Infraestructura, equipamientos generales y seguridad		SI	NO	OBSERVACIÓN
Transporte público		X		
Gasolineras		X		
Cajeros automáticos		X		
Hospital/centro de salud		X		
Farmacias		X		
Centros culturales			X	
Cooperativas de taxis		X		
Cooperativas de transporte urbano		X		
Parqueaderos		X		
Mercado y/o tiendas artesanales		X		
Facilidades turísticas		SI	NO	OBSERVACIÓN
Señalética		X		
Punto de información turística			X	
Centro de interpretación		X		
Senderos		X		
Miradores		X		
Ingreso de turistas				No se tiene datos
Ingreso por turismo				No se tiene datos

4.1.3. Conectividad y accesos

La cabecera cantonal de Otavalo se encuentra a tan solo 90 km al norte de la ciudad de Quito, la principal ciudad del país, y que pueden recorrerse en tan solo una hora y media en automóvil a través de la panamericana, una vía de primer orden. Desde la ciudad de Guayaquil, la segunda ciudad mas importante de Ecuador, es una distancia aproximada de 519 km de distancia en dirección norte por una carretera de primer orden y que toma un tiempo aproximado de 9 horas, tiempo similar si se desea llegar desde la tercera ciudad mas importante del país, Cuenca. De la misma forma, desde esta ciudad se toma la panamericana en dirección norte para llegar a la ciudad de Otavalo.

Desde cualquiera de estos tres principales puntos del país se puede llegar a Otavalo por medio de transporte público terrestre. La mayoría de las empresas de transporte tienen frecuencias directas a esta ciudad, sin necesidad de hacer transbordo. Además, es importante recalcar que el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito, se encuentra a tan solo una hora y media de distancia de Otavalo, resultando una ventaja para los turistas extranjeros que deseen visitar este cantón.

Una vez en la ciudad de Otavalo el turista puede dirigirse a cualquiera de los sitios turísticos con los que cuenta este cantón. La mayoría de los atractivos culturales y religiosos se encuentran dentro del casco urbano, por lo que pueden ser visitados a pie. Mientras tanto, algunos de los atractivos naturales se encuentran mas alejados de la zona poblada, por lo que, es recomendable y algunos de los casos imprescindible, como el caso de las lagunas de Mojanda, tomar alguna forma de transporte público o privado. En hora buena, todos los sitios turísticos del cantón son accesibles para medios de transporte terrestre, lo que facilita la visita de turistas. En su mayoría están conectados por vías asfaltadas o adoquinadas, únicamente en el caso de los atractivos turísticos mas alejados se recorrerán carreteras empedradas que en su mayoría se encuentran en buen estado.

A lo largo de este proceso de recolección de información se pudo constatar que la municipalidad del cantón no cuenta con los suficientes datos que permitan tener una visión clara de la situación turística que vive Otavalo ya que se desconoce el número de plazas de empleo que genera esta actividad turística en el cantón y la cantidad de familias que se benefician del turismo. Sin embargo, en cuanto al catastro de establecimientos turísticos la información es actualizada en medida de lo posible, esto según lo mencionan las autoridades encargadas de manejar estos datos. Toda esta información ha servido como fundamento para continuar con la labor de investigación.

4.2. Situación actual del manejo de indicadores turísticos en Imbabura y Otavalo.

4.2.1. Manejo de indicadores turísticos en Imbabura.

4.2.1.1. Manejo de indicadores turísticos por parte de las autoridades públicas competentes.

A nivel provincial, las entidades públicas que de alguna forma están involucradas en el sector turístico de este territorio son: el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial o Prefectura de Imbabura y también existe la presencia de una coordinación zonal del Ministerio de Turismo en la ciudad de Ibarra. Es necesario tomar en cuenta que el nivel de intervención y su competencia es diferente en cada una de estas entidades.

- **Manejo de indicadores turísticos por parte de la Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Turismo.**

El Ministerio de Turismo es la entidad encargada de regular las actividades turísticas que se realizan en el Ecuador. La Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Turismo es la representación de este Ministerio nacional en

la zona norte del país, que abarca a las provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos.

La página web de esta cartera de Estado, cuenta con algunos datos nacionales de interés turístico sobre la oferta, demanda y otros beneficios que genera este sector económico en el país. Inclusive, cuenta con un catastro resumido de establecimientos turísticos, el cual está detallado por cada cantón del país. Sin embargo, la información especificada en dicha página de internet, hasta la fecha de realización del presente trabajo de grado, apenas se encuentra actualizada con cifras de los años 2016 y 2017.

Tras una visita a las oficinas de la Coordinación Zonal N° 1 ubicadas en la ciudad de Ibarra, se conoció que por parte de la coordinación no se maneja sistema alguno de recolección de datos sobre oferta, demanda u otro tipo de impactos que conlleva el desarrollo turístico de la Zona 1 o de Imbabura, por la dificultad que esto implicaría para ellos a la hora de recolectar información.

- **Manejo de indicadores turísticos por parte de la Prefectura de Imbabura.**

En cuanto a lo que se refiere a las competencias adjudicadas a la Prefectura de Imbabura, estas se centran únicamente como territorio de intervención a la zona rural de la provincia. Por lo tanto, el GAD provincial a través de su Subdirección de Turismo ha brindado apoyo para el desarrollo de esta actividad económica, enfocándose principalmente a las modalidades de turismo rural, natural y comunitario.

Se ha incentivado la mejora de las vías de acceso a los sitios turísticos que se encuentran en las zonas territoriales mas alejadas de la provincia o que antes eran de difícil acceso, además de dotarlas con su respectiva señalética. De la misma manera han fomentado la creación de rutas turísticas que integran los diferentes atractivos turísticos que posee cada cantón para hacer de Imbabura un producto turístico, a la vez han promovido la organización de emprendimientos comunitarios, la publicidad turística de la

provincia y finalmente, desde hace un par de años atrás, la mayoría de sus esfuerzos se encuentran concentrados en uno de los proyectos más importantes y ambiciosos de la provincia, la creación del Geoparque Imbabura.

Hasta el momento, las decisiones que ha tomado la Prefectura de Imbabura en cuanto a turismo no se las ha realizado en base a datos técnicos o evaluaciones previas que respalden la puesta en marcha de alguna acción de apoyo por parte de esta entidad. Peor aún, no cuentan con mecanismos que permitan medir y controlar el nivel de incidencia, el alcance de resultados o la efectividad de las decisiones que se han tomado hasta el momento o que se las tomarán en un futuro. De esta forma, las medidas que como Prefectura han sido tomadas, únicamente han respondido a ciertas necesidades o requerimientos que ha solicitado cierta población interesada o por simple decisión de las autoridades que han visto conveniente para la población las decisiones que han tomado, incluso no se descarta el simple interés político.

Sin embargo, cual quiera que sea el motivo que lleve al GAD provincial a tomar una decisión en materia turística, lo que realmente preocupa es que no se lleve objetivamente un seguimiento de sus gestiones para medir su eficiencia, perdurabilidad en el tiempo y el alcance de los resultados deseados.

Si bien es cierto, uno de los datos mas importantes que puede necesitar un gestor público en turismo para medir la eficiencia de sus decisiones, es el nivel de ingreso de turistas al territorio de intervención, no obstante, la dificultad de su medición en un territorio tan amplio como el de Imbabura, podría significar una limitante para el seguimiento de sus gestiones. Sin embargo, existen otras características de la demanda que pueden ser analizadas para una mejor toma de decisiones.

En cuanto a la oferta turística de Imbabura, la Prefectura cuenta con un listado de seis rutas, que los turistas que llegan a la provincia pueden recorrer. Este es un dato que se lo puede aprovechar para medir la cantidad de personas que se pueden estar beneficiando respecto a la actividad turística

en Imbabura ya que tampoco cuentan con datos del número de emprendimientos comunitarios que existen en la provincia.

- **Manejo de indicadores turísticos en el cantón Otavalo.**

- **Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo.**

La municipalidad de Otavalo, dentro de su estructura, cuenta con distintas direcciones enfocadas a los sectores de interés dentro del cantón, es así que, cuenta con una Dirección de Turismo y Desarrollo Económico Local, ubicada en las calles Quiroga y Modesto Jaramillo, desde donde se establecen estrategias para el desarrollo turístico y otras actividades económicas dentro de su territorio.

Específicamente en el área turística, esta dirección cuenta con técnicos encargados del control sanitario de los establecimientos turísticos del cantón, marketing digital y servicio de información turística para turistas nacionales y extranjeros. De esta forma, los técnicos contribuyen al desarrollo turístico del cantón, pero lastimosamente no cuenta con herramientas de medición que les permita conocer el impacto positivo o negativo de las actividades que realizan o la cantidad de personas que se benefician con dichas medidas.

Afortunadamente, la dirección de turismo del cantón cuenta con cierto tipo de recolección de datos que puede servir como un inicio para el proceso de la implementación de un sistema de indicadores turísticos para el cantón. Dentro de los datos que tienen a disposición son: un catastro de los establecimientos turísticos que existen en Otavalo, entre ellos hoteles, restaurantes, centros de turismo comunitario y fuentes de soda. Además ocasionalmente esta dirección municipal realiza capacitaciones dirigidas a los establecimientos turísticos de Otavalo, por lo que se lleva un registro de asistencia de los establecimientos que recibieron dicha capacitación.

Por otro lado, en el punto de información turística, cuentan con un registro de visitantes que han solicitado algún tipo de ayuda turística en este lugar. Este registro pide información al turista sobre su lugar de origen, el

número de personas que lo acompaña, la razón de visita y datos personales como su nombre y correo electrónico. Estos datos posteriormente son trasladados a un registro digital anual en Excel, pero no usados como herramienta de toma de decisiones.

Hay que tomar en cuenta que la información que recolecta el registro de visitantes en el Punto de Información Turística, no refleja la realidad del total de turistas que llegan al cantón Otavalo, ya que únicamente recolecta datos de las personas que se han acercado a este punto. Sin embargo, puede ser de gran utilidad ya que el iTour se encuentra ubicado en un lugar estratégico del cantón, muy cerca a uno de los principales atractivos de Otavalo que es la Plaza de Ponchos, probablemente el punto de mayor afluencia turística del cantón por ser considerado como un atractivo de Jerarquía IV dentro del país, es decir la mayor categoría dentro de la clasificación de atractivos dentro del Ministerio de Turismo, por el interés nacional e internacional con el que cuenta este sitio.

- **Comunidad Cascada de Peguche.**

Durante la visita de algunos de los sitios turísticos de mayor importancia del cantón Otavalo, se visitó la comunidad Casca de Peguche, en donde se evidenció el manejo de un registro de visitantes nacionales y extranjeros que llegan hasta este sitio natural. El manejo de esta información es interno, según lo que supo comentar el Sr. Luis Enríquez, vicepresidente de la comunidad de Faccha Llackta, solo de la comunidad, estos datos no son trasladados a la Dirección de Turismo de Otavalo, únicamente es recolectada por parte de personas del sector encargadas del cuidado y manejo del atractivo, para luego ser archivados en documentos físicos anillados. Los datos únicamente han servido para que las autoridades de la comunidad conozcan el lugar de procedencia de los turistas, siendo nada aprovechados para la toma de decisiones que ayuden a enfocar de mejor manera los servicios turísticos que se brindan en este lugar a un nicho de mercado específico.

4.2.1.1. Manejo de indicadores turísticos por parte de la academia.

Luego de conversar con funcionarios del sector público como de la academia, a través de las entrevistas diseñadas para cada uno de estos sectores, se logra encontrar un aspecto de importancia sobre el cual coinciden e involucra a estas dos partes. Se trata de la sinergia que debe existir entre la labor investigativa que le corresponde a las universidades como una forma de vinculación con la comunidad, y el deber que tiene el sector público de prestar las facilidades necesarias para involucrar a la academia dentro del proceso de toma de decisiones, dándole un soporte investigativo a las acciones que ponen en marcha, mejorando su eficiencia y eficacia.

A pesar de que los entrevistados se muestran de acuerdo sobre la gran importancia que tiene la colaboración entre estos dos sectores para el aporte al desarrollo del territorio, reconocen que existen muy pocos convenios entre las universidades y los diferentes niveles de GAD's a nivel provincial, limitándose en su mayoría, únicamente a acuerdos de prácticas preprofesionales. Sin embargo, no descartan que en un futuro exista una mayor articulación entre la academia y el sector público, por lo que poco a poco buscarán celebrar convenios de participación entre los dos sectores.

Mientras tanto, la academia y los GAD's trabajan de forma separada, es así que, en el año 2018 un equipo investigativo de la Universidad Técnica del Norte, liderado por Guillermo Brucil, docente de esta casona universitaria, realizó un estudio de la oferta y la demanda del sector turístico de la provincia de Imbabura, el cual ha arrojado datos muy interesantes que fueron socializados al sector turístico de la provincia, publicados en algunos medios de comunicación provincial y posteriormente formarán parte de la publicación de un libro que estará disponible en el 2019, según supo manifestar el Sr. Brucil en la entrevista concedida al investigador del presente trabajo de grado.

Según Guillermo Brucil, el equipo investigativo estuvo conformado por estudiantes y docentes de las carreras de Mercadotecnia y Contabilidad y

Finanzas, quienes realizaron un gran esfuerzo para desplegar grupos de estudiantes que recolecten la información necesaria, a través de encuestas dirigidas para los turistas, en todos los puntos turísticos de Imbabura. Por lo tanto, luego del análisis de la información, algunos de los resultados que llamaron la atención del grupo investigativo es que, generalmente se creía que el principal imán de turistas en la provincia de Imbabura era Otavalo, o por lo menos así lo fue hasta hace tiempo atrás; con su Plaza de Ponchos, un ícono de la cultura indígena del Ecuador a nivel nacional e internacional. Sin embargo, las encuestas demuestran que en la actualidad, existe una clara preferencia entre los turistas por visitar la ciudad de Ibarra, seguida por la comunidad de Zuleta, Atuntaqui y finalmente Otavalo.

4.3. Diseño del Sistema de indicadores turísticos para el cantón Otavalo.

Según varias fuentes bibliográficas mencionadas a lo largo del capítulo de Marco Teórico del presente trabajo de grado y personas entrevistadas, que en cierta forma se han visto involucradas en la toma de decisiones de gestión turística en Imbabura y el país, coinciden en que un sistema de indicadores turísticos es una herramienta de gran utilidad para los gestores turísticos en su toma de decisiones. Por lo tanto, la información que éste emita debe ser ágil, de claro entendimiento y actualizada periódicamente.

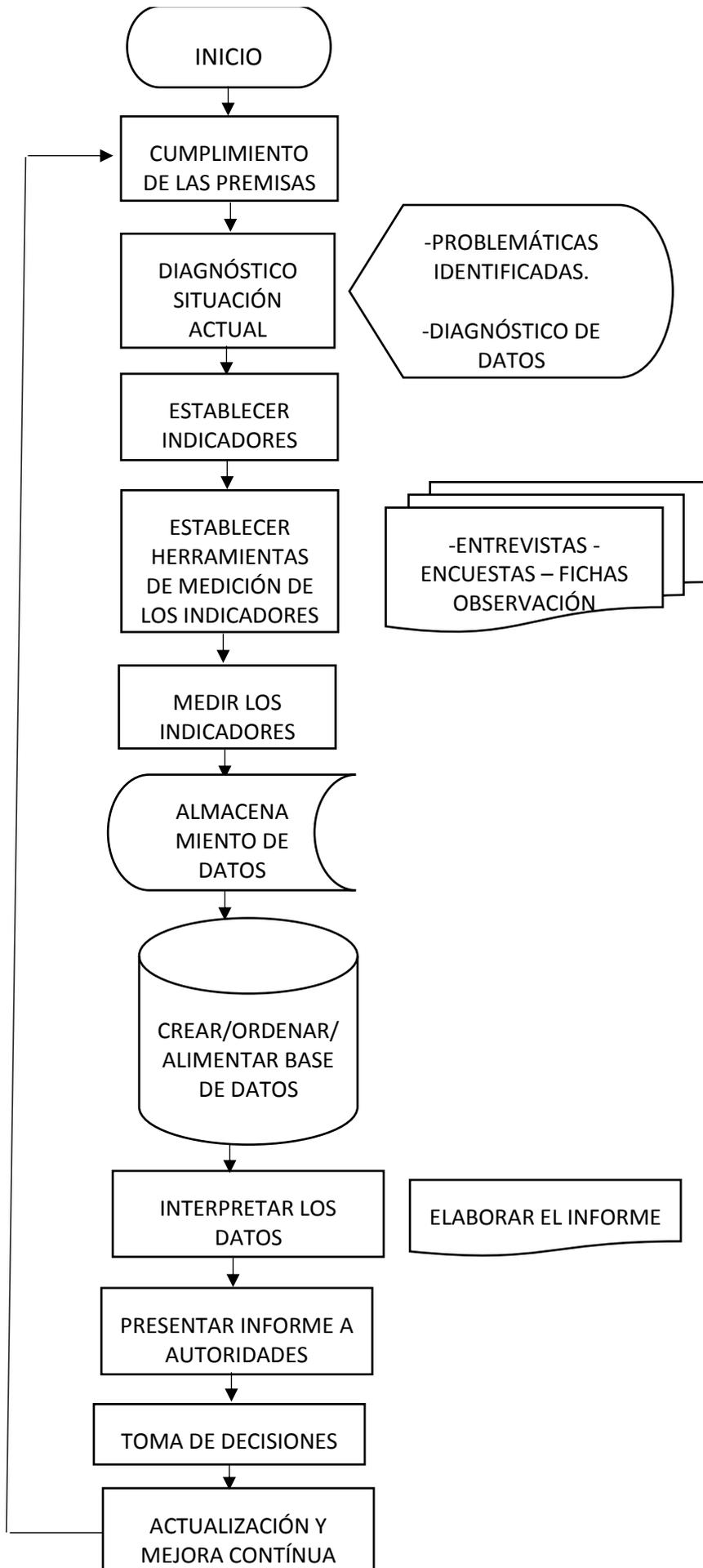
El diseño del presente Sistema de Indicadores Turísticos para el cantón Otavalo, ha sido plasmado en una especie de guía que permita direccionar la futura aplicación de esta herramienta, para lo cual, se ha basado en la revisión de otros documentos similares que han sido aplicados en otras partes del mundo. La guía consta de las siguientes partes:

- **Presentación:** explica la importancia por la que Otavalo debe contar con un sistema de indicadores turísticos y motiva a la aplicación de esta herramienta.

- **Premisas del sistema de indicadores turísticos:** establece las bases de aplicación que este sistema de indicadores turísticos demanda, para la obtención óptima de información.
- **Problemáticas a evaluar:** detalla los problemas encontrados en el diagnóstico turístico del cantón, para establecer una comparativa luego de aplicar esta herramienta.
- **Indicadores:** establece el tipo, la forma y el responsable de la información a recopilar.
- **Cálculo de los indicadores:** establece las bases del proceso de cálculo de los indicadores propuestos.
- **Actualización y mejora continua:** recomienda la aplicación periódica de esta herramienta.

Además, se propone un proceso estándar que se debe seguir al momento de poner en marcha este sistema de indicadores turísticos. A continuación, se detalla el procedimiento en un diagrama de flujo:

Figura 4: Flujograma del sistema de indicadores turístico propuesto.



4.3.1. Presentación

Este sistema de indicadores turísticos, puede ser una de las opciones para que el cantón Otavalo cuente con una fuente de información oficial de la dinámica turística del cantón, lo que significaría una mejor capacidad de acción o intervención por parte del municipio sobre el desarrollo de este sector económico y brindaría una mejor panorámica a las personas que invierten o deseen invertir en este territorio, para que de igual manera tomen las decisiones pertinentes.

La herramienta se encuentra diseñada de forma especial, adaptado a las características de la realidad turística de Otavalo. Además, se ha procurado su fácil entendimiento y aplicación, aprovechando de mejor forma algunos datos turísticos que ya se recopilan en ciertas partes del cantón y proponiendo la medición de otros datos que pueden ser de utilidad a la hora de la toma de decisiones.

Con la implementación de este sistema de indicadores turísticos, el cantón Otavalo podrá contar con:

- Una fuente de información ágil y oficial sobre la situación y la dinámica del turismo en el territorio.
- Autoridades cantonales del sector turístico con mayor capacidad de decisión a la hora de apoyar al desarrollo de este sector.
- Objetivos definidos con mayor claridad sobre el desarrollo turístico del cantón.
- Mayor control y seguimiento del impacto generado por las decisiones tomadas.
- Mayor capacidad de decisión por parte del sector privado al momento de invertir turísticamente en el cantón.
- Un mejor modelo de planificación turística con un direccionamiento claro de las problemáticas que se deben resolver.

4.3.2. Premisas del sistema de indicadores turísticos

Para la implementación del presente Sistema de Indicadores Turísticos dirigido para el cantón Otavalo, es imprescindible que primero se asegure el cumplimiento de las siguientes premisas. En caso de no hacerlo, los resultados que se arroje por la aplicación de esta herramienta, no podrán contar con los estándares de veracidad necesaria de dicha información.

Seguidamente se detalla las premisas a cumplir:

1. Las fuentes de información deben ser confiables.
2. Que existan las vías necesarias para que los resultados de los indicadores lleguen a los decisores del territorio.
3. Capacitación dirigida a los involucrados en el suministro de la información.
4. Designación del personal, entidad o grupo que se encargará de hacer el cálculo.
5. Alianzas estratégicas entre el GAD y los emprendedores turísticos y otras organizaciones involucradas.
6. La recolección de datos del presente sistema de indicadores turísticos, debe permanecer en un estado de actualización y mejora continua.

IMPORTANTE: El presente sistema de indicadores turísticos únicamente mide los impactos que se generan por la actividad turística en Otavalo y ubica a los interesados de este sector económico, sobre la realidad de la situación turística del cantón; mas no, la simple implementación de esta herramienta significará un mejor desarrollo turístico en el territorio, esto solo dependerá de las decisiones que se tomen a partir de la información que brinda este sistema de indicadores turísticos.

4.3.3. Problemáticas a evaluar.

Previamente al diseño de esta herramienta de gestión turística dirigido para el cantón Otavalo, fue necesario primero realizar un diagnóstico del cantón, tanto de su situación turística actual, como de la recolección de datos turísticos que se llevan a cabo en el cantón.

Durante este mencionado proceso, se identificaron ciertas problemáticas por las que atraviesa el turismo en Otavalo, los cuales se enlistan a continuación con el fin de tener un punto de partida de la definición de los indicadores que se van a medir y a la vez, pueda servir como punto de comparación para las autoridades que implementen este sistema de indicadores.

Tabla 7: Listado de problemas encontrados en el diagnóstico turístico.

LISTADO DE PROBLEMAS
Falta de convenios de investigación turística entre la academia y el GAD de Otavalo.
Desconocimiento de la última actualización del catastro turístico de Otavalo.
Irregular frecuencia de capacitaciones al sector turístico. (manejo de alimentos, atención al cliente, asesoría contable, manejo de redes sociales).
Falta de promoción del cantón y de los negocios turísticos de Otavalo en redes sociales.
Ausencia de planes de Marketing.
Desconocimiento de número de beneficiarios por concepto del turismo.
Desconocimiento del ambiente de igualdad para personas de la comunidad LGBTI.
Falta de evaluación de accesibilidad de los atractivos y establecimientos turísticos.

Fuente: Elaboración propia del autor.

4.3.4. Indicadores turísticos

Para la propuesta de indicadores turísticos, se tomó en cuenta un estudio de caso español, el cual propone una arquitectura de un sistema de indicadores turísticos explicado en la ilustración 2, esto según (Unidad de Análisis y Estadística del Turismo de Andalucía (SAETA), 2007).

Dentro de la estructura que menciona la pasada cita bibliográfica, se establece la determinación de áreas clave que en este caso serán 3 los que se establezcan. De estos, se deberá establecer temas o subáreas que permitan definir indicadores significativos que permitan la evaluación del destino. La tabla de áreas y sub áreas propuesto quedaría de la siguiente manera:

Tabla 8: Tabla de áreas y sub-áreas a evaluar.

TABLA DE ÁREAS Y SUB-ÁREAS A EVALUAR	
ÁREAS	SUB-ÁREAS
Gestión local	Cooperación pública – privada – académica
	Inversión
	Promoción turística
Calidad Turística	Densidad establecimientos turísticos.
	Diversificación de productos.
	Diversificación canales de promoción de la oferta.
	Bienestar para el turista
	Características de los turistas que han visitado la oficina de información turística.
Características de los turistas que han registrado su ingreso a la cascada de Peguche.	
Territorio	Ubicación establecimientos turísticos.
	Preservación de recursos.

Fuente: Elaboración propia del autor.

En Otavalo existe cierto tipo de recolección de información turística que ya se lleva a cabo en el cantón. Cabe recalcar que estos datos no cuentan

con un manejo adecuado ya que no se los utiliza como fuentes de decisión, - a pesar de tener la fuerza suficiente de poder serlo- y tampoco han sido almacenados de forma correcta. Por lo tanto, es necesario tomar en cuenta dichos datos, aprovecharlos y tomarlos en cuenta para el diseño de este sistema de indicadores turísticos. A continuación, se especifica la información que se recolecta en el cantón:

Tabla 9: Tabla de indicadores turísticos existentes en Otavalo.

N°	INDICADOR	UTILIDAD	LIMITANTE	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Cantidad de establecimientos turísticos.	Solo el registro.	No se utiliza la acción para ninguna acción posterior.	Catastro.
2	Cantidad de establecimientos turísticos que cumplen con el reglamento de saneamiento.	Solo el registro.	No se utiliza la información para ninguna acción posterior.	
3	Cantidad de turistas que han requerido de información turística.	Solo el registro.	No se utiliza la información para ninguna acción posterior.	Registro de turistas del punto de información.
4	Procedencia de turistas que requieren de información turística.	Solo el registro.	No se utiliza la información para ninguna acción posterior.	Registro de turistas del punto de información.
5	Motivación de los turistas que requieren de información turística para visitar Otavalo.	Solo el registro.	No se utiliza la información para ninguna acción posterior.	Registro de turistas del punto de información.
6	Número de personas que acompañan al turista que ha requerido información turística.	Solo el registro.	No se utiliza la información para ninguna acción posterior.	Registro de turistas del punto de información.
7	Número de establecimientos turísticos que han recibido capacitación por parte del municipio.	Solo el registro.	No se utiliza la información para ninguna acción posterior.	Registro de turistas del punto de información.
8	Número de personas que ha registrado su ingreso a la Cascada de Peguche.	Solo el registro.	No se utiliza la información para ninguna acción posterior.	Registro de turistas en la Cascada de Peguche.

9	Procedencia de turistas que han registrado su ingreso a la Cascada de Peguche.	Solo el registro.	No se utiliza la información para ninguna acción posterior.	Registro de turistas en la Cascada de Peguche.
10	Número de personas que acompañan al turista que han registrado su ingreso a la Cascada de Peguche	Solo el registro.	No se utiliza la información para ninguna acción posterior.	Registro de turistas en la Cascada de Peguche.

Fuente: Elaboración propia del autor.

OBSERVACIONES: En lo que se refiere a la información recolectada sobre los turistas que visitan la cascada de Peguche, es necesario recordar que esa labor es realizada por parte de la comunidad y no se ha llegado un acuerdo de compartir dichos datos con el Municipio de Otavalo, por lo tanto, se debe llevar a cabo un convenio entre ambas partes.

Una vez identificados los datos que ya son objeto de recolección en el cantón, se propone la evaluación de otros indicadores más que pueden ser de utilidad para el desarrollo turístico de Otavalo. Por lo tanto, se obtiene la siguiente lista consolidada de los indicadores turísticos de este diseño de sistema:

Tabla 10: Tabla de indicadores consolidados (indicadores existentes y propuestos).

TABLA CONSOLIDADA DE INDICADORES TURÍSTICOS	
G. Gestión local	
G.a. Cooperación público – privada – académica	
G.a.1. Número de convenios con universidades para investigación turística.	
G.a.2. Número de capacitaciones sobre asesoría contable a establecimientos turísticos.	
G.a.3. Número de capacitaciones sobre canales de promoción y comercialización web a establecimientos turísticos.	
G.b. Inversión Pública	
G.b.1. Porcentaje del presupuesto anual municipal dirigido a desarrollo turístico	
G.c. Promoción Turística	
G.c.1. Existencia de un plan de marketing turístico cantonal.	

G.c.2. Fecha de la última campaña de promoción turística por los medios tradicionales (televisión, radio, prensa).
G.c.3. Canales de promoción turística utilizados.
C. Calidad turística
C.a. Densidad establecimientos turísticos.
C.a.1. Porcentaje anual de densidad de establecimientos turísticos.
C.b. Diversificación de productos.
C.b.1. Cantidad de establecimientos turísticos.
C.b.2. Porcentaje de establecimientos de comida nacional con respecto al total de establecimientos de alimentación.
C.c. Diversificación de canales de promoción de la oferta
C.c.1. Porcentaje de establecimientos turísticos que utilicen medio web para su promoción.
C.d. Bienestar para el turista
C.d.1. Porcentaje de establecimientos turísticos que cumplen con el reglamento de saneamiento.
C.d.2. Porcentaje de establecimientos turísticos que respetan a las personas de la comunidad LGBTI.
C.d.3. Porcentaje de establecimientos turísticos con acceso para personas con discapacidad.
C.e. Características de los turistas que han visitado la oficina de información turística
C.e.1. Cantidad de turistas que han requerido de información turística.
C.e.2. Procedencia de turistas que han requerido de información turística.
C.e.3. Motivación de los turistas que han requerido de información turística para visitar Otavalo.
C.e.4. Número de personas que acompañan al turista que ha requerido información turística.
C.f. Características de los turistas que han registrado su ingreso a la cascada de Peguche.
C.f.1. Número de personas que ha registrado su ingreso a la Cascada de Peguche.

C.f.2. Procedencia de turistas que han registrado su ingreso a la Cascada de Peguche.
C.f.3. Número de personas que acompañan al turista que han registrado su ingreso a la Cascada de Peguche
R. Territorio
R.a. Ubicación establecimientos turísticos.
R.a.1. Porcentaje de establecimientos turísticos que se encuentran en la zona urbana del cantón.
R.a.2. Porcentaje de establecimientos turísticos que se encuentran en la zona rural del cantón.

Fuente: Elaboración propia del autor.

4.3.5. Cálculo de los indicadores turísticos.

Para el presente sistema de indicadores turísticos se han establecido un total de 24 indicadores que, para su evaluación, se necesita describir el método de cálculo y el criterio de evaluación de cada uno de estos. Además, es preciso delegar responsabilidades de su medición:

Tabla 11: Tabla de cálculo de indicadores.

CÁLCULO DE INDICADORES			
Indicador	Descripción	Criterio	Responsable
G.a.1.	¿Cuántos convenios de investigación turística entre GAD-academia existen?	# de convenios	Director de Turismo del GAD
G.a.2.	¿Cuántas capacitaciones de asesoría contable ha gestionado en el último año el GAD para establecimientos turísticos?	# de capacitaciones	Director de Turismo del GAD
G.a.3.	¿Cuántas capacitaciones de promoción web ha gestionado el GAD, el último año para establecimientos turísticos?	# de capacitaciones	Director de Turismo del GAD
G.b.1.	$\frac{\$ \text{ total invertido en turismo}}{\$ \text{ total presupuesto GAD}} \times 100$	% inversión en turismo	Director de Turismo del GAD

G.c.1.	¿Existe algún plan de marketing cantonal?	Si / no	Técnicos de turismo del GAD
G.c.2.	¿Cuándo se realizó la última promoción turística del cantón en medios tradicionales?	aaaa / mm	Técnicos de turismo del GAD
G.c.3.	¿Cuáles son los medios por los que se promociona al cantón?	Medios tradicionales/redes sociales/páginas web	Técnico de turismo del GAD
C.a.1.	$\frac{\text{cantidad final} - \text{cantidad inicial}}{\text{cantidad inicial}} \times 100$	% de densidad	Técnico de turismo del GAD
C.b.1.	¿Cuántos establecimientos turísticos existen?	# establecimientos	Técnico de turismo del GAD
C.b.2.	$\frac{\text{Total establecimientos comida nacional}}{\text{Total establecimientos de alimentación}} \times 100$	% establecimientos comida nacional	Técnico de turismo del GAD
C.c.1.	$\frac{\text{Total establecimientos con promoción web}}{\text{Total establecimientos turísticos}} \times 100$	% estable. Con posicionamiento web	Técnico de turismo del GAD
C.d.1.	$\frac{\text{Total estable. que cumple saneamiento}}{\text{Total establecimientos turísticos}} \times 100$	% estable. Con saneamiento	Técnico de turismo del GAD
C.d.2.	$\frac{\text{Total estable. que respetan personas LGBT}}{\text{Total establecimientos turísticos}} \times 100$	% estable. Respeto LGBT	Técnico de turismo del GAD
C.d.3.	$\frac{\text{Total estable. accesibles para todos}}{\text{Total establecimientos turísticos}} \times 100$	% estable. Accesibles	Técnico de turismo del GAD
C.e.1.	¿Cuántas personas han solicitado información turística el último año?	# de turistas	Técnico de turismo del GAD
C.e.2.	¿De dónde han provenido los turistas que han solicitado ayuda?	País / provincia de procedencia	Técnico de turismo del GAD
C.e.3.	¿Cuál es el motivo de visita del turista al cantón?	Turismo/ estudios/ negocios	Técnico de turismo del GAD
C.e.4.	¿Cuántas personas acompañan al turista que requirió información turística?	# acompañantes	Técnico de turismo del GAD
C.f.1.	¿Cuántas personas se han registrado al ingreso de la cascada de Peguche?	# visitantes	Comunidad Faccha Llakta

C.f.2.	¿De dónde han provenido los turistas que han visitado Peguche?	País / provincia	Comunidad Faccha Llakta
C.f.3.	¿Cuántas personas acompañan al turista que registró su ingreso a Peguche?	# acompañantes	Comunidad Faccha Llakta
R.a.1.	$\frac{\text{Total establecimientos zona urbana}}{\text{Total de establecimientos Turísticos}} \times 100$	% estable. Urbanos	Comunidad Faccha Llakta
R.a.2.	$\frac{\text{Total establecimientos zona rural}}{\text{Total de establecimientos Turísticos}} \times 100$	% estable. Rurales	Comunidad Faccha Llakta

Fuente: Elaboración propia del autor.

4.3.6. Actualización y mejora continua

La aplicación de este sistema de indicadores turísticos como una herramienta de ayuda para la gestión turística de Otavalo, debe ser de forma periódica, ya que la dinámica del sector turístico es constante. Además, con la información que brinda este sistema de indicadores, puede dar paso a la elaboración de nuevos proyectos e informes de los impactos que genera el turismo en el cantón.

Es importante recalcar que, la intención del diseño de este instrumento de medición de los impactos del turismo, no fue la de establecer indicadores totalmente definidos, sino más bien, es un sistema de indicadores propuesto con la flexibilidad de que, en el transcurso de su aplicación, se pueda modificar las formas de medición, en base a las necesidades que se crean pertinentes por los aplicadores de este sistema. Disponiendo así, a la eliminación, sustitución o incremento de los indicadores turísticos.

Precisamente de eso se trata la mejora continua y su actualización constante, de ir adaptando esta herramienta a las necesidades de medición que se puedan presentar a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Otavalo cuenta con atractivos turísticos tanto naturales como culturales que se encuentran disponibles a turistas nacionales y extranjeros, entre ellos uno de jerarquía IV, siendo la categoría más alta de atractivos turísticos en el país.
- En su mayoría, los atractivos turísticos del cantón, cuentan con vías y medios de acceso en buen estado, servicios básicos y otros servicios complementarios. Por lo tanto, se evidencia un potencial turístico importante sobre el cual se puede trabajar para mejorarlo y se justifica la necesidad de implementar mecanismos que permitan medir la dinámica de esta actividad económica.
- Las autoridades turísticas del cantón no cuentan con cierta información que solicita la ficha de diagnóstico de atractivos turísticos propuesta por el ministerio de turismo.
- Dentro del sector público, el desarrollo de la actividad turística puede estar gestionada desde entidades de diferentes niveles de intervención, sin embargo, ninguno de estos entes recaba información para llevar un registro de la dinámica de esta actividad económica.
- Las autoridades públicas entrevistadas reconocen que un trabajo periódico de medición del turismo en el cantón podría mejorar su capacidad de decisión.
- El municipio de Otavalo, desde su departamento de economía social y turismo, cuenta con ciertos datos que, aunque hasta el momento no ha sido manejada de una forma sistemática para una función posterior,

puede ser de gran utilidad para la propuesta del presente trabajo de grado.

- Se ha evidenciado una coyuntura entre los distintos actores turísticos del cantón, no existe un trabajo articulado entre el sector público, privado, la academia y los centros turísticos comunitarios.
- Se ha establecido un sistema con 23 indicadores turísticos que durante su proceso de implementación, estos se deberán ir mejorando y adecuando a las necesidades de los aplicadores de esta herramienta.

5.2. Recomendaciones

- Vincular la información con la que cuentan algunos sitios turísticos con respecto a afluencia de turistas.
- Es necesario una aplicación piloto de la medición de los indicadores turísticos propuestos, con el fin de corregir supuestas limitaciones o problemáticas que puedan existir a la hora de su verdadera puesta en práctica.
- Se recomienda que los involucrados en la medición de este sistema de indicadores, se capaciten a cerca de la importancia de la aplicación de este instrumento de gestión, además de sus procesos de evaluación.

BIBLIOGRAFÍA:

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Comisión Europea. (2016). *El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos*. .
- Destinos del Perú. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Lima.
- GAD Municipal del cantón Otavalo. (s.f.). *OTAVALO*. Obtenido de Sitios turísticos: <http://www.otavalo.travel/sitios-y-lugares-turisticos-de-otavalo/plaza-de-los-ponchos.html>
- García, S., & Guerrero, S. (2006). Indicadores de sustentabilidad ambiental en la gestión de espacios verdes. Parque urbano Monte Clvario, Tandil, Argentina. *Revista de Geografía Norte Grande*, págs. 45-57.
- GIZ GmbH Ed. (2015). *Gestión de la Cooperación en la Práctica*. Eschborn: Springer Gabler.
- Ibáñez, R. P. (2011). *Diagnóstico de la calidad y competitividad del sector turístico en México*.
- ILGA (Asociación Internacional de Lesbianas, Gays, Bisexuales Trans e Intersex). (2017). *Informe: Estado de la Homofobia 2017*.
- Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia. (09 de mayo de 2017). *Manual de indicadores*. Obtenido de [http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20\(may8\)10\(1\).pdf](http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20(may8)10(1).pdf)
- Ministerio de Turismo. (2018). *Servicios Turísticos*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras>
- Mondragón, A. R. (2002). ¿Qué son los indicadores? *Notas. Revista de información y análisis*.
- Montero, H., Arrieta, J., & Oyaga, R. (2017). *Valoración de la sostenibilidad turística de municipio de Usiacuri mediante la implementación de un sistema de indicadores*. Usiacuri.
- ONU Mujeres. (2012). *Centro virtual de conocimiento para poner fin a la violencia contra las mujeres y niñas*. Obtenido de Indicadores: <http://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>

- Organización Mundial de Turismo. (2012). *Reporte global sobre turismo LGBT*. Madrid.
- Organización Mundial de Turismo. (25 de Junio de 2018). *El turismo internacional supera las expectativas en los primeros meses de 2018*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-06-25/el-turismo-internacional-supera-las-expectativas-en-los-primeros-meses-de-2>
- Oyarzún, E., & Szmulewicz, P. (s.f.). *Fortalecimiento de la Gestión en Destinos Turísticos*. Universidad Austral de Chile.
- Picado, X. G. (2014). *Hacia la elaboración de indicadores cualitativos de evaluación*.
- RAE. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Madrid.
- Ricaurte Quijano, C. (2009). *Manual para el Diagnóstico Turístico Local - Guía para planificadores*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44127848/6-Ricaurte09-GuiaPlanTuris-ver-fichas-al-final-post-2007.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1532895830&Signature=jCA4iycqnsNTatDGIWhSLZTYtYc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20>
- Saeteros, A. M. (2015). *Selección de indicadores para el monitoreo de la actividad turística en las islas Galápagos-Ecuador*. Riobamba: UNIANDES - Extensión Riobamba.
- Sánchez, D. C. (s.f.). *Un sistema de indicadores turísticos básicos: primera aproximación*. Buenos Aires.
- Unidad de Análisis y Estadística del Turismo de Andalucía (SAETA). (2007). *Indicadores sobre turismo y sostenibilidad en los destinos: Una aproximación desde Andalucía*. Andalucía.
- World Tourism Organization . (2018). *World Tourism Barometer*. Madrid : World Tourism Organization.

A N E X O S

ANEXO A: Árbol de problemas

Limitada capacidad de planteamiento de estrategias por parte de las autoridades competentes, para el desarrollo turístico de Otavalo.

Limitado control por parte del sector público sobre el desarrollo turístico del cantón.

Desconocimiento del impacto turístico en el cantón.

Débil capacidad de propuesta técnica para el desarrollo turístico del cantón.

LIMITADA GESTIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS PARA EL CANTÓN OTAVALO - ECUADOR

Escaso conocimiento técnico sobre indicadores turísticos entre las autoridades públicas de Otavalo.

Deficiente asignación de recursos económicos por parte del sector público para la gestión de indicadores turísticos.

Escaso involucramiento de las instituciones académicas en la generación de información.

Escasa presencia de especialistas en turismo que trabajen en la gestión pública de esta actividad económica.

Escaso interés por parte de las autoridades para medir el impacto de la actividad turística.

Deficiente coordinación por parte de las autoridades públicas para vincular a la academia en el desarrollo turístico.

12. INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTOS GENERALES Y SEGURIDAD (#)									
TRANSPORTE PÚBLICO	GASOLINERAS	OFICINAS BANCARIAS	CAJEROS AUTOMÁTICOS	HOSPITALES/CENTROS DE SALUD	FARMACIAS	CENTROS CULTURALES	CENTROS DEPORTIVOS	ESPACIOS RECREATIVOS	CENTROS EDUCATIVOS
BOMBEROS	DEFENSA CIVIL	FISCALÍA O JUZGADO	COOPERATIVAS DE TAXIS	COOPERATIVAS DE TRANSPORTE URBANO	PARQUEADEROS	CASAS DE CAMBIO	MERCADOS Y/O TIENDAS ARTESANALES	OBSE	
13. ASENTAMIENTOS HUMANOS									
14. CONECTIVIDAD Y ACCESOS									
11.1 TERRESTRE									
DESDE			VÍA, TIPO Y ESTADO			TIEMPO		MEDIO DE TRANSPORTE	
								OW	
								RT	
11.2 AÉREO									
DESDE			CIA, FRECUENCIA			TIEMPO		MEDIO DE TRANSPORTE	

									OW
									RT
11.3 ACUÁTICO									
	DESDE	VÍA, TIPO Y ESTADO	TIEMPO	MEDIO DE TRANSPORTE					
									OW
									RT
11.4 OTROS									
	DESDE	VÍA, TIPO Y ESTADO	TIEMPO	MEDIO DE TRANSPORTE					
									OW
									RT
15. CONECTIVIDAD DEL DESTINO CON LOS PUNTOS DE MAYOR EMISIÓN TURÍSTICA									
DISTANCIA (KM)	QUITO	GUAYAQUIL	CUENCA	OTROS					
16. INTERCONEXIÓN CON OTROS DESTINOS									
NOMBRE(S) DEL (OS) DESTINOS	SITIO DE INTERCONEXIÓN	CONFORMAN PRODUCTO TURÍSTICO	NOMBRE						
		RUTA							
		CIRCUITO							
		CORREDOR							
		OTRO							
		NINGUNO							
17. ATRACTIVOS TURÍSTICOS									
17.1 NATURALES					17.2 CULTURALES				
Nombre	Número	Jerarquía				Nombre	Número	Jerarquía	
		I	II	III	IV			I	II
17.3 ATRACTIVOS MÁS REPRESENTATIVOS									

20. MODALIDADES DE TURISMO QUE SE PRACTICAN									
20.1 TIPO	CANTIDAD	TEMPORALIDAD			LUGAR (ES) DONDE DE EJECUTA LA ACTIVIDAD		20.2 OBTENCIÓN DE DATOS		
ECOTURISMO									
TUR. DE NATURALEZA									
TURISMO COMUNITARIO									
TURISMO CULTURAL									
TURISMO RELIGIOSO									
TURISMO DE SALUD									
TURISMO DE DEPORTES									
TURISMO DE AVENTURA									
CONVENCIONES									
OTROS									
21. INGRESO DE TURISTAS									
21.1 TURISTAS NACIONALES	AÑO	TEMPORADA ALTA	MEDIA DE PERNOCTACIÓN	GASTO PROMEDIO POR DÍA USD	21.2 TURISTAS EXTRANJEROS	AÑO	TEMPORADA ALTA	MEDIA DE PERNOCTACIÓN	GASTO PROMEDIO POR DÍA USD
22. INGRESOS POR TURISMO									
22.1 INGRESOS ECONÓMICOS POR TURISMO			22.2 INGRESO DE DIVISAS POR DESTINO			22.3 TOTAL INGRESOS POR TURISMO USD		22.4 OBTENCIÓN DE DATOS	
AÑO	TURISMO INTERNO (%)	TURISMO RECEPTIVO (%)	AÑO	TURISMO INTERNO USD	TURISMO RECEPTIVO USD				
23. DESARROLLO LOCAL POR TURISMO									
23.1 EMPLEO DIRECTO/ INDIRECTO (# DE PERSONAS)									

ALOJAMIENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	TRANSPORTE	ESPARCIAMIENTO	GUIANZA	OPERACIONES TURÍSTICAS	COMERCIO	ARTESANIA	OTROS		
23.3 POBLACIONES BENEFICIADAS POR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA			23.4 DECLARATORIAS EN EL DESTINO							
FAMILIAS	COMUNIDADES	LOCALIDADES	ENTIDAD		FECHA	DETALLE		ESTADO		
			MINISTERIO DEL AMBIENTE							
			MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO							
			OTROS							
24. DESCENTRALIZACIÓN TURÍSTICA/ ORGANIZACIONES EN TERRITORIO										
MUNICIPIO DESCENTRALIZADO	FECHA DE CONVENIO	ORGANIZACIÓN MUNICIPAL	# DE EMPLEADOS	IMAGEN CORPORATIVA DE TURISMO	ITUR	COMISIÓN DE TURISMO EN CONCEJO MUNICIPAL	CONSEJO CANTONAL DE TURISMO U OTRO	ORDENANZAS MUNICIPALES PARA D		
CÁMARA DE TURISMO	ASOCIACIONES O AGRUPACIONES TURÍSTICAS	OFICINA MINTUR EN DESTINO	COORDINACIÓN ZONAL VINCULADA AL DESTINO	OTROS NIVELES DE ORGANIZACIÓN	24.1 OBSERVACIONES					
25. PROYECTOS TURÍSTICOS A DESARROLLARSE										

25.1 NOMBRE	25.2 LOCALIDAD	25.3 TIPO DE PROYECTO	25.4 OBJETIVO	25.5 RESPON
25.7 OBSERVACIONES				

26. PRINCIPALES NECESIDADES		
DETALLE	MARCAR	ESPECIFICACIONES
CONSERVACIÓN URBANA		
SANEAMIENTO Y SALUBRIDAD		
MANEJO DE DESECHOS Y RESIDUOS		
CIRCULACIÓN VEHICULAR		
ACCESOS		
SEÑALIZACIÓN AL DESTINO		
SEÑALÉTICA EN ATRACTIVOS		
IMPLEMENTACIÓN DE FACILIDADES TURÍSTICAS		
CAPACITACIÓN EN MATERIA TURÍSTICA		
OTROS		
23.1 OBSERVACIONES		

27. FUENTES DOCUMENTALES Y OTRAS

FUENTE	TIPO	AÑO DE EXPEDICIÓN	VIGENCIA	24.1 OBSERVACION

25. MAPA

CREDITOS INSTITUCIONALES	Levantamiento de información	Procesamiento	Revisión	Apr
Fecha				
Nombre				
Cargo				
Institución				

ANEXO C: ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS EN INDICADORES TURÍSTICOS

1. Desde su punto de vista, ¿cree que es importante aplicar indicadores turísticos para la toma de decisiones en Otavalo y en el país en general?
2. ¿A qué tipo de actividad u oferta turística se ha enfocado su gestión de indicadores turísticos?
3. ¿Cuál fue el proceso de selección y cálculo de indicadores turísticos que usted o su organización aplicó?
4. Por favor, Me podría detallar un poco mas sobre el proceso de recopilación de información de dichos indicadores.
5. ¿Existe un equipo especializado en el trabajo de medición de los indicadores turísticos?
6. ¿Qué y quienes integran el equipo de trabajo con los indicadores turísticos?
7. ¿Cómo se organizó el equipo para manejar la información recolectada?
8. ¿Se utilizó algún tipo de software?
9. ¿Con qué frecuencia se recoge la información para el cálculo de los indicadores?
10. ¿Cómo se establecieron los criterios para analizar la información recolectada con los indicadores turísticos?
11. ¿Cómo dar continuidad al proceso de actualización de los datos?
12. La información que usted ha generado con esos indicadores ¿cómo ha sido utilizada?, ¿se ha socializado el resultado de los indicadores?
13. En base a su experiencia, ¿Qué cree que debe ser lo primordial en la gestión de indicadores turísticos?
14. ¿Qué casos de éxito de aplicación de indicadores turísticos conoce ud.?
15. Tal vez alguna observación o recomendación final sobre la gestión de indicadores turísticos.

ANEXO D: ENTREVISTA DIRIGIDA A EXPERTOS EN INDICADORES TURÍSTICOS

1. ¿Ha realizado monitoreos estadísticos relacionados con el turismo en la provincia? ¿cuáles?
2. ¿Cómo facilita la disponibilidad de datos cuantitativos e indicadores en la gestión?
3. ¿Podría explicar de manera general cómo opera usted para recabar información a través de encuestas?
 - *Elaboración de cuestionarios*
 - *Aplicación de encuestas*
 - *Tabulación y sistematización*
 - *Elaboración de reportes*
4. ¿Para qué institución y con qué fines ha realizado análisis de datos cuantitativos?
5. ¿Cómo está organizado su equipo de trabajo para recopilar información?
6. ¿Qué aplicaciones informáticas utiliza el registro y análisis de datos?
7. ¿qué criterios utiliza para establecer la frecuencia de recolección de información?
8. ¿Qué indicadores considera usted que se deberían recabar para uso en la gestión turística?

ANEXO E: ENTREVISTA DIRIGIDA A AUTORIDADES PÚBLICAS

1. *Según su criterio, ¿cuáles son los principales atractivos turísticos del cantón Otavalo?*
2. *¿Qué políticas públicas u ordenanzas existen para fomentar la actividad turística del cantón?*
3. *Del presupuesto anual que el municipio destina al desarrollo turístico de cantón, ¿se dedica algún porcentaje al estudio del comportamiento del mercado turístico de Otavalo?*
4. *¿Cuáles son los impactos positivos y negativos que usted percibe que se han generado por el desarrollo turístico del cantón?*
5. *¿Existe algún tipo de registro que permita medir esos impactos que usted mencionó?*
6. *Desde su dependencia, ¿existe alguna base de datos o registro sobre la cantidad de turistas que visita Otavalo? (PERFIL DEL TURISTA)*
7. *La información que recoge, ¿con qué fin es utilizada?*
8. *¿Considera que disponer de datos estadísticos de las actividades turísticas de Otavalo, le ayudaría en la toma de decisiones? ¿Por qué?*
9. *¿En qué considera que podría contribuir su departamento, para la gestión de indicadores turísticos?*

ANEXO F: REPORTE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Grijalva - Tesis indicadores turísticos.docx (D57819296)
Submitted: 10/28/2019 5:14:00 PM
Submitted By: grijalvasteve.03@gmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

Encalada_Carolina (1).pdf (D40677474)
RAMIRO LEONARDO JARA SOLORZANO_6323_assignsubmission_file_Tesis versión final 21 julio 2019.doc (D54817774)
ALVARADO OLMEDO SILVIA ELIZABETH.pdf (D57029432)
PREDEFENSA ENERO 19.docx (D43333148)
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12647/1/T-ESPE-053671.pdf>

Instances where selected sources appear:

8

