

C ONCEPCIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN OBSERVATORIO TURÍSTICO EN MANABÍ, ECUADOR

¹Mabel Font Aranda 
² Gustavo Xavier Alvaro Silva

Resumen

Objetivo: Desarrollar una concepción para el funcionamiento de un Observatorio Turístico en Manabí que involucre a la Universidad y a las entidades vinculadas al turismo en la provincia.

Método: Se emplean métodos teóricos como la revisión bibliográfica, analítica-sintética, y la comparación de indicadores turísticos internacionales, nacionales, provinciales y locales. La investigación de acción participativa, a través de métodos y técnicas de carácter empírico, parten del planteamiento de Preguntas Frecuente: qué, para qué, por qué, dónde, quiénes, cómo, cuáles y cuándo.

Relevancia: Se destaca el rol de la universidad en la producción colectiva de información sobre los distintos territorios turísticos de la provincia. Se demuestra cómo puede ocurrir la producción de información turística a través de los procesos sustantivos de la universidad: investigación, vinculación y académicos.

Resultados: Aporta a la estructuración y la filosofía de trabajo para la gestión de datos e información actualizada y verificada, expresada en indicadores sobre la tarea turístico. Es la base para el abordaje de estrategias de mejora continua y satisfacción del visitante.

Contribuciones: La concepción teórica que sistematiza preceptos y posicionamientos de diferentes autores acerca de la información turística y la manera de observarla. En el ámbito práctico metodológico, muestra un algoritmo para obtener y utilizar dicha información turística para la toma de decisiones oportunas.

Palabras clave. Observatorio turístico. Información turística. Concepción metodológica. Filosofía de trabajo.

¹ Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – ULEAM, (Ecuador). E-mail: mabelfont@yahoo.es Orcid id: <https://orcid.org/0000-0002-8207-7321>

² Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – ULEAM, (Ecuador). E-mail: xavier.alvaro@uleam.edu.ec Orcid id: <https://orcid.org/0000-0001-9701-2259>

CONCEPTION FOR THE OPERATION OF A TOURIST OBSERVATORY IN MANABÍ, ECUADOR

Abstract

Objective: To develop a conception for the operation of a Tourist Observatory in Manabí that involves the University and the entities related to tourism in the province.

Method: Theoretical methods such as literature review, analytical - synthetic, and the comparison of international, national, provincial, local tourist indicators. Participatory action research, through empirical methods and techniques, starts from the Frequently Asked Questions: what, for what, why, where, who, how, which, when.

Relevance: The role of the university in the collective production of tourist information on the different territories of the province. It demonstrates how the production of tourist information can occur through the substantive processes of the university: research, linking and academics.

Results: It provides, the structuring and work philosophy for the management of data and information updated and verified, expressed in indicators on the tourist task. It is the foundation for the approach of strategies for continuous improvement and visitor satisfaction.

Contributions: The theoretical conception that systematizes precepts and positions of different authors about tourist information and how to observe it. In the practical methodological field, it shows an algorithm to obtain and use said tourist information for making timely decisions.

Keywords. Tourist observatory. Tourist information. Methodological conception. Work philosophy.

CONCEPÇÃO PARA A OPERAÇÃO DE UM OBSERVATÓRIO TURÍSTICO EM MANABÍ, EQUADOR

Resumo

Objetivo: Desenvolver uma concepção para a operação de um Observatório Turístico em Manabí que envolva a Universidade e as entidades relacionadas ao turismo na província.

Método: Utilizam-se métodos teóricos como revisão da literatura, analítico-sintética e comparação de indicadores turísticos internacionais, nacionais, provinciais e locais. A pesquisa-ação participativa, por meio de métodos e técnicas empíricas, parte das Perguntas frequentes: o que, por que, por que, onde, quem, como, qual, quando.

Relevância: destaca o papel da universidade na produção coletiva de informações sobre os diferentes territórios turísticos da província. Demonstra como a produção de informações turísticas pode ocorrer através dos processos substantivos da universidade: pesquisa, vinculação e acadêmicos.

Resultados: fornece, a estrutura e a filosofia de trabalho para o gerenciamento de dados e informações atualizadas e verificadas, expressas em indicadores da tarefa turística. É a base para a abordagem de estratégias para melhoria contínua e satisfação do visitante.

Contribuições: A concepção teórica que sistematiza preceitos e posições de diferentes autores sobre informações turísticas e como observá-las. No campo metodológico prático, ele mostra um algoritmo para obter e usar as informações turísticas para tomar decisões oportunas.

Palavras chave. Observatório turístico. Informações turísticas. Concepção metodológica. Filosofia de trabalho.



Introducción

El diseño de una estructuración para la recogida de información turística confiable – actualizada, sustenta la propuesta de acciones específicas en la gestión turística de los destinos o territorios. Lo anterior, favorecerá la toma oportuna de decisiones por los gestores y actores, partiendo del proceso de planificación.

La sociedad en la actualidad se distingue por el carácter informacional, adquiere connotación transcendental para el desarrollo de la actividad turística. De lo anterior se deriva que al consumirse servicios en turismo, se requiere de datos explícitos que ilustren la intangibilidad, tanto para los empresarios, servidores y comunidades turísticas.

El visitante necesita un gran cúmulo de información actualizada para decidir la compra, desde antes de salir de su lugar de origen, cuando permanece en el destino, hasta su regreso dispuesto a organizar otro viaje o volver al ya frecuentado.

La Organización Mundial del Turismo, (OMT, 2015) enfatiza que las empresas privadas y los distintos agentes del sector público que trabajan en el ámbito del turismo, tienen que proporcionar información exacta, pertinente y puntual a sus clientes antes, durante e incluso después del viaje.

Los gestores y actores turísticos requieren conocer el destino, las exigencias y tendencias de la demanda, las características de los proveedores, las ofertas de la competencia (Miralbell, 2007; Martínez, 2012; Luzuriaga, 2013; Aberg, 2014; González, 2015; Mendoza, Yumisaca, Freire, Ullauri, 2016).

La fluida comunicación entre los protagonistas del sistema turístico, solo se logrará mediante la circulación de información certera y oportuna. Las entidades públicas tienen la función de incitar la alianza para la información en turismo y la construcción de indicadores de seguimiento.

Para manejar información se han instituido los observatorios en diferentes ámbitos, al respecto señala Angulo (2009) citando a Husillos (2006), que estos expresan tácitamente el significado asociado a examinar, estudiar, advertir, notar, señalar; vinculándolo a un lugar apropiado para tal fin. Hacía notar la evolución de sus matices como centro de documentación, de análisis de datos, o espacio de información, intercambio o colaboración.

Los observatorios turísticos son considerados tanto a nivel internacional y de las distintas naciones, como espacios de múltiples funciones en la construcción de saberes, de procesos innovadores, de transformación y orientación hacia la acción a partir del monitoreo (Miralbell, 2007; Martínez, 2012; Luzuriaga, 2013; Carrera y López, 2014; González, 2015; Mendoza, Yumisaca, Freire, Ullauri, 2016)

Desde 2004 fue creada la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible de la Organización Mundial del Turismo, con el objetivo de apoyar la mejora continua de la sostenibilidad y resiliencia en el sector del turismo, a través de sistemas oportunos y regulares de monitoreo del desempeño y el impacto del turismo para comprender mejor el destino el uso de los Recursos y fomentar políticas, estrategias, planes de vigilancia, evaluación y administración información (OMT, 2018).

El Gobierno Ecuatoriano y en particular el MINTUR, desde PLANDETUR 2020, han planteado la necesidad de los observatorios turísticos. El Plan Nacional de Desarrollo (2017 -2021) declara explícitamente la importancia de consolidar la información que ayude a tomar decisiones oportunas, transparentar la gestión pública y mejorar la implementación de programas, proyectos (SENPLADES, 2017).

La experiencia práctica como la sistematización teórica, demuestran que los observatorios turísticos, al igual que otros constituyen espacios de sociedad del conocimiento, porque participan tantas personas como se necesiten, para estructurar todo el caudal de conocimientos. La universidad como institución educativa y constructora de saberes tiene un rol crucial en este contexto, a través de sus procesos clave: investigativo, académico y de vinculación; pone a disposición el intelecto de estudiantes y profesores que interactúan con la sociedad (turistas, actores, gestores, comunidades).

En el contexto anterior, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí ha asumido el rol de liderar la creación de un Observatorio Turístico de Manabí, que proporcione información continua y precisa sobre la actividad, en un contexto participativo, inclusivo, de colaboración y comunicación entre actores, gestores, comunidades y visitantes; para la toma de decisiones certeras y oportunas. El reto es cómo armonizar el sistema para el aporte y

manejo de datos e información relevante y oportuna. Se plantea entonces como objetivo desarrollar una concepción para el funcionamiento de un Observatorio Turístico de Manabí que articule todos los entes involucrados y se convierta en un espacio de construcción y manejo colectivo de información y saberes.

Referencial Teórico

Un observatorio turístico de Manabí: qué, para qué, dónde y quiénes

Un observatorio es una organización estructurada bajo determinado enfoque, que de forma sistemática, confiable y transparente, mediante generación e intercambio de

información permite la realización de análisis, síntesis, comparación, evaluación, determinación de la evolución y tendencias de determinados procesos y fenómenos, generando nuevas fuentes de información para la toma de decisiones.

Angulo (2009) señala que desde 1962 Robert C. Wood propone la necesidad de observar los procesos urbanos, considerándolo estaciones de campo, centros de información y áreas de monitoreo bajo la supervisión de los científicos y académicos.

Varios son los criterios manejados (cuadro 1), desde estaciones de trabajos en espacios urbanizados o desolados, hasta más recientemente, sitios webs que albergan gran cúmulo de información.

Cuadro 1: Elementos que distinguen un observatorio

Qué	Cómo	Para qué
Lugar adecuado	Creado por un colectivo	Análisis, síntesis
Conjunto de estructuras	Convirtiendo datos en información	Evaluación y seguimiento de diversas problemáticas
Punto de mira	De forma sistemática y permanente	Evidenciar la evolución de un fenómeno
Mecanismo de monitoreo	Confiable y creíble	Obtener una visión Profundizar en el conocimiento trayectoria, tendencias y evolución
Unidad	Con independencia y transparencia	Definición y medición de diferentes fenómenos
Centro de análisis de datos	Cualitativa y cuantitativa	Toma de decisiones certeras y oportunas
Centro de documentación	Recoge la opinión y el parecer de los actores involucrados	
Espacio de información, intercambio y colaboración		
Organización		
Sitio web		

Fuente: Elaboración propia a partir de diferentes autores (Ayuntamiento de Málaga - Universidad de Málaga, 2008; Angulo, 2009; Luzuriaga, 2013; Mendoza, Yumisaca, Freire, Ullauri, 2016; SECTUR, 2017; Molina y Báez, 2017, Souza, Pena, y Moesch, 2017).

Una idea coincidente respecto a los observatorios turísticos, es que hay comprensión tácita del término que designa al conjunto de actividades y procedimientos destinados a identificar y evaluar aquella información que se produce en un contexto (Angulo, 2009).

Existen diferentes tipos de observatorios, los turísticos poseen características similares a las ya señaladas, pero enmarcadas en la actividad afín. Por tal, los datos convertidos en información guardan relación con los recursos/ atractivos, los productos, ofertas, servicios, las características de demanda de tipo turístico.

Las dimensiones o variables e indicadores observados, expresan los comportamientos y la evolución de las personas y procesos que implica (figura 1). El fin de los observatorios turísticos es aportar información para decidir oportunamente qué hacer, ya sea por parte de los turistas y visitantes, de las comunidades, de empresarios privados y entes públicos. Si el enfoque que se asume, incorpora dimensiones ambientales, sociales y económicas, armónicamente relacionadas; entonces se estará contribuyendo a la sostenibilidad de los espacios y destinos turísticos monitoreados.

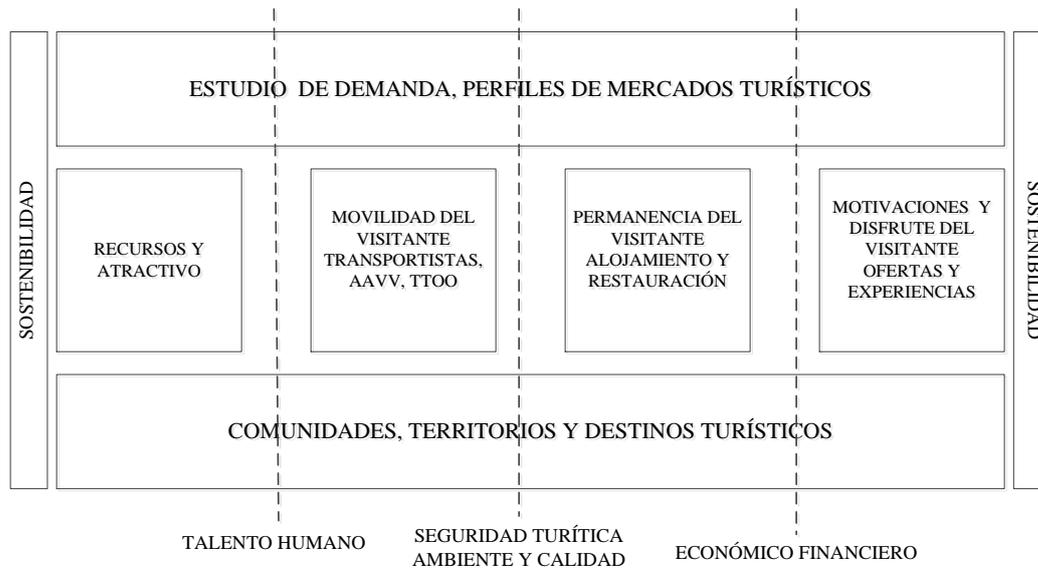
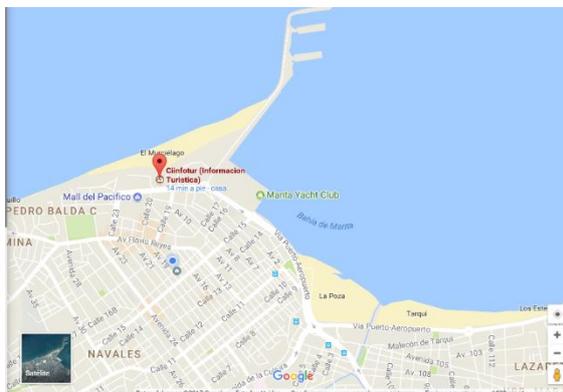


Figura 1. Estructuración de la dimensiones para la observación.
Fuente. Elaboración propia.

Las dimensiones se desagregan en indicadores, los cuales serán descritos mediante ficha técnica que considera: código, nombre, fuente de información, fórmula, fecha de recogida de datos, periodicidad, responsable y fecha. Coincidiendo con Torres-Delgado & Saarinen (2013) cada investigador se enfrenta al desafío de idear un conjunto de indicadores, que mientras claramente subjetivo, también está condicionado por las características de un contexto dado y la necesidad de evaluar todas las dimensiones en los territorios turísticos identificados. Pearce (2015, 2016) en la propuesta de modelo para la gestión de destinos plantea cuatro dimensiones interrelacionadas: los

objetivos, enfoques de gobernanza, las funciones y la organización o estructuras.

En la provincia Manabí y de acuerdo con el Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR (2018) se asumen como territorios turísticos, aquellos cantones que cuentan con mayor cantidad de establecimientos y empleados en la actividad turística, lo cual se asocia a la existencia de determinados atractivos turísticos (figura 2). Manta se distingue con 37 % y 42 % respectivamente, seguido del cantón Portoviejo con 18% y 22%, Puerto López, San Vicente, Sucre y Pedernales aportan entre 11% y 6% en ambos rubros.



Cantón	
24 de Mayo	Olmedo
Bolívar	Paján
Chone	<u>Pedernales</u>
El Carmen	Pichincha
Flavio Alfaro	<u>Portoviejo</u>
Jama	<u>Puerto López</u>
Jaramijó	Rocafruerte
Jipijapa	Santa Ana
Junín	Tosagua
<u>Manta</u>	<u>San Vicente</u>
Montecristi	<u>Sucre</u>

Figura 2. Territorios turísticos de observación priorizada.
Fuente: Google Map y elaboración propia

Similar a la experiencia de Souza, Pena y Moesch (2017) los resultados muestran que la participación del sector público y de las instituciones educativas, así como la cooperación entre las partes interesadas involucradas en este diseño de gobierno, fueron los impulsores clave para crear una plataforma innovadora de la gestión del turismo en el destino. En un ambiente participativo se hace el levantamiento de recursos y atractivos, se aplican encuestas para determinar el perfil y satisfacción de los turistas

y para realizar ajustes y monitoreo. También, en la difusión del conocimiento táctico y el rol de la universidad como articuladora de conocimientos actualizados y con un contingente de talento humano.

La figura 3 muestra el organigrama funcional del Observatorio Turístico de Manabí, en la parte superior se ubican aquellos encargados de representar los intereses institucionales y territoriales.

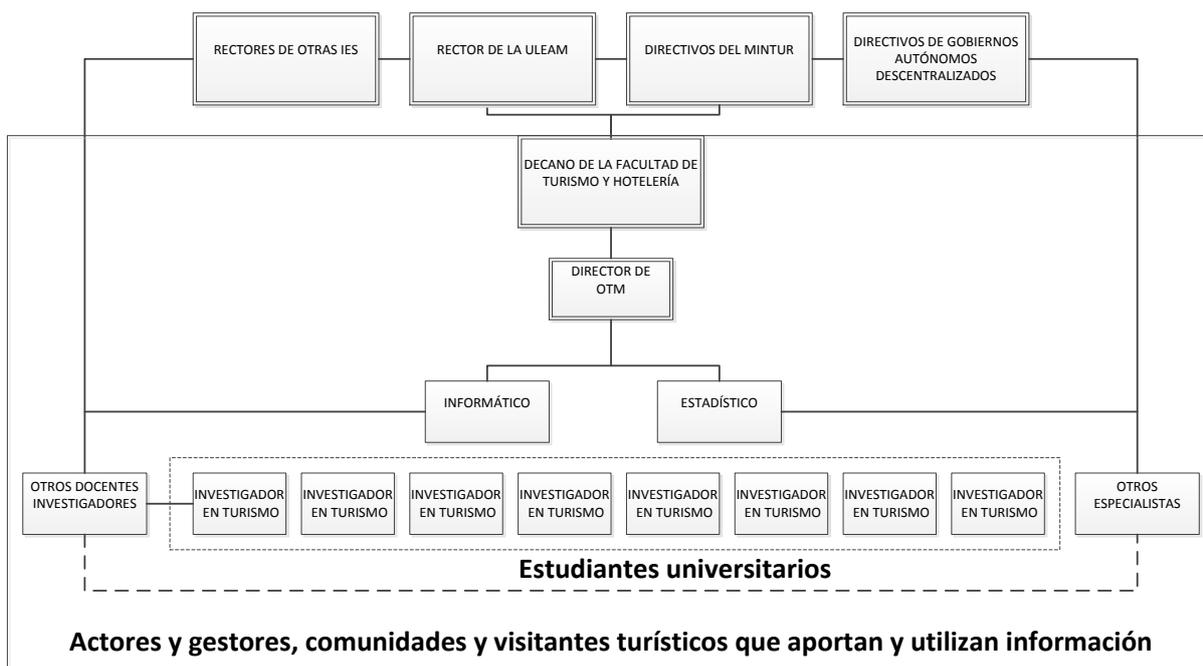


Figura 3. Organigrama Funcional

Fuente. Elaboración propia

En el centro se ubican los responsables de direccionar los procesos tácticos y operativos. Mientras en la parte inferior se encuentran los profesores investigadores y estudiantes responsables de desarrollar las actividades investigativas, mediante los procesos clave de la universidad: académico a través de los contenidos de las asignaturas, investigativo teniendo como eje los proyectos integradores de saberes y los trabajos de titulación; y la vinculación con especial énfasis en las prácticas pre-profesionales.

Alimentan además el OTM, los actores, gestores y comunidades del territorio, ellos producen información sistemáticamente y crean los espacios para el vínculo universidad – empresa, en cuyo ámbito se construyen saberes.

A este aspecto se le destina un literal, por la importancia que le merece.

Metodología

Cómo se procede en la creación y funcionamiento de un observatorio turístico de Manabí

El trabajo considera diferentes enfoques en el abordaje de la gestión de destinos, territorios o del turismo de forma general, propuestas por: Mateo, 1995; Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la República Oriental del Uruguay, 2005; Jiménez, B. L. H., & Jiménez, B. W. G. (2013) cita a Fred 2008; Blanco, 2008; Armijo, 2009; Ricauter, 2009; Sub-Secretaría de Desarrollo Territorial y Descentralización (SSDT) 2011; Campodónico & Chalar, 2014;

Cárdenas, 2014; Faría, y otros, 2016; aunque en algunos casos no necesariamente abordan la temática turística, muestran pasos que se ajustan a la arista que ocupa esta investigación.

Mateo, et al. (1994) en el análisis de los paisajes como base para una estrategia de organización geoambiental, orienta las acciones de elaboración de un Plan de Desarrollo Turístico.

Blanco (2008) propone una secuencia metodológica dirigida a reflejar la realidad local y permitir la promoción del turismo rural con el fin de elevar el nivel de vida de las comunidades rurales. Ricaurte (2009 a partir de la OMT, 1999) realiza una propuesta metodológica para el

diagnóstico turístico local, aplicada a la República del Ecuador. El aporte de Campodónico & Chalar (2014) radica en evidenciar, unidades de análisis y componentes en una matriz científica del turismo, mediante interrogantes, que se detienen en los actores, gestores y consumidores de la actividad y el tratamiento de variables clave como tiempo, espacio, motivaciones y actividades. Cárdenas (2014) en base a Mateo, et al. (1991) plantea como ejecutar el proceso de ordenamiento territorial en Cuba (cuadro 2).

Cuadro 2. Procedimientos metodológicos para la planificación según autores seleccionados

Autor, año	Etapas para el proceso de planificación
Mateo, 1995	1. Organización (Definición de objetivos, diseño de la investigación, delimitación del área de estudio) 2. Inventario (Componentes naturales, componentes antrópicos) 3. Análisis-Indicadores geocológicos (Estructura, funcionamiento, dinámica temporal y evolución, modificación y transformación antropogénica) 4. Diagnóstico (Evaluación de la degradación de la tierra, evaluación de la eficiencia de la utilización) 5. Propositiva (Definición de políticas sectoriales, modelo de organización territorial pronóstico de tendencia y evaluación de escenarios alternativos del territorio) 6. Ejecutiva (Instrumentación jurídica administrativa, regulación, control y corrección, monitoreo y vigilancia)
Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la República Oriental del Uruguay, 2005	1- Empezando a organizarse 2- ¿Dónde estamos actualmente ? (Análisis del marco normativo, Prioridades de gobierno, Necesidades y demandas de los grupos de interés, Misión y visión, Estudio del contexto y de la organización) 3- ¿A dónde queremos ir? (Plan Estratégico- visión de largo plazo, por ejemplo 5 o 10 años) 4- ¿Cómo llegaremos? (Plan de acción - corto plazo, también descrito como plan operativo, plan anual o plan táctico) 5- ¿Cómo mediremos el resultado?
Jiménez, B. L. H., & Jiménez, B. W. G. (2013) cita a Fred 2008	1- Formulación (desarrollar la misión y la visión, diagnóstico interno y externo, establecer objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias particulares que se habrán de seguir.) 2- Implementación (Etapa de acción: la empresa establece objetivos anuales, formule políticas, motive a los empleados y destine recursos para llevar a la práctica las estrategias) 3- Evaluación de la estrategia (saber de inmediato qué estrategias no están funcionando bien)
Blanco, 2008	1. Lanzamiento de la propuesta de desarrollo turístico del 2. Prospección previa del territorio. 3. Diagnóstico de la situación turística del territorio. 4. Formulación del Plan de Acción Turística. 5. Definición de la propuesta de gestión del Plan. 6. Elaboración de un plan de capacitación 7. Estrategia de participación y concienciación social
Armijo, M. 2009	1- ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos y para quienes? ¿Dónde estamos? (Marco Normativo Institucional, Misión- Descripción concisa y clara de la razón de ser de la Entidad, propósito fundamental. Visión -Valores de la organización, como espera ser reconocida, futuro deseado de la organización. Análisis interno y externo. 2- ¿Dónde queremos ir, que resultados queremos lograr? (Objetivos Estratégicos Logros que espera la Entidad para cumplir con su misión Claros, realistas, desafiantes y congruentes entre sí) 3- ¿Cómo llegaremos? (Estrategias Plan de Acción para implementar los Objetivos Estratégicos, y determinar el presupuesto) 4- ¿Cómo mediremos el desempeño logrado? (Indicadores de Desempeño para medir los logros, evaluar y tomar acciones correctivas)
Ricaurte, 2009	1. Estudio preliminar 2. Definición de objetivos de desarrollo turístico 3. Estudios y evaluaciones 4. Análisis 5. Formulación del plan y síntesis 6. Ejecución y gestión
Sub-Secretaría de Desarrollo Territorial y	1. Preparación de condiciones previas 2. Diagnóstico del municipio 3. Plan Estratégico del municipio 4. Acompañamiento a la gestión y seguimiento del plan.

Descentralización (SSDT) 2011.	
Campodónico & Chalar (2014)	1-Actor (Quién) 2- Tiempo (Cuándo) 3- Espacio (Dónde) 4- Motivaciones (Por qué) 5- Actividades (Cómo)
Cárdenas (2014)	1.Organización 2.Caracterización 3.Diagnóstico 4.Propositiva 5.Interacción con el proceso de ordenamiento territorial
Faría, C.P. y otros, 2016	1. Comprensión, organización y lanzamiento del proceso de planificación; (responsables del plan estratégico como las comunidades delimitan el problema, necesidad u oportunidad presente en el entorno, determinan el alcance) 2. Análisis y diagnóstico estratégico; reconocimiento del territorio rural como potencial destino turístico 3. Formulación del plan estratégico; parte propositiva , orientando el camino del futuro, plasmándose en la visión o modelo posible y deseado de desarrollo turístico del territorio rural, entendida 4. Plan de acción (programas y proyectos); 5. Implementación y seguimiento estratégico. Consiste en la creación de estructuras de gestión turística en redes

Fuente. Elaboración propia.

Las diferentes etapas, guardan relación con la estructuración, funcionamiento, dinámica temporal evolutiva y la dinámica espacial. A través de la comparación, se evidencia en el cuadro 2, los aspectos similares de los autores analizados, respecto a los procesos de planificación. La fase con mayor coincidencia, 100 % corresponde al diagnóstico propiamente dicho, y donde se realiza la evaluación, 90 % declara la fase propositiva, aunque no se utilice igual término.

A la fase de organización, hace alusión 90 % aunque con denominaciones distintas. Otras fases o etapas, como la de inventario y caracterización se asumen con diferentes nombres, pero con igual objetivo. Existen fases que aunque no han sido referidas en más de 50 % de los casos de estudio, se les concede importancia para desarrollar un diagnóstico de la actividad turística.

La comparación, análisis y síntesis de los pasos metodológicos propuestos por los autores antes referidos, permite transitar a un procedimiento, que se somete a criterio de expertos, como la Coordinadora de Turismo Zonal Cuatro y nueve docentes investigadores de

carreras afines al turismo, del resto de las universidades de la provincia Manabí.

El empleo de diferentes métodos y técnicas permiten la comparación de experiencias prácticas de procesos de diagnóstico, tomando los elementos distintivos; la lluvia de ideas y el criterio de especialistas, para evaluar cuán asequible son los pasos propuestos. Se representó esquemáticamente qué acciones de investigación ejecutar de forma jerárquica o secuencial, a partir del consenso de los participantes. Se constituye una guía práctica para orientar el análisis situacional; requerimiento para una buena planificación turística de los territorios.

La lógica a seguir, se sostiene en un sistema de preguntas que abarca los diferentes aspectos y componentes relacionados con el turismo, para cada una de las seis fases planteadas en disposición horizontal. De forma vertical y para expresar la transversalidad a lo largo de toda la investigación se muestran cuatro pasos que guían la lógica general de cualquier proceso de investigación científica, como lo es la revisión de información secundaria ya existente a partir de resultados de investigaciones anteriores, o por la sistematización de los preceptos teóricos afines.

Cuadro 3. Procedimiento para levantamiento de información según preguntas frecuentes

¿Cómo? (Pasos a seguir)		¿Con qué? (Métodos, técnicas y herramientas)		Lógica general			
I FASE DE ORGANIZACIÓN							
1.1 Determinación del equipo de trabajo		Taller					
1.2 Delimitación de áreas de estudio. Territorio - escala (Cantón, destino, zona)		Taller					
1.3 Distribución de responsabilidades		Matriz					
1.4 Cronograma de ejecución		Diagrama Gantt					
1.5 Elaboración de glosario de términos		Consenso de especialistas					
II FASE DE CARACTERIZACIÓN GENERAL (de dimensiones):							
2.1 Político institucional		Plan tipo para caracterización, talleres, cartográficos, cuadros y matrices, mapas parlantes, georeferenciación		2. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS: GUÍAS, PLANILLAS, CUESTIONARIOS, FICHAS, OTROS 3. RECOGIDA DE INFORMACIÓN PRIMARIA. TRABAJO DE CAMPO 4. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN			
2.2 Natural							
2.3 Sociodemográfico							
2.4 Económico productivo							
2.5 Paisajística							
III FASE DE INVENTARIO TURÍSTICO (Descripción de componentes)							
3.1 Recursos y atractivos turísticos		Planillas, observación participante,				1. REVISIÓN DE INFORMACIÓN SECUNDARIA	
3.2 Infraestructuras turísticas							
3.3 Oferta: Alojamiento, gastronomía, recreación							
IV FASE DE ANÁLISIS (Descripción de indicadores de estructura, funcionamiento, dinámica)							
<i>Componente ¿Qué?</i>	<i>Actor ¿Quién?</i>	<i>Unidad de Análisis</i>	Encuestas, entrevistas, criterio de expertos, FODA, Grupos focales				
Demanda	Turista	¿Cuándo? (estacionalidad),					
Oferta	Gobierno,	¿Dónde? (destino),					
Cooperación	Empresarios,	¿Por qué? (motivaciones),					
Alianza	Trabajadores, Comunidad	¿Cómo? (Normativas, calidad)					
Competencia y tendencias	Externos						
V FASE DE SÍNTESIS (Evaluación de indicadores de estructura, funcionamiento, dinámica)							
<i>Componente ¿Qué?</i>	<i>Actor ¿Quién?</i>	<i>Unidad de Síntesis</i>	Ponderación, Matrices de síntesis, Delphi, FODA, Grupos focales				
Demanda	Turista	¿Cuándo? (estacionalidad),					
Oferta	Gobierno,	¿Dónde? (destino),					
Cooperación	Empresarios,	¿Por qué? (motivaciones),					
Alianza	Trabajadores, Comunidad	¿Cómo? (Normativas, calidad)					
Competencia y tendencias	Externos						
VI FASE PROPOSITIVA (Determinación de Lineamientos Estratégicos)							
6.1 Zonificación funcional turística		Cartográficos, SIG, GPS					
6.2 Manuales de procedimientos		Diagrama de procesos					
6.3 Alianzas estratégicas		Talleres, Lluvia de ideas					
6.4 Diseño y mejora de productos y ofertas turísticas		Combinación de métodos, técnicas y herramientas antes referidos					

Fuente. Elaboración propia.

Para homogenizar la terminología empleada por los participantes en el proyecto, una

sugerencia viable es el documento UNU – OMT, 2010 sobre “Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008”, donde se



declaran pautas y significados. Esto permitirá el empleo de iguales criterios para el levantamiento y procesamiento de la información y su comparación, lo que se reflejará en el proceso de toma de decisiones por los gestores del turismo.

La elaboración de instrumentos para la recogida de información, exigen la validez de contenido y constructo, así como la fiabilidad y que sean probados en una muestra piloto. La verificación en el terreno como constatación en la realidad, es la que garantiza la recogida de información primaria y la actualización de datos. Finalmente el procesamiento, socialización, divulgación de los resultados científicos alcanzados y la incorporación de nuevas aristas a la práctica social que implique la mejora continua. Sobre este aspecto Chung, & Petrick, (2016) argumentan en el estudio de segmentos de mercados seleccionados..

En un observatorio, la identificación de indicadores clave y el proceso permanente de recogida de información puede tener diferentes recorridos; desde la interpretación de la literatura científica técnica que aborde sistemas de indicadores y de los cuáles se extraerán aquellos que se ajustan a la realidad estudiada, pasando por otros métodos de validación como criterio de expertos; o derivado de los resultados del diagnóstico se determinan los indicadores de seguimiento, para luego transformar la practica social o empresarial en sentido positivo. En consonancia con Torres-Delgado, & Saarinen, (2013) la capacidad para caracterizar la situación prevaleciente y para monitorear el cambio son las principales virtudes de los indicadores de sostenibilidad, y como resultado se han adoptado

ampliamente en Planificación y gestión del turismo. Se requiere una revisión de la lista atributos, agrupados a través de diferentes dimensiones (Andrades-Caldito, Sánchez-Rivero & Pulido-Fernández, 2014; Bruwer, & Lee, 2016)

Navarro, et al. (2012) utilizan tres criterios para la selección de indicadores: la importancia del indicador en el sistema turístico de la zona, la posibilidad de establecer límites cuantitativos objetivos (criterios legales) y subjetivos enunciados en la literatura o criterios de Gestión con respecto a la competitividad del destino.

Agyeiwaah, McKercher, & Suntikul, (2017) luego de revisar 27 publicaciones científicas, refieren en la metodología empleada, la búsqueda inicial de trabajos en bases de datos en línea como Google Scholar, Google, Scopus y Web of Science utilizando las palabras clave. También, los indicadores identificados fueron validados a través de opiniones de expertos (es decir, la técnica Delphi) o por parte de los interesados insumos (es decir, entrevistas, talleres o encuestas) para asegurar su relevancia. Enfatizan que esas métricas de medición específicas pueden variar dependiendo de su ubicación, contexto y especificidad empresarial.

La figura 4 sintetiza la secuencia de pasos que se sigue en el ámbito del Observatorio Turístico de Manabí, cada investigador es responsable de una dimensión y acerca de ésta, desarrolla el proceso de recogida, procesamiento de datos e información e incide en transformación de la realidad asociada, ya sea mediante cursos de capacitación, consultorías o su intervención en la práctica profesional turística.

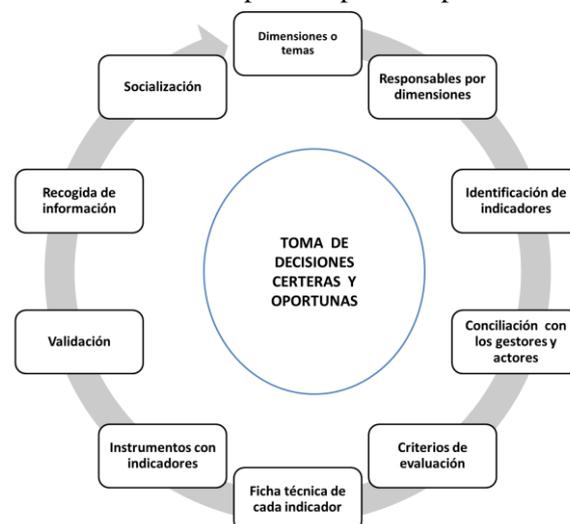


Figura 4. Secuencia de pasos para el trabajo con indicadores en el OTM. Fuente. Elaboración propia.

La secuencia de pasos que se muestra, ha sido validada parcialmente a través del estudio de la demanda, respecto a los mercados internacionales e internos, a los perfiles de turistas. Cada dimensión e investigador, lleva un ritmo, y es este quizás una debilidad, pero depende de números factores. Aquellas dimensiones que dependen en gran medida de la aplicación de cuestionarios, tiene menos trabas respecto a la relativa libertad para la aplicación en lugares vinculados a atractivos públicos. En las entidades privadas, depende de la proyección de los directivos y dueños.

Resultados

La Universidad Como Vertebradora En El Funcionamiento De Un Observatorio Turístico De Manabí

La universidad como institución educativa ha jugado un rol esencial a lo largo de la historia, ha sido y es, fuente constante de transformación social. Los grandes aportes de la humanidad han estado asociados a los procesos de construcción de conocimientos en estas entidades. Diferentes postulados expresados a continuación confirman lo aquí referido y sirven de base para mostrar la lógica de articulación de los procesos sustantivos de la entidad alrededor de un Observatorio Turístico de Manabí.

Desde un punto de vista académico, se puede afirmar que los modelos para el desarrollo de destinos han estado presentes durante mucho tiempo. Sin embargo, existe una brecha entre la comunidad de investigación y los profesionales que ciertamente se beneficiarían de lo que se ha publicado hasta ahora. En parte, esto podría explicarse por los diferentes aspectos del conocimiento, donde el turismo ha sido considerado durante mucho tiempo como basado en las habilidades obtenidas a través de la experiencia y práctica. El desarrollo del destino no es, sin embargo, el turismo operacional; es una cuestión de liderazgo competente y gestión del conocimiento y necesita personal en consecuencia. El personal con formación académica tiene el potencial de cerrar la brecha y poner en práctica las contribuciones teóricas (Aberg, 2014). Se construye y amplía una base para promover el potencial del turismo, que ya es una oportunidad pedagógica, para estimular la indagación crítica y tal vez propicien un cambio más amplio. También son oportunidades para

llevar esta unidad a un nivel transformador y construir comprensión, relaciones y alternativas reales. La solidaridad y la participación, combinadas con el potencial de investigación crítica, deben definir una pedagogía turística crítica (Mair & Sumner, 2017).

Un enfoque de enseñanza y aprendizaje en un curso de mercadeo a nivel de posgrado, proporciona a los estudiantes una experiencia de aprendizaje real, y al mismo tiempo, invierte su rol de ser proveedores de conocimiento (en lugar de receptores de conocimiento) mientras que también contribuye a las empresas turísticas en la mejora de sus estrategias de marketing. El ciclo produce beneficios de aprendizaje sistemáticos para los instructores, al tomar acciones de mejoras adicionales en la enseñanza. Este método que promueve nuevas oportunidades para que los estudiantes aprendan y ayuden a otros, y generen beneficios de aprendizaje para empresas e instructores (Sangpikul, 2017).

La construcción y ampliación de la base para promover el potencial del turismo, es una oportunidad pedagógica, para estimular la indagación crítica y propicien un cambio. A nivel operativo, los profesionales consultan a sus redes propias de conocimiento basadas en la experiencia, en lugar de recurrir a la academia (Aberg, 2014).

La investigación activa es una práctica (o prácticas) cada vez más común para quienes trabajan en investigación pedagógica, y conlleva a los investigadores a que participan activamente en el proceso de cambio. De hecho, las barreras entre investigadores y participantes son al menos (Pappalepore & Farrell, 2017).

A nivel de Ecuador el Reglamento de Régimen Académico Consejo Educación Superior, expresión de la Constitución de la República (2008) declara las políticas nacionales respecto a las Instituciones de Educación Superior. En particular respecto a los objetivos del régimen académico, tres se destacan en el ámbito de este trabajo.

b- Regular la gestión académica-formativa con miras a fortalecer la investigación, la formación académica y profesional, y la vinculación con la sociedad.

d. Articular la formación académica y profesional, la investigación científica, tecnológica y social, y la vinculación con la colectividad, en un marco de calidad, innovación y pertinencia.

f. Contribuir a la formación del talento humano y al desarrollo de profesionales y ciudadanos críticos, creativos, deliberativos y éticos, que desarrollen conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos, en las transformaciones de los entornos sociales y naturales.

Respecto a la vinculación con la sociedad, el documento hace énfasis en el sistema de relaciones que permitan la democratización del conocimiento y el desarrollo de la innovación social. Refiere la necesidad de contar con un modelo de vinculación con la sociedad, que asegure la integración de las tres funciones sustantivas de la educación superior: docencia, investigación y vinculación con la sociedad; para la gestión del conocimiento en función de sus dominios, líneas de investigación, oferta académica vigente y necesidades de la comunidad a nivel local, nacional y regional; respondiendo al principio de pertinencia.

Derivado de lo anterior, el Modelo Educativo de la Universidad laica Eloy Alfara de Manabí, se sostiene en el constructivismo y la complejidad sistémica; estableciendo el aprendizaje y la interculturalidad como eje articulador funciones sustantivas en la diversidad.

La interpretación de los criterios expresados, se modela en la figura 5, que muestra cómo utilizando la figura del Observatorio Turístico de Manabí se armonizan los procesos sustantivos de la universidad, lo que implica desde las aulas y según programas diseñados o rediseñados, generar y actualizar información en interacción con procesos de investigación. Los resultados que se gesten serán insumos para transformar la sociedad y contribuir a la solución de los problemas particulares de la gestión del turismo a nivel del territorio o la empresa.



Figura 5: Relación entre procesos sustantivos y estándares en el OTM.

Fuente: Elaboración propia

El Observatorio Turístico de Manabí tiene la función de proporcionar información continua y precisa sobre la actividad, en un contexto participativo, inclusivo, de colaboración y comunicación entre actores, gestores, comunidades y visitantes; para la toma de decisiones oportunas. Cuatro direccionamientos se desprenden de este general que son:

1- Generar datos e información fidedigna, estructurada y científicamente fundamentada a partir de indicadores prácticos del

comportamiento turístico provincial, expresada en un sitio web.

2. Actualizar periódicamente la información turística generada por el OTM, como base para el monitoreo y el desarrollo de nuevos productos y ofertas en función de las exigencias de la demanda.

3. Producir publicaciones científicas y su divulgación a través del sitio web y eventos científicos académicos.

4. Prestar servicios de consultoría especializada sobre gestión de información turística a entidades públicas y privadas.

El OTM aportará bases de datos actualizadas y verificadas sobre el quehacer turístico a nivel local y provincial, permitiendo el análisis y comparación, como sustento para el planteamiento de estrategias en la mejora continua de la actividad y la contribución a la satisfacción del visitante.

-Estimulará el desarrollo de alianzas estratégicas a partir de la construcción colectiva de información para la toma de decisiones.

-Se aplicarán nuevas herramientas de trabajo a partir del uso proactivo de la información, en el conocimiento de los perfiles y segmentos de mercados que llegan a la provincia.

-La recolección sistemática y fidedigna de la información turística sobre atractivos, ofertas, servicios, de la demanda, las comunidades, permitirá el estudio de las tendencias y el desarrollo de publicaciones científico técnica.

-Los visitantes, turistas y excursionistas que visiten la provincia estarán más informados al seleccionar el consumo de determinadas ofertas, incidiendo positivamente en la satisfacción.

-Se promocionará el patrimonio provincial natural y cultural de los diferentes cantones de la provincia.

-Se generará un banco de publicaciones científicas y de orientación práctica para la docencia y la gestión turística. Ión

-Todos los aspectos antes mencionados contribuirán al desarrollo de un turismo más sostenible.

Conclusiones

La configuración de un Observatorio Turístico de Manabí, tiene su génesis en las alianzas estratégicas entre la entidad Universidad Laica de Manabí y el Ministerio de Turismo de Ecuador, aprovechando el potencial de profesores y estudiantes a disposición para el levantamiento y procesamiento de la información. En tal sentido, se asume como un espacio de construcción de saberes colectivo, en el que participan además los gestores y actores de los diferentes niveles territoriales de la provincia, empresarios privados, comunidades y turistas.

La lógica estructural es comprensible a partir del planteamiento de interrogantes que

direccionan qué, para qué, cómo, donde, quienes y cuando, en función de dimensiones representativas del sistema turístico. Cada dimensión es direccionada en el proceso de indagación por un profesor investigador que identifica o diseña los indicadores en función de las peculiaridades de los territorios turísticos declarados. La conciliación con gestores y actores para aportar o construir información es clave. A través de los procesos sustantivos de la universidad los estudiantes y profesores conforman bases de datos certeras y oportunas para la toma de decisiones en turismo, desde las actividades de docencia, los proyectos integradores de saberes o trabajos de titulación, las prácticas pre profesionales en entidades turísticas u otros escenarios compartidos.

Constituyen retos del Observatorio Turístico de Manabí: las fuentes de información relacionadas con los empresarios turísticos privados, dado el recelo por los datos que generan y el temor a la competencia, la magnitud territorial, diversión y dispersión de la actividad turística, la sostenibilidad en el tiempo y los recursos financieros siempre disponibles para el despliegue de todas las actividades de investigación a desarrollar por el enorme contingente de estudiantes y profesores.

Las propuestas tentativas para mitigar los retos son: labor de convencimiento demostrado, alianzas estratégicas, capacitación, mecanismos represivos jurídicos (última opción), involucramiento de las Sedes Universitarias de la ULEAM, de otras universidades, entidades públicas, privadas y organizaciones comunitarias, reciclaje de las funciones del personal responsable, según resultados y presión laboral, incorporación de nuevos talentos profesionales que inyecten dinámica y creatividad, gestión de recursos financieros mediante ONGs y entidades vinculadas al OTM, recaudación de recursos financieros mediante oferta de consultoría y productos turísticos informativos, postulación en proyectos internacionales. La lógica estructural y de funcionamiento propuesta es viable y representa una forma superior de armonización de las diferentes actividades de la universidad desde las carreras directamente involucradas en los procesos de gestión de la actividad turística, con énfasis en el territorio provincial.

Bibliografía

Aberg, K. G. (2014). The importance of being local: prioritizing knowledge in recruitment for destination development. *Tourism Review*, 69(3), 229–243. doi:10.1108/tr-06-2013-0026

Agyeiwaah, E., McKercher, B., & Suntikul, W. (2017). Identifying core indicators of sustainable tourism: A path forward? *Tourism Management Perspectives*, 24, 26–33. doi:10.1016/j.tmp.2017.07.005

Andrades-Caldito, L., Sánchez-Rivero, M., & Pulido-Fernández, J. I. (2014). Tourism Destination Competitiveness from a Demand Point of View: An Empirical Analysis for Andalusia. *Tourism Analysis*, 19(4), 425–440. doi:10.3727/108354214x140908170310

Angulo, N. (2009) ¿Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones? *Innovación Educativa*, vol. 9, núm. 47, abril-junio, 2009, pp. 5-17 Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal, México

Ayuntamiento de Málaga - Universidad de Málaga (2008). Observatorio Turístico de Málaga. Recuperado de: <http://www.malagaturismo.com/es/paginas/observatorio-turistico/410> Consultado 29/07/2017. Consultado 29/07/2017.

Ayuntamiento de Málaga - Universidad de Málaga (2016). Observatorio Turístico Ciudad de Málaga. Noviembre 2015- Octubre 2016. Recuperado de: <http://s3.malagaturismo.com/files/409/409/presentacion-observatorio-turistico-ciudad-de-malaga-2016.pdf> Consultado 29/07/2017.

Blanco, M. (2008) Guía para la elaboración del plan de desarrollo turístico de un territorio. Documento producido en el marco del Convenio de colaboración entre IICA Costa Rica y el Programa de Desarrollo Agroindustrial Rural (PRODAR). San José, Costa Rica.

Bruwer, J., Gross, M. J., & Lee, H. C. (2016). Tourism Destination Image (TDI) Perception Within a Regional Winescape Context. *Tourism Analysis*, 21(2), 173–187. doi:10.3727/108354216x145592339846

Campodónico R. & Chalar, L. (2014) El turismo como construcción social. VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística. Neuquén, 25, 26 y 27 de Septiembre de 2014. Universidad de La República. Uruguay.

Cárdenas López, O. (2014). Procedimiento metodológico para ejecutar el proceso de ordenamiento ambiental en Cuba. DOI: 10.4215/RM2014.1302. www.mercator.ufc.br

CES. 2017. Reglamento de Régimen Académico República del Ecuador Consejo de Educación Superior. Recuperado de: RPC-SE-13-No.051-Z013. Modificado 2017 <http://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Enero/Anexos%20Procu/An-lit-a2-Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico.pdf>

Chung, J. Y., & Petrick, J. F. (2016). Revisiting Destination Choice Sets: Two Evaluation Modes. *Tourism Analysis*, 21(5), 549–554. doi:10.3727/108354216x146532184777

Constitución de la República del Ecuador (2008). Norma: Decreto Legislativo 0. Publicación: Registro Oficial 449. Fecha: 20-oct-2008. Estado: Vigente. Última Reforma: 13-jul-2011. Actualización: Al 13 de julio de 2011. Utilidad: Mapa del documento.

González, M. P. (2015). Gestión de la información y documentación turística local: UF0081. Logroño, ES: Editorial Tutor Formación. Retrieved from <http://www.ebrary.com> Consultado 29/07/2017.

Jensen, J. F., & Sørensen, F. (2017). Experience Innovation in Tourism: The Role of Front-line Employees. I.M. Kozak, A. Artal-Tur, & N. Kozak (red.), Conference Proceedings 5th Interdisciplinary Tourism Research Conference (s. 448-453). Cartagena: Technical University of Cartagena. Conference Proceedings Interdisciplinary Tourism Research Conference, Bind. 5

Luzuriaga, E. R. (2013). Diseño e implementación de un modelo de gestión que permita el fortalecimiento del observatorio turístico de la Universidad Estatal Amazónica. Informe Técnico Final (OT-UEA 3)



- Mair, H., & Sumner, J. (2017). Critical tourism pedagogies: Exploring the potential through food. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 21, 195–203. doi:10.1016/j.jhlste.2017.06.001
- Martínez, R. E. E. (2012). Organización del servicio de información turística local (UF0080). Málaga, ES: IC Editorial. Retrieved from <http://www.ebrary.com> Consultado 29/07/2017.
- Mateo, J., et al. (1994) Análise da paisagem como base para una estrategia de organizacao geoambiental: Corumbatai (SP), UNESP, Río Claro.
- Mendoza, E., Yumisaca, J., Freire, M., Ullauri, N. (2016). Observatorio turístico: una herramienta de gestión para el turismo de sol y playa en la provincia de Santa Elena. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, Vol. III, N.3, Pág. 172-185 (Dic., 2016). Recuperado de: <http://incyt.upse.edu.ec/revistas/index.php/rctu/article/view/210/225> Consultado 29/07/2017.
- MINTUR (2007). “PLANDETUR 2020” Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador. Cooperación Técnica n° ATN/FG-9903-EC Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- MINTUR (2018). Catastro turístico de establecimientos a nivel nacional. Departamento de Investigación y Estadística. Quito. Ec.
- Miralbell, I. O. (2007). Gestión de oficinas de turismo. Barcelona, ES: Editorial UOC. Retrieved from <http://www.ebrary.com> Consultado 29/07/2017.
- Molina Velásquez E. R., Báez Alcocer S. C. 2017. Los observatorios turísticos a través de los tiempos. *Revista: Turydes Revista Turismo y Desarrollo*. Recuperado de: ISSN 1988-5261. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/observatorios-turisticos.html> Consultado 29/07/2017.
- Navarro Jurado, E., Tejada Tejada, M., Almeida García, F., Cabello González, J., Cortés Macías, R., Delgado Peña, J., ... Solís Becerra, F. (2012). Carrying capacity assessment for tourist destinations. Methodology for the creation of synthetic indicators applied in a coastal area. *Tourism Management*, 33(6), 1337–1346. doi:10.1016/j.tourman.2011.12.017
- OMT. 2015. Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística. Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). (2016) Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2016.
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO). (2017) Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2017
- OMT. (2018). El Consejo Ejecutivo de la OMT respalda las prioridades del secretario general para su mandato y a su nuevo equipo directivo. Disponible en: <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-05-25/el-consejo-ejecutivo-de-la-omt-respalda-las-prioridades-del-secretario-gene>.
- Pappalepore, I., & Farrell, H. (2017). Redressing the balance: Inverted hierarchies in the tourism classroom. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 21, 144–153. doi:10.1016/j.jhlste.2016.10.001
- Pearce, D. G. (2015). Destination management: plans and practitioners' perspectives in New Zealand. *Tourism Planning & Development*, 13(1), 52–71. doi:10.1080/21568316.2015.107651
- Pearce, Douglas G. (2016). Modelos de gestión de destinos. Síntesis y evaluación Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 25, núm. 1, 2016, pp. 1-16 Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180743275001.pdf>
- Platenkamp, V. (2015). Academic Insulae: The Search for a Paradigm in and for Tourism Studies. *Tourism Analysis*, 20(5), 561–571. doi:10.3727/108354215x144119801116
- Registro Oficial (2002). Ley de Turismo. (Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002. Última modificación: 06-may-2008). Quito: Autor.

- Registro Oficial (2008). Reglamento General a la Ley de Turismo. (Decreto Ejecutivo 1186 09-ene-2008). Quito: Autor.
- Ricaurte Quijano, C. (2009) Manual para el diagnóstico turístico local. Guía para planificadores. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil.
- Sangpikul, A. (2017). Implementing academic service learning and the PDCA cycle in a marketing course: Contributions to three beneficiaries. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 21, 83–87. doi:10.1016/j.jhlste.2017.08.007
- Sam Liu, C.-H. (2017). Remodelling progress in tourism and hospitality students' creativity through social capital and transformational leadership. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 21, 69–82. doi:10.1016/j.jhlste.2017.08.003
- SENPLADES. (2017). Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021. Quito: Senplades.
- SECTUR. (2017). Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato. Recuperado de: <http://www.observatorioturistico.org/oteg>. Consultado 29/07/2017.
- Souza, L.H.; Pena, L. C.S.; Moesch, M.M. (2017). Knowledge and synergy as drivers of regional innovation in tourism: the case of the Tourism Observatory of the Federal District, Brazil. *Rev. Bras. Pesq. Tur.* São Paulo, 11(1), pp. 19-38, jan./abr. 2017.
- Torres-Delgado, A., & Saarinen, J. (2013). Using indicators to assess sustainable tourism development: a review. *Tourism Geographies*, 16(1), 31–47. doi:10.1080/14616688.2013.867530.
- Walters, T. (2016). Using Thematic Analysis in Tourism Research. *Tourism Analysis*, 21(1), 107–116. doi:10.3727/108354216x145374595090
- Wei, M. (2015). Construction and Application of CAA Model for Intelligent Tourism. *Tourism Analysis*, 20(2), 215–227. doi:10.3727/108354215x142653192075
- Wei, M. (2015). Construction and Evaluation of a Performance Model of the Tourism Industry. *Tourism Analysis*, 20(6), 653–664. doi:10.3727/108354215x144648458780