

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

### CARRERA DE TURISMO

Tema: “La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi y el sistema de planificación del turismo”

Trabajo de titulación previa la obtención del  
título de Licenciatura en Turismo

AUTORES: España Quistanchala Anddy Nicolas

Toapanta Ulcuango Dennise Pamela

TUTOR: Dr. Enríquez Montenegro César Armando, MSc.

Tulcán, 2021



## **CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR**

Certificamos que los estudiantes España Quistanchala Anddy Nicolas con el número de cédula 0402045868 y Toapanta Ulcuango Dennise Pamela con el número de cédula 1004469001 han elaborado el trabajo de titulación: “La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi y el sistema de planificación del turismo”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

f.....

Dr. Enríquez Montenegro César Armando, MSc.

**TUTOR**

f.....

Ing. Caicedo Rosero Diego Marcelo, MSc

**LECTOR**

Tulcán, junio de 2021

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de **Licenciatura** en la Carrera de turismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales

Nosotros, España Quistanchala Anddy Nicolas con cédula de identidad número 0402045868 y Toapanta Ulcuango Dennise Pamela con cédula de identidad número 1004469001 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

España Quistanchala Anddy Nicolas

AUTOR



f.....

Toapanta Ulcuango Dennise Pamela

AUTORA

Tulcán, junio de 2021

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, España Quistanchala Anddy Nicolas y Toapanta Ulcuango Dennise Pamela declaramos ser autores de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi y el sistema de planificación del turismo” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

España Quistanchala Anddy Nicolas

AUTOR



f.....

Toapanta Ulcuango Dennise Pamela

AUTORA

Tulcán, junio de 2021

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirnos las puertas en su seno científico y darnos la oportunidad de forjarnos como profesionales, así como también a los docentes de la carrera de Turismo quienes nos brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante cada día. Además, agradecemos a nuestro tutor de tesis el Doctor César Enríquez por habernos compartido su conocimiento científico.

Nuestro agradecimiento también va dirigido a los servidores públicos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Ministerio de Turismo y propietarios del sector hotelero de la provincia del Carchi por compartirnos la información requerida para el desarrollo del presente trabajo.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi madre Mónica Iralda por su infinito amor, por ser mi sustento en los momentos difíciles, por ser la principal promotora de mis sueños, gracias a ella por confiar y creer en mí.

A mi hermana Daniela por brindarme todo su apoyo incondicional y a Dios por la gran familia que me regalo, este logro es por y para ustedes.

Andy Nicolas España Quistanchala

Este trabajo investigativo quiero dedicar a mi madre Fanny Ulcuango y a mi hermano Ariel Toapanta quienes han sido el motor principal para salir adelante con mi carrera universitaria, gracias por confiar en mí y por darme todo su apoyo y amor incondicional.

También quiero dedicar este trabajo a mis abuelos Rafael Ulcuango y Gloria Vasquez quienes con sus valores inculcados desde la niñez me han convertido en una persona de bien.

Dennise Pamela Toapanta Ulcuango

## ÍNDICE

I. PROBLEMA .....	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	20
1.4.1. Objetivo General.....	20
1.4.2. Objetivos Específicos .....	20
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	21
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	21
2.2. MARCO TEÓRICO .....	23
2.2.1. Teoría General de Sistemas. ....	23
2.2.2. Sistema de información. ....	24
2.2.2. Sistema de planificación del turismo.....	33
III. METODOLOGÍA.....	41
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	41
3.1.1. Enfoque.....	41
3.1.2. Tipo de Investigación .....	41
3.2. HIPÓTESIS .....	43
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	44
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	55
3.4.1. Métodos. ....	55
3.4.2. Técnicas e instrumentos.....	56
3.4.3. Análisis Estadístico. ....	57



IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	60
4.1. RESULTADOS .....	60
4.1.1. Análisis de la variable sistematización de la información turística. ....	60
4.1.2. Análisis de la variable sistema de planificación del turismo. ....	71
4.1.3. Prueba del Chi cuadrado .....	78
4.2. DISCUSIÓN.....	79
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
5.1. CONCLUSIONES.....	85
5.2. RECOMENDACIONES .....	87
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	88
VII. ANEXOS .....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura del sistema de información .....	27
Figura 2. Sistema de información.....	28
Figura 3. Estructura del sistema de información turística .....	29
Figura 4. Sistema de planificación del turismo .....	35
Figura 5. Proceso de planificación estratégica .....	39
Figura 6. Sistema de planificación del turismo .....	39
Figura 7. Sistematización de la información turística en la provincial del Carchi.....	61
Figura 8. Sistematización de la información turística por entidad pública del sector turístico. .....	62
Figura 9. Sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico en la etapa entradas.....	63
Figura 10. Sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico en la etapa procesos.....	64
Figura 11. Sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico en la etapa salidas.....	66
Figura 12. Sistematización de la información turística de las entidades privadas del sector hotelero a nivel provincial.....	67
Figura 13. Sistematización de la información turística de las tres etapas del sistema. ....	68
Figura 14. Sistematización de la información turística de las entidades privadas del sector hotelero de provincia del Carchi.....	69
Figura 15. Sistematización de la información turística de las entidades privadas del sector hotelero de provincia del Carchi.....	70
Figura 16. Sistema de planificación de las entidades privadas del sector hotelero de la provincial de Carchi.....	72
Figura 17. Nivel de cumplimiento de la etapa entradas del sistema de planificación de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi.....	74
Figura 18. Nivel de cumplimiento de la etapa procesos del sistema de planificación de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi.....	75
Figura 19. Nivel de cumplimiento de la etapa procesos del sistema de planificación de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi.....	76
Figura 20. Sistema de planificación de las entidades privadas del sector hotelero de la provincia del Carchi.....	77
Figura 21. Entrevista al director de la oficina técnica del Ministerio de Turismo .....	103
Figura 22. Encuesta al técnico del GAD Espejo .....	103
Figura 23. Encuesta al técnico del área de turismo del GAD Huaca.....	103
Figura 24. Encuesta al técnico del área de turismo del GAD Mira .....	104
Figura 25. Encuesta al propietario del Hotel Palacio Imperial.....	104

Figura 26. Encuesta al propietario de los hostales Alejandra y Los Alpes.....	104
Figura 27. Encuesta al propietario del Hotel Golden Coral.....	105
Figura 28. Encuesta al propietario del hostel Mi Madrigal.....	105
Figura 29. Encuesta al propietario del hostel Naderick .....	105
Figura 30. Encuesta al propietario del Campamento Dante House .....	106
Figura 31. Encuesta al propietario de la Casa de Huéspedes La Rueca.....	106
Figura 32. Encuesta al propietario de la Hostería Polyleps .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Componentes del sistema de información .....	24
Tabla 2. Artículos y reglamentos de cada institución pública y privada.....	30
Tabla 3. Enfoques de la planificación del turismo .....	33
Tabla 4. Indicadores de la matriz estructural y matriz metodológica.....	34
Tabla 5. Indicadores del sistema de planificación .....	35
Tabla 6. Indicadores del sistema de planificación del turismo.....	40
Tabla 7. Operacionalización de las variables .....	45
Tabla 8. Entidades y responsables públicos del sector turístico de la provincia del Carchi ....	58
Tabla 9. Establecimientos del sector hotelero registrados en el catastro del Ministerio de Turismo de la provincia del Carchi. ....	58
Tabla 10. Cálculo de Chi cuadrado .....	78
Tabla 11. Estadístico de la prueba del Chi cuadrado.....	79

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación .....	91
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas.....	93
Anexo 3: Plan Nacional de Turismo 2030 .....	95
Anexo 4: Plan de Desarrollo Turístico Cantonal de Montúfar .....	96
Anexo 5: Plan de Desarrollo Turístico del Cantón Bolívar .....	97
Anexo 6: Proyecto Termas Miraflores del GAD provincial .....	98
Anexo 7: Proyecto Tulcán bike: ruta ciclo turística de altura.....	99
Anexo 8: Proyecto Jornadas que promueven y promocionan la identidad, cultura y deporte del Cantón Espejo .....	100
Anexo 9: Planificación operativa anual del área de turismo del GAD Mira para los años 2020-2021.....	101
Anexo 10: Planes y programas del GAD Huaca en ejecución del año 2020 .....	102
Anexo 11: Trabajos de campo .....	103
Anexo 12: Instrumento de encuesta para el Ministerio de Turismo .....	107
Anexo 13: Instrumento de encuesta para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales.....	109
Anexo 14: Instrumento de encuesta para los Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi .....	111
Anexo 15: Instrumento de encuesta para los alojamientos turísticos del Carchi.....	113
Anexo 16: Lista de cotejo para las entidades públicas del sector turístico .....	115
Anexo 17: Instrumento de encuesta para las entidades privadas del sector hotelero .....	117

## RESUMEN

Debido a la escasa sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi provoca un limitado conocimiento sobre el comportamiento del sector turístico, generando un deficiente sistema de planificación del turismo provincial. Entonces, nace la interrogante ¿La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero están asociadas con el sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi? El equipo investigador demuestra la asociación entre la sistematización de la información turística y el sistema de planificación del turismo de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi, para ello adoptó una metodología cuantitativa, del tipo descriptiva, correlacional y transversal. La población considerada para la investigación la constituyeron los servidores públicos del sector turístico de los GAD's cantonales, GAD provincial y oficina técnica del Ministerio de Turismo ubicada en la ciudad de Tulcán y los propietarios del sector turístico hotelero que se encuentran registrados en el catastro turístico del Ministerio de Turismo del Ecuador, mismos que son los responsables de planificar el turismo y sistematizar la información en cada una de sus jurisdicciones. Al final se puede concluir que existe una asociación entre la sistematización de información turística y el sistema de planificación del turismo; deficiencia en las entradas, procesos y salidas de la sistematización de la información turística y deficiencia en las entradas y los procesos del sistema de planificación turística en la provincia del Carchi. En el sector hotelero, se destaca que la mayoría de los establecimientos cuentan con información sistematizada.

**Palabras claves:** sistema, sistematización, sistematización de información turística, sistema de planificación del turismo.

## ABSTRACT

Due to the lack of systematization of tourism information of public entities in the tourism sector and private entities in the hotel sector in the province of Carchi, it causes limited knowledge about the behavior of the tourism sector, generating a deficient tourism planning system of provincial tourism. So, the question arises: Is the systematization of tourist information of the public entities of the tourism sector and private entities of the hotel sector associated with the tourism planning system in the province of Carchi? The research team demonstrates the association between the systematization of tourist information and the tourism planning system of public entities of the tourism sector and private entities of the hotel sector in the province of Carchi, for this a quantitative methodology of the descriptive, correlational and transversal type was applied. The public servants of the tourism sector of the cantonal GAD's, provincial GAD , technical office of the Ministry of Tourism located in the city of Tulcán and the owners of the hotel tourism sector were considered the population who are registered in the tourist registry of Ecuador Ministry of Tourism, which are responsible for planning tourism and systematizing information in each of its jurisdictions. At the end, it can be concluded that there is an association between the systematization of tourist information and the tourism planning system; deficiency in the inputs, processes and outputs of the systematization of tourist information and deficiency in the inputs and processes of the tourism planning system in the province of Carchi. In the hotel sector, most of the establishments have systematized information.

**Keywords:** system, systematization, systematization of tourist information, tourism planning system.

## INTRODUCCIÓN

La sistematización de la información turística forma parte esencial dentro del turismo ya que nutren directamente a los sistemas de planificación para que su ejecución sea efectiva y de esa forma generen planes, programas y proyectos encaminados en el desarrollo turístico. El presente trabajo de investigación tiene como problema la escasa sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi lo que provoca un limitado conocimiento sobre el comportamiento del sector turístico, generando un deficiente sistema de planificación del turismo. Por esa razón se realizó esta investigación porque se desconoce de la existencia de información turística sistematizada que pueda contribuir a los actores del sector turístico a crear eficientes sistemas de planificación.

En el Capítulo I se plantea las causas a nivel macro, meso y micro del problema de investigación, a su vez se considera la justificación donde se abarca la importancia, factibilidad, viabilidad y los beneficiarios de la investigación, considerando este contexto se plantean los objetivos, teniendo como principal, establecer la asociación del sistema de información turística y el sistema de planificación. Para el desarrollo de este objetivo se ha planteado en primer lugar, determinar cómo es la sistematización de información turística en las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero de la provincia del Carchi; en segundo lugar, identificar como es el sistema de planificación del turismo en las mismas entidades; y en tercer lugar demostrar la asociación entre las variables de estudio.

En el Capítulo II correspondiente a la fundamentación teórica en primer lugar, se encuentran los antecedentes investigativos por lo cual se utilizaron 4 antecedentes referentes a las variables de sistematización de la información turística y al sistema de planificación en el turismo. En segundo lugar, el marco teórico de esta investigación se desarrolló mediante la búsqueda de información en fuentes bibliográficas como sitios webs, libros, revistas y artículos científicos mismos que ayudaron a desarrollar los conocimientos de las variables a través de la conceptualización.

En el capítulo III se plantea el enfoque de la investigación el cual fue cuantitativo debido a la verificación de la hipótesis para establecer la asociación entre las variables de estudio para lo cual se utilizó la prueba estadística del Chi cuadrado, donde se planteó como hipótesis de trabajo “La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero está asociada con el sistema de planificación del turismo en la



provincia del Carchi”. Además, en este apartado se estableció los tipos de investigación, para ello se utilizó un tipo de investigación de campo, documental y correlacional que permitirá cumplir con los objetivos planteados. Además, los métodos que se utilizó para la recolección de información fueron; método bibliográfico, inductivo, deductivo y análisis – síntesis, mientras que las técnicas e instrumentos fueron, encuesta y observación estructurada (lista de cotejo) todos dirigidos a los funcionarios de las entidades públicas del sector turístico y dueños de las entidades privadas del sector hotelero.

En el capítulo IV, se establecieron los resultados obtenidos a través de la recolección de información, para analizar los datos se utilizó el software estadístico SPSS el cual contribuyó a determinar cómo es la sistematización de la información turística en las entidades públicas y privadas de la provincia del Carchi. De igual forma para identificar como es el sistema de planificación del turismo se utilizó una lista de cotejo donde se encuentran 25 indicadores y para las entidades privadas se utilizó una encuesta de 8 indicadores logrando identificar como es el sistema de planificación.

En el Capítulo V, se establecieron las conclusiones y recomendaciones mismas que fueron planteadas a través de los resultados obtenidos durante la ejecución de la investigación.

Finalmente, en el Capítulo VI y VII constan las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación. En primer lugar, para el cumplimiento de la bibliografía se citaron los antecedentes investigativos, las conceptualizaciones encontradas en las fuentes de información y las definiciones de la metodología utilizada en la investigación. En segundo lugar, en el capítulo de los anexos se encuentran los documentos de planificación analizados de las entidades públicas, instrumentos de la encuesta, lista de cotejo y fotografías que respaldan el desarrollo de la investigación.

## **I. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En un mundo globalizado por la comunicación tecnológica la difusión de información no tiene límites, el uso efectivo de información crea riqueza y poder en las naciones, el conocimiento y la información pasó a integrar parte del capital económico y financiero, por lo tanto, están inmersas dentro de la lógica del mercado. La utilización y reproducción del conocimiento por los individuos está limitado por quienes lo producen (Carrera & López, 2013, p. 11).

Para el Ecuador, el turismo ha sido una estrategia de desarrollo, pese a los esfuerzos realizados por las entidades públicas y privadas del sector turístico es notable la escasa información sistematizada en lugares de importancia turística (Ninahualpa, 2017). Las entidades que generan información turística sistematizada para el Ecuador son limitadas, ya que solo 2 se encuentran registradas en el Ministerio de Turismo; Observatorio de Turismo de Galápagos y Observatorio Turístico Región Sur - UTPL. Las entidades públicas del sector turístico por lo general carecen de información sistematizada que contribuya a la toma de decisiones y planificación, de igual manera las instituciones de carácter privado del sector hotelero se limitan a realizar sus actividades turísticas y a recolectar información del comportamiento turístico dejando completamente a un lado la sistematización de información y planificación.

Por una parte, en los últimos años el sector turístico en la provincia del Carchi ha tenido poco crecimiento (Ministerio de Turismo, 2017). Además, no existe información de una cifra específica de turistas que visiten la provincia y poco se conoce sobre el perfil que este tiene. La escasa sistematización de información que existe se la atribuye a las oficinas técnicas de turismo de los GAD's cantonales, provinciales y Ministerio de Turismo (Hernández, 2013). Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente en la provincia del Carchi existe un limitado conocimiento sobre el comportamiento del sector turístico, lo que genera que las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero presenten un incompleto sistema de planificación del turismo.

Además, no existen estudios que contribuyan al conocimiento del sector del turismo, es así como las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero de la provincia del Carchi no tienen una base sólida en donde fundamentar la toma de decisiones para futuras inversiones y planificación. Además, la escasa información turística que existe no es suficiente

para conocer la situación actual del turismo de la provincia lo que conlleva a un deficiente sistema de planificación del turismo.

Finalmente, es importante destacar que todas las afectaciones mencionadas anteriormente por lo general son producidas por la toma de decisiones a la ligera, posiciones políticas de cada entidad y el desinterés de los actores turísticos por aportar con información turística.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La escasa sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi provoca un limitado conocimiento sobre el comportamiento del sector turístico, generando un deficiente sistema de planificación del turismo en el periodo octubre 2020 marzo 2021.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La provincia del Carchi depende de varios sectores productivos para su desarrollo, siendo uno de ellos el turismo, para su correcto progreso en la provincia se debe obtener información sistematizada que contribuya a las entidades públicas y privadas en la toma de decisiones y planificación.

Por esta razón se pretende determinar cómo es la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero, además se tiene como finalidad identificar cómo es el sistema de planificación del turismo en la provincia. “Es así que se podrá reflexionar y contribuir a la mejora de la actividad turística que es importante a escala mundial, regional y local y que se sostiene en el talento humano que planifica, gestiona y opera este sector económico” (Carrera & López, 2013, p. 19).

Además, el estudio contribuirá a determinar la sistematización de la información turística en las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero, con el fin de mejorar los sistemas para conocer a fondo el comportamiento del sector turístico en la provincia del Carchi. Es así como esta información contribuirá a mejorar la toma de decisiones, de manera que se tome acción en el sistema de planificación del turismo beneficiando a sus cantones y por ende a su población.

Los principales beneficiarios serán las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero ya que podrán mejorar sus sistemas de información y planificación y esto a su vez les permitirá obtener información, precisa, ordenada, comparable y continua sobre la

situación del turismo en la provincia y así poder diseñar, optimizar sus planes y tomar mejores decisiones.

La viabilidad del proyecto es buena ya que es “indudable que el conocimiento es el factor clave para el desarrollo y la sustentabilidad de cualquier sector económico y social” (Carrera & López, 2013, p. 19). La sistematización de información generada en espacios académicos y especializada en turismo se justifica porque la provincia del Carchi adolece de información básica y especializada que bien utilizada puede contribuir al mejoramiento de la planificación, producción y competitividad del sector turístico.

## **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### 1.4.1. Objetivo General

Establecer la asociación entre la sistematización de la información turística y el sistema de planificación del turismo de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi.

### 1.4.2. Objetivos Específicos

1. Fundamentar bibliográficamente las variables de estudio para obtener una visión más amplia acerca de la investigación.
2. Determinar cómo es la sistematización de la información turística que llevan las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi para el mejoramiento de la sistematización de información turística.
3. Identificar como es el sistema de planificación del turismo de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi para el mejoramiento del sistema de planificación.
4. Demostrar la asociación entre la sistematización de la información turística y el sistema de planificación del turismo.

### 1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cómo es la sistematización de la información turística que llevan las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi?

¿Cómo es el sistema de planificación del turismo en las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi?

¿Existe asociación entre la sistematización de la información turística y el sistema de planificación del turismo?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El turismo en el Ecuador con el pasar de los años se ha convertido en la tercera fuente de ingresos económicos más importantes del país, esto se debe a la gran cantidad de destinos turísticos que posee, mismos que han sido gestionados por entidades públicas y privadas, sin embargo, muchas de estas entidades no sistematizan información turística que les permita obtener información, precisa y actualizada sobre el acontecer del sector turístico y que de igual forma contribuya a la planificación y desarrollo de los diferentes destinos turísticos de nuestro país.

Es por esto por lo que, para la presente investigación se han tomado en cuenta investigaciones realizadas acerca de la sistematización de información turística y el sistema de planificación del turismo.

En la investigación de Sandoval (2014) con su tema de investigación “Implementación de un Sistema de Información Turístico en la web de la provincia de Imbabura” tiene como finalidad diseñar e implementar un sistema de información turístico de tal manera que se publiquen datos geográficos de la misma (Sandoval, 2014).

La metodología que ha utilizado la investigadora es el ámbito geográfico de la provincia de Imbabura, sin embargo, menciona que este sistema se lo podría aplicar en otras provincias debido a que su diseño está estructurado en base al modelo de la ficha de inventarios provista por el MINTUR, y a su vez permite la adaptación de instalar aplicaciones en el escritorio, servidores y aplicativos webs. Todo este sistema la investigadora aduce que permitirá a las entidades almacenar, publicar, gestionar y administrar información turística (Sandoval, 2014).

Así también en la investigación de Gayete (2017) “Estudio de los sistemas de información turística en el municipio de Oropesa del Mar: Análisis y propuestas de mejora” tiene como finalidad identificar y analizar los canales de información por los cuales sostienen los sistemas, esto con el objetivo de mejorar su distribución de información (Gayete, 2017).

En cuanto a la metodología utilizada por el investigador es de manera cualitativa y el tipo de investigación es bibliográfica debido a que se fundamenta con referencias bibliográficas relacionadas al sistema de información turística, además hace referencia al análisis de las páginas web turísticas del municipio y las oficinas turísticas, mismas que han sido, actores principales para la recolección de datos mediante la utilización de las encuestas (Gayete, 2017).

Los resultados de esta investigación han sido negativos, ya que se ha identificado la ausencia de un sistema de información adecuado para el manejo de la recolección de información (Gayete, 2017).

En cuanto al sistema de planificación turística se presentan los siguientes antecedentes investigativos.

“La planificación turística: perspectivas desde el punto de vista de las comunidad de Santa Elena” (Yumisaca, Mendoza, & Peralta, 2019, p. 131). Tiene como finalidad determinar qué tan importante puede llegar hacer la planificación turística desde un enfoque comunitario, los autores utilizaron el tipo de investigación documental especialmente a los actores del sector turístico y dirigentes comunitarios, esto lo realizo mediante implementación de las encuestas y la observación de campo, obteniendo resultados acerca de la situación del turismo y la identificación de las estrategias que deben ser consideradas en la zona de estudio.

Las encuestas en campo se lo realizo a 65 comunidades de la Federación de comunas de Santa Elena tomando en consideración la técnica del censo. Yumisaca, Mendoza & Peralta (2019) mencionan que la información recolectada mediante las técnicas mencionadas anteriormente fueron direccionadas a los directivos de las comunidad, a los emprendedores del sector turísticos y a la comunidad para identificar la situación actual. Con toda la información recolectada los autores de la investigación lograron determinar la necesidad de generar la planificación del turismo en las comunidades.

Por otro lado, “La planificación turística. Enfoques y modelos” (Osorio, 2006, p. 291). tiene como objetivo la elaboración bibliográfica de la planificación turística a partir de enfoques que han sido investigados por otros autores, además este trabajo hace referencia a la parte evolutiva de la planificación en el turismo (Osorio, 2006).

Osorio (2006) en su trabajo presenta los enfoques de la planificación de manera esquemática donde se puede visualizar de mejor manera su evolución y los elementos que los compone.

Finalmente, todas las investigaciones mencionadas anteriormente acerca del sistema de información turística y el sistema de planificación del turismo servirán como base para desarrollar la investigación.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Teoría General de Sistemas.**

“Sistema es un conjunto de elementos interrelacionados, interdependientes, interactuantes, combinados y coordinados como un todo organizado en pos de un objetivo común, cuyo resultado es superior al de la suma de acciones individuales” (Bertalanfy, 1968, p. 2).

Además, un sistema es la representación de todos los componentes y relaciones necesarias para el cumplimiento de un objetivo, este determina para que fueran creados y ordenados los componentes, establecidas sus relaciones.

Asimismo, postula que según las relaciones que tenga el sistema con el medio exterior se lo puede considerar abierto o cerrado, para ello se debe tener en cuenta el concepto de medioambiente que abarca la totalidad de interacciones de un sistema.

Medioambiente es el conjunto de objetos y contextos, que tienen influencia sobre la acción del sistema. Cuando puede estar expuesto a alguna influencia el sistema es abierto, por el contrario si no presenta intercambio con el ambiente, es cerrado (Bertalanfy, 1968).

Por una parte, los sistemas abiertos presentan relaciones de reciprocidades de información con el medio, gracias a entradas y salidas. Son adaptativos ya que se ajustan a las condiciones del medio. La adaptabilidad es un continuo proceso de aprendizaje y auto organización (Bertalanfy, 1968).

Por otra parte, los sistemas cerrados “presentan un comportamiento determinado y programado. Funcionan con limitada reciprocidad con el medio, siendo herméticos a cualquier influencia ambiental” (Bertalanfy, 1968, p. 3).

Teniendo en cuenta los conceptos anteriores un sistema de información turística es considerado un sistema abierto ya que se nutre de fuentes externas para el análisis de los datos, conjuntamente al transformar los datos en información, estos son compartidos con los medios externos a la organización. Además, este sistema de información se adapta a los cambios que surjan en el medio, puede llegar a replantear sus objetivos si es necesario y depende específicamente del medio exterior para reestructurarse.



### 2.2.2. Sistema de información.

Según Rica (2015) el sistema de información es “un conjunto integrado de personas y equipos que tiene por objetivo proveer a una organización de la información necesaria para apoyar las operaciones, la administración y la toma de decisiones”.

Según Laudon y Laudon (2004, como se citó en Montoyo y Manuel 2012) refieren que un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan o recuperan, procesan, almacenan y distribuyen información con el fin de apoyar en la toma de decisiones y en el control de las organizaciones, además de ayudar en el análisis de problemas y en la creación de nuevos productos. Por un lado, los sistemas formales se apoyan en definiciones fijas, datos específicos y procedimientos que trabajan con reglas ya definidas. Por otro lado, los sistemas informales trabajan con reglas de comportamiento no definidas. (p. 6)

Para el presente grupo investigativo el sistema de información es un conjunto de participantes que recolectan información con la finalidad de aportar datos específicos a las organizaciones públicas y privadas con el propósito de que estas tomen decisiones acordes a sus objetivos y funciones.

Además, para el trabajo investigativo el sistema de información es formal debido a que las organizaciones que serán analizadas se rigen a las normativas legales, dependiendo a las funciones que cada organización tiene, estas se encuentran en:

- Ley de Turismo
- Facultades a Gobiernos Autónomos en el desarrollo de actividades turísticas.
- Reglamento de Alojamiento Turístico

#### 2.2.2.1. Componentes de un sistema de información.

Whitten, Bentley y Dittman (2004, como se cito en Montoyo y Manuel 2012) mencionan que los componentes del sistema de información son los siguientes:

**Tabla 1.** Componentes del sistema de información

Componente	Descripción
Individuo participante	Están encargados de la creación, recolección, la distribución y el uso de la información.
Propietarios de sistemas	Su función principal es fijar el presupuesto y los periodos y plazos para el desarrollo y mantenimiento del sistema de información.

Usuarios de sistemas	Regulan, validan, transforman y almacenan información. Dentro de este componente se divide en: Interno: administrativos, profesionales y técnicos. Externo: organizaciones externas (museos, servicios turísticos, etc.)
Diseñadores y constructores de sistemas	Profesionales que se encargan de la parte tecnológica de una organización, estos diseñan sistemas que les permitan administrar datos, promocionar y asegurar su información.
Analistas de sistemas	Son personas que analizan los problemas de la organización con el fin de mejorar la gestión de la empresa.
Project Manager	Sus funciones están ligadas a la planificación, supervisión y control de todos los proyectos que se efectúen en la empresa.

---

**Fuente:** Montoyo, A., y Marco, M. (2012). Tema 2: Sistemas de Información Profesores.

Tomando en cuenta los componentes del sistema de información que mencionan Whitten, Bentley y Dittman (2004, como se cito en Montoyo y Manuel, 2012) para el presente grupo investigativo los componentes más importantes son:

- Individuos participantes: personas que recolectan información
- Usuarios de sistemas: profesionales encargados de transformar la información.
- Project Manager: profesionales encargados de la planificación y la toma de decisiones.

Estos tres componentes son los más importantes dentro del sistema de información ya que se encargan de la recolección, monitoreo, validación, transformación de información y la toma de decisiones en cuanto a la información recolectada.

#### ***2.2.2.2. Clasificación de los sistemas de información.***

McLeod (2000, como se cito en Montoyo y Manuel, 2012) argumenta que “los sistemas de información se clasifican en base a la agrupación de los usuarios en la organización” (p. 23).

**Subsistemas funcionales:** “se catalogan en función de las actividades que se realizan en cada una de las áreas funcionales de la empresa; Marketing, Producción, Recursos humanos, Recursos Financieros, entre otros” (McLeod, 2000, como se cito en Montoyo y Manuel, 2012, p. 24).

#### ***2.2.2.3. Sistema de información turística.***

Por una parte, Centeno et al. (2011) refiere que un sistema de información turística es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el objetivo de ayudar a las actividades de una empresa o negocio:

Para obtener un sistema de información turística hay que tener en cuenta los siguientes recursos:

- Equipo de cómputo: es necesario la utilización de un dispositivo hardware para operar la información.
- Recurso humano: forma parte las personas encargadas de utilizar el sistema de información.

Por otra parte, Cruz y Henríquez (2017) manifiestan que tiene la finalidad de “reunir, almacenar, procesar y distribuir un conjunto de información que lleva desde tener el dato hasta convertirse en conocimiento” (p. 22).

Tomando en cuenta los conceptos anteriores se deduce que un sistema de información turística permite la recolección, monitoreo, control y transformación de la información del turismo de una zona a través de tres etapas cruciales que corresponden a entradas, procesos y salidas con la finalidad de tomar decisiones y mejorar su actividad.

#### *2.2.2.3.1. Funciones de un sistema de información turística.*

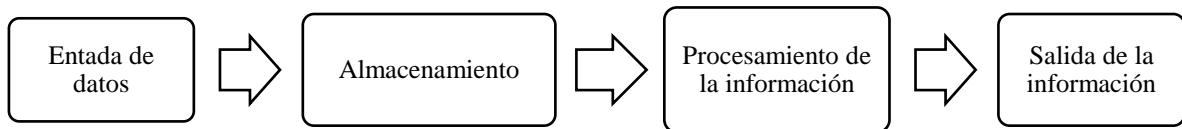
Según Centeno et al. (2011) mencionan que las principales funciones del sistema de información son:

- **Búsqueda de información:** recolectar y almacenar los datos estadísticos, estos pueden ser recolectados mediante fotografías, videos, grabadoras de voz, entre otros.
- **Clasificar y archivar la información:** conservación de los datos, de manera que se pueda visualizar la fecha de la recolección y colocar criterios estándares con la finalidad de archivar la información misma que puede ser archivada de manera digital.
- **Extraer y distribuir la información:** para la repartición de la información se debe escoger el canal para cada tipo de información por ejemplo la manera más factible es mediante una aplicación o plataforma digital.
- **Administrar la información:** esta fase permite controlar todos los procesos anteriores con la finalidad de que sea fiable y este se actualice de manera continua para posteriormente realizar comparaciones con datos anteriores y así verificar si ha el mejoramiento de un fenómeno de estudio. (pp. 37-39)

Se considera que todas las funciones mencionadas por los autores son fundamentales dentro del sistema de información ya que de esta manera se ordena, clasifica y controla la información recolectada.

### 2.2.2.3.2. Estructura de un sistema de información turística.

Según Cruz y Henríquez (2017) refieren que para organizar las actividades dentro de un sistema de información se realiza de la siguiente estructura:



**Figura 1.** Estructura del sistema de información

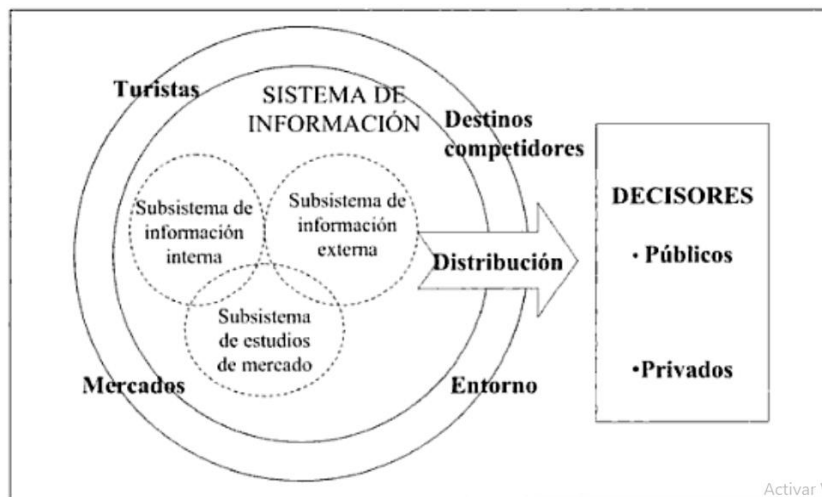
**Fuente:** Cruz, R., & Henríquez, E. (2017a). *Estudio de factibilidad para la creación de un observatorio informativo de la realidad empresarial.*

Esta estructura muestra el proceso del sistema de información dentro de una organización, por lo cual a continuación, se detalla cada uno de los procesos:

- 1. Estrada de datos:** es el proceso por el cual se realiza la recolección de los datos, estas pueden ser de manera manual, mecanizada o a su vez electrónica.
- 2. Almacenamiento:** este es el proceso más importante dentro del sistema de información debido a que es necesaria la seguridad de los datos recolectados, para que de esta manera se puedan recordar la información.
- 3. Procesamiento de la información:** permite la trasformación de los datos en fuentes de información de manera que puedan ser utilizadas para las futuras tomas de decisiones sean estas, organizaciones públicas o privadas.
- 4. Salida de la información:** es la manera por el cual la información ya procesada sale, estas pueden ser de manera visual, escrita, auditiva o por cualquier medio que permita ser útil y fácil de interpretar para el medio exterior. (p. 23)

### 2.2.2.3.3. Estructura de un sistema de información turística según Bigne (2000).

“La estructura de un sistema de información se conforma en torno a una serie de subsistemas en íntima relación” Bigne (2000, como se cito en Centeno et al., 2011).



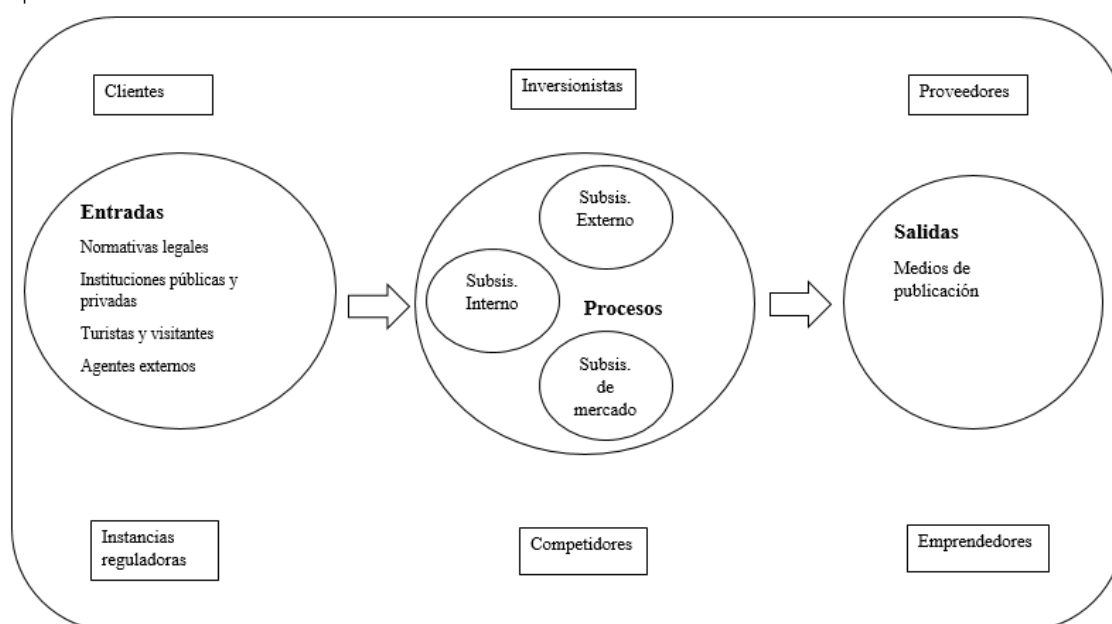
**Figura 2.** Sistema de información

**Fuente:** Centeno, H., et al. (2011). Sistemas de información turísticos, 105.

En la estructura elaborada por Bigne (2000, como se cito en Centeno et al., 2011) describe a los subsistemas de la siguiente manera:

- **El subsistema de registro de información interna:** Se nutre en su mayoría de la información que produce la propia organización, proveniente de diversas fuentes como sucursales, pago de entradas, datos por consultas en las oficinas de información y similares. (p. 32)
- **El subsistema de información externa:** Recopila la información producida por agentes externos a la organización proveniente de informes de publicaciones, artículos, páginas web y similares acerca de múltiples temas, como imagen y posicionamiento de los destinos competidores, perspectivas económicas, tendencias sociodemográficas, estudios de demanda turística, perfiles del turista, entre otros. (p. 32)
- **El subsistema de estudios de mercado:** En este punto se establecen las necesidades en temas de información que aquejan a la organización y que son de suma importancia para la óptima toma de decisiones. (p. 32)

#### 2.2.2.3.4. Estructura de un sistema información turística según el grupo de investigación.



**Figura 3.** Estructura del sistema de información turística

**Fuente:** Cruz, R., & Henríquez, E. (2017a). *Estudio de factibilidad para la creación de un observatorio informativo de la realidad empresarial.*

Tomando en cuenta la teoría de sistemas de Bertalanfy (1968), la estructura del sistema de información de Cruz y Henríquez (2017) y la estructura de Bigne (2000) el presente grupo investigativo al considerar que el sistema de información que se va investigar es formal se integra los indicadores de los autores antes mencionado en una estructura de sistema de información turística el cual servirá como base para determinar cómo es la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi. A continuación, se presenta cada uno de sus elementos:

- **Entradas:** Corresponde a la determinación de todos los datos e insumos necesarios que intervendrán posteriormente en los procesos de sistematización. En este caso debido a que la presente investigación se basa en un sistema de información formal, la investigación se registrará a todas las normativas legales de las organizaciones. Por lo tanto, se ha tomado en cuenta la Ley de Turismo, Facultades a los Gobiernos Autónomos en el Desarrollo de Actividades Turísticas y el Reglamento de Alojamiento Turístico con la finalidad de recolectar información de acuerdo con cada función que deben cumplir las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero.

A continuación, se presenta una tabla de los artículos y reglamentos de cada institución pública y privada:

**Tabla 2.** Artículos y reglamentos de cada institución pública y privada

REGLAMENTO	ARTÍCULO	ÍTEMS
Ley de turismo	<b>Art. 4.-</b> Funciones y atribuciones del Ministerio de turismo	4.- Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información, potestad que la ejercerá por sí mismo, desconcentradamente, en coordinación con las instituciones del régimen seccional autónomo a favor de las cuales se han transferido competencias en materias turísticas, y n cualquier caso, podrá contratar con la iniciativa privada en los términos establecidos en el reglamento. (Ministerio de Turismo, 2015b, p. 4)
Facultades a los Gobiernos Autónomos en el Desarrollo de Actividades Turísticas de los GAD's Cantonales y Provinciales	<b>Art. 13.-</b> Gestión cantonal: En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en su respectiva circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de gestión:	2.- Actualizar el catastro de establecimientos turísticos del cantón, de conformidad con la normativa nacional vigente. 3.- Elaborar y actualizar el inventario de atractivos turísticos de su circunscripción, de conformidad con la normativa expendida por la Autoridad Nacional de Turismo. 13. - Participar en la elaboración de las estadísticas de turismo cantonal de acuerdo con las condiciones establecida por la Autoridad Nacional de Turismo. (Consejo Nacional de Competencias, 2016, p. 5)
	<b>Art. 17.-</b> Gestión provincial	1.- Promover las actividades turísticas dentro de la provincia en la coordinación con las instituciones pertinentes. 4.- Difundir mensualmente información actualizada sobre eventos y actividades turísticas en su circunscripción territorial. 5.- Elaborar y difundir material promocional e informativo turístico provincial enmarcado en las directrices nacionales de promoción turística. (Consejo Nacional de Competencias, 2016, pp. 6-7)
Reglamento de alojamiento turístico	<b>Art. 6.-</b> Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.	s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento.

t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente.

v) Llevar un registro diario y proporcionar a la autoridad Nacional de Turismo y las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, genero, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

(Ministerio de Turismo, 2015<sup>a</sup>, p. 6)

---

**Procesos:** Son todos los pasos por seguir mediante una técnica o instrumento con la finalidad de monitorear, evaluar, transformar, almacenar la información recolectada sea esta interna o externa. Según Bigne (2000, como se cito en Centeno et al., 2011) se divide en tres subprocesos que son:

Subsistema de información externa:

- Fuentes de información
- Técnicas e instrumentos de recolección de información
- Frecuencia de recolección de información

Subsistema de información interna:

- Fuentes de información
- Técnicas e instrumentos de recolección de información
- Frecuencia de recolección de información

Subsistema de mercado:

- Finalidad y objetivos de la investigación
- Diseño de la investigación:
  - Enfoque de la investigación
  - Fuentes de información
  - Métodos para obtener información
  - Diseño del cuestionario
  - Diseño de la muestra
  - Presupuesto
- Análisis de la información
- Elaboración y presentación del informe final. (p. 32)



- **Salidas:** Permite que la información procesada sea difundida al medio exterior de tal manera que se puedan tomar decisiones y planificar con los resultados expuestos a la sociedad interesada esta puede ser manual o mecanizada (revistas, folletos, afiches, boletines, páginas webs, videos, audios, etc.)

Además de los elementos del sistema de información, es importante mencionar algunos de los agentes principales (clientes, inversionistas, proveedores, instancias reguladoras, competidores, emprendedores, etc.) que se pueden nutrir de la información difundida por las organizaciones públicas y privadas. Mediante los resultados o estadísticas obtenidas pueden mejorar, su planificación, la calidad de sus servicios, tomar mejores decisiones y de esta manera contribuir al desarrollo turístico.

emprendedores, etc.) que se pueden nutrir de la información difundida por las organizaciones públicas y privadas. Mediante los resultados o estadísticas obtenidas pueden mejorar, su planificación, la calidad de sus servicios, tomar mejores decisiones y de esta manera contribuir al desarrollo turístico.

#### *2.2.2.3.5. Sistematización.*

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2004) argumenta que la sistematización “es el ordenamiento y clasificación de todo tipo de datos e información, bajo determinados criterios, categorías, relaciones, etc. Esto con el objetivo de aprender e intercambiar información con la sociedad interesada” (p. 15).

#### *2.2.2.3.6. Sistematización de la información turística.*

La sistematización de la información turística permite ordenar, analizar y procesar los datos del sector turístico de un territorio a través de un sistema de entradas, procesos y salidas, todo con la finalidad de construir conocimientos que contribuyan en la toma decisiones y planificación para el desarrollo turístico.

## 2.2.2. Sistema de planificación del turismo.

### 2.2.2.1. Planificación.

La planificación es una función que permite el análisis de una situación, la formulación de diversas estrategias que permitan llegar a los objetivos deseados y finalmente permite el desarrollo de planes que ayuden a la toma de decisiones (Peralta, s.f.).

De acuerdo con el concepto anterior se puede inferir que la planificación es un proceso de la gestión que deben llevar a cabo las entidades tanto públicas como privadas con el fin de generar estrategias que ayuden a mejorar el desarrollo local.

### 2.2.2.2. Turismo.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015, como se citó en Cámara de Comercio Española, 2015) menciona que “el turismo son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros” (p. 12).

### 2.2.2.3. Planificación del turismo.

La planificación del turismo tiene una gran importancia dentro del desarrollo de la actividad turística ya que se integra la parte economía, social, cultural y medio ambiental de la localidad con el fin de generar proyectos turísticos para el crecimiento turístico (Socatelli, 2010).

#### 2.2.2.3.1. Enfoques de la planificación del turismo.

Según Socatelli (2010) refiere que algunos autores en la planificación turística consideran los siguientes enfoques:

**Tabla 3.** Enfoques de la planificación del turismo

Enfoque	Concepto
Físico – espacial	Corresponde a la parte geográfica del sector turístico.
Tradicional	El turismo es bueno para el desarrollo por lo que se lo mide a través de sus términos.
Desarrollista	El turismo es una actividad que puede contribuir al desarrollo económico de una localidad.
Económico	Se lo mide a través de divisas e indicadores económicos de un país.
Comunitario	Corresponde al control del turismo de manera local, este enfoque debe ser medido a través de indicadores socio culturales.

Sostenible	Está orientada a la conservación y protección de los recursos naturales y culturales, podría ser medido a través de los indicadores de turismo sostenible.
Estratégico	Corresponde a la influencia permanente de la planificación estratégica en el sector turístico.

**Fuente:** Socatelli, M. (2010). *La Planificación del Producto Turístico. Los Elementos del Producto Turístico.*

El tipo de enfoque desarrollista y estratégico se utiliza frecuentemente en los sistemas de planificación de las entidades públicas ya que contribuyen a un desarrollo social y económico de las localidades. Además, el enfoque económico es utilizado usualmente en los sistemas de planificación del turismo de las entidades privadas ya que el principal objetivo de estos establecimientos es generar crecimiento económico, a través de estrategias y planificación. Es por ello por lo que los sistemas de planificación de las entidades públicas y privadas presentan diferentes indicadores de evaluación, sin embargo, mantienen la misma estructura de entradas, procesos y salidas.

*2.2.2.3.2. Indicadores de evaluación de planes o proyectos de planificación turística.*

A continuación, se presentan los indicadores de evaluación de planes o proyectos de turismo propuestos por Zuñiga (2018):

**Tabla 4.** Indicadores de la matriz estructural y matriz metodológica

Indicadores de la matriz estructural	Indicadores de la matriz metodológica
1. Cubierta con nombre	1. Visión asociativa del turismo
2. Editorial	2. Componente de sustentabilidad asociado a la industria turística
3. Nota de precaución para el uso de este documento	3. Planificación para la prefactibilidad
4. Tabla de contenidos	4. Recopilación de información y diagnóstico estratégico
5. Presentación y marco referencial	5. Investigación para la inversión en capitales extranjeros
6. Resumen	6. Planificación estratégica
7. Introducción	7. Desarrollo de estrategias a través de la planificación
8. Definiendo el proyecto	8. Implementación de los recursos
9. Proceso de planificación turística a nivel local	9. Seguimiento y monitoreo
10. Consideraciones adicionales sobre el turismo	10. Intercomunicación de actividades claves
11. Ejemplos de desarrollo turístico	
12. Bibliografía	
13. Anexos	
14. Información de contactos y recursos para la implementación del plan o proyecto	

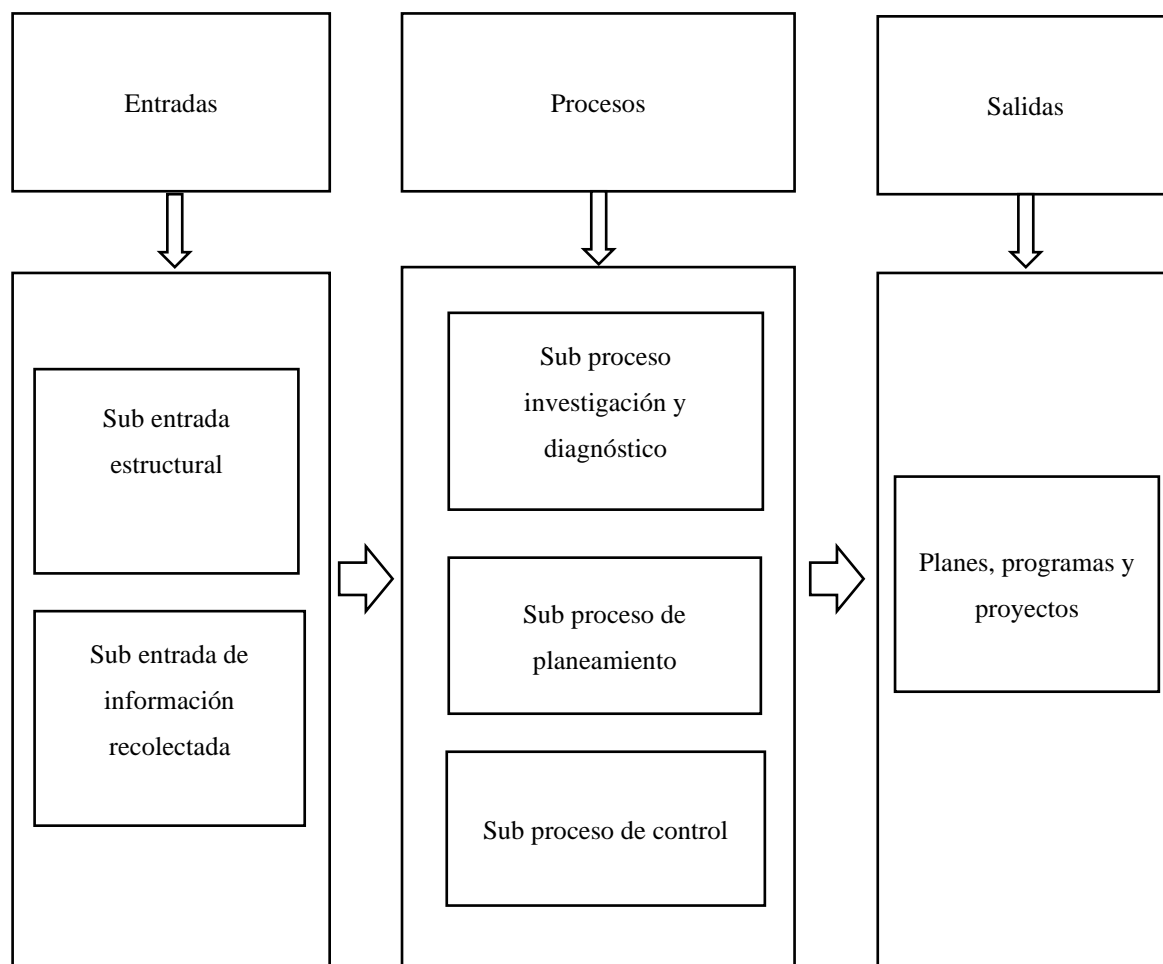
**Fuente:** Zuñiga, G. (2018). *Propuesta de modelo de evaluación para planes de desarrollo turístico en Chile.*

**2.2.2.3. Sistema de planificación del turismo.**

*2.2.2.3.1. Sistema de planificación del turismo de las entidades públicas*

Tomando en cuenta la teoría de sistemas de Bertalanfy (1968) y los indicadores de evaluación de planificación de Zúñiga (2018) el presente grupo investigativo propone una nueva estructura

de sistema de planificación del turismo el cual servirá como base para identificar como es el sistema de planificación turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi, es así, que se identificara el sistema de planificación en los documentos de planificación turística; el Plan de Desarrollo Turístico o en su defecto un proyecto turístico ejecutado en cada uno los GAD's provinciales, municipales y Ministerio de Turismo.



**Figura 4.** Sistema de planificación del turismo

Cabe recalcar que el enfoque del sistema de planificación del turismo presenta un enfoque desarrollista y estratégico debido a que las entidades públicas como los GAD's cantonales, provinciales y Ministerio de Turismo sus principales competencias son el contribuir con el desarrollo local, generar fuentes de trabajo y mejorar la calidad de vida de cada una de sus jurisdicciones.

A continuación, se presenta cada uno de sus elementos:

**Tabla 5.** Indicadores del sistema de planificación

**Entradas**

	Cubierta nombre	con	Se identifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización autora de la investigación</li> <li>• Nombre del documento</li> <li>• Año de elaboración</li> </ul>
	Editorial		Se considera:  Autores, edición, empresa o institución, unidad territorial, año de publicación, contacto editorial.
Sub entrada estructural	Nota de precaución para el uso de este documento		Valida la forma de utilización del documento
	Tabla de contenidos		Hace referencia a la distribución del contenido del documento (índice)
	Presentación marco referencial	y	Contiene una breve descripción del PLANDETUR o PROYECTO.
	Resumen		Debe contar un resumen específico de la planificación
	Introducción		Introduce al lector a entender cuáles son las dimensiones y cuestionamientos que abarcan en la planificación
	Definiendo proyecto	el	Proporciona una guía general de los contenidos de la investigación
	Consideraciones adicionales sobre el turismo		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos adicionales con respecto al turismo, por ejemplo, políticas y legislaciones para el desarrollo turístico.</li> <li>• Proporciona información que garantiza frecuentemente los procesos de obtención de resultados positivos.</li> </ul>
Sub entrada de la información recolectada	Ejemplos de desarrollo turístico	de	Evidencia de la situación actual del turismo y la relación con la planificación y la gestión administrativa.  Resultados dinámicos (tablas, gráficos) del nivel de desarrollo turístico del territorio.
	Información de contactos y recursos para la implementación del plan o proyecto	de	Se considera una lista de contactos y recursos a los cuales se pueda acudir según la implementación de la planificación.

### Procesos

Sub proceso investigación y diagnostico	Visión asociativa del turismo		El plan de desarrollo o proyecto turístico tendrán una directriz direccionada en gestionar las relaciones que existen entre los principales actores turísticos con el objetivo de desarrollar estrategias que les permita asociarse para obtener los mejores beneficios de la actividad turística (Zuñiga, 2018).
---	----------------------------------	--	---

	Planificación para la prefactibilidad	El plan o proyecto debe focalizar su objetivo en la investigación constante y un sistema de información turística eficiente que permita registrar, crear y guardar información para la toma de decisiones. La planificación para la prefactibilidad aborda temáticas de desarrollo actual y futuro y establece si es conveniente implementar cada costo de oportunidad (Zuñiga, 2018).
	Recopilación de información y diagnóstico estratégico	Este ítem tiene una doble labor, la primera es la de intuir en base a los objetivos el tipo de información que se investigará a fin de obtener resultados eficientes que permitan reducir el riesgo de inversión, mantener un estado actualizado de sincronía con los diferentes departamentos de la organización a fin de obtener resultados certeros del estado que se estudie. La segunda función cumple el rol de establecer constantemente una imagen clara de los objetivos estratégicos (Zuñiga, 2018).
	Investigación para la inversión en capitales extranjeros	Este ámbito de estudio es propuesto en función de proyecto turísticos de amplia envergadura y alta inversión monetaria, bajo el supuesto que aprobese la normativa vigente financiera y legal de cada territorio (Zuñiga, 2018).
	Proceso de planificación turística a nivel local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapas de planificación sistemática de los productos turísticos territoriales</li> <li>• Como se planifica en base a un territorio a los recursos, capacidades e información técnica en un área de desarrollo</li> <li>• Percepción de los habitantes de un modelo económico en cuanto la afluencia de visitantes al territorio</li> </ul>
	Componente de sustentabilidad asociado a la industria turística	Este indicador hace referencia al aprovechamiento adecuado y justificado de los recursos energéticos propuestos en un previo estudio medioambiental. Además, incluye las normativas necesarias que de ser cumplidas aseguran el óptimo desarrollo sostenible de la industria turística (Zuñiga, 2018).
Subproceso de planeamiento	Planificación estratégica	Este ámbito de estudio dirige a la organización a alcanzar o crear sus metas y objetivos a través de las etapas de la planificación moderna. Debe contener una mirada a largo plazo con el objetivo de establecer estrategias que delimiten el actuar de las herramientas de gestión para ejecutar eficientemente las acciones del plan o proyecto (Zuñiga, 2018).
	Intercomunicación de actividades claves	Tiene por objetivo relacionar la información generada por los distintos ejes estratégicos a fin de generar innovación constante (Zuñiga, 2018).
	Desarrollo de estrategias a través de la planificación	Esta variable crea estrategias de desarrollo turístico a partir de la planificación estratégica de los recursos del territorio. Tiene ámbito de estudio en él que tiene la obligación de generar información constantemente con el fin de mantener una imagen presente y actualizada del destino o territorio (Zuñiga, 2018).

---

	Implementación de los recursos	Se resume en ejecutar concretamente las propuestas que se elaboran a partir de la planificación estratégica (Zuñiga, 2018).
Sub proceso de control	Seguimiento y monitoreo	Es un eje fundamental de la creación de programas y estrategias de acción que tiene la labor de ejecutar control sobre las actividades estratégicas del territorio a fin de registrar sus resultados y concluir respuestas acerca de la implementación de la planificación estratégica, está encargada de generar adaptabilidad en los planes o proyectos considerando situaciones imprevistas (Zuñiga, 2018).
	Bibliografía	Referencias bibliográficas del sustento teórico de la investigación.
	Anexos	Se adjuntan todos los documentos que sirvan de sustento para justificar el proceso de planificación.

#### Salidas

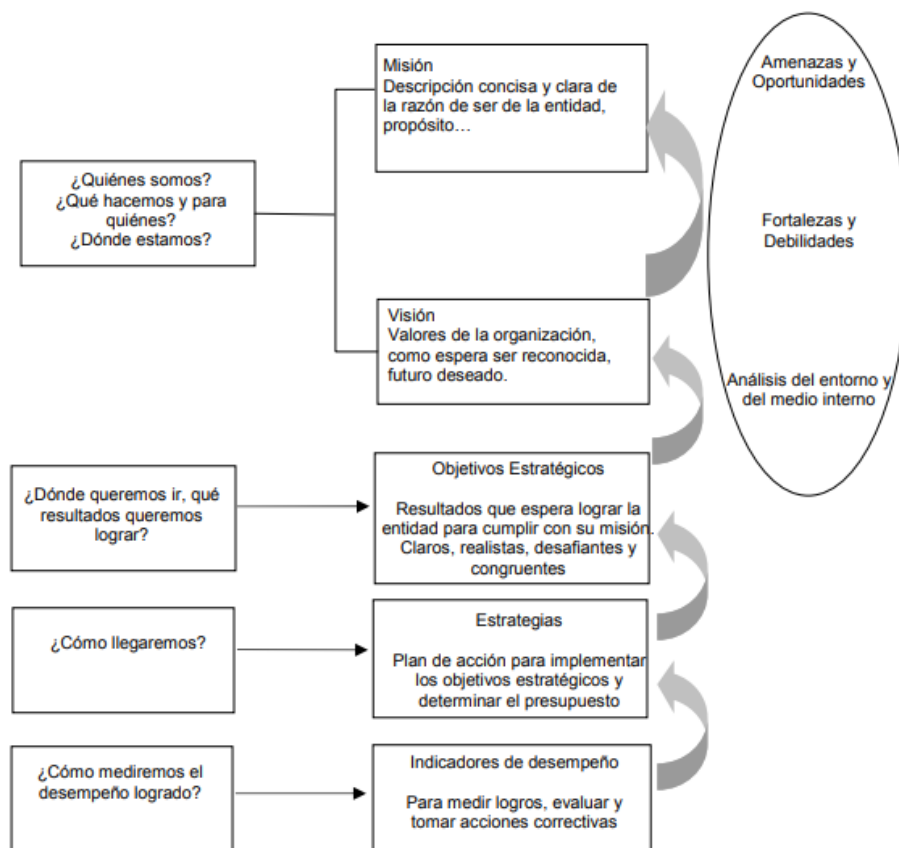
Planes, programas y proyectos	Es un modelo sistemático que se elabora antes de ejecutar una acción, dentro de este modelo se incorpora información y los diagnósticos situacionales que serán enfrentados con la implementación de objetivos, planificaciones y acciones para mejorar una situación (Zapata, 2020).
-------------------------------	---

---

**Fuente:** Zuñiga, G. (2018). *Propuesta de modelo de evaluación para planes de desarrollo turístico en Chile*.

#### 2.2.2.3.1. Sistema de planificación del turismo de las entidades privadas.

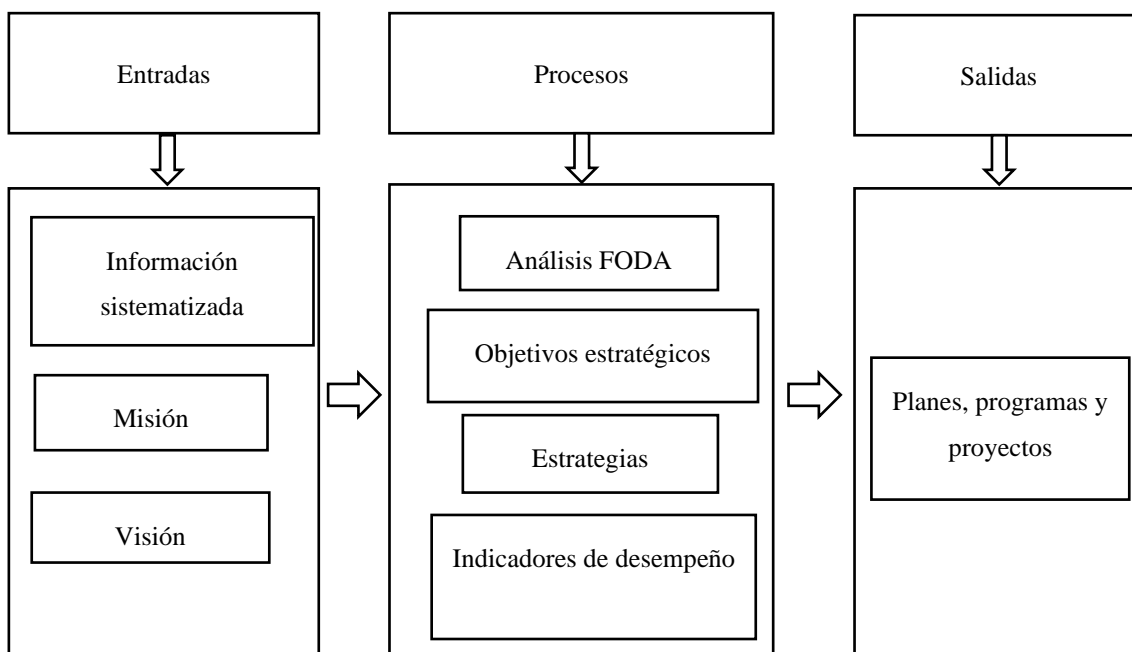
De igual forma con el objetivo de identificar como es el sistema de planificación de las entidades privadas del sector hotelero de la provincia del Carchi, se ha optado por utilizar el proceso de planificación estratégica de Armijo (2011):



**Figura 5.** Proceso de planificación estratégica

**Fuente:** Armijo, M. (2011a). *Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público.*

A continuación, se presenta el sistema de planificación turística, el cual para su elaboración se ha tomando como base la teoría de sistemas de Bertalanfy (1968) y los indicadores de planificación estratégica propuestos por Armijo (2011).



**Figura 6.** Sistema de planificación del turismo

**Fuente:** Armijo, M. (2011a). *Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público.*



Gracias a este sistema se podrá identificar como es el sistema de planificación turística que manejan las entidades privadas de la provincia del Carchi y de esta forma se podrá mejorar cada etapa que presente falencias, es así como la planificación será óptima y enfocada a una realidad. A continuación, se presenta cada uno de los elementos del sistema:

**Tabla 6.** Indicadores del sistema de planificación del turismo

Entradas	
Información sistematizada	Es el proceso de someter la información a una serie de análisis en los que constan, entradas, procesos y salidas, donde se obtiene como resultado la información sistematizada. Es el punto de partida del sistema de planificación ya que la información sistematizada nutre directamente a la etapa de procesos del sistema.
Misión	Este indicador refleja la razón de ser del establecimiento, se enfoca en los objetivos y estrategias presentes, además las estructuras y planificación están subordinadas directamente a la misión.
Visión	Establece una expectativa ideal para lograr planificar hacia dónde debe dirigirse la organización. La visión es una ruta de planificación y de igual forma es el punto de partida del sistema de planificación.
Procesos	
Análisis FODA	Consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas (Ponce Talancón & Santo Tomás, 2007).
Objetivos estratégicos	Este indicador permite a los establecimientos materializar la misión y la visión. Juntamente con la sistematización de información y análisis FODA se logra establecer los objetivos principales a cumplir durante toda la planificación.
Estrategias	Establece las principales acciones a tomar para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos.
Indicadores de desempeño	de Permite evaluar los logros alcanzados con el objetivo de tomar acciones correctivas.
Salidas	
Planes, programas y proyectos	Es la etapa final del sistema de planificación dando como resultado, los planes, programas y proyectos que contribuirán al desarrollo empresarial del establecimiento.

**Fuente:** Armijo, M. (2011a). *Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público.*

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

El enfoque es la manera en la cual el investigador quiere aproximarse al objetivo de estudio, esto depende fundamentalmente del tipo de resultados que el investigador quiere obtener sea de manera cualitativa o cuantitativa (Yanez, 2020).

##### **3.1.1. Enfoque**

“La investigación siempre muestra un enfoque cualitativo o cuantitativo, esto hace referencia a un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación que implica la recolección y análisis de información” (Hernández et al., 2014, p. 26).

Para la realización del presente estudio se utilizó un enfoque cuantitativo ya que amerita la verificación de la hipótesis y el establecimiento de la asociación entre las variables de estudio para lo cual se trabajó con una prueba estadística, de esta manera se dio cumplimiento al objetivo de la investigación. Niño (2011) menciona que “la investigación cuantitativa tiene que ver con la cantidad y por tanto su medio principal es la medición y el cálculo. En general busca medir variables con referencia a magnitudes” (p. 29).

##### **3.1.2. Tipo de Investigación**

Según Arias (2012) refiere a los tipos de investigación como “un proceso planificado y orientado específicamente al cumplimiento de los objetivos dependiendo al nivel de conocimiento que el investigador requiera como resultado” (p. 24).

De acuerdo con los tipos de investigación no existe una estructura específica a nivel general, más bien esto depende de cada metodología. Para Arias (2012) “los tipos de investigación se dividen según el nivel, el diseño y el propósito” (p. 22).

Para la presente investigación se utilizó el tipo de investigación según el nivel, ya que hace referencia “al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (Arias, 2012, p. 23).

### ***3.1.2.1. Investigación documental.***

El fundamento bibliográfico de las variables investigadas se sustenta en la investigación documental. Desde el punto de vista de Arias (2012) se define como la investigación documental a:

La búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p. 27)

De acuerdo con el concepto anterior la investigación se fundamentó en base a artículos científicos, tesis, documentos electrónicos y libros mismos que permitieron desarrollar un mayor conocimiento en cuanto a las variables de estudio. De esta manera se logró determinar los antecedentes investigativos y el marco teórico del proyecto de investigación aportando a la visión del fenómeno a estudiar. Además, contribuyó a la determinación de la sistematización de la información turística y a la identificación del sistema planificación del turismo.

### ***3.1.2.2. Investigación de campo.***

Según Arias (2012) la investigación de campo:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31)

Gracias a esta investigación, se pudo recolectar datos directamente de los sujetos de estudio, con la oportunidad de observar de cerca las problemáticas que provocan una limitada información sobre el comportamiento del sector turístico en la provincia del Carchi. Además, este tipo de investigación contribuyó al levantamiento de información en las entidades públicas y privadas de la provincia, con el fin de determinar cómo es la sistematización de la información turística e identificar el sistema de planificación del turismo.

### **3.1.2.3. Investigación correlacional.**

Según Arias (2012) la investigación correlacional:

Tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (p. 25)

Haciendo referencia al concepto anterior fue necesario la utilización de este tipo de investigación para establecer la asociación entre la sistematización de información turística y el sistema de planificación del turismo de las entidades públicas del sector turístico y del sector hotelero en la provincia del Carchi, para lo cual se utilizó la prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado, que tiene como finalidad, comprobar la relación entre dos variables categóricas a través de una tabla de frecuencias observadas y esperadas (Quevedo, 2011).

## **3.2. HIPÓTESIS**

Para Arias (2012) una hipótesis “es una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se formula para responder tentativamente a un problema de investigación” (p. 47).

### **Tipos de hipótesis según Arias (2012):**

- De investigación o de trabajo: Es la suposición que se aspira verificar o comprobar.
- Alternativa: Son distintas a la hipótesis de trabajo o de investigación.
- Nula: Es la que niega lo supuesto en la hipótesis de investigación (p. 51).

Para la presente investigación y de acuerdo con lo manifestado por Arias (2012) se optó por utilizar la hipótesis nula y la hipótesis de trabajo ya que mediante estos aspectos se estableció la asociación entre la sistematización de información turística y el sistema de planificación del turismo.

### **Hipótesis nula**

**H<sub>0</sub>** La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero no está asociada con el sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi.

### **Hipótesis de trabajo**

**H<sub>1</sub>** La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero está asociada con el sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi.

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**Hipótesis:** La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero está relacionada con el sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi.

**Variable independiente:** Sistematización de información turística

**Definición conceptual de la variable:** La sistematización de la información turística permite ordenar, analizar y procesar los datos del sector turístico de un territorio a través de un sistema de entradas, procesos y salidas, todo con la finalidad de construir conocimientos que contribuyan en la toma decisiones y planificación para el desarrollo turístico.

**Variable dependiente:** Sistema de planificación del turismo

**Definición conceptual de la variable:** El sistema de planificación del turismo es un conjunto de procesos y requerimientos administrativos fundamentales para el mejoramiento del desarrollo económico, social, cultural y medio ambiental del área del destino.

**Tabla 7.** Operacionalización de las variables

<b>Variable Independiente</b>		Sistematización de información turística							
<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Subindicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Informante</b>			
- Entrada de datos	-Ley de Turismo	de Art. 4.- Funciones y atribuciones del Ministerio de Turismo	En el marco de la Ley de Turismo de acuerdo con las funciones y atribuciones ¿El Ministerio de Turismo elabora inventarios de las áreas o sitios de interés turístico?  En el mismo marco de la Ley de turismo ¿El Ministerio de turismo mantiene actualizada de información turística?	Encuesta	Cuestionario	Ministerio del turismo			
	-Facultades a Gobiernos Autónomos en el desarrollo de actividades turísticas.	Art. 13.- Gestión cantonal	Basados en las Facultades a Gobiernos Autónomos en el Desarrollo de Actividad Turísticas ¿El GAD Municipal del Cantón actualiza el catastro de establecimientos turísticos del cantón y mantiene actualizado el inventario de atractivos turísticos de su circunscripción?  ¿El GAD Municipal del Cantón participa en la elaboración de las estadísticas de turismo cantonal, de acuerdo con las			GAD's cantonal de Tulcán, Huaca Montúfar, Bolívar, Espejo y Mira			

---

	<p>Art. 17.- Gestión provincial.</p>	<p>condiciones establecidas por la Autoridad Nacional de Turismo?</p> <p>Basados en las Facultades a Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales ¿El gobierno provincial del Carchi promueve las actividades turísticas dentro de la provincia en coordinación con las instituciones pertinentes?</p> <p>¿La institución elabora y difunde material promocional e informativo como también información actualizada sobre eventos y actividades turísticas en su circunscripción territorial?</p>	<p>Prefectura del Carchi</p>
<p>Reglamento de alojamiento turístico</p>	<p>Art 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.</p>	<p>Según el Reglamento De Alojamiento Turístico, que corresponde a los derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico ¿El establecimiento exige información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento?</p> <p>¿El establecimiento lleva un registro diario y proporciona a la Autoridad Nacional de</p>	<p>Alojamientos de la provincia del Carchi registrados en el Ministerio del Turismo</p>

---

---

			Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen?	
Procesos	Subsistema de información interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fuentes de información</li> <li>-Técnicas e instrumentos de recolección de información</li> <li>-Frecuencia de recolección de información.</li> </ul>	<p>¿Cuáles son las fuentes principales de información interna de la organización?</p> <p>¿Qué técnica e instrumento utiliza para la recolección de información?</p> <p>¿Con que frecuencia realiza la recolección de información interna?</p>	Ministerio del turismo, GAD's cantonales, provincial y alojamientos de la provincia del Carchi.
	-Subsistema de información externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fuentes de información</li> <li>-Técnicas e instrumentos de recolección de información</li> <li>-Frecuencia de recolección de información</li> </ul>	<p>¿Cuáles son las fuentes de información externa de la organización?</p> <p>¿Qué técnica e instrumento utiliza para la recolección de información externa?</p> <p>¿Con que frecuencia recolecta información de las fuentes externas?</p>	Ministerio del turismo, GAD's cantonales, provincial y alojamientos de la provincia del Carchi

---



	-Subsistema de mercado	-Finalidad y objetivos de la investigación -Diseño de la investigación -Análisis de la información -Elaboración y presentación del informe final	¿Cuál es la finalidad o el objetivo de recolectar información? ¿Cuáles son los parámetros para diseñar el instrumento de recolección de información? ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza para realizar el análisis de los datos obtenidos a través de la recolección de información? ¿Cuál es la estructura del informe final para presentar los resultados?	Ministerio del turismo, GAD's cantonales, provincial y alojamientos de la provincia del Carchi
Salidas	-Medios de publicación	-Páginas web -Folletos -Videos -Boletines -Redes sociales -Afiches -Informes	¿Cuál es el medio de publicación por el cual da a conocer los resultados, estadísticas, informes, resúmenes obtenidos a través de la recolección de información? ¿Cuál es el medio de publicación por el cual da a conocer las estadísticas de los huéspedes que se han registrado en su alojamiento?	Ministerio del turismo, GAD's cantonales, provincial y alojamientos de la provincia del Carchi

**Variable dependiente:**

Sistema de planificación del turismo

Entradas del sistema de planificación del sector público	Sub entrada de estructural	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cubierta con nombre</li> <li>- Editorial</li> <li>- Nota de precaución para el uso de este documento</li> <li>- Tabla de contenidos</li> <li>- Presentación y marco referencial</li> <li>- Resumen</li> <li>- Introducción</li> <li>- Definiendo el proyecto</li> </ul>	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la cubierta con nombre	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la editorial	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la nota de precaución para el uso del presente documento	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la tabla de contenidos	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la presentación y marco referencial	Observación Listada de Planes o proyectos del Ministerio de Turismo, GAD's cantonales, provincial

---

		En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el resumen
		En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la introducción
		En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el definiendo al proyecto
Sub entrada de la información recolectada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideraciones adicionales sobre el turismo</li> <li>- Ejemplos de desarrollo turístico</li> <li>- Información de contactos y recursos para la implementación del plan o proyecto</li> </ul>	<p>En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas constan las consideraciones adicionales sobre el turismo</p> <p>En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas constan los ejemplos de desarrollo turístico</p> <p>En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las</p>

---

			entidades públicas consta la información de contactos y recursos para la implementación del plan o proyecto.
Procesos del sistema de planificación del sector público	Sub proceso de investigación y diagnóstico	- Visión asociativa del turismo	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la visión asociativa del turismo
		- Planificación para la prefactibilidad	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la planificación para la prefactibilidad
		- Investigación para la inversión en capitales extranjeros	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la investigación para la inversión en capitales extranjeros
		- Recopilación de información y diagnóstico estratégico	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la recopilación de información y diagnóstico estratégico

---

Sub proceso de planeamiento	- Proceso de planificación turística a nivel local	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el proceso de planificación turística a nivel local
	- Componente de sustentabilidad asociado a la industria turística	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el componente de sustentabilidad asociado a la industria turística
	- Planificación estratégica	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la planificación estratégica
	- Intercomunicación de actividades claves	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la intercomunicación de actividades claves
	- Desarrollo de estrategias a través de la planificación	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el desarrollo de estrategias a través de la planificación
	- Implementación de los recursos	En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la implementación de los recursos

				entidades públicas consta la implementación de los recursos			
Salidas del sistema de planificación del sector público	Sub proceso de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento y monitoreo</li> <li>- Bibliografía</li> <li>- Anexos</li> </ul>		<p>En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el seguimiento y monitoreo</p> <p>En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la bibliografía</p> <p>En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta los anexos</p>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes, programas y proyectos</li> </ul>		<p>En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas constan planes, programas y proyectos</p>			
Entradas del sistema de planificación del sector privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sistematizada</li> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> </ul>		<p>¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con información sistematizada?</p> <p>¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con la misión?</p>	Encuesta	Cuestionario	Propietarios de los alojamientos turísticos de la	

¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con la visión?

Procesos del sistema de planificación del sector privado - Análisis FODA  
- Objetivos estratégicos  
- Estrategias  
- Indicadores de desempeño

¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con un análisis FODA?

¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con los objetivos estratégicos?

¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con las estrategias?

¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con los indicadores de desempeño?

Salidas del sistema de planificación del sector privado - Planes, programas y proyectos

¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con planes, programas o proyectos?

## 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

### 3.4.1. Métodos.

Según Arias (2012) define a método como “la vía o camino que se utiliza para llegar a un fin o para lograr un objetivo” (p. 18). A continuación, se presentan los métodos utilizados para el desarrollo de la investigación.

#### 3.4.1.1. Método práctico.

**Método bibliográfico:** Según Arias (2012) refiere que el método bibliográfico “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p. 27).

Por lo tanto, se optó por utilizar este método con la finalidad de fundamentar la sistematización de información turística y el sistema de planificación del turismo, esto se lo realizó mediante la búsqueda de información en fuentes como libros, revistas, sitios web, artículos y tesis de investigación referentes a las variables de estudio.

#### 3.4.1.2. Métodos teóricos.

**Método inductivo:** Para Gilberto (2017) “este método se usa cuando se procesan y se analizan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información”.

Se utilizó este método debido a la observación, formulación de hipótesis, análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero y de esta forma se obtuvo conclusiones generales partiendo de la hipótesis y antecedentes particulares.

**Método deductivo:** Para Ander-Egg (1997, como se citó en Gilberto (2017)) considera que este método “permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, esta puede ser completo o incompleta” (p. 97).

Este método nos permitió pasar de afirmaciones generales a afirmaciones específicas sobre la sistematización de información turística y sistemas de planificación.



**Método análisis – síntesis:** Para Unknow (2017) “es un método que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas de forma individual (análisis), y la integración racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad (síntesis)”.

Este método se utilizó para desarrollar las terminologías individuales de cada variable de estudio con el fin de llegar a obtener una definición más concreta.

### **3.4.2. Técnicas e instrumentos.**

#### *3.4.2.1. Técnicas.*

Según Ramos (2000) “es un conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método”.

##### *3.4.2.1.1. Encuesta.*

Según Arias (2012) “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema particular” (p. 32).

Se estableció este instrumento con la finalidad de determinar la sistematización de la información turística en las entidades públicas y privadas, además, se usó esta misma técnica para identificar los sistemas de planificación del turismo en las entidades privadas del sector hotelero, donde se logró obtener datos numéricos para aclarar en que porcentaje las entidades manejan adecuadamente los sistemas de información y planificación.

##### 3.4.2.1.1.1. Encuesta escrita

Para la ejecución de este instrumento se utilizó un cuestionario auto administrado, el cual consiste en que el encuestado responderá de forma escrita cada pregunta planteada (Arias, 2012, p. 72). Además, se utilizó una escala de Likert que consiste en “un conjunto de respuestas, ya sean afirmaciones o juicios ante los cuales se expone la reacción (favorable o desfavorable, buena o mala) de los encuestados” (Morales et al., 2016, p. 2).

##### *3.4.2.1.2. Observación estructurada.*

Según Arias (2012) “es aquella utiliza una guía diseñada previamente en la que se especifican los elementos que serán observados” (p. 67).

Con la finalidad de identificar como es el sistema de planificación del turismo en las entidades públicas del sector turístico se utilizó esta técnica donde constan elementos específicos que deben estar en los documentos de planificación de cada entidad.

#### 3.4.2.2.1. Lista de cotejo.

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó una lista de cotejo, la cual “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (Arias, 2012, p. 70)

Se optó por utilizar los indicadores propuestos por Zuñiga (2018) los cuales están ordenados en dos matrices una de evaluación estructural y otra de evaluación metodológica que fueron aplicadas al Ministerio de Turismo, GAD's cantonales y GAD provincial del Carchi, con el fin de identificar como es el sistema de planificación del turismo.

#### **3.4.3. Análisis Estadístico.**

Para la realización de este proyecto de investigación se tomó en cuenta a las áreas de planificación del turismo de cada uno de los cantones de la provincia del Carchi, de igual forma al GAD Provincial y Oficina Técnica del Ministerio de Turismo de la ciudad de Tulcán, a los cuales se aplicaron encuestas a los servidores públicos de cada uno de los sectores turísticos. Además, se tomó en cuenta a los establecimientos hoteleros registrados en el catastro de establecimientos turísticos del Ministerio de Turismo de toda la provincia del Carchi con la finalidad de determinar la sistematización de la información turística, así también se aplicó una lista de cotejo a las entidades públicas del sector turístico, y una encuesta a las entidades privadas del sector hotelero para identificar como es el sistema de planificación del turismo.

Para analizar los datos obtenidos tras la aplicación de las encuestas y la observación estructurada se utilizó el programa Excel que permitió determinar estadísticamente y gráficamente como es la sistematización de la información turística y el sistema de planificación en las entidades públicas y privadas de la provincia del Carchi, además mediante la utilización del software SPSS se logró establecer la asociación de las variables de estudio a través de la prueba estadística del Chi Cuadrado, para lo cual se utilizó como pregunta principal:

¿La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero está asociada con el sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi?

### 3.4.3.1. Población y muestra.

La población para el presente estudio está conformada por los servidores públicos responsables de la sistematización de la información turística y el sistema de planificación en la provincia del Carchi, los cuales suman 8 servidores públicos que representan las 8 entidades públicas como se muestra en la Tabla 8.

**Tabla 8.** Entidades y responsables públicos del sector turístico de la provincia del Carchi

<b>Entidad</b>	<b>Responsable</b>
Ministerio de Turismo	1
GAD de la provincia del Carchi	1
GAD del cantón Tulcán	1
GAD del cantón Huaca	1
GAD del cantón Montúfar	1
GAD del cantón Bolívar	1
GAD del cantón Espejo	1
GAD del cantón Mira	1

Se escogió la población anteriormente mencionada ya que son los actores principales en demandar información turística y tomar decisiones que contribuyan al desarrollo de cada una de sus jurisdicciones y por ende a toda la provincia.

Además, se tomó a los 30 establecimientos del sector hotelero registrados en el catastro del Ministerio de Turismo ya que forman parte fundamental en la generación de datos para el conocimiento del sector turístico en la provincia del Carchi y además son los responsables del manejo de la sistematización de información turística y del sistema de planificación que favorecerá a su propio desarrollo turístico y por ende al de toda la provincia.

**Tabla 9.** Establecimientos del sector hotelero registrados en el catastro del Ministerio de Turismo de la provincia del Carchi.

<b>Entidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Entidad</b>	<b>Responsable</b>
Flor de Los Andes	1	Karina	1
Palacio Imperial	1	Royal Plaza	1
Lumar	1	Quito	1
Comfort	1	Bella Venecia	1
Torres de Oro	1	Mi Madrigal	1
Espíndola	1	Casanova	1
San Miguel	1	San Andrés	1
Park	1	Naderik	1
Machado	1	La Rueca	1

Hilton Coral	1	Campamento Turístico	1
Saenz	1	San Martín	1
Las Acacias	1	San Francisco	1
Los Alpes	1	Gabrielita	1
Junin	1	El Polylepis	1
Alejandra	1	Hacienda La Primavera	1

Además, es importante recalcar que, durante la realización del levantamiento de información se logró obtener la respuesta de 22 propietarios de los establecimientos ya que 8 de estos cerraron porque no tenían afluencia de turistas debido a la pandemia, además algunos de estos establecimientos se encontraban cerrados temporalmente y no accedieron a dar información por temas de salud. Es así como se aplicó 22 encuestas a los propietarios de los establecimientos turísticos del sector hotelero de la provincia del Carchi.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

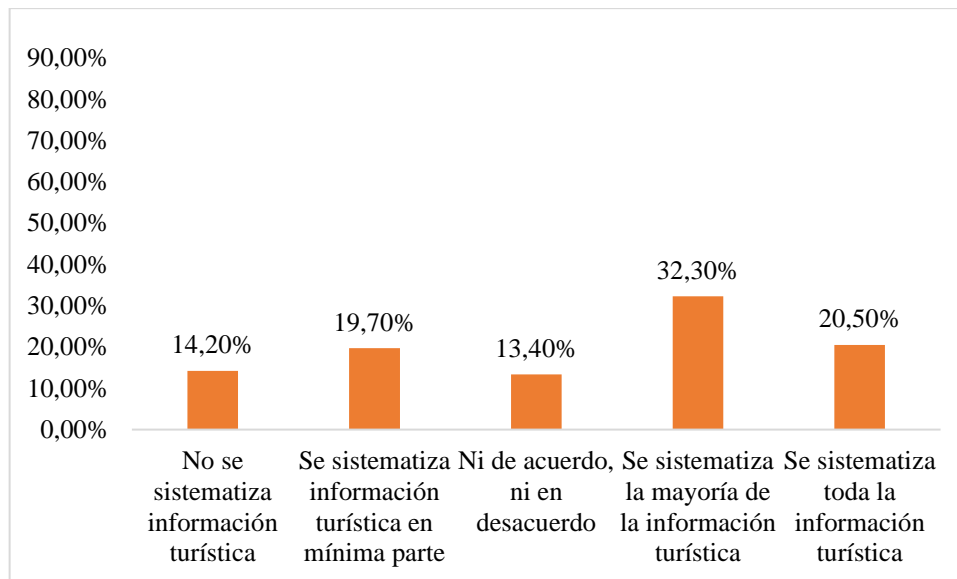
#### 4.1.1. Análisis de la variable sistematización de la información turística.

##### *4.1.1.1. Análisis estadístico de las entidades públicas del sector turístico.*

Para determinar los datos de la variable sistematización de la información turística se realizó una encuesta a los funcionarios públicos del área de turismo de los GAD's cantonales y GAD Provincial del Carchi donde el instrumento constó de 16 preguntas, en el caso del Ministerio de Turismo se aplicó una encuesta de 15 preguntas a un funcionario, se utilizó una escala de Likert para las opciones de respuesta de cada pregunta en un rango del 1 al 5.

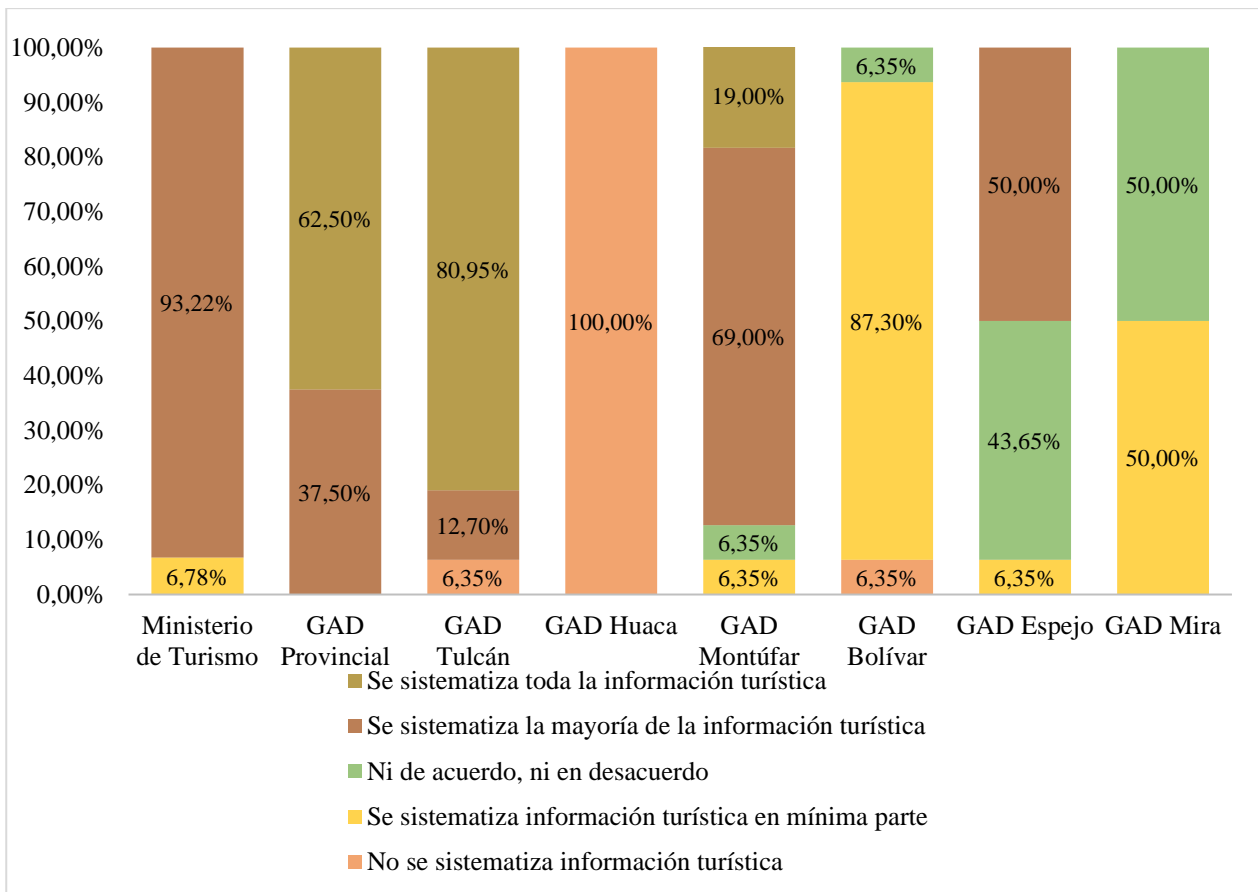
El primer análisis se lo realizó con la finalidad de determinar cómo es la sistematización de la información turística de las ocho entidades públicas encargadas de gestionar y planificar la actividad turística en la provincial del Carchi, los cuales disponen de un área o departamento para la planificación y desarrollo del turismo, todo esto tomando en cuenta el sistema de información de Cruz y Henríquez (2017) y la estructura de Bigne (2000) que considerara entradas, procesos y salidas con los indicadores medibles para cada elemento.

Cabe recalcar que el presente análisis se lo hace con base en la importancia de sistematizar información turística dentro de cada entidad pública y privada con el fin de mantener información relevante sobre el sector turístico provincial que contribuya al análisis, procesamiento y distribución de la información y de esa forma se pueda plantear objetivos de planificación turística para los distintos agentes turísticos ya sean públicos o privados.



**Figura 7.** Sistematización de la información turística en la provincial del Carchi.

En la Figura 7 se puede observar que en la provincia del Carchi se sistematiza toda la información turística por parte de las entidades públicas en un 20,5% y en un 32,3% se sistematiza la mayoría de la información turística, es decir que el 52,8% de las entidades públicas cumplen a cabalidad con la sistematización de la información, lo cual es preocupante ya el 47,2% de las entidades no sistematiza información turística de forma completa y esto genera problemas en los sistemas de planificación ya que estos se nutren de la información sistematizada para de esa forma tener mayor eficiencia en la planificación turística de cada territorio.



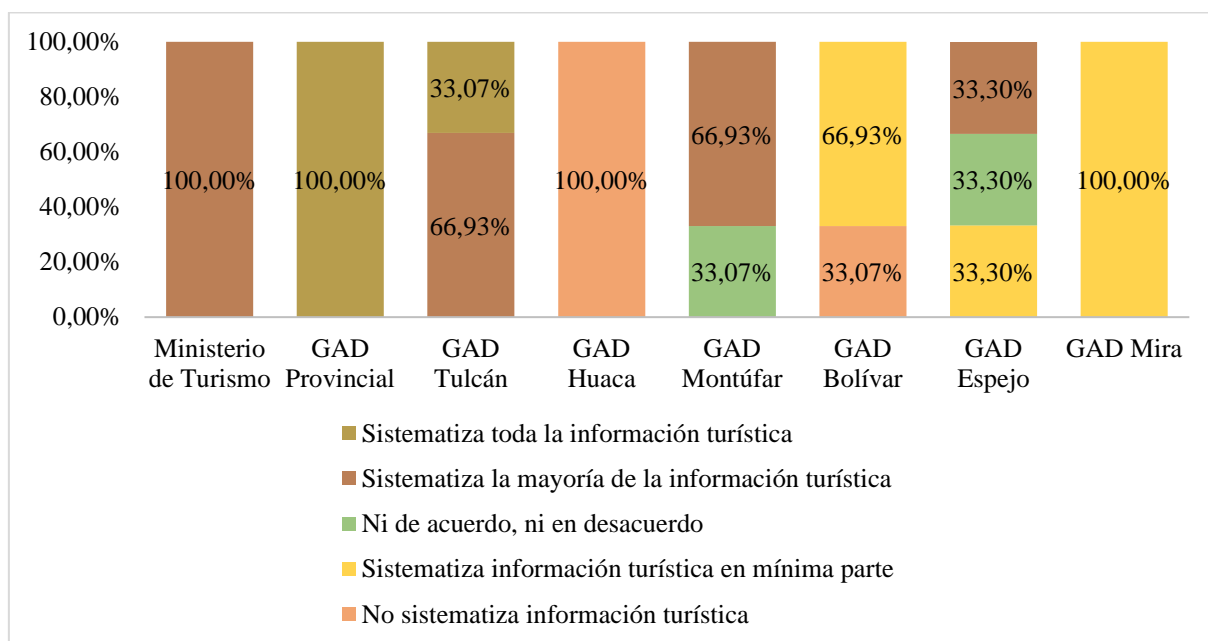
**Figura 8.** Sistematización de la información turística por entidad pública del sector turístico.

La Figura 8 muestra la sistematización de la información turística de cada entidad pública del sector turístico de la provincia del Carchi. Por una parte, podemos verificar que en el GAD de Tulcán y en el GAD Provincial es sistematizada toda la información turística, esto quiere decir que los procesos de sistematización se cumplen manteniendo un sistema organizado de entradas, procesos y salidas de información, mientras tanto en el GAD Montúfar, GAD Espejo y Ministerio de Turismo se sistematizan la mayoría de la información turística dando a entender que los procesos de sistematización a pesar de estar bien aún necesitan mejorarse, sin embargo existen deficiencias, debido a que el levantamiento y distribución de información no es completo.

Por otra parte, en el GAD de Mira no se está de acuerdo ni en desacuerdo con la sistematización de información turística esto nos da a entender que los procesos de sistematización no se cumplen debido a que principalmente las fuentes de información no están definidas o presenta problemas en las entradas, procesos o salidas del sistema, además en el GAD de Bolívar a pesar de presentar un Plan de Desarrollo Turístico, se sistematiza la información turística en mínima parte, es importante destacar que esta sistematización de información son antecedentes de otras administraciones y que está siendo utilizada en la presente planificación, en si el GAD de

Bolívar no cuenta en la actualidad con la sistematización de información turística. En el GAD de Huaca, a pesar de tener un área de planificación y desarrollo turístico no se sistematiza la información turística.

Finalmente, es importante conocer aquellas entidades que presentan problemas en la sistematización de la información turística para de esa forma determinar sus falencias y mejorar la estructura de los sistemas de información turística.



**Figura 9.** Sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico en la etapa de entradas.

Es importante realizar un análisis de cada etapa ya que así podemos determinar de mejor manera la sistematización de la información turística que se emplea dentro de cada entidad.

Para la etapa de entradas correspondiente al primer proceso de sistematización de la información turística de las entidades públicas, se ha tomado en cuenta la Ley de turismo y Facultades a los Gobiernos Autónomos en el Desarrollo Actividades Turísticas con la finalidad de recolectar información de acuerdo con cada función que deben cumplir las entidades públicas del sector turístico.

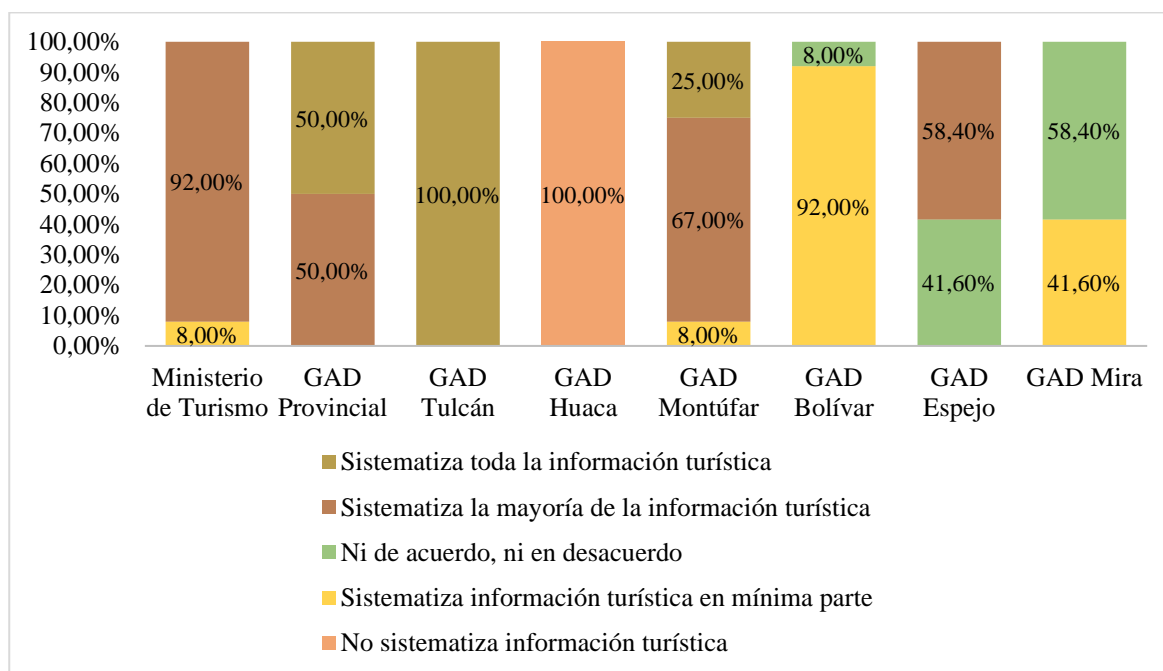
En la Figura 9 se puede observar que en el GAD Provincial se sistematiza toda la información turística en la etapa de entradas, esto demuestra que esta entidad cumple en su totalidad con la normativa legal vigente y esto se visibiliza a través del material promocional que se difunde en la página web de la prefectura donde se muestran los principales atractivos turísticos de toda la provincia del Carchi.



En el GAD de Montúfar y en el GAD de Tulcán se sistematiza la mayoría de la información turística, sin embargo, estas entidades presentan falencias ya que la elaboración de estadísticas de cada una de sus jurisdicciones es limitada y esto se visibiliza a través de que en la mayoría de los principales atractivos turísticos no existe un registro de turistas, además, en el caso del cantón Montúfar, este no participa en la actualización del catastro de establecimientos turísticos.

Las entidades que más presentan falencias en la etapa de entradas son los GAD's de Bolívar, Mira, Espejo y Huaca a pesar de que la recolección de información turística es una obligación de cada cantón. La principal falencia de estas entidades es que no presentan un inventario de atractivos turísticos y no participan en el catastro de establecimientos turísticos de cada una de sus jurisdicciones es así como las estadísticas sobre turismo son escasas.

A nivel provincial por parte de las entidades públicas se sistematiza toda la información turística en unos casos y en otros se sistematiza la mayoría de la información turística es así como podemos afirmar que la etapa de entradas del sistema de información turística debe ser mejorada para lograr obtener datos reales que contribuyan a las estadísticas sobre turismo de cada territorio.



**Figura 10.** Sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico en la etapa procesos.

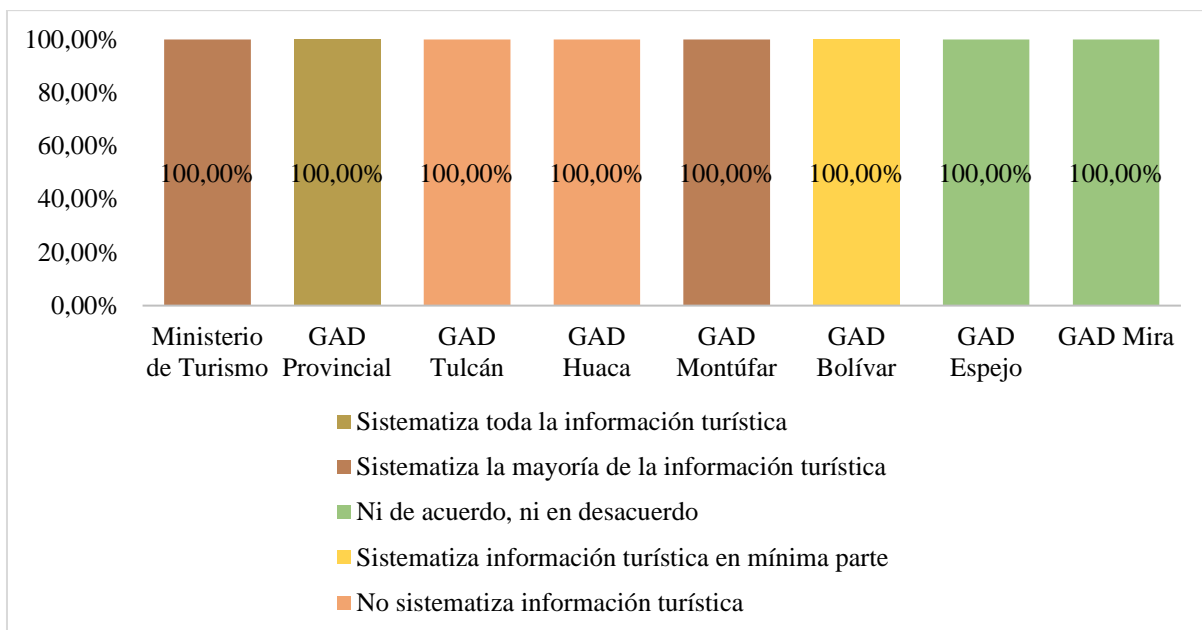
Los procesos son la segunda etapa del sistema de información turística para ello se debe tener en cuenta que son todos los pasos por seguir mediante una técnica o instrumento con la finalidad de monitorear, evaluar, transformar, almacenar la información recolectada sea esta interna o

externa. En este punto se decide el fin u objetivo que tendrán los datos recolectados, este es uno de los procesos más necesarios ya que los datos que ingresan al sistema son procesados y convertidos en información sistematizada para próximamente ser utilizados en la creación de planes, programas o proyectos.

En la Figura 10 se aprecia que el GAD de Tulcán es la entidad que cumple con toda la sistematización de la información turística, es decir que cumple en su totalidad con el procesamiento de la información. Sin embargo, se destaca que esta entidad no presenta una recolección de información extensa tanto interna como externa, sus únicas fuentes de información son el cementerio José María Azael Franco y los establecimientos de alojamiento turístico. Además, en los GAD's de Montúfar, Espejo y en el Ministerio de Turismo se sistematiza la mayoría de la información turística considerando fuentes de información interna como los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDyOT), Plan Operativo Anual (POA), Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), entre otros, por lo que respecta a las fuentes de información externa estas entidades recolectan información de los establecimientos turísticos y áreas que registren datos de los visitantes.

Mientras tanto en el GAD de Mira no están de acuerdo ni en desacuerdo con la sistematización de información y en el GAD de Bolívar se sistematiza la información turística en mínima parte, esta es información que principalmente ha sido recolectada en administraciones anteriores, actualmente el GAD Bolívar está tratando de planificar para una posible recolección de información. Finalmente, en el GAD de Huaca no se sistematiza información turística, debido a que no existe una planificación de seguimiento.

Es así como se puede inferir que en la etapa de procesos a nivel provincial la información por lo general es sistematizada en su mayoría, sin embargo, para que exista un adecuado almacenamiento y procesamiento de información esta debe ser considerada en su totalidad al momento de la recolección de la información.



**Figura 11.** Sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico en la etapa salidas.

Las salidas son la última etapa del sistema de información turística y en este punto es donde aquella información, recolectada y procesada se da a conocer a los interesados. Según la Figura 11 podemos determinar que el GAD Provincial es la única entidad que sistematiza toda la información turística, es decir que tras la recolección y procesamiento de la información pone a disposición de los interesados a través de medios digitales o impresos.

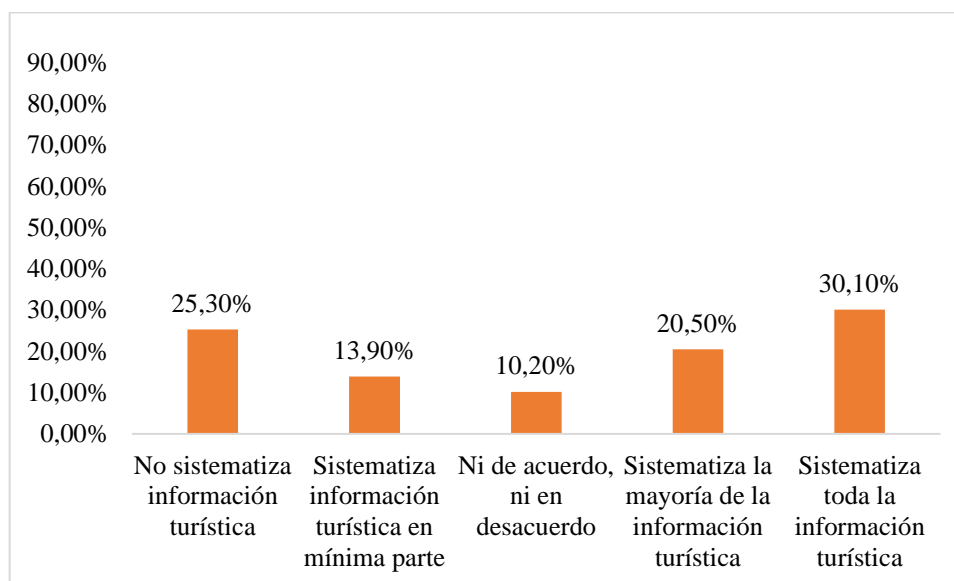
Además, en el GAD de Montúfar y en el Ministerio de Turismo, se sistematiza la mayoría de la información turística en esta etapa, mientras tanto en el GAD de Tulcán una de las entidades que cumple en su totalidad con las dos anteriores etapas en este caso no cumple con las salidas de información, es decir que la entidad no da a conocer la información turística a organismos externos.

El caso del GAD Bolívar en la etapa de salidas la sistematización de información turística es mínima ya que no frecuenta realizar publicaciones de los resultados de la información recolectada.

Finalmente, en lo que respecta el GAD Mira y el GAD Espejo no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en las salidas de la información turística de sus jurisdicciones, y el GAD Huaca al no tener información recolectada no realiza ningún tipo de publicaciones.

#### **4.1.1.2. Análisis estadístico a través del Software SPSS de las entidades privadas del sector hotelero.**

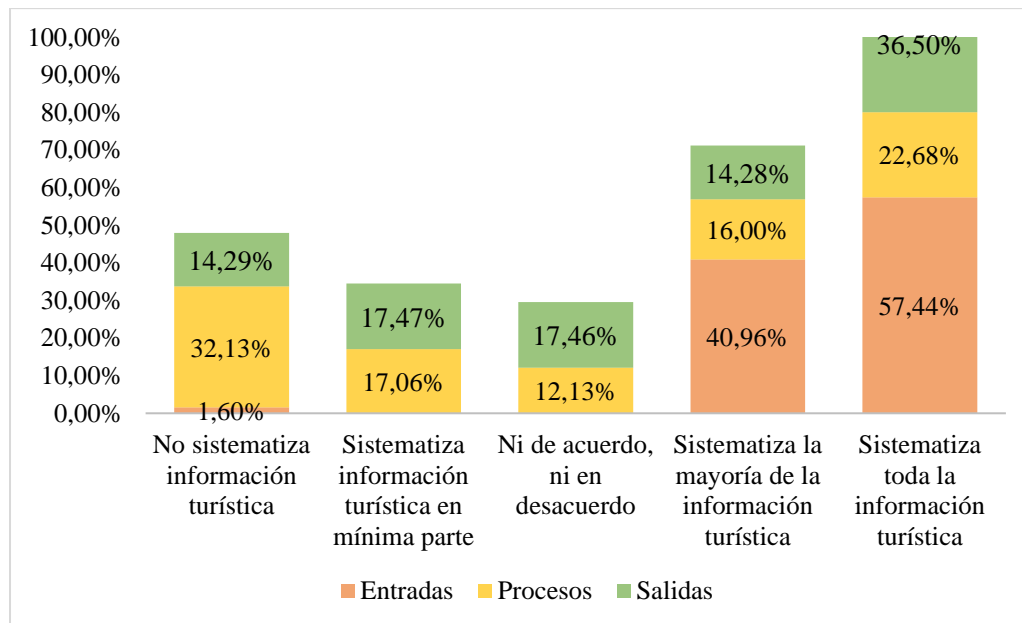
El segundo análisis se lo realizó a las entidades privadas del sector hotelero que están registradas en el castro de establecimientos turísticos del Ministerio de Turismo en la provincia del Carchi, los cuales llevan un registro de los turistas que se alojan en sus instalaciones y además son fuentes de información turística.



**Figura 12.** Sistematización de la información turística de las entidades privadas del sector hotelero a nivel provincial.

Como se muestra en la Figura 12 el 30,1% y el 20,5% de toda la información turística es sistematizada en su totalidad y mayoría, es decir que más de la mitad de todos los establecimientos del sector hotelero mantienen un sistema integral de entradas, procesos y salidas, sin embargo, esto no quiere decir que el sistema este bien ejecutado. Además, el 10,2% de los establecimientos privados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la sistematización de la información turística, esto quiere decir que aún existe un desconocimiento de los beneficios y de la importancia de sistematizar información turística y finalmente está el 13,9% y 25,3% de la información que se sistematiza en mínima parte y no es sistematizada respectivamente.

A continuación, se presenta un análisis de los datos obtenidos por cada etapa del sistema de información turística, ya que algunas entidades presentan variaciones en el cumplimiento total del sistema y de esta forma se podrá determinar cuál es la etapa con más problemas de sistematización.



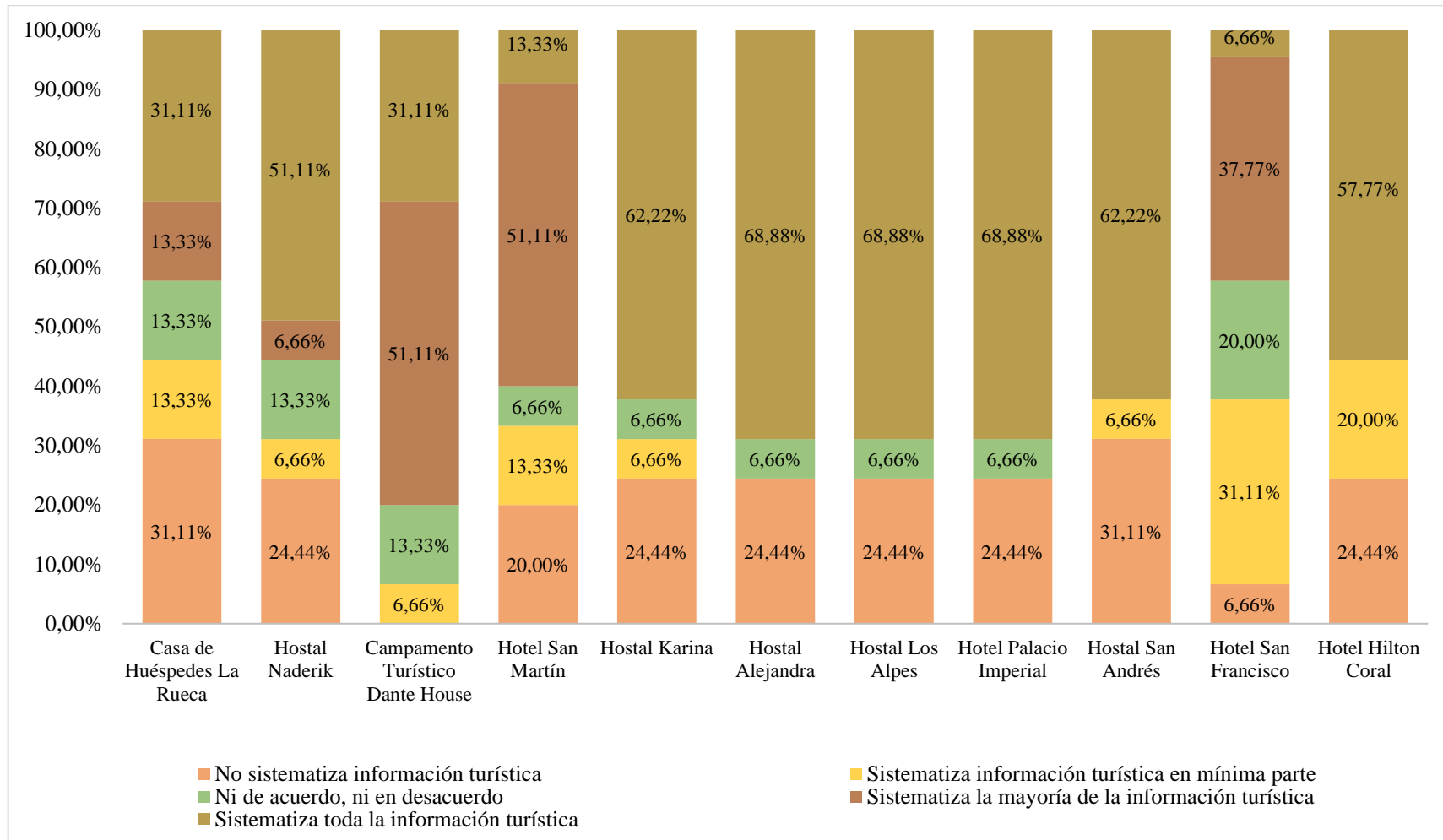
**Figura 13.** Sistematización de la información turística de las tres etapas del sistema.

En la Figura 13 podemos observar que los establecimientos sistematizan toda y la mayoría de la información turística de la etapa de entradas, en esta deben cumplir con lo establecido en el Reglamento de Alojamiento Turístico, esto quiere decir que esta etapa debe ser cumplida en su totalidad, sin embargo, un 1,60% de información no está sistematizada en la primera etapa.

En la etapa de procesos del sistema de información turística, la mayoría de los establecimientos no sistematizan información turística, a pesar de cumplir con la recolección de datos, además los establecimientos no están de acuerdo, ni en desacuerdo con realizar el proceso de sistematización de la información, es decir que no cumplen con la debida recolección de información interna y externa. Esto puede tener graves repercusiones al momento de crear nuevos proyectos, plantear objetivos o estrategias en beneficio de la organización, ya que el sistema de información turística debe estar completamente ejecutado para lograr obtener resultados de acuerdo con la realidad.

En la etapa de salidas el 36,5% de los establecimientos sistematiza toda la información turística, es decir que estos establecimientos comparten la información turística de sus huéspedes con las instituciones que lo requieran ya sean públicas o privadas.

Es importante también considerar cuales son los establecimientos de alojamiento turístico que realizan o no una sistematización de información turística, por lo cual se presenta a continuación:



**Figura 14.** Sistematización de la información turística de las entidades privadas del sector hotelero de provincia del Carchi.

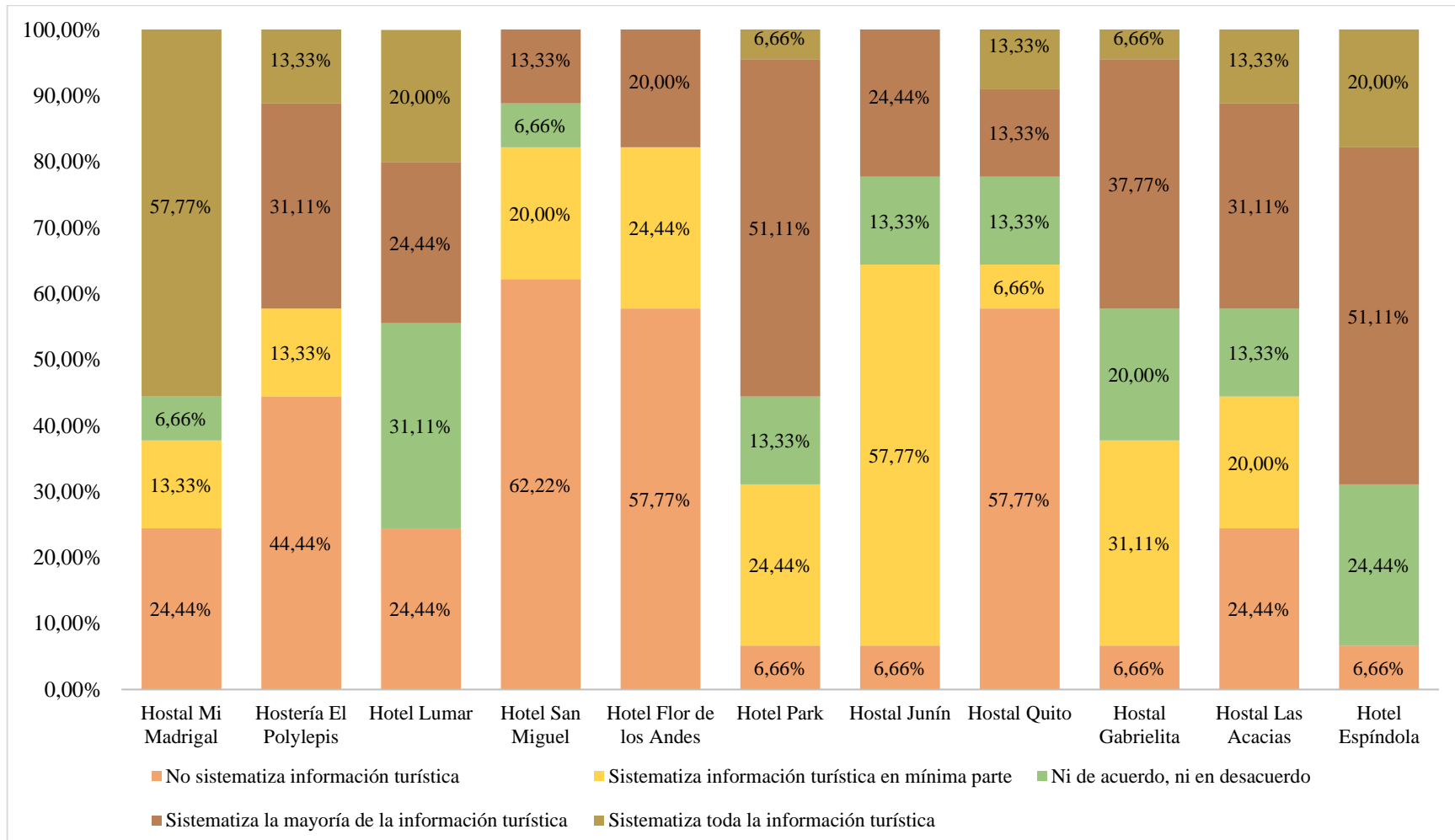


Figura 15. Sistematización de la información turística de las entidades privadas del sector hotelero de provincia del Carchi.

#### **4.1.2. Análisis de la variable sistema de planificación del turismo.**

##### ***4.1.2.1. Sistema de planificación de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi.***

Para el presente análisis se tomó en cuenta los Planes de Desarrollo Turístico de los GAD's de Montúfar, Bolívar y Ministerio de Turismo ya que son las únicas entidades que presentan este tipo de planificación, para el caso de los GAD's de Tulcán, Espejo y el GAD Provincial se tomó en cuenta la planificación del último proyecto turístico ejecutado en sus jurisdicciones. Debido a que la oficina del Ministerio de Turismo ubicada en la ciudad de Tulcán, solo se manejan aspectos técnicos operacionales, más no temas de planificación se optó por analizar el Plan de Desarrollo Turístico 2030 que abarca a todo el territorio ecuatoriano.

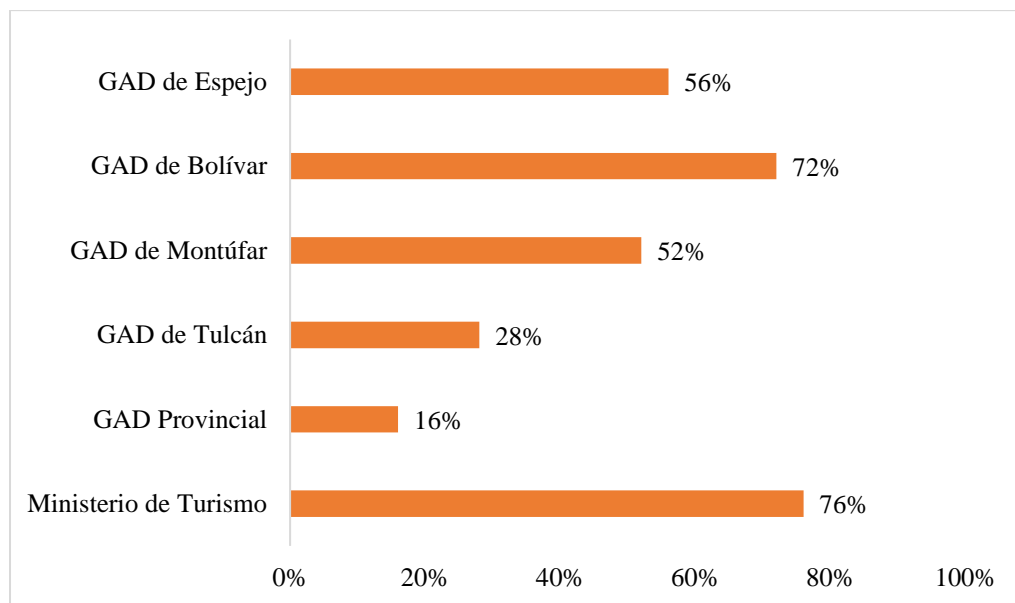
Cabe recalcar que se consideró estos planes y proyectos debido a que son modelos sistematizados que para ser planificados deben contar con información previa sistematizada y someterse a las etapas del sistema de planificación, además, los planes y proyectos forman parte de la última etapa del sistema de planificación y de esa manera permitieron identificar como es el sistema de planificación de cada entidad.

Además, es importante mencionar que Los GAD's de Mira y Huaca quedaron fuera del presente análisis, ya que, a pesar de contar con una oficina técnica de turismo, no planifican ni desarrollan planes o proyectos turísticos ejecutados debido a la pandemia, ya que fue uno de los limitantes para la planificación y ejecución de proyectos turísticos, a eso se suma la deuda que mantiene el gobierno central con los GAD's en todo el país (ver Anexo 9 y Anexo 10).

Para identificar el sistema de planificación de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi se utilizó los indicadores de Zuñiga (2018) y la teoría de sistemas de Bertalanfy (1968), los indicadores fueron ordenados en una matriz por el grupo investigador considerando entradas, procesos y salidas, esto se realizó con el fin de identificar los elementos que son utilizados en el sistema de planificación de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi.

A continuación, se presenta los resultados obtenidos a través de la aplicación de la lista de cotejo a los documentos que forman parte del sistema de planificación.





**Figura 16.** Sistema de planificación de las entidades privadas del sector hotelero de la provincial de Carchi.

En la Figura 16 el sistema de planificación del Ministerio de Turismo es del 76% de cumplimiento tanto en entradas, procesos y salidas, sin embargo hay que destacar que los indicadores que el Ministerio de Turismo no considera para su sistema de planificación son Editorial; Presentación y marco referencial; Resumen; Información de contactos y recursos para la implementación del plan o proyecto y los Anexos todos estos indicadores se encuentran específicamente en entradas y procesos, esto quiere decir que para la realización de su planificación no consideran necesario la utilización de información donde explique y evidencie de manera resumida el desarrollo de su plan.

Otra de las entidades con más porcentaje de cumplimiento es el GAD de Bolívar con un porcentaje del 72% esto quiere decir que la entidad en el sistema de planificación considera entradas, procesos y salidas, sin embargo los indicadores que no se encuentran en la planificación son Editorial; Planificación para la prefactibilidad, Investigación de capitales extranjeros, Recopilación de información y diagnóstico estratégico, Proceso de planificación turística a nivel local, Componente de sustentabilidad asociado a la industria turística, Intercomunicación actividades claves, esto quiere decir que la deficiencia del sistema se encuentra más en los indicadores del proceso.

Una de las entidades que cumplen con un porcentaje intermedio en el sistema de planificación es el GAD de Espejo con un 56% esto quiere decir que la entidad no considera algunos aspectos para la planificación de sus proyectos como lo son Editorial; Nota de precaución para el uso del documento; Resumen; Introducción; Ejemplo de desarrollo turístico, Planificación para la

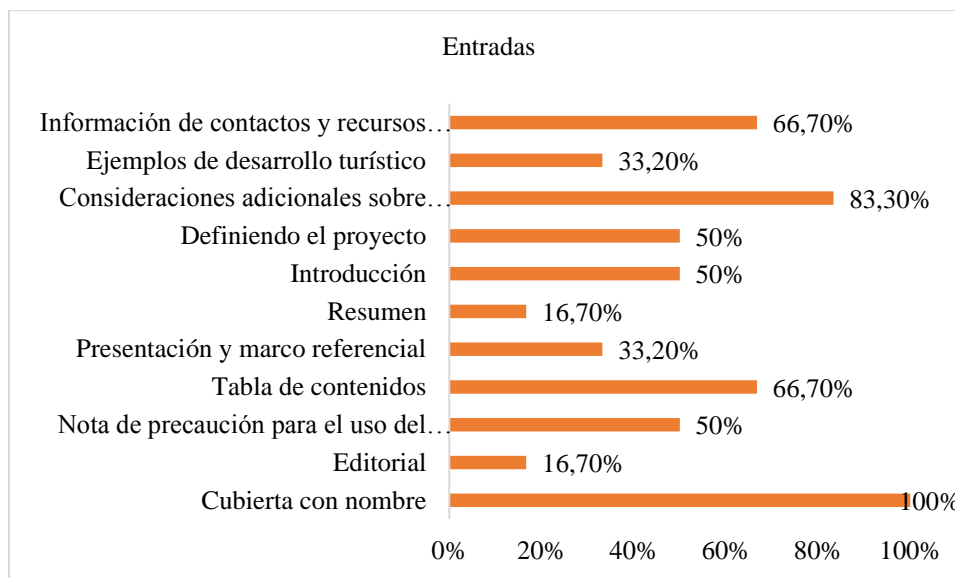
prefactibilidad; Investigación para la inversión en capitales extranjeros; Intercomunicación de actividades claves; Desarrollo de estrategias a través de la planificación; Bibliografía y Anexos.

Otra de las entidades en tener un porcentaje intermedio es el GAD Montúfar con porcentaje del 52% en su sistema de planificación se identificó que existe la carencia de algunos indicadores como Editorial; Nota de precaución para el uso del documento; Presentación y marco referencial; Resumen; Definiendo el proyecto; Ejemplos de desarrollo turístico; Información de contactos y recursos para la implementación del plan o proyecto; Planificación para la prefactibilidad; Investigación para la inversión en capitales extranjeros; Intercomunicación actividades claves; Seguimiento y monitoreo; Anexos, esto quiere decir que los indicadores que no se consideran en el sistema son en la mayoría de la entrada, y en mínima parte de procesos, determinando que el sistema es deficiente.

Dentro de los porcentajes menores en cuanto al sistema de planificación esta el 28% correspondiente al GAD Tulcán, este resultado quiere decir que el sistema en general es deficiente, ya que no considera algunos aspectos para planificar, solo cuenta con 7 indicadores de los 25 del sistema de planificación.

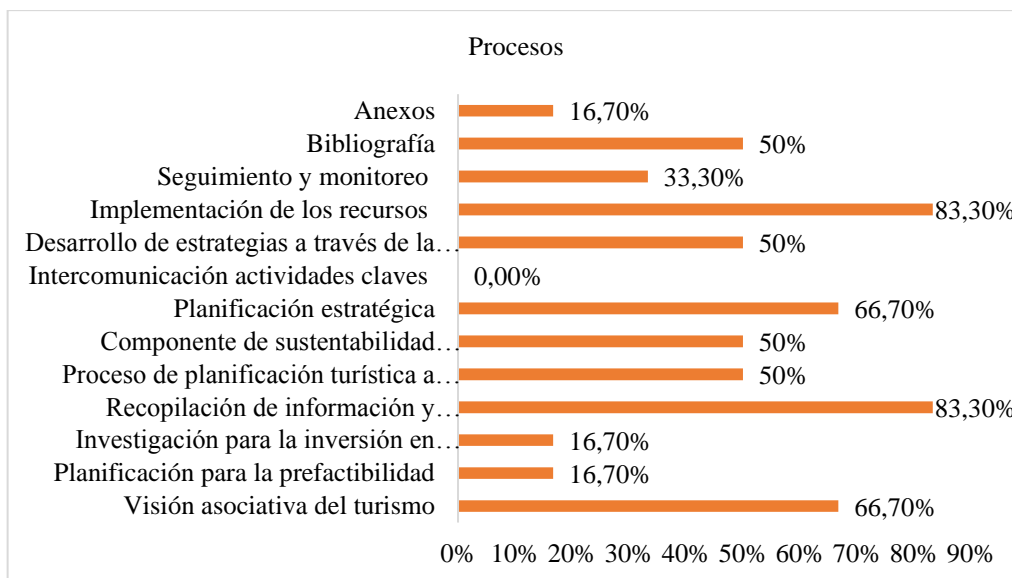
Finalmente, con un 16% de cumplimiento se encuentra el GAD provincial, durante la identificación de los procesos del sistema de planificación se pudo observar que la entidad no considera en su mayoría información previa sea está, política, social, económica y ambiental, esto quiere decir que el sistema de planificación es muy deficiente, ya que solo realizan una planificación de manera general.

A continuación, se presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores de cada etapa del sistema de planificación tanto en entradas, procesos y salidas:



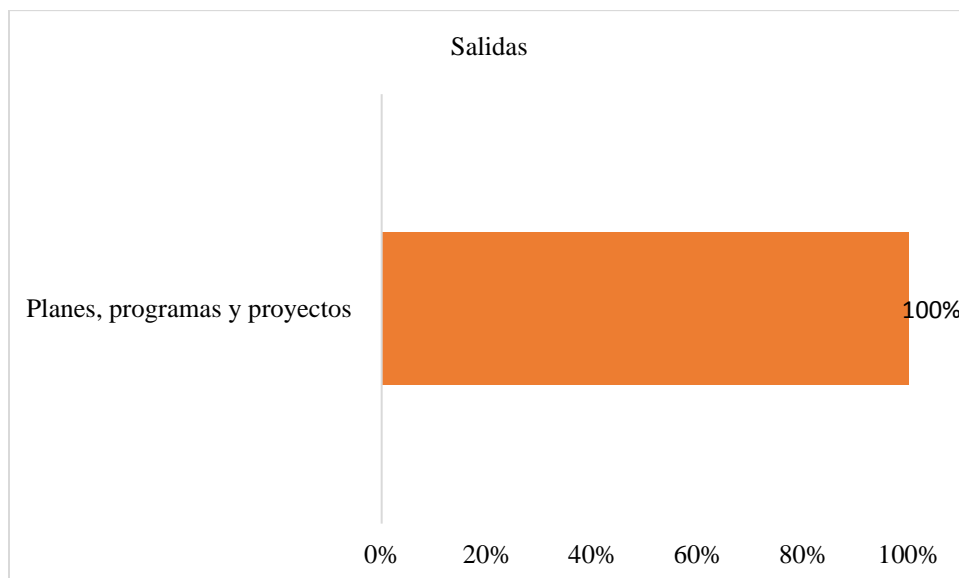
**Figura 17.** Nivel de cumplimiento de la etapa entradas del sistema de planificación de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi.

En la Figura 17 se puede observar los indicadores con mayor porcentaje de cumplimiento por parte de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi en la etapa entradas. En primer lugar con el porcentaje más alto de cumplimiento es el indicador Cubierta con nombre que responde al 100%, de igual forma los indicadores que continúan con un alto porcentaje de cumplimiento esta con 83,30% las Consideraciones adicionales sobre el turismo, el 66,70% está Información de contactos y recursos para la implementación del plan o proyecto y Tabla de contenidos, con un 50% están los indicadores Definiendo el proyecto, Introducción y la Nota de precaución para el uso del documento, con un nivel más bajo esta el 33,20% siendo estos Presentación y marco referencial y los Ejemplos de desarrollo turístico, y finalmente con un 16,70% siendo los indicadores que menos se cumplen en todas las entidades son Editorial y el Resumen. Esto quiere decir que las entidades para realizar una planificación consideran en su mayoría una estructura organizada donde se especifique cuáles son los elementos que se ha considerado en el documento de planificación.



**Figura 18.** Nivel de cumplimiento de la etapa procesos del sistema de planificación de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi.

En la Figura 18 se puede observar los indicadores con mayor porcentaje de cumplimiento por parte de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi en la etapa de procesos. Con el 83,30% de cumplimiento siendo los indicadores que más se utilizan en el sistema de planificación de las entidades públicas son Recopilación de información y diagnóstico estratégico y la Implementación de los recursos; con un 66,70% de cumplimiento en la etapa procesos se encuentra los siguiente indicadores, Visión asociativa del turismo y la Planificación estratégica; en un nivel intermedio de cumplimiento están Proceso de planificación turística a nivel local, Componente de sustentabilidad, Desarrollo de estrategias, a través de la planificación y la Bibliografía; con el 33,30% está el indicador Seguimiento y monitoreo; y finalmente con un 16,70% de cumplimiento están los indicadores que menos son utilizados en las planificaciones siendo estos Planificación para la prefactibilidad, Investigación para la inversión en capitales extranjeros y los Anexos, con un 0% de utilización está el indicador Intercomunicación actividades clave, considerando estos resultados se puede deducir que las entidades en el proceso de planificación consideran la información previa esto con la finalidad de que sea una planificación en base a la realidad.

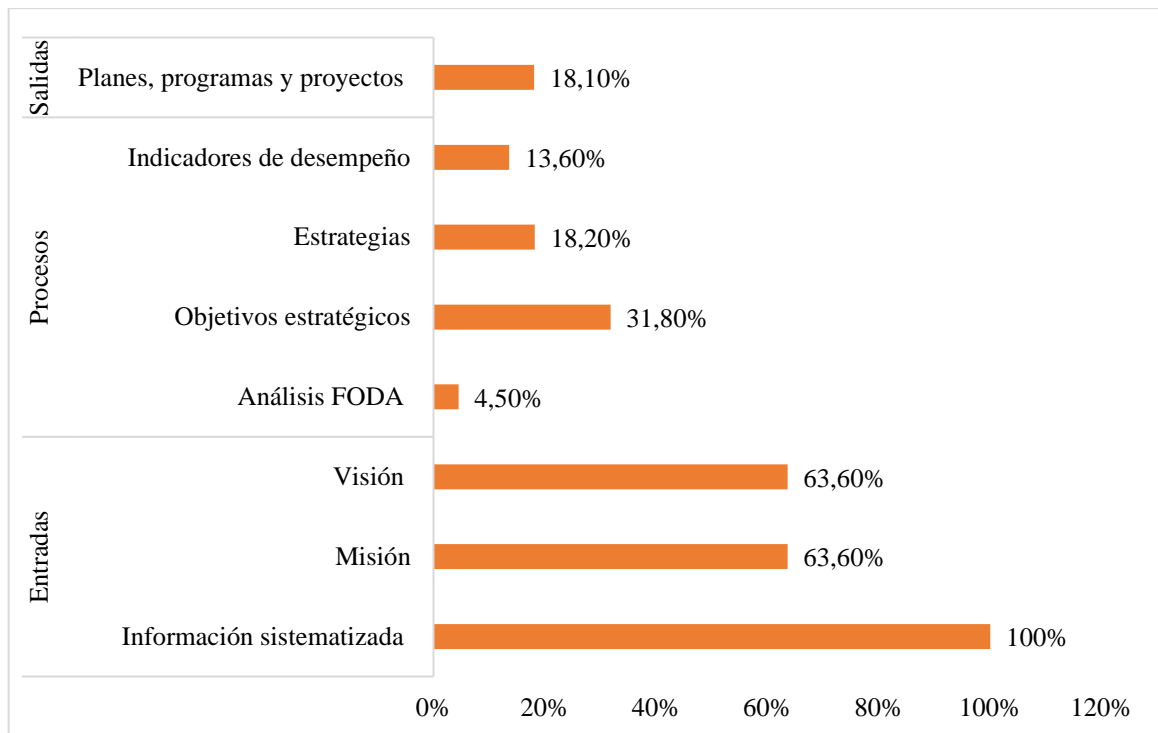


**Figura 19.** Nivel de cumplimiento de la etapa procesos del sistema de planificación de las entidades públicas del sector turístico de la provincia del Carchi.

En la Figura 19 se puede apreciar que el nivel de cumplimiento en la etapa de salidas en el 100% esto hace referencia a que todas las entidades cuentan con un documento de planificación sea un plan, programa o proyecto.

#### ***4.1.2.2. Sistema de planificación de las entidades privadas del sector hotelero de la provincia del Carchi.***

Con la finalidad de identificar el sistema de planificación del turismo de las entidades privadas del sector hotelero se consideró los indicadores de planificación estratégica de Armijo (2011) y la teoría de sistemas de Bertalanfy (1968), los cuales fueron ordenados por el grupo investigador a través de una matriz. Los indicadores fueron trasladados a una encuesta de 8 preguntas que fueron dirigidas a los propietarios del sector hotelero de la provincia del Carchi. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:



**Figura 20.** Sistema de planificación de las entidades privadas del sector hotelero de la provincia del Carchi.

En la Figura 20 se puede apreciar el nivel de cumplimiento de los indicadores de las etapas del sistema de planificación siendo esta entradas, proceso y salidas.

### **Entradas**

Por una parte, el porcentaje obtenido del primer indicador que es información sistematizada es del 100% infiriendo que los 22 establecimientos consideran a la información que registran de sus huéspedes como un apoyo para realizar su planificación, sin embargo 14 establecimientos que contemplan el 63,6% cumplen con la misión y la visión. Esto quiere decir que en la mayoría de los establecimientos cuentan con una idea clara de lo que son y lo que quiere llegar a ser.

### **Procesos**

Por otra parte, la frecuencia obtenida del indicador Análisis FODA es de 1 establecimiento que representa a 4,5% de que si realiza un diagnóstico situacional del establecimiento esto quiere decir que no consideran realizar un análisis donde se consideren aspectos internos y externos que les puedan ayudar en el proceso de planificación. Además, en lo que se refiere a los Objetivos estratégicos el 31,8% manifiestan que si elaboran en su planificación Esto quiere decir que los establecimientos en su mayoría no consideran plantear objetivos que les permita mejorar su desempeño en el mercado de la industria turística.

Continuando, dentro del proceso del sistema de planificación de las entidades privadas está el indicador de Estrategias donde se pudo identificar que solo el 18,2% de los establecimientos elaboran en su planificación. En los indicadores de desempeño el 13,6% implementan en su planificación.

## Salidas

Finalmente, en lo que corresponde a los Planes, programas y proyectos solo el 18,1% cuentan con documentos donde se encuentre una planificación de su establecimiento, esto quiere decir que la mayor parte de los establecimientos de alojamiento turístico no cuentan con un documento, pero si tienen idealizada la planificación para el desarrollo y mejoramiento de los establecimientos.

### 4.1.3. Prueba del Chi cuadrado

Para establecer la asociación entre las variables de estudio se aplicó la prueba no paramétrica del Chi cuadrado en el programa estadístico SPSS, para ello se ha planteado las siguientes hipótesis:

**H<sub>0</sub>** La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero no está asociada al sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi.

**H<sub>1</sub>** La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero está asociada al sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi.

### Cálculo del Chi cuadrado

**Tabla 10.** Cálculo de Chi cuadrado

	N observado	N esperada	Residuo
No	1	14,5	-13,5
Si	28	14,5	13,5
Total	29		

## Estadísticos de prueba

**Tabla 11.** Estadístico de la prueba del Chi cuadrado

---

¿Considera usted que la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y el sector hotelero está asociada al sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi?	
Chi-cuadrado	25, 138 <sup>a</sup>
Gl	1
Sig. asintótica	,000

---

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 14,5.

---

Como el valor de  $p$  es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que enuncia “la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero está asociada al sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi”.

### 4.2. DISCUSIÓN

Para la elaboración de la discusión de la presente investigación se tomó en cuenta los antecedentes investigativos, la metodología y los resultados.

En primer lugar, uno de los objetivos es determinar cómo es la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi para el mejoramiento de la sistematización de información turística, por lo cual se utilizó un enfoque cuantitativo con base bibliográfica en relación con los sistemas de información turística, se realizaron encuestas a los técnicos de las áreas de turismo de las entidades públicas de la provincia del Carchi teniendo como resultado, que la mayoría de entidades sistematizan información turística sin embargo, no todos los procesos se cumplen a cabalidad según los indicadores estipulados por los autores, por lo que se interpreta que las instituciones deben corregir los procedimientos de sistematización para lograr obtener un sistema de información turística eficiente.

En el caso de las entidades privadas del sector hotelero se pudo determinar que los establecimientos de alojamiento manejan en mínima parte la sistematización de información,



ya que su único propósito de la recolección de información es para cumplir con sus obligaciones legales ante la Autoridad Nacional del Turismo. Esto tiene una estrecha relación con la investigación de Gayete (2017), ya que tiene como finalidad investigar acerca de los sistemas de información turística en el municipio de Oropesa de Mar, teniendo como objetivo identificar los canales principales de información por lo cual se sustenta el sistema y de esta manera mejorar sus sistemas de información, el autor con la finalidad de dar cumplimiento a su objetivo considera relevante utilizar el enfoque cualitativo de tipo bibliográfico relacionado a los sistemas de información turística, para ello utilizó encuestas que han sido aplicadas a los técnicos de las oficinas de turismo del municipio teniendo como resultado la ausencia de un sistema de información que permita la recolección de datos turísticos.

Considerando la investigación de Gayete (2017) y la investigación de la sistematización de la información turística, el enfoque propuesto por las dos investigaciones es diferente, ya que Gayete (2017) propone un enfoque cualitativo para cumplir con su objetivo principal, pero para el cumplimiento de la presente investigación se utiliza un enfoque cuantitativo debido a que se utilizó una prueba estadística que logro establecer la asociación de variables, sin embargo hay que recalcar que las dos metodologías propuestas son de gran utilidad para el cumplimiento de las variables, ya que son similares a la investigación.

En segundo lugar, el siguiente objetivo específico es identificar como es el sistema de planificación del turismo de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi para el mejoramiento del sistema de planificación, para el cumplimiento de este objetivo se tomó la misma metodología antes mencionada y se aplicó una lista de cotejo a los documentos de planificación turística de las entidades públicas y una encuesta a las entidades del sector hotelero, teniendo como resultado la limitada planificación de turismo tanto en lo público como en lo privado. Esto tiene una gran relación con la investigación de Yumisaca, Mendoza & Peralta (2019) quienes en su estudio plantean como objetivo determinar qué tan importante puede llegar a ser la planificación turística desde un enfoque comunitario en las comunidades de San Elena, para lo cual tomaron la metodología cualitativa con un tipo de investigación documental. Para cumplir su objetivo aplicaron encuestas y la observación de campo a los actores del sector turístico y a los dirigentes de las comunidades, teniendo como resultado escasa planificación y la necesidad máxima de planificar el turismo en las comunidades de Santa Elena.

En la parte metodológica, con respecto a los sistemas de información turística se tomó en cuenta de forma macro la teoría general de sistemas propuesta por Bertalanffy (1968) gracias a este sistema se logró obtener una visión general del funcionamiento y comportamiento de los sistemas. Se realizó una integración de los sistemas de información turística propuestos por Cruz y Henríquez (2017) y Bigne (2000, como se citó en Centeno et al., 2011). Este sistema integrado inicia por la recolección de las entradas, cuenta con subsistemas que clasifican a la información en interna y externa, se efectúa un proceso de recolección de información donde se plantea la finalidad y objetivos de investigación, se realiza el respectivo análisis de los datos y luego se procede a publicar la información sistematizada en los medios óptimos que la institución considere necesario. Con el sistema integrado se obtiene una mayor eficacia al momento de sistematizar la información turística y se obtienen mejores resultados.

Con respecto al sistema de planificación del turismo, se utilizó los indicadores de la matriz estructural y la matriz metodológica propuestas por Zuñiga (2018) estas matrices analizan los Planes de Desarrollo Turístico y los planes de creación o ejecución de proyectos turísticos, estos indicadores fueron integrados en una matriz donde constan las entradas, procesos y salidas de acuerdo a la teoría de sistemas de Bertalanffy (1968) con la finalidad de identificar el sistema de planificación a través de los documentos que los GAD's provinciales y municipales utilizan actualmente en sus suscripciones. Debido a que la oficina del Ministerio de Turismo ubicada en la ciudad de Tulcán, solo se manejan aspectos técnicos operacionales, más no temas de planificación se optó por analizar el Plan de Desarrollo Turístico 2030 que abarca a todo el territorio ecuatoriano. Además, para el sector hotelero que hace referencia al sector privado se optó por utilizar una encuesta la cual contiene el proceso de planificación estratégica de Armijo (2011) mismos que de igual manera se los integro en una matriz donde constan las entradas, procesos y salidas de un sistema de planificación.

Finalmente, para los resultados de la investigación se tomó en consideración a Gayete (2017) y Yumisaca, Mendoza & Peralta (2019) ya que, son estudios acerca de los sistemas de información turística y la planificación del turismo términos relacionados con el tema de investigación. En primer lugar, se considera que los resultados obtenidos en las investigaciones realizadas por los autores antes mencionados han sido de manera negativa. Los resultados de Gayete (2017) aplicado en el municipio Oropesa de Mar no cuenta con un sistema de información turística que ayude a la recolección de información turística de su suscripción, y en el caso del estudio de Yumisaca, Mendoza & Peralta (2019) los resultados acerca de la

planificación en las comunidades de Santa Elena fue escasa, ya que los dirigentes de las comunidades y los actores del sector turístico no contaban con un plan de turismo para sus comunidades.

Tras el análisis de los resultados se logró determinar que la sistematización de la información turística por parte de las entidades públicas de la provincia del Carchi se cumple totalmente en un 20,5%, mientras que en un 32,3% es sistematizada en su mayoría. Esto quiere decir que más del 50% de información turística a traviesa por un proceso completo de entradas procesos y salidas con el fin de que esta contribuya en la toma de decisiones y planificación. Sin embargo, aún podemos determinar que el 14,2% de la información no es sistematizada y un 19,7% es sistematiza en mínima parte, esto se debe principalmente a que las entidades públicas presentan falencias en las tres etapas del sistema.

Por una parte, las entidades públicas que sistematizan información turística en su totalidad son el GAD Tulcán y el GAD Provincial infiriendo que los procesos de sistematización se cumplen tanto en entradas, procesos y salidas. Por otra parte, la oficina técnica del Ministerio de Turismo, el GAD de Montúfar y el GAD Espejo sistematizan mayoritariamente la información turística, concluyendo que a pesar de cumplir con las tres etapas del sistema este necesita mejoras. En el caso del GAD Mira su sistematización es limitada, ya que no cuentan con fuentes de información definidas para sobrellevar los procesos del sistema de información turística, por otro lado, el caso del GAD Bolívar y el GAD Huaca no cumplen con el sistema de información turística, es decir no tienen fuentes de información interna y externa para alimentar el sistema.

Las falencias que se encontraron en la sistematización de la información de las entidades públicas en primer lugar en las entradas las entidades no cumplen totalmente con las facultades y competencias según corresponda su jurisdicción, en segundo lugar en los procesos del sistema la información recolectada no es extensa y su mayoría se rige a los datos de los establecimientos turísticos y a las planificaciones de cada entidad, esto se debe a que las entidades no establecen objetivos claros para el uso y análisis de los datos recolectados, y en tercer lugar en su mayoría no cumplen con las salidas es decir no comparten la información.

En lo que corresponde a la sistematización de la información turística de las entidades privadas del sector hotelero solo el 30,1% de la información se sistematiza en su totalidad y el 20,5% de la información es sistematizada mayoritariamente, es decir, que cumplen con el proceso de entradas, procesos y salidas. Mientras que 25,3% no sistematiza la información turística y el

13,9% de la información se la sistematiza en mínima parte. Sin embargo, se recalca que la mayor parte de los indicadores del proceso del sistema no son aplicadas debido a que son establecimientos que trabajan para el desarrollo interno y que la información que recolectan solo es para cumplir con las disposiciones establecidas por la Autoridad Nacional de Turismo. El sector hotelero cumple un rol fundamental en la generación de información turística es por ello por lo que las etapas de sistematización deben cumplirse a cabalidad no solo por el beneficio de cada establecimiento, sino por el beneficio de todo el sector turístico.

Más de la tercera parte de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero presentan un sistema de información deficiente principalmente en la etapa de procesos del sistema, teniendo una gran similitud con la investigación de Gayete (2017) que de igual forma encontró deficiencias en el sistema del municipio de Oropesa del Mar.

En lo que corresponde al sistema de planificación del turismo, los GAD's de Montúfar, Bolívar y Ministerio de Turismo manejan y tienen en vigencia un Plan de Desarrollo Turístico, sin embargo, estos planes aún presentan falencias en el sistema de planificación mismas que deben ser corregidas para que los programas y proyectos estén acorde a las necesidades del territorio. En el caso de los GAD's de Espejo, Tulcán y GAD Provincial no cuentan con Planes de Desarrollo Turístico sin embargo presentan proyectos enfocados en el desarrollo turístico de cada localidad, de igual forma estos proyectos no cumplen en su totalidad con los indicadores del sistema de planificación del turismo propuestos por Zúñiga (2018) y la teoría de sistemas de Bertalanfy (1968b). Los GAD's de Mira y Huaca a pesar de contar con un área técnica de turismo no realizan planificación turística en su suscripción, una de las razones principales es que los proyectos turísticos se paralizaron debido a la pandemia, ya que los recursos económicos para su ejecución fueron utilizados en áreas prioritarias para lograr combatir la crisis sanitaria, además, a eso se suma la deuda que mantiene el estado ecuatoriano con los GAD's y esto limita la ejecución de dichos proyectos (ver Anexo 9 y Anexo 10). Cabe recalcar que los GAD's de Mira, Huaca y Tulcán se encuentran en el proceso de creación de planes de desarrollo turístico, esto es un avance importante, ya que el sistema de planificación del turismo es de suma importancia para el desarrollo económico de las localidades, más aún cuando los programas y proyectos están conectados a un plan que ha sido creado con las principales necesidades del sector en temas turísticos.

Además, en los resultados obtenidos en la ejecución de la lista de cotejo, las entidades públicas del sector turístico para poder crear el sistema de planificación en su jurisdicción consideran

manejar una cubierta con el nombre de la planificación, también con un 83,3% complementan con las consideraciones adicionales sobre el turismo, con un 66,7% colocan los contactos y recursos para la implementación del plan, introducción, notas de precaución, sin embargo, uno de los indicadores que menos se considera para la elaboración del sistema de planificación es el colocar ejemplos de desarrollo turístico correspondiendo a 33,2% esto como parte del primero proceso del sistema correspondiente a entradas. Para el proceso del sistema de planificación la mayoría de las 6 entidades consideran la recopilación y diagnóstico de la información, e implementación de los recursos correspondiendo al 83,3%, en lo que se refiere al 66,7% las entidades consideran en el proceso del sistema de planificación, la visión asociativa del turismo y la planificación estrategia, así también se destaca que entre los indicadores que menos se toman en cuenta dentro del proceso con un 33,3% son el seguimiento y monitoreo, planificación para la prefactibilidad y los anexos. En lo que respecta las salidas del sistema de planificación todas las entidades cuentan con planes, programas y proyectos.

Con respecto al sector hotelero el sistema de planificación del turismo con un 39,20% da cumplimiento a los 8 indicadores, mientras que el 60,79% no considera el uso de estos, por lo que se considera que efectivamente existe una deficiencia en el sistema de planificación. Cabe recalcar que los indicadores que menos se cumplen se encuentra en el proceso del sistema y en las salidas, ya que la mayoría de las entidades planifica de manera espontánea.

Estos resultados tienen similitud con la investigación de Yumisaca, Mendoza & Peralta (2019) ya que en su investigación plantea como técnica la encuesta y la observación de campo a los actores turísticos y a los dirigentes de las comunidades, teniendo como resultados la limitada planificación en estos actores turísticos, para el cumplimiento del objetivo de la presente investigación se aplicó una encuesta y la observación estructurada. Se considera que la observación estructurada es más factible que la observación de campo en la variable sistema de planificación del turismo debido a que está permite observar elementos teóricos a través de una lista de cotejo donde se puede ejecutar directamente en el sistema de planificación de las entidades públicas y de esta manera identificar su situación actual.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- La sistematización de la información turística por parte de las entidades públicas de la provincia del Carchi se cumple totalmente en un 20,5%, mientras que en un 32,3% es sistematizada en su mayoría, sin embargo estos porcentajes demuestran que es deficiente ya que presentan varias falencias en cuanto a las etapas de sistematización, sobre todo en las fuentes de información internas, fuentes de información externas, los objetivos principales por los cuales se recolecta la información y en el diseño de la investigación, incluso algunas entidades no presentan salidas de información, es decir que la información turística sistematizada no se da a conocer a los actores principales del sector turístico en la provincia del Carchi.
- En lo que respecta a las entidades privadas del sector hotelero solo el 30,1% de la información es sistematizada en su totalidad y el 20,5% de la información es sistematizada mayoritariamente, sin embargo, una de las mayores falencias del sistema es en la etapa de procesos del sistema, ya que la mayoría de establecimientos no sistematizan información turística, principalmente porque presentan deficiencias en la recolección de información externa, ya que no requieren de información que este fuera de su entidad, en las salidas de la información las entidades emiten sus datos internos al Ministerio de Turismo y a los GAD's cuando estos requieran necesaria la información de los establecimientos.
- Durante la identificación de los sistemas de planificación de las entidades públicas se pudo concluir que existe una deficiencia en las entradas y los procesos del sistema de planificación, ya que no consideran algunos indicadores para la creación de su planificación como lo es Editorial; Nota de precaución para el uso del documento; Presentación y marco referencial; Resumen, Ejemplos de desarrollo turístico, Planificación para la prefactibilidad, Investigación para la inversión en capitales extranjeros; Intercomunicación de actividades clave; Seguimiento y monitoreo; Anexos, toda esta información es relevante para que exista un buen manejo del sistema y una planificación adecuada para el desarrollo turístico.
- El sistema de planificación en las entidades privadas del sector hotelero es deficiente, ya que la mayoría de los establecimientos no consideran crear un documento sistematizado de planificación por lo que da a entender que lo realizan de manera espontánea, sin embargo, se destaca que en la mayoría de los establecimientos cuentan con información sistematizada, misión y la visión que forman parte de las entradas del sistema de planificación.

- Mediante la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado se logró demostrar que la sistematización de información turística y el sistema de planificación del turismo están asociados, esto quiere decir que para que exista una planificación adecuada en las entidades públicas y privadas del sector turístico se debe contar con un sistema de información turística integral.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Con respecto a los sistemas de información turística se recomienda a las entidades del sector turístico, mejoren los procesos de sistematización de la información turística, ya que estos son los que presentan más falencias dentro de todo el sistema, al conseguir un sistema íntegro se logrará mejorar los procesos de planificación y la toma de decisiones.
- Es importante que desde la academia se contribuya a la sistematización de la información turística, a través de un observatorio o laboratorio turístico donde se concentre toda la información generada por los actores turísticos de la provincia, además, establecerá una base de información que esté apoyada en la entrada de información de forma periódica y permanente para que de esa manera se pueda proveer de información turística especializada a las entidades que lo requieran.
- Es importante que las entidades públicas del sector turístico consideren realizar una reingeniería de procesos en el sistema de planificación tanto en entradas, procesos y salidas, utilizando los indicadores propuestos por Zuñiga (2018) que se encuentran en el sistema de planificación del turismo de las entidades públicas, ya que son aspectos que abarcan el ámbito social, político, económico y ambiental para el adecuado desarrollo del turismo.
- De igual manera se recomienda a las entidades privadas del sector hotelero construir un documento de planificación donde abarquen las etapas de un sistema y los indicadores básicos de la planificación estratégica de Armijo (2011) mismos que podrían ayudar al establecimiento a planificar a futuro su desarrollo.
- Finalmente, se recomienda a las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero considerar los procesos del sistema de información turística para elaborar la planificación de cada una de sus jurisdicciones, ya que de esta forma podrán contar con información veraz para la planificación estrategia del desarrollo turístico.



## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6th ed.). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Armijo, M. (2011a). *Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Cepal-Naciones Unidas. Retrieved from [http://www.cepal.org/ilpes/publicaciones/xml/8/44008/SM\\_69\\_MA.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/publicaciones/xml/8/44008/SM_69_MA.pdf)
- Armijo, M. (2011b). *Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Cepal-Naciones Unidas.
- Bertalanfy, L. Von. (1968a). *Teoría General de Sistemas (TGS)*. *Teoría General de Sistemas*.
- Cámara de Comercio Española. (2015). Introducción al origen del Turismo. In *Turismo* (p. 20).
- Carrera, P., & López, S. (2013). “Observatorio De Turismo”. Un Espacio De Análisis Y Comunicación Como Contribución Para El Desarrollo Del Turismo En El Ecuador. *Gestión Turística*, (19), 9–24. <https://doi.org/10.4206/gest.tur.2013.n19-02>
- Centeno, H., Doffourt, G., García, N., González, E., Gómez, G., Granado, L., ... Pérez, D. (2011). *Sistemas de información turísticos*, 105.
- Consejo Nacional de Competencias. (2016). *Facultades de los Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas. Artículo 1*, 18.
- Cruz, R., & Henríquez, E. (2017a). *Estudio de factibilidad para la creación de un observatorio informativo de la realidad empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador*. *Journal of Chemical Information and Modeling*. Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas.
- Gayete, C. (2017). “ *Estudio de los sistemas de información turística en el municipio de Oropesa del Mar. Análisis y propuestas de mejora.* .” Universidad Politécnica de Valencia.
- Gilberto, G. (2017). *Tesis y monograficos: Diseño metodológico*. Retrieved March 25, 2021, from <http://tesisymonograficos.blogspot.com/p/disenometodologico.html>
- Hernández, Á. (2013). “*Difusión de los Atractivos Culturales de la provincia del Carchi plasmados a través del Arte plástico, Técnica en alto relieve, como aporte al Turismo de la Provincia.*” Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). México D.F.
- Ministerio de Turismo. Reglamento de Alojamiento Turístico (2015). Retrieved from [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Ministerio de Turismo. (2015b). Reglamento General a La Ley de Turismo, 29.
- Ministerio de Turismo. (2017). *Boletín de estadísticas turísticas*.
- Montoyo, A., & Marco, M. (n.d.). Tema 2: Sistemas de Información Profesores.
- Morales, N., Sequeira, N., Prendas, T., & Zúñiga, K. (2016). Escala de likert una herramienta económica. *Revista PDF*, 6.
- Ninahualpa, M. (2017). *Propuesta para el diseño de un observatorio de turismo de ciudades patrimonio de la humanidad del Ecuador (Quito y Cuenca)*. Universidad Central del Ecuador.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación. Botanica Marina* (Vol. 23). Bogotá. <https://doi.org/10.1515/botm.1980.23.2.117>
- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. (2004). *Guía Metodológica de Sistematización*.
- Osorio, M. (2006). La planificación turística . Enfoques y modelos. *Quivera*, 8, 291–314.
- Peralta, M. (n.d.). ¿Cuál es la importancia de la planificación en tu emprendimiento? | Programa CreceMujer - BancoEstado.
- Ponce Talancón, H., & Santo Tomás, U. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones matrix SWOT: An alternative for diagnosing and determining intervention strategies in organizations* (Vol. 12).
- Quevedo, F. (2011). La prueba de ji-cuadrado . Retrieved February 1, 2021, from <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/MBE04/5266?ver=sindisenio>
- Ramos, E. (2000). Métodos y técnicas de investigación. Retrieved April 5, 2021, from <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Rica, P. (2015). *EE: Soluciones Tecnológicas Aplicables a las Organizaciones Sistemas de*

*Información.*

- Sandoval, A. (2014). *Implementación de un sistema de información turístico en la web de la provincia de Imbabura*. Universidad San Francisco de Quito.
- Socatelli, M. (2010). *La Planificación del Producto Turístico. Los Elementos del Producto Turístico*. Retrieved from <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.3.pdf>
- Unknow. (2017). Técnicas de estudios y métodos de investigación. Retrieved March 29, 2021, from <https://usacciencias.blogspot.com/2017/03/metodo-de-analisis-y-sintesis.html?m=0>
- Yanez, D. (2020). Enfoque de la investigación: tipos y características . Retrieved November 27, 2020, from <https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/>
- Yumisaca, J., Mendoza, E., & Peralta, S. (2019). Planificación turística : perspectivas desde las comunidades de Santa Elena. *Espirales*, 131–141.
- Zapata, L. (2020). Planes, proyectos y programas. Retrieved March 26, 2021, from <https://talentosreunidos.com/2017/06/20/planes-proyectos-y-programas/>
- Zuñiga, G. (2018). *Propuesta de modelo de evaluación para planes de desarrollo turístico en Chile*.

## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES  
CARRERA DE TURISMO

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: ANDDY NICOLAS ESPAÑA QUISTANCHALA CÉDULA DE IDENTIDAD: 0402045868  
NIVEL/PARALELO: 0 PERIODO ACADÉMICO: 2020 B

TEMA DE INVESTIGACIÓN: La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi y el sistema de planificación del turismo

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

**PRESIDENTE:** MSC. BOLAÑOS TOBAR DENNYS ANDRÉS  
**LECTOR:** MSC. CAICEDO ROSERO DIEGO MARCELO  
**ASESOR:** MSC. ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULAS:** 0 **AULA:** 0

**FECHA:** jueves, 29 de abril de 2021

**HORA:** 08H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,70  
2) Trabajo escrito 2,65  
**Nota final de PRE DEFENSA 8,35**

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 29 de abril de 2021



MSC. BOLAÑOS TOBAR DENNYS ANDRÉS  
**PRESIDENTE**



MSC. ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO  
**TUTOR**

**DIEGO MARCELO CAICEDO ROSERO** Firmado digitalmente por DIEGO MARCELO CAICEDO ROSERO  
MSC. CAICEDO ROSERO DIEGO MARCELO  
**LECTOR**

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES  
CARRERA DE TURISMO

**ACTA**

**DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:**

**NOMBRE:** DENNISE PAMELA TOAPANTA ULCUANGO      **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 1004469001  
**NIVEL/PARALELO:** 0      **PERIODO ACADÉMICO:** 2020 B

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi y el sistema de planificación del turismo

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

**PRESIDENTE:** MSC. BOLAÑOS TOBAR DENNYS ANDRÉS  
**LECTOR:** MSC. CAICEDO ROSERO DIEGO MARCELO  
**ASESOR:** MSC. ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULAS:** 0      **AULA:** 0

**FECHA:** jueves, 29 de abril de 2021

**HORA:** 08H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,70

2) Trabajo escrito 2,65

**Nota final de PRE DEFENSA 8,35**

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el      jueves, 29 de abril de 2021



DENNYS ANDRES  
BOLAÑOS TOBAR

MSC. BOLAÑOS TOBAR DENNYS ANDRÉS

**PRESIDENTE**



CÉSAR ARMANDO  
ENRÍQUEZ  
MONTENEGRO

MSC. ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO

**TUTOR**

DIEGO MARCELO      Firmado digitalmente por  
DIEGO MARCELO  
CAICEDO ROSERO      CAICEDO ROSERO

MSC. CAICEDO ROSERO DIEGO MARCELO

**LECTOR**

Adj.: Observaciones y recomendaciones

**Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Anddy Nicolas España Quistanchala				
Dennise Pamela Toapanta Ulcuango			<b>DATE:</b> 13 de mayo de 2021	
<b>TOPIC:</b> "La sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi y el sistema de planificación del turismo".				
<b>REMARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Anddy Nicolas España Quistanchala

Dennise Pamela Toapanta Ulcuango

**Fecha de recepción del abstract:** 13 de mayo de 2021

**Fecha de entrega del informe:** 13 de mayo de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado en: 2021-05-13 10:00:00  
EDISON BOANERGES  
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

## Anexo 3: Plan Nacional de Turismo 2030

MINISTERIO DE TURISMO  
Ministerio de Turismo del Ecuador  
Plan Nacional de Turismo 2030



Los contenidos del Plan se pueden citar y reproducir, siempre que se reconozca los créditos correspondientes, refiriendo la fuente bibliográfica.

MINTUR, 2019.

Ministerio de Turismo del Ecuador - MINTUR.

Briceño E1-24 y Av. Gran Colombia. Edificio La Filantrópica.

Quito – Ecuador

Tel: (593) 3 999-333

[www.turismo.gob.ec/](http://www.turismo.gob.ec/) [www.ecuador.travel](http://www.ecuador.travel)



1

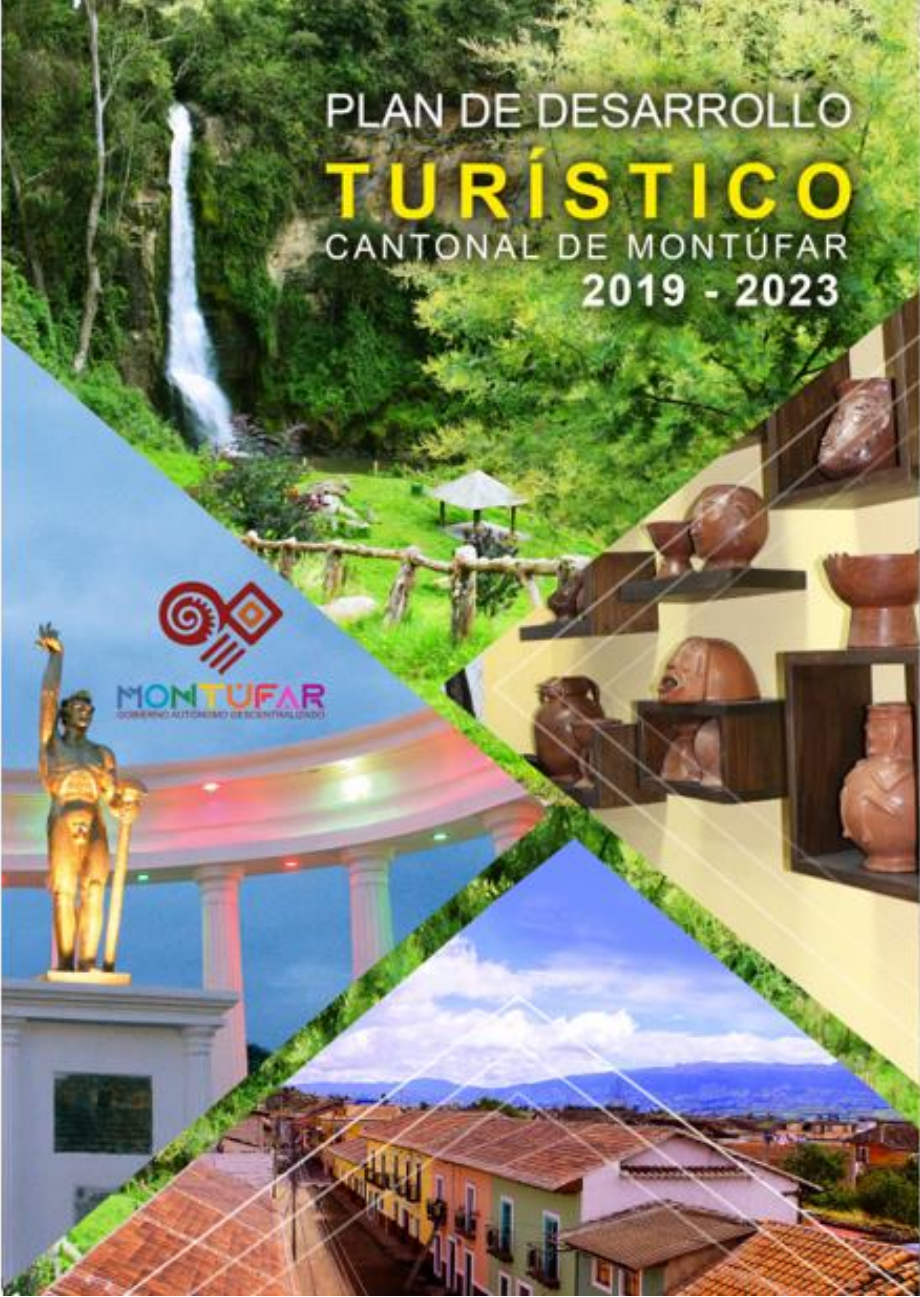
Dirección: Av. Gran Colombia 171-182 y Quito, Pedro Briceño  
Código postal: 170403 / Quito - Ecuador  
Teléfono: 001 1 399 3333 - [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)

Lenin





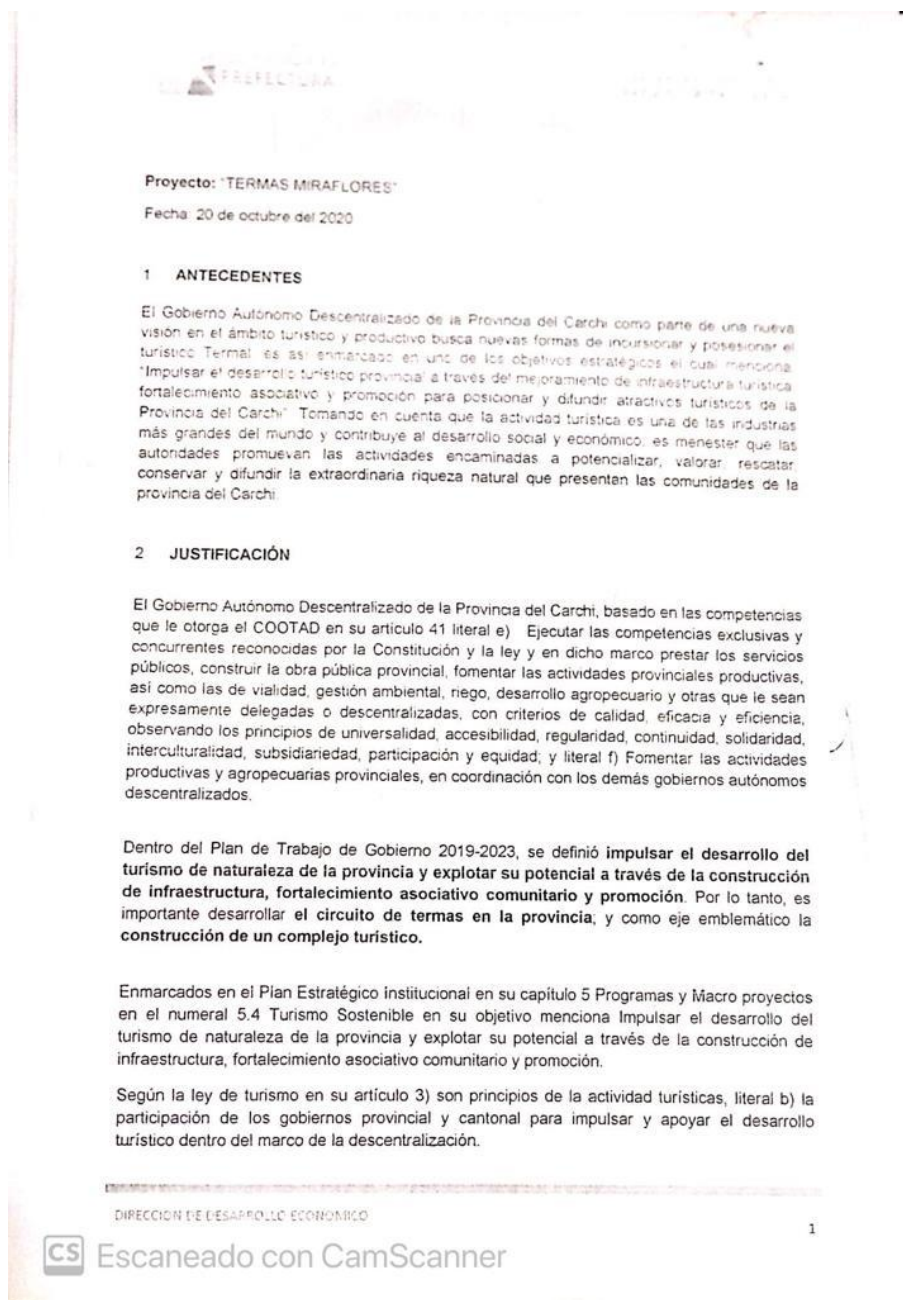
Anexo 4: Plan de Desarrollo Turístico Cantonal de Montúfar



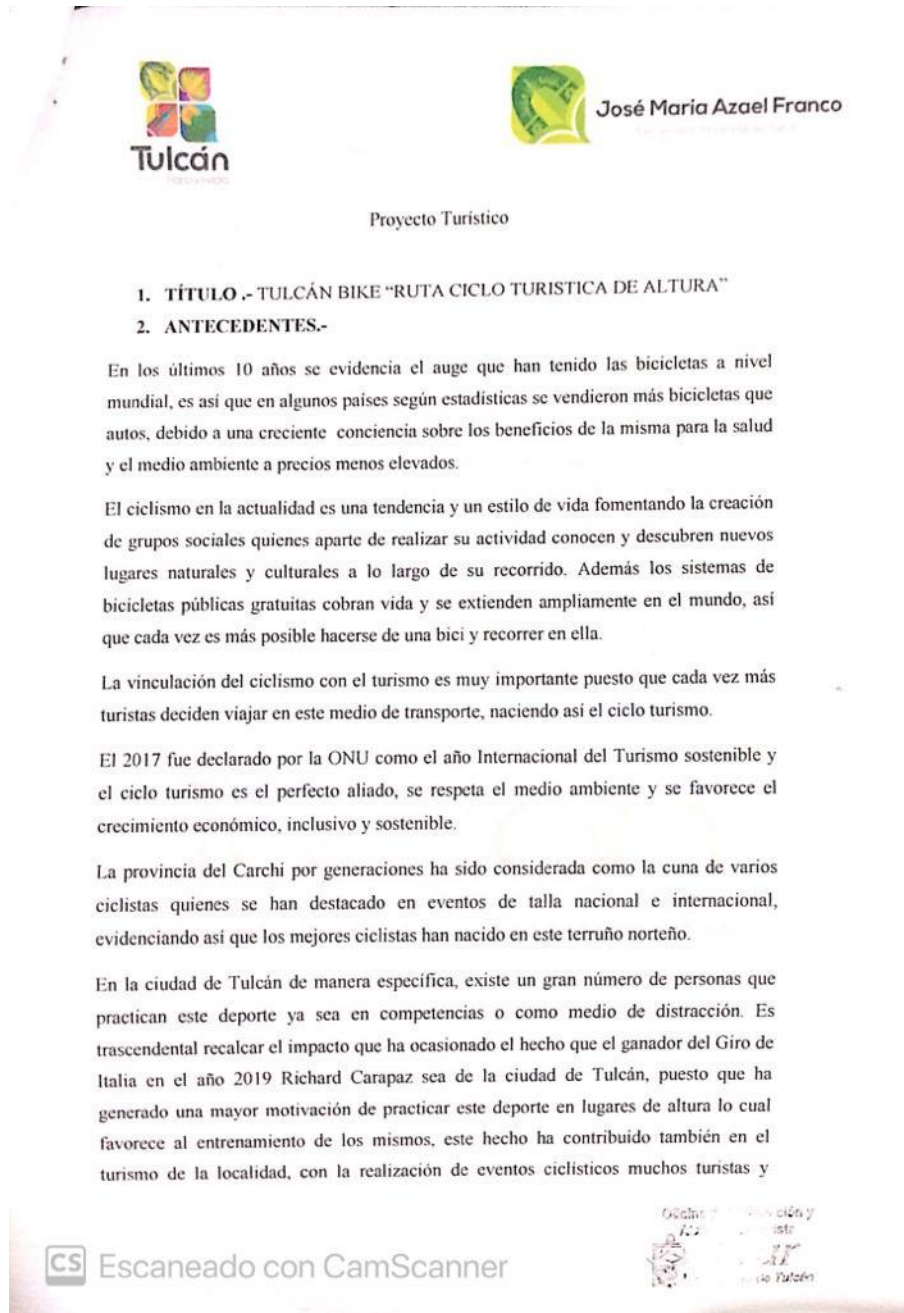
**Anexo 5:** Plan de Desarrollo Turístico del Cantón Bolívar



## Anexo 6: Proyecto Termas Miraflores del GAD provincial



## Anexo 7: Proyecto Tulcán bike: ruta ciclo turística de altura



**Anexo 8:** Proyecto Jornadas que promueven y promocionan la identidad, cultura y deporte del Cantón Espejo

---



**PROYECTO**


**Jornadas que promueven y promocionan la identidad,  
cultura y deporte del Cantón Espejo.**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN ESPEJO**


**CANTÓN ESPEJO – CARCHI – ECUADOR**

**AGOSTO 2019**

**Anexo 9:** Planificación operativa anual del área de turismo del GAD Mira para los años 2020-2021

 Johnny Garrido  
ALCALDE DEL CANTÓN MIRA

GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO  
DEL CANTÓN MIRA

  
MIRA  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

OFICIO N° GADCM-DP-OR-018-2021  
Mira, 23 de marzo de 2021

Señor  
Anddy España  
ESTUDIANTE DE TURISMO UPEC

Señorita  
Dennise Toapanta  
ESTUDIANTE DE TURISMO UPEC  
Presente. \_

De mi consideración:

En atención a la sumilla inserta en el oficio s/n de fecha 18 de marzo del año en curso suscrito por su persona y recibido en la Dirección de Planificación la misma fecha, me permito poner en conocimiento que en la **planificación plurianual** del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira correspondiente a los años 2020-2023 consta el ámbito turístico en el componente Económico productivo como se detalla a continuación:

**Objetivo PDOT:** Regular, controlar y promover el desarrollo turístico cantonal a través del mejoramiento, equipamiento y uso de infraestructura turística, fortalecimiento asociativo y promoción para posicionar y difundir atractivos turísticos y culturales del cantón Mira.

**Meta PDOT:** Formular e implementar un plan turístico cantonal al 2023.

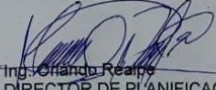
**Programa PDOT:** Planificar e implementar el plan turístico cantonal.


**Proyecto PDOT:** Gestionar y fortalecer el impulso al desarrollo turístico cantonal.

En el transcurso del año 2020-2021 no existe en la **Planificación Operativa Anual** asignación de recursos económicos que permitan concretar la planificación del área de turismo de forma autónoma, por lo cual la Dirección de Cooperación y Desarrollo Local se encuentra gestionando con GIZ – Cooperación Técnica Alemana - la cooperación técnica para la elaboración del Plan cantonal de Turismo.

Particular que pongo en conocimiento para los fines consiguientes.

Atentamente,

  
Ing. Orlando Realpe  
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

 GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO  
DEL CANTÓN MIRA  
DIRECCIÓN DE  
PLANIFICACIÓN

## Anexo 10: Planes y programas del GAD Huaca en ejecución del año 2020

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP									
k) Planes y programas de la institución en ejecución									
Plan Estratégico Institucional				Plan Estratégico Institucional 2017-2022					
Plan Operativo Anual - POA y sus reformas aprobadas				POA 2020 y reformas					
Plan Anual de Inversiones (PAI)				Plan Anual de Inversión 2020					
Tipo (Programa, proyecto)	Nombre del programa, proyecto	Objetivos estratégicos	Metas	Montos presupuestados programados	Fecha de inicio	Fecha de culminación	Estado actual de avance por proyecto (link para descargar el documento)	Link para descargar el documento completo del proyecto aprobado por la SENPLADES	
SOCIO CULTURAL	IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO INFANTIL CDI	Ubicar al GAD Municipal como el actor que articula a todos los componentes del territorio a garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Ampliar en un 10% anual el porcentaje de cobertura de servicios en el Cantón San Pedro de Huaca hasta el 2021	65,013.99	2020/01/01	2020/12/31	90%	NO APLICA	
SOCIO CULTURAL	IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE ADULTO MAYOR MODALIDAD ATENCIÓN DOMICILIARIA	Ubicar al GAD Municipal como el actor que articula a todos los componentes del territorio a garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Ampliar en un 10% anual el porcentaje de cobertura de servicios en el Cantón San Pedro de Huaca hasta el 2021	18,117.00	2020/01/01	2020/12/31	90%	NO APLICA	
SOCIO CULTURAL	IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE ADULTO MAYOR MODALIDAD ESPACIOS ACTIVOS	Ubicar al GAD Municipal como el actor que articula a todos los componentes del territorio a garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Ampliar en un 10% anual el porcentaje de cobertura de servicios en el Cantón San Pedro de Huaca hasta el 2021	13,988.31	2020/01/01	2020/12/31	90%	NO APLICA	
ASENTAMIENTOS HUMANOS	Adquisición de materiales para redes de agua y alcantarillado	Instalar en los centros poblados una cobertura completa de servicios básicos con óptimos niveles para mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón San Pedro de Huaca	Ampliar en un 10% anual el porcentaje de cobertura de servicios en el Cantón San Pedro de Huaca hasta el 2021	37000	2020/01/01	31/12/200	75%	NO APLICA	
MOVILIDAD ENERGIA Y CONECTIVIDAD	Construcción y mantenimiento vial urbano en la Parroquia Mariscal Sucre	Impulsar el desarrollo de una red moderna y eficiente de conectividad vial para permitir la intercomunicación terrestre de la población del Cantón San Pedro de Huaca	Ampliar en un 10% anual el porcentaje de cobertura de servicios en el Cantón San Pedro de Huaca hasta el 2024	57,700.00	2020/07/01	2020/10/30	100%	NO APLICA	
<b>TOTAL PLANES Y PROGRAMAS EN EJECUCIÓN</b>				<b>191,817.20</b>					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:				2020/11/30					
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:				MENSUAL					
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL N°:				DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A):				LIC. LUCIANO IBARRA					
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:				libarra@huaca.gub.ec					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:				062973139					

NOTA: Se recuerda a las entidades que si no dispone de un Plan Anual de Inversiones aprobado por SENPLADES, deberá incluir una nota aclaratoria como la que se describe a continuación: "NO APLICA", debido a que la (nombre

**Anexo 11:** Trabajos de campo



**Figura 21.** Entrevista al director de la oficina técnica del Ministerio de Turismo



**Figura 22.** Encuesta al técnico del GAD Espejo



**Figura 23.** Encuesta al técnico del área de turismo del GAD Huaca





**Figura 24.** Encuesta al técnico del área de turismo del GAD Mira



**Figura 25.** Encuesta al propietario del Hotel Palacio Imperial



**Figura 26.** Encuesta al propietario de los hostales Alejandra y Los Alpes



*Figura 27.* Encuesta al propietario del Hotel Golden Coral



*Figura 28.* Encuesta al propietario del hostel Mi Madrigal



*Figura 29.* Encuesta al propietario del hostel Naderick



**Figura 30.** Encuesta al propietario del Campamento Dante House



**Figura 31.** Encuesta al propietario de la Casa de Huéspedes La Rueda



**Figura 32.** Encuesta al propietario de la Hostería Polylepis

**Anexo 12:** Instrumento de encuesta para el Ministerio de Turismo

**ENCUESTA PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DEL  
CARCHI**

**MINISTERIO DEL TURISMO**

**Objetivo:** la presente encuesta tiene como objetivo determinar la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi para el mejoramiento de la estructura del sistema de información turística.

**Instrucción:** Considerando la siguiente escala, marque con una X solo una de las opciones de cada pregunta:

1	2	3	4	5
No se sistematiza información turística	Se sistematiza información turística en mínima parte	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Se sistematiza la mayoría de la información turística	Se sistematiza toda la información turística

Afirmaciones	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
1. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo elabora inventarios de las áreas o sitios de interés turístico?					
2. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo mantiene actualizada la información turística?					
3. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo utiliza las fuentes de información interna de la organización para futuros proyectos?					
4. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo utiliza alguna técnica para la recolección de información interna?					
5. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo utiliza algún instrumento para la recolección de información interna?					
6. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo cuenta con una frecuencia de tiempo para la recolección de información interna?					

7. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo utiliza fuentes de información externa a la de la organización para futuros proyectos?					
8. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo utiliza alguna técnica para la recolección de información externa?					
9. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo utiliza algún instrumento para la recolección de información externa?					
10. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo cuenta con una frecuencia de tiempo para recolectar información de las fuentes externas?					
11. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo tiene alguna finalidad u objetivo para recolectar información?					
12. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo cuenta con parámetros para diseñar el instrumento de recolección de información?					
13. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo utiliza algún mecanismo para realizar el análisis de los datos obtenidos a través de la recolección de información?					
14. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo cuenta con una estructura para realizar el informe final y presentar los resultados?					
15. ¿Usted como servidor público del Ministerio de Turismo cuenta con algún medio de publicación por el cual dan a conocer los resultados, estadísticas, informes, resúmenes obtenidos a través de la recolección de información?					

¿Considera usted que la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y el sector hotelero está asociada con el sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi?	Si		No	
<b>Porque:</b>				

**Anexo 13:** Instrumento de encuesta para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales

**ENCUESTA PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DEL CARCHI**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN**

**Objetivo:** la presente encuesta tiene como objetivo determinar la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi para el mejoramiento de la estructura del sistema de información turística.

**Instrucción:** Considerando la siguiente escala, marque con una X solo una de las opciones de cada pregunta:

1	2	3	4	5
No se sistematiza información turística	Se sistematiza información turística en mínima parte	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Se sistematiza la mayoría de la información turística	Se sistematiza toda la información turística

Afirmaciones	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
1. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... actualiza el catastro de establecimientos turísticos del cantón?					
2. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... mantiene actualizado el inventario de atractivos turísticos de su circunscripción?					
3. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... participa en la elaboración de las estadísticas de turismo cantonal, de acuerdo con las condiciones establecidas por la Autoridad Nacional de Turismo?					
4. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... utiliza las fuentes de información interna de la organización para futuros proyectos?					
5. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... utiliza alguna técnica para la recolección de información interna?					

6. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... utiliza algún instrumento para la recolección de información interna?					
7. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... cuenta con una frecuencia de tiempo para la recolección de información interna?					
8. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... utiliza fuentes de información externa a la de la organización para futuros proyectos?					
9. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... utiliza alguna técnica para la recolección de información externa?					
10. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... utiliza algún instrumento para la recolección de información externa?					
11. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... cuenta con una frecuencia de tiempo para recolectar información de las fuentes externas?					
12. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... tiene alguna finalidad u objetivo para recolectar información?					
13. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... utiliza algunos mecanismos para realizar el análisis de los datos obtenidos a través de la recolección de información?					
14. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... cuenta con una estructura para realizar el informe final y presentar los resultados?					
15. ¿Usted como servidor público del GAD Municipal del cantón ... cuenta con algún medio de publicación por el cual dan a conocer los resultados, estadísticas, informes, resúmenes obtenidos a través de la recolección de información?					

¿Considera usted que la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y el sector hotelero está asociada con el sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi?	Si		No	
<b>Porque:</b>				

**Anexo 14:** Instrumento de encuesta para los Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi

**ENCUESTA PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DEL CARCHI**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DEL CARCHI**

**Objetivo:** la presente encuesta tiene como objetivo determinar la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi para el mejoramiento de la estructura del sistema de información turística.

**Instrucción:** Considerando la siguiente escala, marque con una X solo una de las opciones de cada pregunta:

1	2	3	4	5
No se sistematiza información turística	Se sistematiza información turística en mínima parte	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Se sistematiza la mayoría de la información turística	Se sistematiza toda la información turística

Afirmaciones	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
1. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi promueve las actividades turísticas dentro de la provincia en coordinación con las instituciones pertinentes?					
2. ¿Usted como servidor público de la institución elabora material promocional e informativo como también información actualizada sobre eventos y actividades turísticas en su circunscripción territorial?					
3. ¿Usted como servidor público de la institución difunde material promocional e informativo como también información actualizada sobre eventos y actividades turísticas en su circunscripción territorial?					
4. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi utiliza las fuentes de información interna de la organización para futuros proyectos?					
5. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi utiliza alguna técnica para la recolección de información interna?					



6. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi utiliza algún instrumento para la recolección de información interna?					
7. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi cuenta con una frecuencia de tiempo para la recolección de información interna?					
8. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi utiliza fuentes de información externa a la de la organización para futuros proyectos?					
9. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi utiliza alguna técnica para la recolección de información externa?					
10. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi utiliza algún instrumento para la recolección de información externa?					
11. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi cuenta con una frecuencia de tiempo para recolectar información de las fuentes externas?					
12. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi tiene alguna finalidad u objetivo para recolectar información?					
13. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi cuenta con parámetros para diseñar el instrumento de recolección de información?					
14. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi utiliza algunos mecanismos para realizar el análisis de los datos obtenidos a través de la recolección de información?					
15. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi cuenta con una estructura para realizar el informe final y presentar los resultados?					
16. ¿Usted como servidor público del gobierno provincial del Carchi cuenta con algún medio de publicación por el cual dan a conocer los resultados, estadísticas, informes, resúmenes obtenidos a través de la recolección de información?					

¿Considera usted que la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y el sector hotelero está asociada con el sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi?	Si		No	
<b>Porque:</b>				

**Anexo 15:** Instrumento de encuesta para los alojamientos turísticos del Carchi

**ENCUESTA PARA ALOJAMIENTOS TURISTICOS DE LA PROVINCIA DEL  
CARCHI**

**Objetivo:** la presente encuesta tiene como objetivo determinar la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi para el mejoramiento de la estructura del sistema de información turística.

**Instrucción:** Considerando la siguiente escala, marque con una X solo una de las opciones de cada pregunta:

1	2	3	4	5
No se sistematiza información turística	Se sistematiza información turística en mínima parte	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Se sistematiza la mayoría de la información turística	Se sistematiza toda la información turística

Afirmaciones	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
1. ¿Usted como propietario del establecimiento exige información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento?					
2. ¿Usted como propietario del establecimiento lleva un registro diario de acuerdo con la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen?					
3. ¿Usted como propietario del establecimiento proporciona a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen?					
4. ¿Usted como propietario del establecimiento utiliza las fuentes de información interna de la organización para futuros proyectos?					
5. ¿Usted como propietario del establecimiento utiliza alguna técnica para la recolección de información interna?					

6. ¿Usted como propietario del establecimiento utiliza algún instrumento para la recolección de información interna?					
7. ¿Usted como propietario del establecimiento cuenta con una frecuencia de tiempo para la recolección de información interna?					
8. ¿Usted como propietario del establecimiento utiliza fuentes de información externa a la de la organización para futuros proyectos?					
9. ¿Usted como propietario del establecimiento utiliza alguna técnica para la recolección de información externa?					
10. ¿Usted como propietario del establecimiento utiliza algún instrumento para la recolección de información externa?					
11. ¿Usted como propietario del establecimiento cuenta con una frecuencia de tiempo para recolectar información de las fuentes externas?					
12. ¿Usted como propietario del establecimiento tiene alguna finalidad u objetivo para recolectar información?					
13. ¿Usted como propietario del establecimiento cuenta con parámetros para diseñar el instrumento de recolección de información?					
14. ¿Usted como propietario del establecimiento utiliza algunos mecanismos para realizar el análisis de los datos obtenidos a través de la recolección de información?					
15. ¿Usted como propietario del establecimiento cuenta con una estructura para realizar el informe final y presentar los resultados?					
16. ¿Usted como propietario del establecimiento cuenta con algún medio de publicación por el cual dan a conocer los resultados, estadísticas, informes, resúmenes obtenidos a través de la recolección de información?					

¿Considera usted que la sistematización de la información turística de las entidades públicas del sector turístico y el sector hotelero está asociada con el sistema de planificación del turismo en la provincia del Carchi?	Si	No	
<b>Porque:</b>			

**Anexo 16:** Lista de cotejo para las entidades públicas del sector turístico

**LISTA DE COTEJO PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL SECTOR  
TURISTICO**

**Objetivo:** La presente lista de cotejo tiene como objetivo identificar como el sistema de planificación del turismo de las entidades públicas del sector turístico en la provincia del Carchi para el mejoramiento del sistema de planificación.

<b>ASPECTOS OBSERVABLES EN EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DEL TURISMO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la cubierta con nombre			
2. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la editorial			
3. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la nota de precaución para el uso del presente documento			
4. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la tabla de contenidos			
5. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la presentación y marco referencial			
6. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el resumen			
7. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la introducción			
8. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el definiendo al proyecto			
9. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas constan las consideraciones adicionales sobre el turismo			
10. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas constan los ejemplos de desarrollo turístico			

11. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la información de contactos y recursos para la implementación del plan o proyecto.			
12. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la visión asociativa del turismo			
13. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la planificación para la prefactibilidad			
14. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la investigación para la inversión en capitales extranjeros			
15. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la recopilación de información y diagnóstico estratégico			
16. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el proceso de planificación turística a nivel local			
17. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el componente de sustentabilidad asociado a la industria turística			
18. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la planificación estratégica			
19. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la intercomunicación de actividades claves			
20. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el desarrollo de estrategias a través de la planificación			
21. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la implementación de los recursos			

22. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta el seguimiento y monitoreo			
23. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta la bibliografía			
24. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas consta los anexos			
25. En el documento del sistema de planificación del turismo realizado por las entidades públicas constan planes, programas y proyectos			

**Anexo 17:** Instrumento de encuesta para las entidades privadas del sector hotelero

### **ENCUESTA PARA LAS ENTIDADES PRIVADAS DEL SECTOR HOTELERO**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como objetivo identificar como es el sistema de planificación del turismo de las entidades privadas del sector hotelero en la provincia del Carchi para el mejoramiento del sistema de planificación.

<b>ASPECTOS EN EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DEL TURISMO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1. ¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con información sistematizada?			
2. ¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con la misión?			
3. ¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con la visión?			
4. ¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con un análisis FODA?			
5. ¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con los objetivos estratégicos?			
6. ¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con las estrategias?			
7. ¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con los indicadores de desempeño?			
8. ¿Su establecimiento de alojamiento turístico cuenta con planes, programas o proyectos?			