

## **DIAGNÓSTICO TURÍSTICO CON PROYECCIÓN DTI (DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE) DE LA CIUDAD DE MANTA, ECUADOR**

WASHINGTON FERNANDO VELOZ CAMEJO<sup>1</sup>

ANGEL GUILLERMO FÉLIX MENDOZA<sup>2</sup>

VERONICA MORA CRUZZATTY<sup>3</sup>

ANGIE DUARTE ZAMBRANO<sup>4</sup>

### **RESUMEN**

Los destinos turísticos inteligentes se vislumbran como la respuesta de los territorios a los requerimientos de la actividad turística moderna para gestionar el volumen de información, y que, a su vez, ayuden tanto a los actores públicos como privados a tomar mejores decisiones. La presente investigación tiene como objetivo realizar una evaluación de la ciudad portuaria de Manta, Ecuador, en base a los indicadores relacionados a los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI). El tipo de investigación fue de tipo cualitativo teniendo un alcance de carácter exploratorio mediante el uso de la guía de implantación de los DTI de la Comunidad Valenciana, el cual abarca 9 ámbitos de acción tales como (gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación, conectividad, inteligencia turística, información turística, marketing online, demanda turística). Para la obtención de la información se realizó una serie de talleres participativos con actores claves del desarrollo turístico de la ciudad, tales como el buró turístico de Manta, además de representantes estratégicos de cada una de las áreas de estudio de DTI del gobierno local. Como resultado se obtuvo que Manta cumple con un porcentaje de cumplimiento promedio del 49,9% del total de indicadores, siendo el eje de la accesibilidad el punto más bajo con un porcentaje de cumplimiento del 16,6%, por otro lado, la ciudad costera tiene en los ejes de la Innovación y el Marketing Online sus puntos más relevantes (76,6% y 65% respectivamente). Se concluye que Manta tiene autoridades que buscan innovar en sus procesos en pro de mejorar la calidad del servicio turístico.

Palabras Clave: Destinos turísticos inteligentes, innovación turística, ciudad de Manta.

---

<sup>1</sup> Docente investigador de la carrera de Turismo de la ESPAM MFL, Ecuador. Email.: washington.veloz@espam.edu.ec

<sup>2</sup> Docente investigador de la carrera de Turismo de la ESPAM MFL, Ecuador. Email.: guillofelix@gmail.com. Id. orcid:0000-0003-1586-1068 \* Autor para la correspondencia

<sup>3</sup> Investigadora la Maestría en turismo de la ESPAM MFL, Ecuador. Email.: veronica.mora@pg.uleam.edu.ec

<sup>4</sup> Investigadora de la carrera de Turismo de la ESPAM MFL, Ecuador. Email.: angie.duarte@espam.edu.ec

## **TOURISM DIAGNOSIS WITH DTI PROJECTION (INTELLIGENT TOURIST DESTINATION) OF THE CITY OF MANTA, ECUADOR**

### **ABSTRACT**

Smart tourist destinations are envisioned as the response of the territories to the requirements of modern tourist activity to manage the volume of information, and that, in turn, helps both public and private actors to make better decisions. The objective of this research is to carry out an evaluation of the port city of Manta, Ecuador, based on the indicators related to Smart Tourist Destinations (STD). The type of research was qualitative, having an exploratory scope using the implementation guide of the STD of the Valencian Community, which covers 9 areas of action such as (governance, sustainability, accessibility, innovation, connectivity, tourist intelligence, tourist information, online marketing, tourist demand). To obtain the information, a series of participatory workshops were held with key stakeholders in the city's tourism development, such as the Manta tourism bureau, as well as strategic representatives from each of the local government's STD study areas. As a result, it was obtained that Manta complies with an average compliance percentage of 49.9% of the total indicators, with the accessibility axis being the lowest point with a compliance percentage of 16.6%, on the other hand, the city Coastal has in the axes of Innovation and Online Marketing its most relevant points (76.6% and 65% respectively). It is concluded that Manta has authorities that seek to innovate in their processes to improve the quality of the tourist service.

Keywords: Smart tourist destinations, tourist innovation, city of Manta.

## INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en un campo de juego dinámico para los innovadores, ya que la dimensión emocional tiene una gran influencia en la mente de los clientes. En los últimos años, gracias a la globalización han aparecido nuevos mercados y al mismo tiempo la exigencia de los viajeros ha aumentado considerablemente, puesto que buscan nuevas experiencias relacionadas a la concientización ambiental y sostenibilidad, además de la implementación de las nuevas tecnologías digitales; surgiendo así el concepto de turismo inteligente. Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), Internet está transformando los puntos y medios usados para la distribución de información y ventas turísticas. (APEC, 2019)

Es por esto, que las ciudades en donde el turismo es la actividad económica base, han decidido integrar a las TICs en sus estrategias de desarrollo; por lo que la administración pública de las ciudades se rige en torno a las nuevas tendencias tecnológicas, las cuales han hecho una contribución esencial al desarrollo del turismo, convirtiendo a internet en la herramienta principal de comunicación entre proveedores turísticos, intermediarios y consumidores finales. Además, de convertirse en el medio principal, para la difusión de información y lograr que las reservas estén disponibles para grandes números de turistas a costos accesibles. (Andrews & Nicoletti, 2018).

Normalmente, el e-commerce y marketing digital son los protagonistas en el desarrollo de estrategias de una ciudad, actuando como la principal herramienta para atraer nuevos clientes, llegar a nuevos mercados, posicionarse en un mercado y construir una marca. Y es que con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se puede aumentar la conectividad con el mercado y facilitar las transacciones financieras. No obstante, las tecnologías que podrían mejorar la productividad, generalmente no han recibido la suficiente aceptación en el turismo, ya que son las innovadoras las que están generando, entregando y personalizando servicios y experiencias cada vez más novedosas para los visitantes. (Autio, 2017).

En este contexto, la evolución y aplicación de las TICs están modificando la forma en la que las personas viven, hacen negocios, viajan, trabajan y hacen actividades cotidianas y, en el proceso, están remodelando, transformando y moldeando el turismo. Es decir, si las nuevas tecnologías son adoptadas por las empresas, ciudades y destinos, estos podrían seguir siendo competitivos e innovadores.

A raíz de esto, ha surgido el concepto de Ciudad Inteligente, respondiendo a la necesidad de integrar las nuevas tendencias tecnológicas al desarrollo de la ciudad en general. El concepto de Smart City, surge en Europa, específicamente en España, con el objetivo de mantener la competitividad en el mercado turístico

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

global a través de la innovación e interés hacia un nuevo segmento de mercado identificado como “el nuevo turista” mismo que es asociado con el término hiperconectado. (Batty et al., 2012).

En muchas ocasiones, se suelen mezclar los conceptos entre Smart City y Destino Turístico Inteligente (DTI), a pesar de ello se observan diferencias, destacando que un DTI hace referencia a la satisfacción de necesidades entorno al turista, sin dejar de lado a los pobladores, de manera que se busca potenciar y promover los recursos de forma más factible y segura, lo cual conlleva al desarrollo sustentable del territorio, mismo que engloba acciones relacionadas con la Gobernanza, Innovación, Tecnología, Accesibilidad y Sostenibilidad.

Según Dredge y Phi (2018) las ciudades deberían tomar medidas en la gestión de los territorios, de manera que puedan convertirse en ciudades inteligentes, innovadoras, integrales y que sobre todo apliquen las TICs. Solo así se convertirán en ciudades altamente competitivas a largo plazo, promoviendo el bienestar de sus pobladores y visitantes. Por consiguiente, muchos países han decidido integrar a las nuevas tecnologías como eje central para la elaboración de estrategias de desarrollo.

Ecuador es un país biodiverso, rico en flora, fauna, riqueza patrimonial y natural, misma que es reconocida por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), sin embargo, es evidente la falta de conocimiento para la elaboración de promociones responsables y conscientes con objetivos estratégicos, de manera que el desarrollo del turismo inteligente en el país se ve afectado. (Enrique Ponce, como se citó en Cornejo, 2020)

Manta, es denominada la “Puerta del Pacífico” es el primer puerto marítimo del Ecuador, cada año recibe docenas de cruceros de varias regiones de América u otros continentes. El Gobierno Provincial de Manabí (2017), menciona que a pesar de que Manta es la sede principal para realizar festivales, conciertos y ferias, donde es sumamente necesario el uso de aparatos electrónicos que cuenten con la información necesaria para llevar a cabo las actividades; la ciudad no cuenta con una gestión adecuada de recursos tecnológicos, en consecuencia, existe la falta de información sea porque está incompleta, desactualizada o inexistente, logrando así el desinterés, decepción y pérdida de fiabilidad por parte de los visitantes.

Es por esto, que se busca que la ciudad pueda desarrollar estrategias, que puedan responder a las necesidades de las nuevas tendencias, que ha desarrollado un DTI, convirtiéndose en algo indispensable en los destinos. Claro está, que un DTI no hace referencia solo a la aplicación e implementación de nuevas tecnologías, sino también a la valoración e igualdad, mismas que se complementan con los componentes de Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación, Tecnología e Inclusión, liderada con una correcta

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

Gobernanza, convirtiéndose así en los principales e importantes pilares para la transformación de destino turístico (DT) a destino turístico inteligente (DTI).

Según la OMT (2018), la gobernanza es la destreza de dirigir eficaz y eficientemente al sector turístico, mediante la coordinación, transparencia y mediación de la gestión. Así lo sustenta Farinós (2008), añadiendo a la sostenibilidad como principal pilar para ejecutarlo. En este contexto, en Manta se puede evidenciar una colaboración pública-privada para la elaboración de un Plan Estratégico de Turismo, sin embargo, el documento no se encuentra vigente y tampoco está publicado en la plataforma web del GAD, además no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad del Destino, mismo que es fundamental para el desarrollo de este; de modo que no se puede evidenciar en totalidad la transparencia municipal, tal y como diagnosticó en su estudio, Cornejo (2020).

Por otro lado, la sostenibilidad se relaciona a la conservación del entorno, satisfaciendo las necesidades del turista, haciendo un uso correcto de todos los recursos proporcionados por el territorio, promoviendo el desarrollo ambiental y turístico, respetando al mismo tiempo la integridad cultural y diversidad ambiental. (Encolombia, 2019). En respecto a este componente Cornejo, (2020), menciona que la ciudad de Manta no cuenta con un plan urbanístico que se adapte a los principios de la sostenibilidad, además de que no se han creado planes específicos para el desarrollo del turismo sostenible, también carece de certificados de sistemas de gestión de energía, red inalámbrica inteligente, no cuenta con la implementación de dispositivos de sonorización para la recolección de desechos, tampoco cuenta con un cálculo de pérdida de agua en la red; por lo que se puede decir, que no cuenta con un sistema aplicable a los indicadores de sostenibilidad; a pesar de ello, es importante destacar la puesta en marcha de acciones como la reforestación, se mantienen estudios con enfoque en los posibles visitantes y pobladores con la capacidad de movilidad sostenible, estudios de calles peatonales.

Al momento de referirnos a accesibilidad, Fernández (2009), manifiesta que en los últimos años el término ha sido empleado con más frecuencia por varios sectores, sobre todo en el sector turístico, y es que el turismo es una actividad que no se limita a barreras físicas, si no a la satisfacción y disfrute de cualquier persona tenga o no discapacidad. La accesibilidad involucra varios componentes como la aplicación, integración e innovación de manera que pueda abarcar a todo tipo de segmento de mercado. Haciendo hincapié en Manta, la ciudad no cuenta con transporte público accesible, ni con facilidades totales en los recursos turísticos; por otra parte, el personal en las oficinas de información turística, no se encuentra capacitado para tratar con personas con capacidades especiales. Pese a que, se realizan campañas promoviendo el turismo accesible, esto no es del todo suficiente. (Cornejo, 2020)

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

La innovación hace referencia a la mejora de procesos o sistemas, creando nuevos recursos y soluciones que se distingan en el mercado. En la actualidad, la innovación es un aspecto fundamental en cualquier negocio, sobre todo en el turismo, ya que el mercado turístico es cada vez más exigente. Las oportunidades que ofrece la innovación pueden generar el camino directo al desarrollo en el impulso de los DTI, siendo la implementación de nuevas ideas la clave para mantener una competitividad a largo plazo. (SEGITTUR, 2015) En Manta, la universidad y direcciones departamentales han desarrollado proyectos de innovación, también se ofrecen cursos de formación de turismo, a pesar de ello, no se realizan concursos para incentivar a la mejora, además de que no cuentan con certificaciones de gestión de innovación empresarial. (Cornejo 2020)

En cuanto a la infraestructura tecnológica, Santos y Delgado (2019) mencionan que en Manta está considerando implementar las tecnologías 5G y 6G. Así mismo, están proponiendo campañas de capacitación donde se expongan soluciones tecnológicas y el ciudadano pueda asociarlas a su vida diaria; un ejemplo es el portal web con el que cuenta la ciudad, donde la ciudadanía puede realizar una serie de trámites y obtener información, de manera que se pueda supervisar el manejo electrónico del gobierno. Adicionalmente la conectividad en Manta, según el estudio realizado por Cornejo (2020) el acceso a internet es bastante limitado, puesto que los puntos de conectividad se ubican en parques o espacios estratégicos concurridos. Por otro lado, no se lleva un registro y análisis de actividad en redes sociales. La ciudad posee una Aplicación Móvil, pero no se encuentra con la información necesaria para guiar visitantes durante su estancia en el destino; para el manejo de redes sociales no cuentan con un documento como tal, donde se desarrollen estrategias en redes sociales, tampoco poseen herramientas analíticas web.

El presente trabajo se justifica mediante la necesidad de medir mediante los indicadores de Destino Turístico Inteligente en la ciudad de Manta, para de esta manera visualizar la realidad del territorio ante una eventual puesta en marcha del proyecto DTI sobre esta ciudad costera de la provincia de Manabí, lo cual facilita la posibilidad de implementar playas inteligentes para hacer del turismo de sol y playa un ambiente más ordenado, con mayor avance tecnológico, acceso a wifi gratuito, áreas más limpias y digitalizar el atractivo a través de aplicaciones web, conocer las condiciones climáticas antes de visitarlas, precipitaciones, experiencias sensoriales para personas con capacidades diferentes, entre otras.

Esto directamente mejorará el ingreso y disfrute de turistas que serán beneficiados, al igual que los dueños de restaurantes, vendedores de souvenirs, prestadores de servicios y para la comunidad en general. El turismo es un campo que cada día se vuelve más competitivo, el uso de la tecnología y el crecimiento de esta misma hace posible la mejora de las comunicaciones entre negocios y consumidores. La aparición de

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

nuevas aplicaciones o sitios web facilitan al turista la adquisición de servicios de forma más accesible y fácil. Es por esto que países turísticos altamente desarrollados como España, México o Costa Rica apuestan a la certificación de DTI cuidando y potenciando los criterios relacionados a la accesibilidad, innovación, gobernanza, sostenibilidad y tecnología. (Félix et al., 2021)

El objetivo principal del presente trabajo es realizar una evaluación de la ciudad portuaria de Manta, Ecuador, en base a los indicadores relacionados a los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI).

## **METODOLOGÍA**

La investigación fue de tipo exploratoria, misma que es definida por Cauas (2015) como un tipo de investigación que está centrada en precisar un problema de investigación con el propósito de facilitar el desarrollo de una hipótesis; es decir busca familiarizar al investigador con la problemática de interés. Es por esta razón que se la ha escogido, ya que la investigación aborda una problemática que no ha sido definida en profundidad tales como los referentes a la evaluación de Manta en torno a los indicadores de los Destinos Turísticos Inteligentes, esto debido a que los resultados no se los puede definir como concluyentes, aunque se los puede considerar como un primer acercamiento a dichos parámetros. Para llevar a cabo el proceso fue necesario del uso de elementos fundamentales para plantear un problema cualitativo.

El diseño metodológico que se presenta en la investigación está soportado en un enfoque cualitativo, el cual buscó comprender la perspectiva de los participantes -individuos o grupos pequeños de personas, acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados tal y como lo indica Solís (2019) quien menciona que el enfoque cualitativo en una investigación prioriza el estudio detallado de las realidades subjetivas interpretadas, de manera que se obtenga como resultado un análisis detallado de los fenómenos estudiados.

Como parte del presente trabajo, se utilizó una metodología base para el estudio de destinos turísticos inteligentes, la cual está condensada en “El Libro Blanco de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)” (López de Ávila et al,2015). Esta propone la elaboración de un plan de acción a partir de un informe diagnóstico que sería el primer paso del estudio. Se analizan 5 ejes fundamentales para el desarrollo de DTI, los cuáles son: Gobernanza, Accesibilidad, Tecnología, Innovación y Sostenibilidad.

Por otro lado, para el diagnóstico de objeto de estudio se aplicó una serie de matrices previamente diseñadas y aplicadas en destinos turísticos internacionales, mismas que hacen uso de características

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

relacionadas a herramientas de check list con porcentajes añadidos según el cumplimiento de una serie de indicadores, cada uno de los ámbitos e indicadores tienen su forma de ponderación propia que varía dependiendo de lo disponible en el destino, estos variaran entre calificaciones de 0 a 100% . Estas herramientas fueron aplicadas en la Comunidad Valenciana-España, donde se profundizan los 5 ejes fundamentales que construyen un DTI, transformándolos en 9 dimensiones de estudio, cada uno con su lista de indicadores. (Ivars, et al., 2017).

Para la recolección de datos se realizó una serie de talleres participativos como herramienta principal, puesto que como lo menciona Solís (2020) los talleres participativos son usados para promover participación en el aprendizaje colectivo e individual y al mismo tiempo generan información de gran viabilidad, por lo general están dirigidos al análisis de problemas y la identificación de oportunidades que contribuyan al desarrollo comunitario. Por tanto, se aplicaron estos talleres con actores claves del desarrollo turístico local, tales como el Buró Turístico de la ciudad, además de los representantes estratégicos de cada una de las áreas de estudio de DTI del gobierno local. Estos talleres participativos se sustentaron en base a la metodología, investigación-acción-participación (IAP) la cual propone la construcción del conocimiento a partir del diálogo y consenso entre los participantes. (Martí,2000).

## **RESULTADOS**

El diagnóstico toma en cuenta 9 ejes y 72 indicadores, siendo su objetivo la medición del alcance de cada uno de los ejes DTI en la ciudad de Manta. Los ejes que se tomaron en cuenta en el diagnóstico son: gobernanza, sostenibilidad, accesibilidad, innovación, conectividad, inteligencia turística, información turística, marketing online y evolución de la demanda turística.

### **1. Gobernanza**

Para Forés, et al., (2021) el concepto de gobernanza comprende un conjunto de decisiones y acciones que se toman en la gestión turística, la cual es responsable de la interacción entre los principales actores de un destino turístico (privado, público y la ciudadanía). Por tanto, la gobernanza hace referencia a la dirección eficaz y eficiente de los recursos disponibles en un espacio, en este contexto, procurando que se lleve una gestión transparente dentro del sector turístico, de manera que mejore la transparencia de los organismos turísticos públicos, con el fin de generar soluciones y oportunidades que mejore la calidad de los servicios públicos y la vida de la ciudadanía.

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, n° 4, n° 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

En base a los resultados, se observa que la ciudad de Manta tiene un cumplimiento parcial con respecto a la gobernanza debido principalmente a la inexistencia de una comisión técnica que lidere el proyecto de DTI en la urbe la cual debería estar conformada por los técnicos de las áreas de Turismo, Informática, Urbanismo y medio ambiente, así mismo, no existe un Plan director alineado a los DTI, tampoco se constata una persona o entidad designada para la coordinación del respectivo proyecto. Otra falencia de la gobernanza basada en este indicador es la falta de un sistema integral de calidad turística en el destino.

Entre los aspectos positivos en los cuales cumple el destino, se evidencia la aplicación de un plan estratégico de turismo, la existencia y funcionamiento real de un portal de transparencia municipal, la realización de campañas de sensibilización que implique de manera activa a los residentes y turistas en pro del turismo, y finalmente de las acciones que analicen el retorno de iniciativas que fomenten la mencionada actividad económica.

**Tabla 1**

*Evaluación de indicadores de la dimensión gobernanza en Manta.*

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Alcance (%)</b>
GOB01	Aplicación de un Plan Estratégico de Turismo	100%
GOB02.	Coordinación interdepartamental para el desarrollo del DTI	0%
GOB03.	Aplicación del Plan Director DTI	0%
GOB04.	Coordinación del proyecto DTI	0%
GOB05.	Existencia un Plan Operativo anual	50%
GOB06.	Colaboración público-privada	75%
GOB07.	Desarrollo de la Administración Electrónica/Administración Abierta	100%
GOB08.	Sistemas de gestión de calidad implantados con un enfoque de destino	0%
GOB09.	Campañas de sensibilización social hacia el turismo	100%
GOB10.	Análisis de retorno de iniciativas de fomento del turismo	100%
<b>Promedio del cumplimiento del eje</b>		<b>52,5%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

## **2. Sostenibilidad**

Según Verdaguer (2000) la sostenibilidad tiene como objetivo principal el bienestar humano, por lo que busca el equilibrio en la distribución igualitaria de los recursos, de forma que beneficien al ser humano, sin comprometer a las futuras generaciones. La desigualdad, la pobreza y la explotación son problemas de primera magnitud que afectan directamente a la sostenibilidad. Por otro lado, en el turismo la sostenibilidad busca el uso adecuado de los recursos medioambientales, económicos y sociales para satisfacer las necesidades de los turistas, espacio y comunidad involucrada. Es por esta razón, que se consideró a la sostenibilidad como uno de los ejes centrales para convertir un destino turístico a un destino turístico inteligente.

Manta tiene un bajo cumplimiento con respecto al indicador de Sostenibilidad, debido a la falta de un plan que impulse la eficiencia energética tanto en lugares públicos y privados y el uso de energías renovables, también por la inexistencia de un plan que gestione de manera sostenible el tratamiento y recogida de residuos, así como la inexistencia de un programa que impulse la reducción del porcentaje de pérdidas de agua potable en redes públicas. Otras de las falencias encontradas se encuentran en que los recursos y atractivos turísticos no cuentan con certificaciones ambientales, y este déficit también se visualiza en las empresas privadas turísticas las cuales no cuentan con dichos certificados. El GAD Manta no impulsa acciones que promuevan la sostenibilidad entre los turistas sobre todo en el uso de las playas y principales recursos turísticos, y finalmente se constata el bajo porcentaje de implantación de zonas verdes por cada persona que habita en la ciudad el cual debe ser mínimo de 10 metros cuadrados por cada habitante.

Entre las acciones positivas que fomentan el cumplimiento de este indicador, se evidencia que existe un planeamiento urbanístico vinculado a la sostenibilidad el cual se encuentra publicado en la web municipal, así mismo se reflejan acciones que fomentan la sensibilización alienada a la sostenibilidad en la población residente. Ante el cambio climático, la ciudad de Manta ha tomado acción en base a su plan de adaptación a este acontecimiento global, además cabe resaltar su postura para realizar análisis técnicos que evalúen la presión humana existente en la ciudad y la estimación de su población flotante.

### **Tabla 2**

*Evaluación de indicadores de la dimensión sostenibilidad en Manta.*

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

Código	Indicador	Alcance (%)
SOST01.	Planeamiento urbanístico adaptado a los principios de sostenibilidad	100%
SOST02.	Aplicación de planes o instrumentos específicos para el desarrollo turístico sostenible.	75%
SOST03.	Fomento de la movilidad sostenible	50%
SOST04.	Fomento de la eficiencia energética	0%
SOST05.	Recogida y tratamiento de residuos	0%
SOST06.	Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas	0%
SOST07.	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino	25%
SOST08.	Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes	100%
SOST09.	Plan de adaptación al cambio climático	100%
SOST10.	Índice de presión humana máxima y evolución de la población flotante	100%
SOST11.	Figuras de protección y certificaciones ambientales o de calidad en recursos/atractivos turísticos	0%
SOST12.	Porcentaje de empresas con certificaciones ambientales	0%
SOST13.	Acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para turistas	0%
SOST14.	Zonas verdes por población máxima de hecho	0%
<b>Promedio de cumplimiento del eje</b>		<b>39,3%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

### 3. Accesibilidad

En el turismo la accesibilidad es un aspecto básico del entorno en el que se va a desarrollar una actividad, ya que permite que las personas participen en actividades de manera segura y eficaz, por lo que la ausencia de la accesibilidad disminuirá considerablemente la calidad de vida para el individuo, sobre todo a las personas con discapacidades. (Vila, et al., 2011). La accesibilidad implica que las personas con necesidades especiales de acceso, puedan desarrollar las actividades en un entorno de forma independiente e igualitaria.

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, n° 4, n° 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

Al mismo tiempo la accesibilidad diversifica los segmentos de mercado a los que va dirigido el producto turístico. La puesta en marcha de acciones de accesibilidad involucra a diferentes niveles político-administrativos, que deben facilitar la implementación de este tipo de iniciativas. Ante ello se observa que Manta tiene casi un nulo cumplimiento con respecto a la accesibilidad con miras a convertirse en un DTI.

Entre las falencias para cumplir a cabalidad este indicador se encuentran: la inexistencia de oficinas adaptadas y personal capacitado que se encuentren aptos para recibir a personas con movilidad reducida, la falta de la implementación de un protocolo acorde a la accesibilidad WEB a través del protocolo WAI en las páginas de información turística, la inexistente gestión hacia un turismo accesible visualizado a través de guías, material promocional y campañas de sensibilización hacia la población y actores turísticos para recibir a turistas con algún tipo de discapacidad. Además, se evidencia que Manta no posee un transporte público accesible, ni paradas que cumplan con requerimientos adaptados a las personas con discapacidad.

En cuanto a los recursos turísticos, si bien es cierto la mayoría de los atractivos turísticos tienen facilidades e infraestructura que permite la movilidad de los visitantes, no se dispone de un inventario donde se mencionen estos recursos turísticos accesibles, el cual debe estar mostrado a través de la página oficial del GAD Manta.

### Tabla 3

*Evaluación de indicadores de la dimensión accesibilidad en Manta.*

Código	Indicador	Alcance (%)
ACC01.	Recursos/atractivos turísticos accesibles	100%
ACC02	Servicio de información adaptado a personas con discapacidad	0%
ACC03	Cumplimiento de accesibilidad Web	0%
ACC04.	Promoción del turismo accesible	0%
ACC05.	Transporte público accesible	0%
ACC06	Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles.	0%
<b>Promedio de cumplimiento del eje</b>		<b>16,6%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

#### **4. Innovación**

De acuerdo a Jacob y Aguiló (2008) la innovación es un componente clave para la competitividad de las empresas en todos los sectores económicos, en especial en el turismo, por lo que un sector altamente competitivo es el que se adapta a los entornos cambiantes y al mismo tiempo introduce constantemente novedades y mejoras a sus productos. El turismo es un sector altamente competitivo, gracias a la actividad innovadora constante; un claro ejemplo es la aplicación de las nuevas tecnologías a los procesos turísticos, procurando el aporte de ventajas a los agentes turísticos y a la comunidad local, para la mejora de la experiencia turística.

Los DTIs se postulan como espacios abiertos a la innovación, que la promueven de forma activa a través de la búsqueda de soluciones en los distintos ámbitos que les atañen, por lo que estamos ante un aspecto transversal para los ejes de desarrollo de los destinos inteligentes, por lo que debe estar presente en todos ellos. Se miden 6 indicadores en este eje.

A Manta se la puede catalogar como una ciudad innovadora, y así lo demuestra la evaluación realizada a través de los indicadores de DTI en este aspecto, ante ello se observa que posee un cumplimiento en cada uno de los parámetros considerados dentro de la innovación turística, entre las acciones más destacadas que han permitido este alcance están: la disponibilidad por parte del municipio por parte de un vivero de empresas y el impulso a las ideas de negocio a través de concursos vinculados a empresas innovadoras y capacitaciones a los diferentes actores turísticos, el fomento de los proyectos de innovación por medio de convocatorias oficiales donde hacen parte de los mismos, empresa pública, privada y los centros de investigación o universidades.

Además, se evidencia en la ciudad un porcentaje considerable de emprendedores, lo cual se evidencia a través de una tasa de creación de empresas que va al alza de manera sostenida. Por otro lado, una de las aristas que aún debe ser mejorado es la falta de implantación de sistemas de gestión de la innovación tanto en empresas públicas y privadas. Se llega a esta conclusión debido a que no se evidencian empresas u organismos certificados con las normas que validan la innovación en dichas empresas, la cual en base a los indicadores españoles se toma como ejemplo las normas AENOR (UNE 166001:2006 y UNE 166002:2014).

**Tabla 4**

*Evaluación de indicadores de la dimensión innovación en Manta.*

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Alcance (%)</b>
INN01	Fomento de la innovación turística	60%
INN02	Implantación de sistema de gestión de la innovación en empresas y organismos públicos	0%
INN03	Desarrollo de proyectos de innovación	100%
INN04	Fomento de procesos de innovación colaborativa	100%
INN05	Emprendimiento	100%
INN06.	Formación de población y ocupación en actividades vinculadas con la innovación	100%
<b>Promedio de cumplimiento del eje</b>		<b>76,6%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

## **5. Conectividad**

La conectividad es uno de los ejes más considerado al referirnos a un Destino Turístico Inteligente (DTI), puesto que logra que la interacción con el visitante sea constante. Asimismo, Salazar (2016) menciona que todas las acciones con las que cuenta el sector turístico se han dado gracias al internet y las facilidades que ofrece como la rapidez, confiabilidad y ahorro económico que brinda; ya que a inicios la interacción con el turista era muy complicada, incluso había intervención de terceros lo cual lo hacía molesto, a comparación de la actualidad que incluso se ofrecen los paquetes turísticos en 3D, donde el turista puede tener un panorama más realista. Además de la información que se brinda ahora es mucho más abundante, dando a conocer los recursos que posee el destino, facilitándole el viaje al visitante. En base a los resultados, observamos que Manta tiene un porcentaje aceptable de cumplimiento en base a la accesibilidad.

Entre sus principales fortalezas se toman en cuenta que se dispone de una red fija de internet que ofrece una cobertura mayor al 75% del territorio, lo cual abarca los principales atractivos turísticos del destino.

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, n° 4, n° 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

Otra de las características a resaltar es la disponibilidad de internet gratuito en los establecimientos tanto de alojamiento como de alimentos y bebidas para sus huéspedes o clientes.

Entre las tareas pendientes se encuentra la falta de conectividad en todas las oficinas de turismo debido a que no se evidencia el servicio de WIFI gratuito para los turistas, además de la nula sensorización de la ciudad tanto en riego de espacios verdes públicos, tráfico, gestión del transporte público, control de la contaminación en todas sus formas, recogida de residuos, plazas de parqueo, entre otros.

**Tabla 5**

*Evaluación de indicadores de la dimensión conectividad en Manta.*

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Alcance (%)</b>
CO01.	Conectividad de calidad en el destino	100 %
CO02.	Conectividad en oficinas de información turística	0%
CO03.	Conectividad en puntos de interés y atractivos turísticos disponen de WiFi público gratuito	100 %
CO04	Wi-Fi de las empresas turísticas del destino para clientes/usuarios	100 %
CO05	Sensorización del destino	0 %
<b>Promedio de cumplimiento del eje</b>		<b>60%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

## **6. Inteligencia turística**

Desde la perspectiva de Ruiz, et al., (2018) la Inteligencia Turística (IT) consiste en movilizar el potencial de las TICs, con el fin de desarrollar un territorio, de manera que los habitantes y actores involucrados puedan gestionar eficientemente los recursos de los que dispone, logrando mejorar la calidad de vida de sus habitantes y contribuyendo a la aplicación de modelos de sostenibilidad. La inteligencia Turística para un DTI consiste en seleccionar de acuerdo con las características del mismo, los datos más valiosos para el gestor y empresariado local, su análisis y gestión integrada en base a indicadores clave el cual le permitirá obtener ventajas competitivas que sustenten líneas de acción inteligentes.

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, n° 4, n° 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

En Manta, se evidencia los informes anuales de las visitas y el uso de la web turística municipal, así como la disponibilidad de estos. En lo referente a la analítica de redes sociales, el municipio presenta personal cualificado que dinamice sus redes sociales, además que se registra una actividad en las redes presentando una implicación en la gestión y el marketing del destino. Otro de los puntos fuertes del destino es la existencia de un inventario de recursos turísticos los cuales reflejan una monitorización de los puntos de interés de la actividad turística.

**Tabla 6**

*Evaluación de indicadores de la dimensión inteligencia turística en Manta.*

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Alcance (%)</b>
IT01	Análisis de la demanda turística	25%
IT02	Barómetro empresarial	0%
IT03	Analítica web	100%
IT04	Plataforma de Integración de la Información del Destino	0%
IT05	Analítica redes sociales	100%
IT06	Datos abiertos en turismo	0%
IT07	Monitorización	100%
IT08	Geolocalización online de recursos.	0%
<b>Promedio de cumplimiento del eje</b>		<b>40,6%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

## **7. Información Turística en los DTIs.**

El turismo es un sector donde la información es de vital importancia. Las oficinas de información de un DTI tienen un papel muy importante en la competitividad de los destinos turísticos, ya que se deben enlazar con el turista digital, hiperconectado y multicanal, el cual busca servicios más personalizados. Por ende, Nájera (2021) manifiesta que una oficina de información es un ente gestor del turismo, dado que juega un papel importante en el servicio de atención al turista, puesto que su principal objetivo es guiar al turista durante su viaje para que tenga una estancia agradable.

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, n° 4, n° 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

El destino Manta dentro de su información turística tiene en su página web la existencia de una zona de descargas del material promocional en formato digital. Con respecto a la asistencia virtual, se evidencia un perfil, a través de redes sociales, donde se desarrolla la tarea de acompañamiento al turista. Uno de los puntos fuertes de Manta es su presencia activa en redes sociales evidenciándose a través del número de redes sociales activas en base al número total de redes sociales que promociona el destino.

También, el municipio visualiza la existencia de información online sobre conectividad WiFi, siendo que la misma se presenta de manera geo localizada a través de Google Maps. Además, la dirección de Turismo canaliza su información a través de la existencia de una aplicación móvil.

**Tabla 7**

*Evaluación de indicadores de la dimensión información turística en Manta como DTI.*

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Alcance (%)</b>
INF01	Material promocional en formato digital	50%
INF02	Punto de Información Turística 24/7	0%
INF03	Asistencia virtual	20%
INF04	Web multi dispositivo	0%
INF05	Presencia activa en redes sociales	100%
INF06	Certificación con Q de calidad turística	0%
INF07	Información sobre conectividad Wi-Fi	100%
INF08	Señalética sensorizada	0%
INF09	Aplicación móvil (app) propia	20%
<b>Promedio de cumplimiento del eje</b>		<b>32,2%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

## **8. Marketing Online**

Según Martínez (2011) desde la aparición del internet, las empresas turísticas lo adoptaron rápidamente, en consecuencia, a las ventajas potenciales que poseía, sobre todo como medio de comunicación. Es por

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, n° 4, n° 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

esta razón, que el área del marketing es la que más ha integrado al internet en sus actividades, tanto así que las empresas turísticas han dejado a mano de sus asesores informáticos todo lo relativo al diseño y la gestión de la Web de la empresa, incluidos los aspectos comerciales. Gracias al uso de las TICs los destinos pueden promocionarse a un segmento de mercado más amplio, creando una buena relación con el cliente, reduciendo costos, mejorando su eficacia y eficiencia.

En base a la monitorización de marca, la dirección de turismo usa de manera habitual la herramienta de analítica web, en este caso Google Analytics, evidenciándose de manera formal a través de un informe de seguimiento y posición de la marca con propuesta de mejoras a partir de su análisis. En base a un plan de redes sociales, el municipio evidencia la existencia del mismo donde se constata la aplicación del plan.

En base al posicionamiento y acciones SEO, Manta dispone de una web oficial de turismo a través de un dominio URL donde se presenta el nombre del destino. En el caso del destino, se constata que el destino sube contenido nuevo a la web todas las semanas, además se visualiza los links de la página web en los perfiles de las redes sociales oficiales del destino.

Tomando en cuenta la inversión en publicidad online (SEM), el municipio ha invertido en promoción y difusión a través de esta modalidad, aplicándose como estrategia la medición del retorno/impacto del SEM. Así mismo, Manta ha invertido en publicidad online a través de banners, pop ups e influencers, siendo también medido su retorno/impacto de su promoción.

La ciudad presenta un plan de marketing general pero no se visualiza un plan de marketing online. Una de las características de este plan general es que a pesar de ello este da las directrices del uso de campañas de pago para promocionarse en medios sociales.

## Tabla 8

*Evaluación de indicadores de la dimensión marketing digital en Manta.*

Código	Indicador	Alcance (%)
MO01	Monitorización de marca	100%
MO02	Social Media: Plan y marketing	100%
MO03	Posicionamiento y acciones SEO	75%

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, n° 4, n° 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

MO04	Inversión en publicidad en línea	100%
MO05	Customer Relationship Management (CRM) y marketing contextual TI	20%
MO06	Plan de marketing en línea	25
MO07	Inversión en publicidad en medios sociales	100%
MO08	Comercialización en web DTI	0%
<b>Promedio de cumplimiento del eje</b>		<b>65,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

## 9. Evolución de la demanda turística

Para González y Conde (2011) la demanda turística está relacionada en el proceso de toma de decisiones que los actores locales hacen constantemente en el proceso de establecimiento de estrategias de desarrollo del territorio y de planificación en las actividades de ocio. Por esta razón, es importante aplicar una serie de indicadores, los cuales indiquen la satisfacción de la demanda, permitiendo así hacer una comparación entre períodos sobre la evolución que ha tenido la demanda turística en el destino, midiendo así su desarrollo.

Manta realiza la evaluación del grado de satisfacción de la demanda turística evidenciándose que su satisfacción global supera el 80% el cual ha sido medido a través de TripAdvisor. Además, en torno a este indicador, la evolución de la ocupación de los alojamientos turísticos ha tenido una variación interanual positiva por medio del catastro provincial de los alojamientos turísticos provinciales.

**Tabla 9**

*Evaluación de indicadores de la dimensión de evolución de la demanda turística en Manta.*

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Alcance (%)</b>
EVOL01	Grado de satisfacción de la demanda turística	100%
EVOL02	Evolución de la ocupación de los alojamientos turísticos	100%
EVOL03	Evolución del gasto turístico	0%
EVOL04	Estacionalidad de la demanda	0%

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, n° 4, n° 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

EVOL05	Desempleo registrado en el sector servicios	0%
<b>Promedio de cumplimiento del eje</b>		<b>40,0%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

### ***Resultado General de las matrices de DTI***

En ámbitos generales, la ciudad tiene entre sus puntos fuertes dentro de los indicadores de Destinos Turísticos Inteligentes, la innovación con un porcentaje del 76,6% de cumplimiento y el Marketing Online con un 65%. Con respecto a la Innovación, este alto porcentaje se sustenta en el desarrollo de proyectos de innovación, el fomento de procesos de innovación colaborativa, la generación de políticas de emprendimiento, y la formación de población y ocupación en actividades vinculadas con la innovación. En base al Marketing Online, su alto porcentaje se basa en la monitorización de marca del destino, la gestión de redes sociales, la inversión en publicidad en línea y la inversión en publicidad en medios sociales.

Entre los puntos débiles tenemos la Accesibilidad con un porcentaje del 16,6% y la Información Turística con 32,2%. En base al porcentaje de Accesibilidad se sustenta el bajo porcentaje en que no exista un servicio de información adaptada a personas con discapacidad, un debido cumplimiento de accesibilidad Web, falta de promoción del turismo accesible, y también de un inexistente inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles. Tomando en cuenta la Información Turística se evidencian las siguientes falencias: falta de un barómetro empresarial, inexistencia de una plataforma de integración de la información del destino, deficiente monitorización de Puntos de Interés Turístico, y Geolocalización online de recursos.

**Tabla 10.** Resultados generales de las matrices de DTI aplicadas en Manta.

<b>Códigos</b>	<b>Ejes</b>	<b>Alcance (%)</b>
GOB	Gobernanza	52,5
SOST	Sostenibilidad	39,3
ACC	Accesibilidad	16,6
INN	Innovación	76,6
CO	Conectividad	60,0
IT	Inteligencia Turística	40,6

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

INF	Información	32,2
MO	Marketing Online	65,0
EVOL	Actividad turística	40,0
<b>Promedio de cumplimiento del eje</b>		<b>46,9%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la metodología propuesta por Ivars, et al., (2017).

## CONCLUSIONES

Se concluye que el destino no está preparado para ser un Destino Turístico Inteligente, debido a que existen falencias muy marcadas, siendo su mayor problema la dotación de servicios básicos para sus residentes lo cual resulta más evidente al tomar en cuenta la población flotante y turistas que arriban cada semanalmente a la ciudad.

De acuerdo con el diagnóstico realizado en base a la gestión turística del cantón Manta, por medio de la ayuda de metodologías y guías de implantación de Destinos Turísticos Inteligentes; se concluye que, de los 9 ejes analizados, se obtuvo un promedio de 46,9% de alcance de cumplimiento. Los ejes que se ubicaron bajo este promedio fueron cinco, siendo los de menor puntaje porcentual los siguientes: Accesibilidad (ACC), Sostenibilidad (SOS), Inteligencia Turística (IT), Información Turística y Evolución de la Actividad Turística, los cuales son los indicadores que no permitirían avanzar a la ciudad hacia un DTI a mediano plazo.

### Agradecimientos

Este trabajo recoge resultados preliminares y parciales del proyecto de investigación (CUP91880000.0000.385969) denominado “Destinos Turísticos Inteligentes: Modelo de gestión para la innovación tecnológica de Portoviejo post COVID 19, financiado por la Universidad ESPAM y SEMPLADES (Gobierno de Ecuador).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrews, D., & Nicoletti, G. (2018). Difusión de tecnología digital: ¿una cuestión de capacidades, incentivos o ambos? Documentos de trabajo del Departamento de Economía, 14-76.

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

APEC. (2019). Integración de pymes en cadenas de valor globales en industrias de servicios: sector turístico. Comité de Comercio e Inversiones de APEC. Secretaría de APEC, Mayland / Singapur. Apuntes del Cenes, vol.35 no.62.

Autio, E. (2017). Digitalización, ecosistemas, emprendimiento y políticas. Resumen de políticas. Colegio Imperial de Londres., [https://tietokayttoon.fi/documents/1927382/2116852/20\\_2017\\_Digitalisation](https://tietokayttoon.fi/documents/1927382/2116852/20_2017_Digitalisation).

Batty, M., Axhausen, K., Fosca, G., Poznouhkov, A., Bazzani, A., Wachowicz, M., Ouzonis, G. y Portugali, Y. (2012). Smart Cities of the future, Centre for Advanced Spatial Analysis. University College London: London. Obtenido de: <https://link.springer.com/article/10.1140/epjst/e2012-01703-3>

Cauas, D. (2015b). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11. Obtenido de: [https://www.academia.edu/11162820/variables\\_de\\_Daniel\\_Cauas?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover\\_page](https://www.academia.edu/11162820/variables_de_Daniel_Cauas?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page)

Cornejo, M. (2020). Diagnóstico de manta como destino turístico inteligente. [Tesis de pregrado]. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/2049>.

Dredge, D., & Phi, G. (2018). Análisis en profundidad de desafíos y oportunidades.

Encolombia. (2019). Qué es Turismo Sostenible. Obtenido de: <https://encolombia.com/turismo/temas-de-interes-turistico/que-es-turismo-sostenible/>

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyeccion DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

Farinós, D. J. (2008). Gobernanza territorial. En D. J. Farinós, Gobernanza territorial para el desarrollo sostenible (págs. 11 - 14). València. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/277262154\\_Gobernanza\\_territorial\\_para\\_el\\_desarrollo\\_sostenible\\_estado\\_de\\_la\\_cuestion\\_y\\_agenda](https://www.researchgate.net/publication/277262154_Gobernanza_territorial_para_el_desarrollo_sostenible_estado_de_la_cuestion_y_agenda)

Félix, Á., Bayas, J., Vera, J., Veloz, W. & Moreira, J. (2021). Destinos Turísticos Inteligentes, un nuevo aporte conceptual para el desarrollo local en Ecuador. Caso “Portoviejo Ciudad Creativa UNESCO”. Research, Society and Development, 10(2), e43210212754-e43210212754. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/349495892\\_Destinos\\_Turisticos\\_Inteligentes\\_un\\_nuevo\\_aporte\\_conceptual\\_para\\_el\\_desarrollo\\_local\\_en\\_Ecuador\\_Caso\\_Portoviejo\\_Ciudad\\_Creativa\\_UNESCO](https://www.researchgate.net/publication/349495892_Destinos_Turisticos_Inteligentes_un_nuevo_aporte_conceptual_para_el_desarrollo_local_en_Ecuador_Caso_Portoviejo_Ciudad_Creativa_UNESCO)

Fernández, M. T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. entelequia, 212 - 219. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/46562157\\_Turismo\\_Accesible\\_Importancia\\_de\\_la\\_Accesibilidad\\_para\\_el\\_Sector\\_Turistico](https://www.researchgate.net/publication/46562157_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico)

Forés, Beatriz; Fernández Yáñez, José María; Puig Denia, Alba. (2021). Servitización del Sector turístico: el modelo de destinos turísticos inteligentes (DTI) como impulsor del proceso de digitalización de los servicios turísticos. Economía industrial, no 422, p. 81-90. Obtenido de: <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/196963>

Gobierno de Manabí, desarrollo y equidad. (2017). Gobierno Provincial de Manabí. Obtenido del Gobierno Provincial de Manabí: <http://www.manabi.gob.ec/cantones/manta>.

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

González, E. & Conde, E. (2010). PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA DEMANDA TURÍSTICA EN UN DESTINO. Turismo y Desarrollo Local, 11. Obtenido de: [https://web.archive.org/web/20180410175330id\\_/http://www.eumed.net/rev/turydes/11/gacp.pdf](https://web.archive.org/web/20180410175330id_/http://www.eumed.net/rev/turydes/11/gacp.pdf)

Ivars-Baidal, J., Celdrán Bernabéu, M. A., & Femenia-Serra, F. (2017). Guía de implantación de destinos turísticos inteligentes de la Comunitat Valenciana. Obtenido de: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/74386/4/2017\\_Ivars-Baidal\\_et\\_al\\_Guia-de-implantacion-DTI-CV.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/74386/4/2017_Ivars-Baidal_et_al_Guia-de-implantacion-DTI-CV.pdf)

Jacob, M., & Aguiló, E. (2008). La innovación en el sector turístico: El caso de Baleares. Obtenido de: [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/7674/ROT\\_1\\_art\\_2.pdf](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/7674/ROT_1_art_2.pdf)

López, A., Lancis, E., García, S., Alcántud, A., García, B., & Muñoz, N. (2015). Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. Pautas de actuación para la conversión en destino turístico inteligente: Guía práctica. 207pp. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información a la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, SA (SEGITTUR). Madrid.

Martí, J. (2000). «La investigación-acción participativa. Estructura y fases», en VV.AA. La investigación social participativa. El viejo topo. Madrid. Págs. 73-118.

Martínez, J. (2011). MARKETING TURÍSTICO ONLINE. TURyDES, 4(9). Obtenido de: [https://web.archive.org/web/20180410172018id\\_/http://www.eumed.net/rev/turydes/09/jamg2.pdf](https://web.archive.org/web/20180410172018id_/http://www.eumed.net/rev/turydes/09/jamg2.pdf)

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

Nájera, D. (2021, 23 noviembre). El papel de una oficina de turismo en un destino turístico. Entorno Turístico. Obtenido de: <https://www.entornoturistico.com/el-papel-de-una-oficina-de-turismo-en-un-destino-turistico/>

Organización Mundial del Turismo. (2018). El Turismo y la transformación digital. Obtenido de: <http://wtd.unwto.org/es/content/dmt-2018-tecnologia-en-el-turismo>.

Ruiz, D. F., Burgos, J. P., & Ugarte, B. M. (2018). ¿Destinos turísticos inteligentes o territorios inteligentes? Estudios de casos en España. Revista de Estudios Regionales, 3, 193-219. Obtenido de: <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf-articulo-2557.pdf>

Salazar, L. (2016). IMPORTANCIA DEL USO DEL INTERNET EN EL TURISMO. prezi.com. Obtenido de: <https://prezi.com/bkb8omvoso8a/importancia-del-uso-del-internet-en-el-turismo/>

Santos, J. & Degado, W. (2019). Las tecnologías de información y comunicación como herramientas de desarrollo cultural de Manta, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5–1, 602-614. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i1.1063>.

SEGITTUR. (2015). Informe destino Turísticos inteligentes: construyendo el futuro. Madrid. Obtenido de: [https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes-ok\\_es.pdf](https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes-ok_es.pdf).

Solís, L. (2019, mayo 28). *El enfoque cualitativo de investigación*. Investigalia. Obtenido de: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion>

Solís, L. (2020, 20 julio). *El taller como técnica de investigación cualitativa*. Investigalia. Obtenido de: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-taller-como-tecnica-de-investigacion-cualitativa/>

Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo (2022), vol, nº 4, nº 1 pp. 1-26. Veloz W.F; Félix A.G;Mora V;Duarte A “Diagnóstico turístico con proyección DTI (destino turístico inteligente) de la ciudad de Manta, Ecuador”

---

Verdaguer Viana-Cárdenas, C. (2000). De la sostenibilidad a los ecobarrios. Documentación Social. Revista de estudios sociales y sociología aplicada, (119), 59-78. Obtenido de: [https://oa.upm.es/5827/1/De\\_la\\_sostenibilidad\\_a\\_los\\_ecobarrios.pdf](https://oa.upm.es/5827/1/De_la_sostenibilidad_a_los_ecobarrios.pdf)

Vila, T. D., Brea, J. A. F., & González, M. E. A. (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. Cuadernos de turismo, (28), 23-45. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3837858#:~:text=Para%20ello%2C%20se%20realiza%20una%20contextualizaci%C3%B3n%20de%20la%20situaci%C3%B3n%20de%20los%20turistas%20espa%C3%B1oles%20con%20discapacidad.>