



»»»
ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**Departamento de Ciencias Económicas
Administrativas y del Comercio**

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

turística  **hotelera**

EDISON LANDETA

TEMA:

**ESTUDIO PARA ESTABLECER LA RED DE
INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA
CIUDAD DE LATACUNGA, CARACTERIZANDO EL
ITUR DE LA ESPE-L**



OBJETIVOS

GENERAL

Realizar un estudio para establecer la red de información y promoción turística de la ciudad de Latacunga, caracterizando el iTur de la ESPE-L.



ESPECÍFICOS

Recopilar la información teórica que sustente el objetivo de estudio.

Determinar la estructura orgánica y legal para el establecimiento de un iTur.

Efectuar un estudio de mercado para determinar el grado de aceptabilidad que tiene el público para establecer la red de información y promoción turística de la ciudad de Latacunga, así como de la implementación de un iTur en la ESPE-L.

Identificar los sitios y puntos de información y promoción turística en la ciudad de Latacunga para la conformación de la Red.

Caracterizar el iTur en la ESPE Extensión Latacunga.



- **información turística**

Información Turística es un conjunto de servicios que se ofrecen al turista con el fin de orientar y facilitar información valiosa y gratuita durante su viaje o estancia.

- **promoción turística**

Actividades y emprendimientos que se llevan a cabo con la intención de que los potenciales viajeros conozcan los atractivos de un destino y se decidan a planificar una visita.



Capítulo I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA



- **Red de información y promoción turística**

Está integrada por Entidades de Turismo que, acogen a los turistas y proporcionan información de calidad, en un conjunto integral de servicios de información turística que son homogéneos en cuanto a contenido, instrumentos soporte y mecanismos interactivos, que promocionan así la gran variedad de recursos turísticos con los que cuenta el lugar y mejoran el grado de satisfacción de los turistas.



- iTur

"Punto de Información Turística", es una oficina que entrega al visitante servicios de atención, orientación, asesoramiento y promoción gratuita de las opciones turísticas en la ciudad, durante un viaje o estancia.



- **Metodología para implementación de puntos de información turística iTur.**



- Estudio y análisis de elementos



- Definición de la marca



- Categoría de iTurs



- Implementación de los elementos de imagen de los iTurs



- Arquitectura interna

ecuador
ama la vida

ecuador
ama la vida

ecuador
ama la vida

ecuador
ama la vida



• Estudio y análisis de elementos



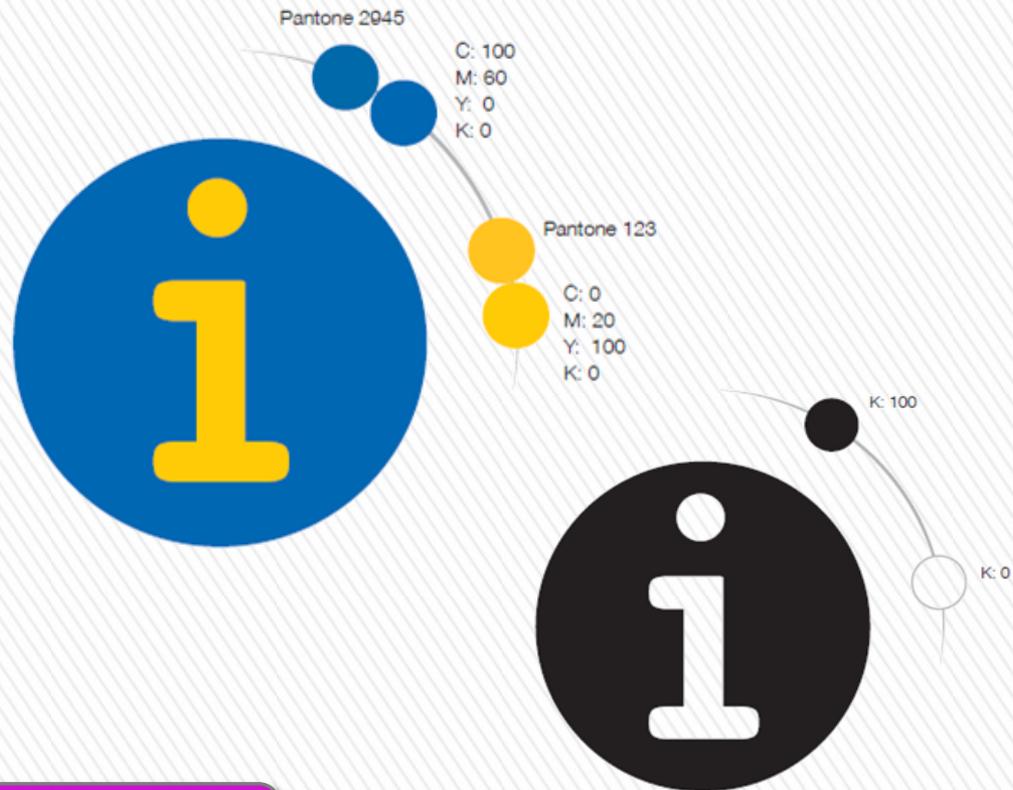
imagen

identidad

simplicidad

seguridad

• Definición de la marca



• Isotipo para los iTurs



• Categoría de iTurs

**Local tipo A - Local cerrado
Pequeño (10 a 20 m2)**



**Local tipo B - Oficina compartida
Mediano (21 a 30 m2)**



**Local tipo C – Local abierto
Grande (31 m2 o mas)**



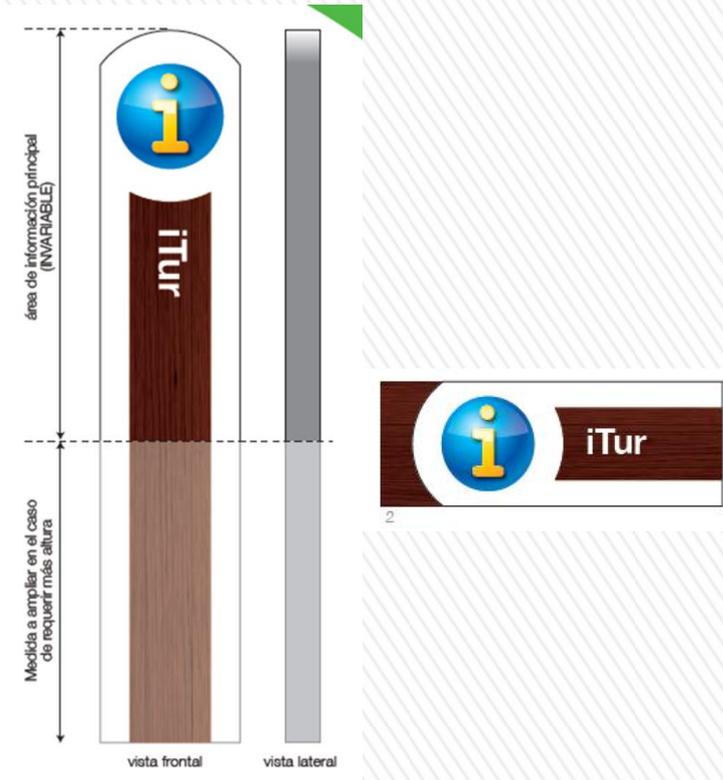
Local especial 1



Local especial 2-Islas y Counters



• Implementación de los elementos de imagen de los iTurs



Fachadas

Totem y
rótulos

- Arquitectura interna



Capítulo II

» ESTRUCTURA LEGAL Y ORGÁNICA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UN PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA



Marco Legal General

- **Constitución de la Republica del Ecuador 2008**

En la Sección Tercera la Comunicación e Información, vela en cada uno de sus artículos por los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, de las personas usuarias y consumidoras.



Marco Legal Especifico

- » **Convenio de Descentralización y Transferencia de Competencias, Atribuciones, Funciones, Responsabilidades y Recursos de Turismo desde el Gobierno Nacional de la República del Ecuador a los Consejos Provinciales.**
-

Participar en la consolidación de datos para el Sistema Integrado de Información Turística , SIIT.

Consolidar a nivel Provincial el Inventario de Atractivos Turísticos.

Sistema de
Información
Turística

Generar y Suministrar permanentemente información actualizada sobre eventos y actividades turísticas de su jurisdicción, para alimentar la página Web de Ecuador que Mantiene el Ministerio de Turismo.

Señalización Turística en el ámbito de su jurisdicción, acorde con políticas, normas técnicas y manual del Ministerio de Turismo



» **Convenio de Transferencia de Competencias entre el Ministerio de Turismo y los Municipios Descentralizados**



**Obligaciones
Conjuntas**

- Establecer los mecanismos necesarios para el mantenimiento del Sistema Integrado de Información Turística.
- Entregar recíprocamente a sus funcionarios todos los documentos que les fueren requeridos, así como brindar las facilidades para su trabajo.
- Divulgar y aplicar el Código Mundial de Ética en Turismo, de la Organización Mundial de Turismo, así como las leyes de defensa y protección del consumidor.
- Trabajar en líneas de cooperación nacional e internacional para garantizar la sostenibilidad del turismo en el ámbito distrital, regional y nacional.
- Impulsar el intercambio de experiencias y herramientas con otros destinos turísticos que tengan similares intereses y potencialidades en el ámbito turístico.
- Realizar una continua evaluación sobre la ejecución de este Convenio de transferencia.



» **PLANDETUR 2020**

- ❖ **Plantea el funcionamiento de un Sistema de Información Estratégica para el Turismo del Ecuador (SIETE) como una herramienta clave de planificación.**
- ❖ **Agrupación de los Centros de información y Atención al Turista**
- ❖ **Observatorios Turísticos**
- ❖ **Centros de Facilitación de Frontera**
- ❖ **Puntos de Información Turística**
- ❖ **Centros Nacionales de Protección**
- ❖ **Sistemas de Estadísticas entre otros.**



» Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

- ❖ Art. 3.- La finalidad de la Comisión de Vinculación con la Colectividad es la articulación de estrategias de vinculación de la Escuela Politécnica del Ejército con la sociedad, en forma que contribuya eficazmente al desarrollo nacional, a través de la ejecución de proyectos de desarrollo comunitario; consultorías; asesorías; prestación de servicios especializados; proyectos científicos y tecnológicos; actividades artísticas y culturales e innovación tecnológica para la producción.



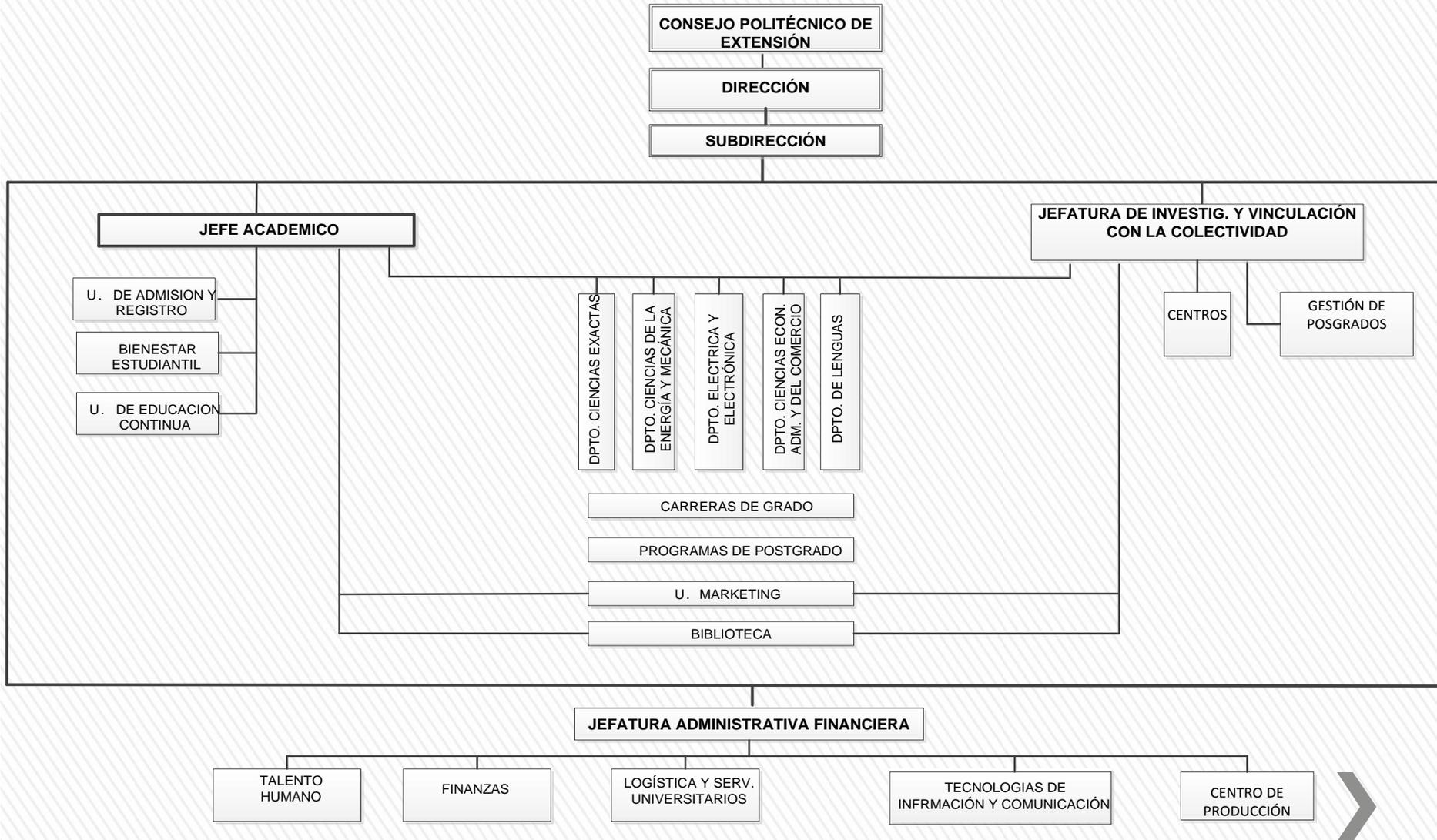
ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

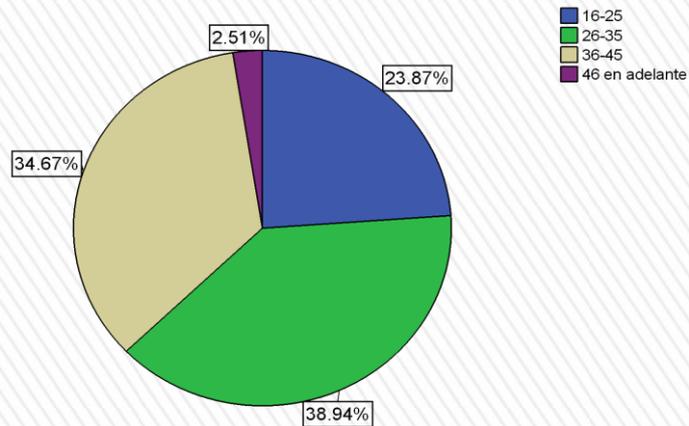


» Marco orgánico ESPE-L



Capítulo III

» ESTUDIO DE MERCADO



Objetivo de la investigación

- » Determinar el grado de aceptabilidad que tiene el público para establecer la red de información y promoción turística de la ciudad de Latacunga, así como de la implementación de un punto de información turística (iTur) en la Escuela Politécnica del Ejército hoy Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L, que permitan la correcta y eficiente entrega de información al visitante de la ciudad.



POBLACIÓN Y MUESTRA

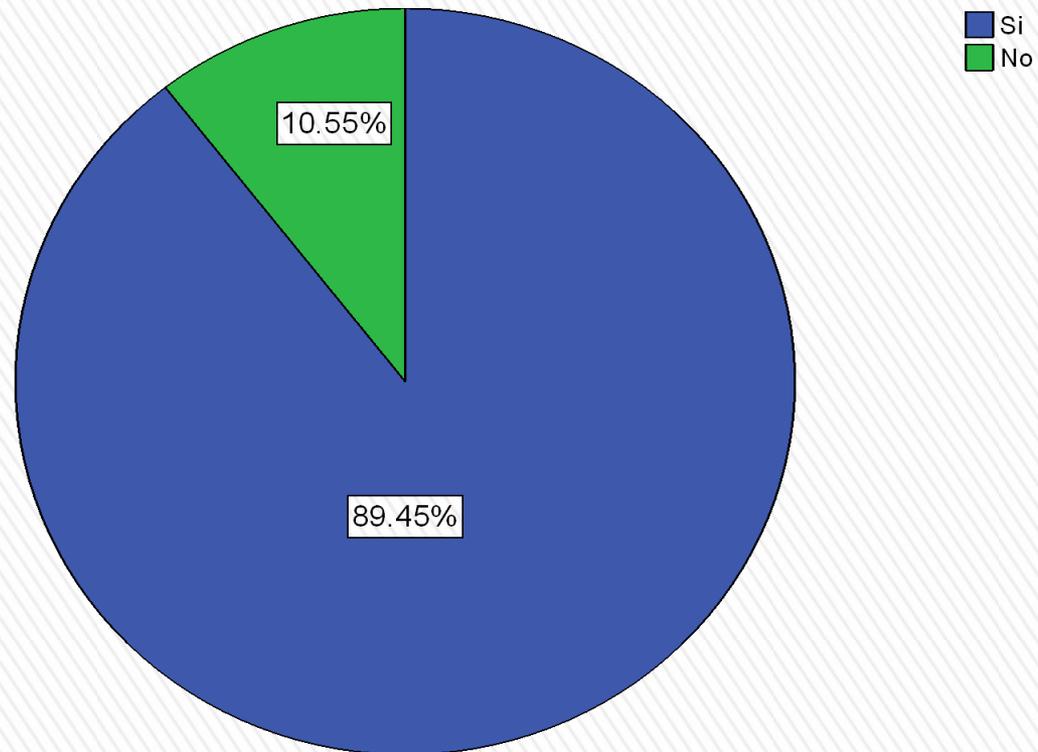
$$\frac{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

Mención	Población	Muestra
Estudiantes de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera ESPE-L.	223	123
Docentes de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera ESPE-L.	6	6
Población Económicamente Activa de Latacunga PEA	146.403	269

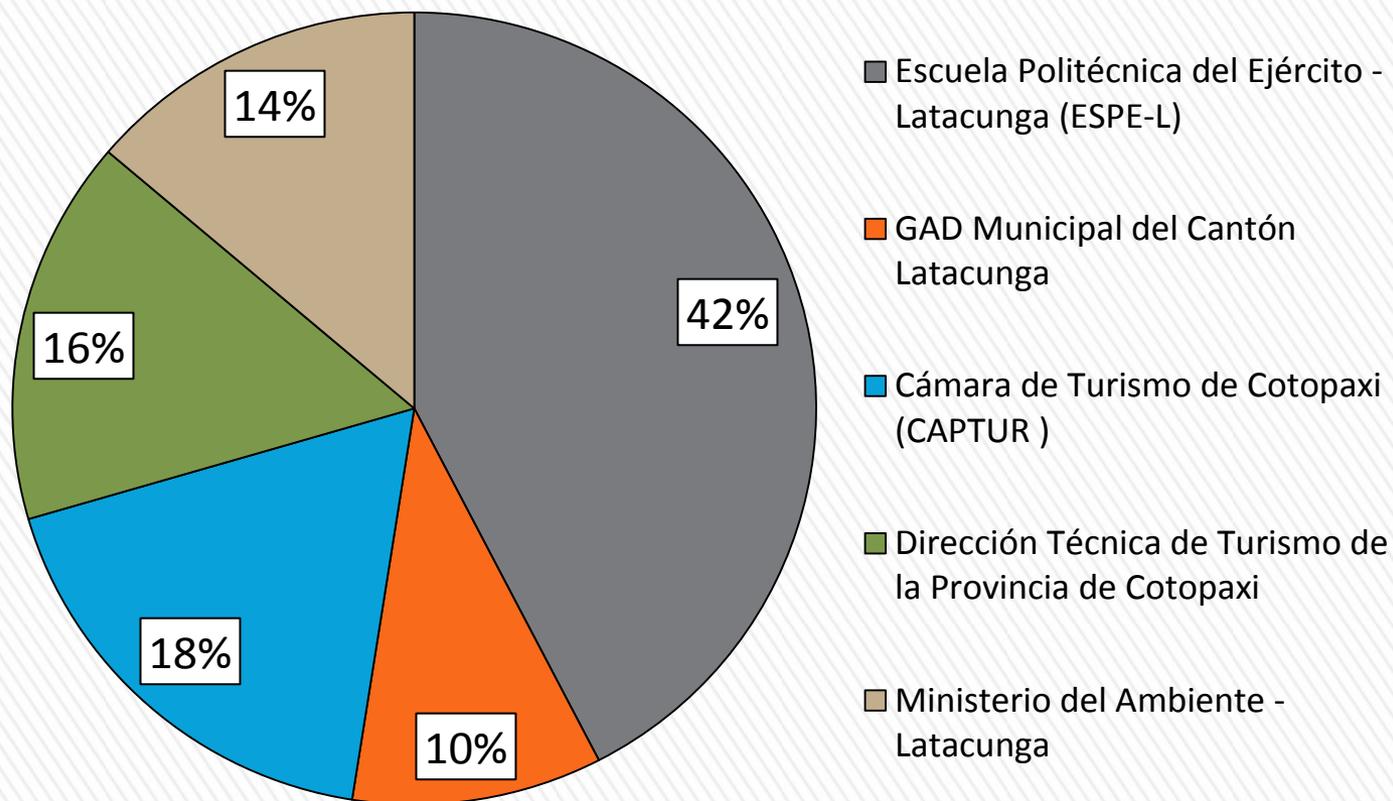


Preguntas

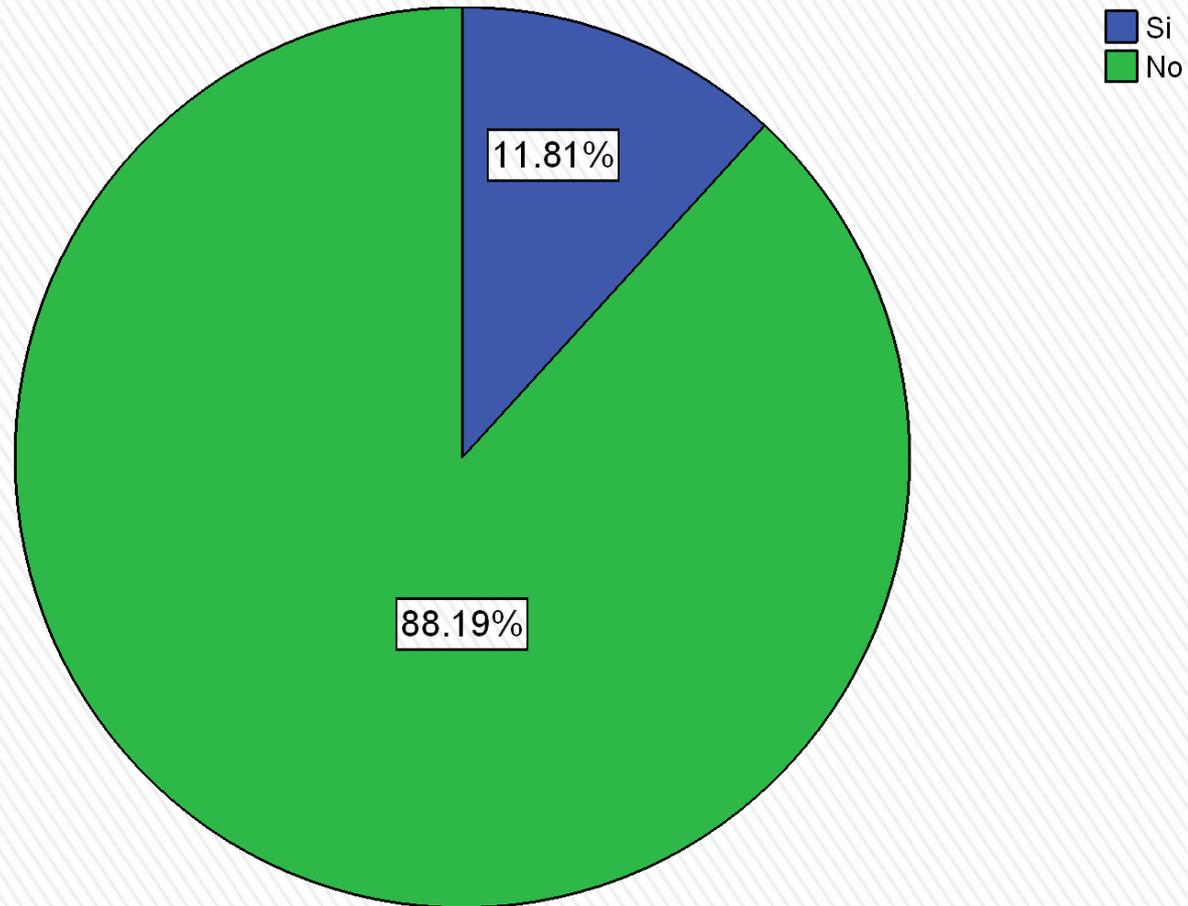
- » 3.- ¿Piensa Usted que las empresas públicas y privadas relacionadas con el turismo de la ciudad deben generar y suministrar permanentemente información actualizada sobre eventos y actividades turísticas de su localidad, para fortalecer el turismo del cantón Latacunga?



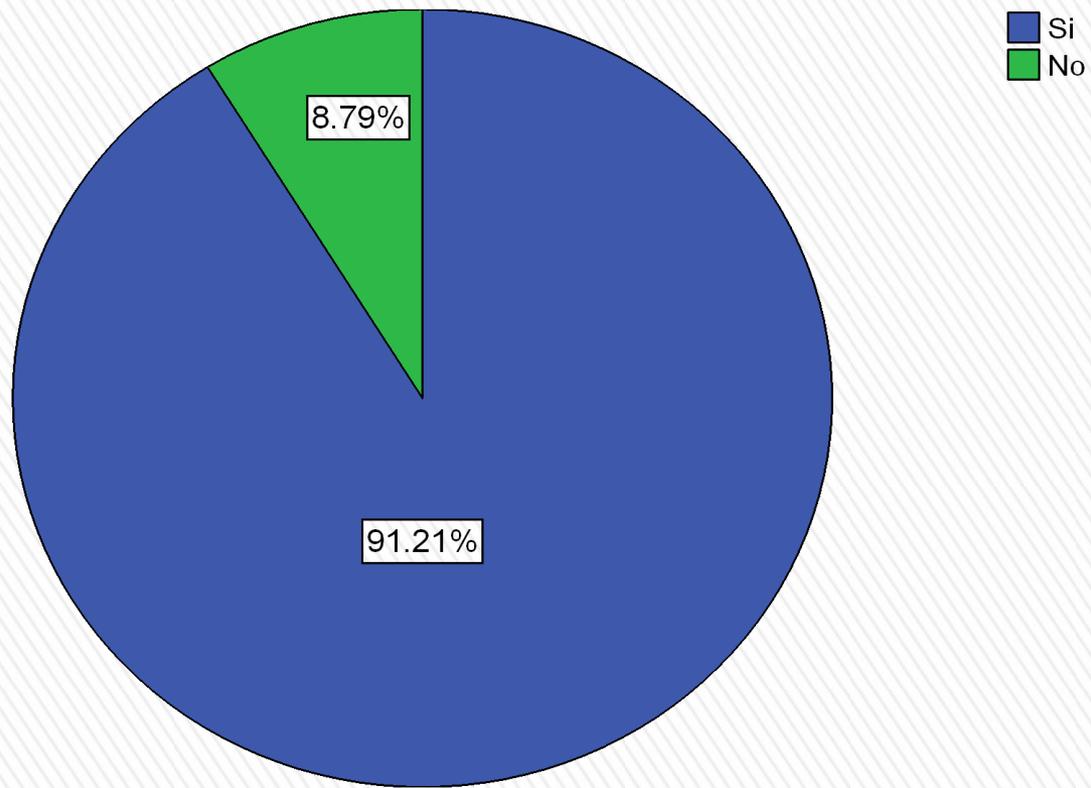
» 11.- ¿Qué empresas considera que deberían estar aliadas a la Red de información y promoción turística de la ciudad de Latacunga?



» 4.- ¿Conoce Usted algún punto de información y promoción turística "iTur" en la ciudad de Latacunga?

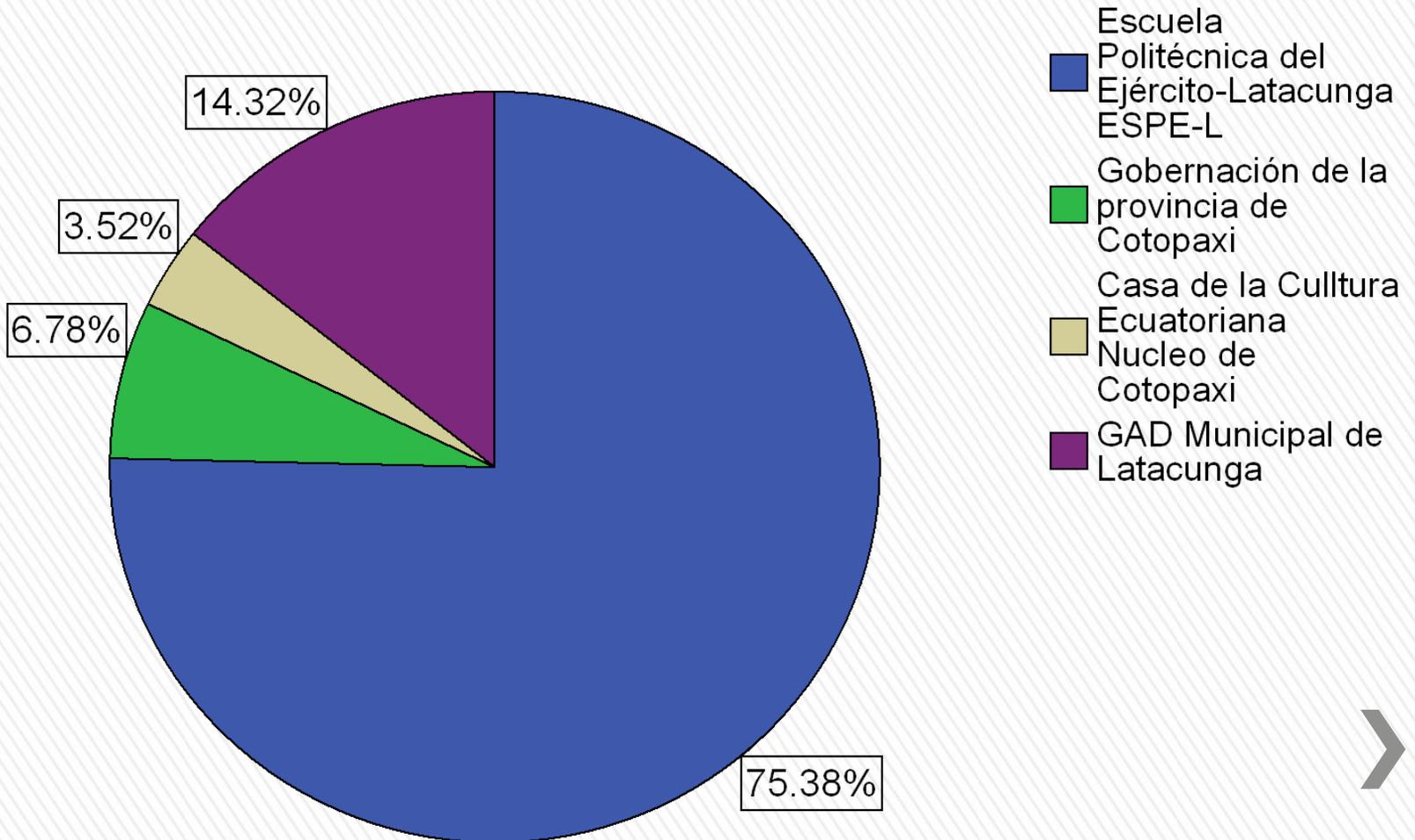


» 5.- iTur = "Punto de Información Turística", es una oficina que entrega al visitante servicios de atención, orientación, asesoramiento y promoción gratuita de las opciones turísticas en la ciudad, durante un viaje o estancia. De acuerdo a la definición mencionada. ¿Está usted de acuerdo que se establezca un punto de información y promoción turística "iTur" de la ciudad de Latacunga?

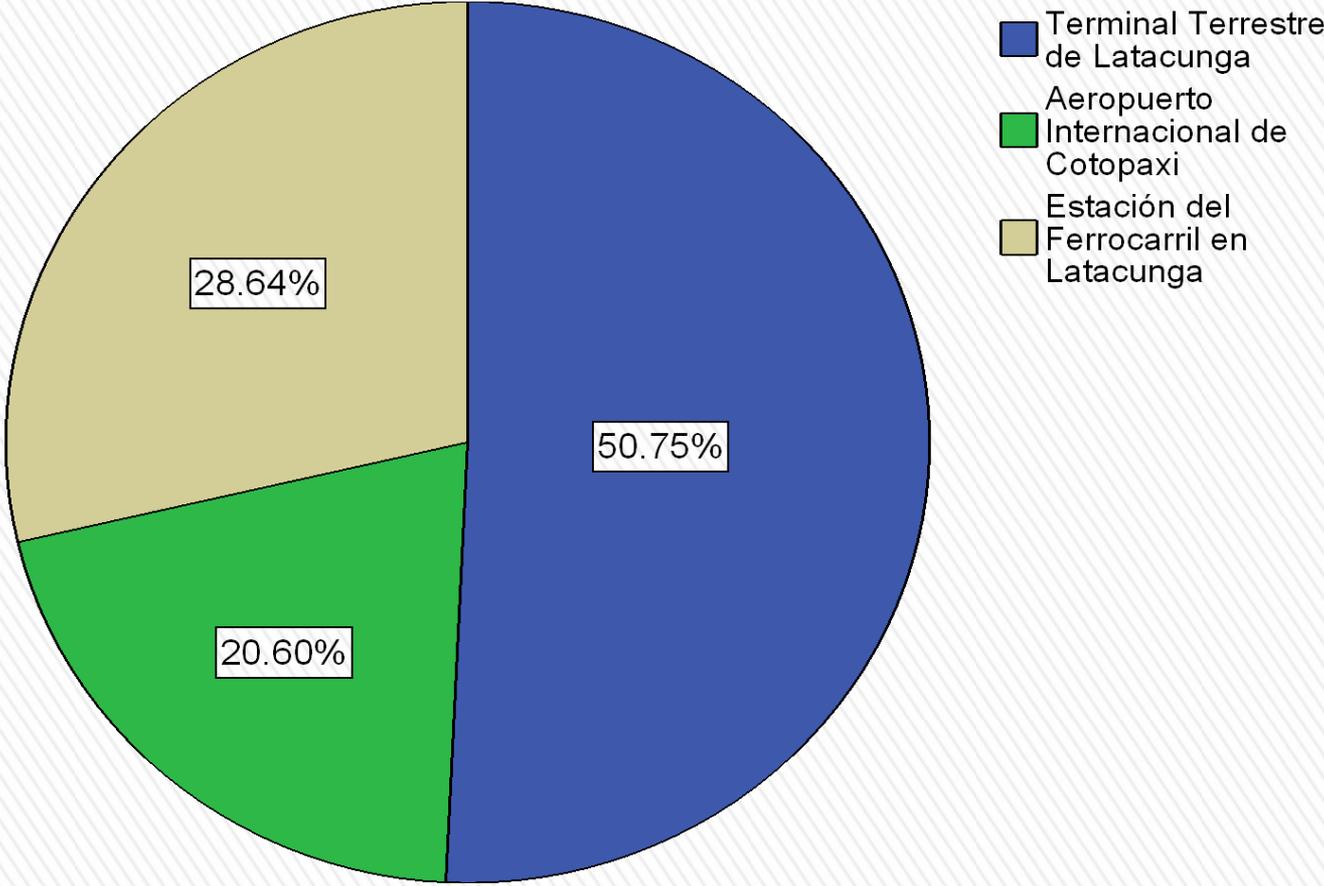


» 6.- ¿Para que el punto de información turística "iTur", cumpla con el objetivo y visión que persigue, en dónde consideraría que esté ubicado? Seleccione una opción de cada literal.

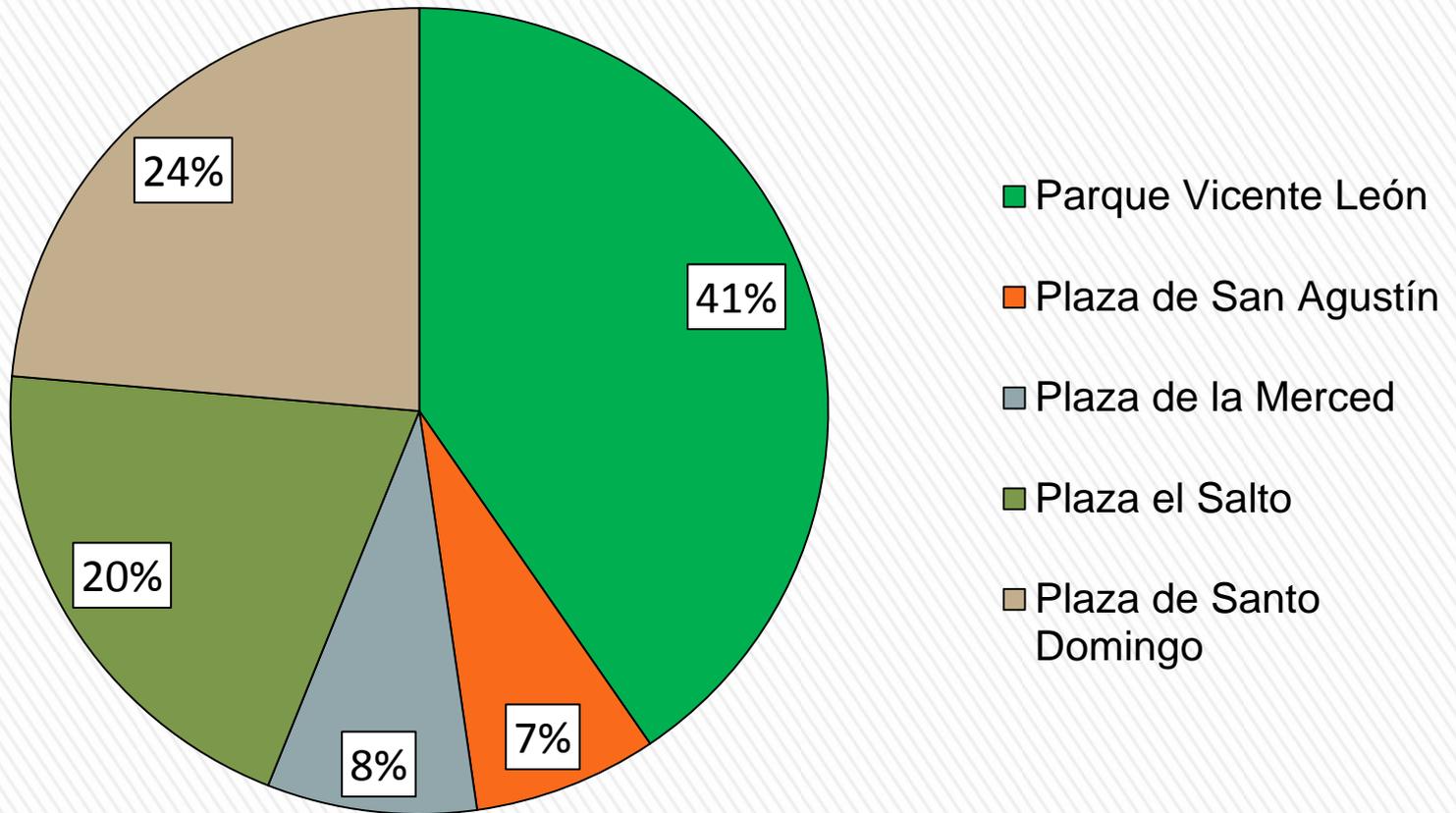
a) Edificaciones históricas



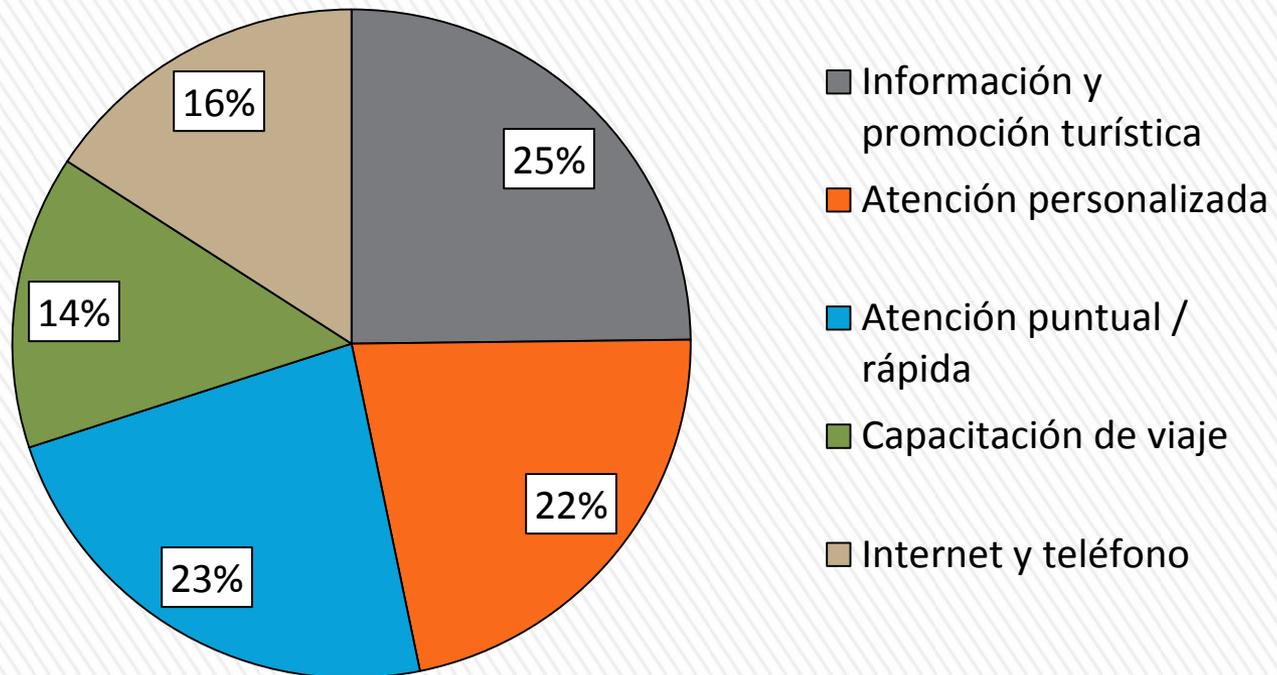
b) Estaciones



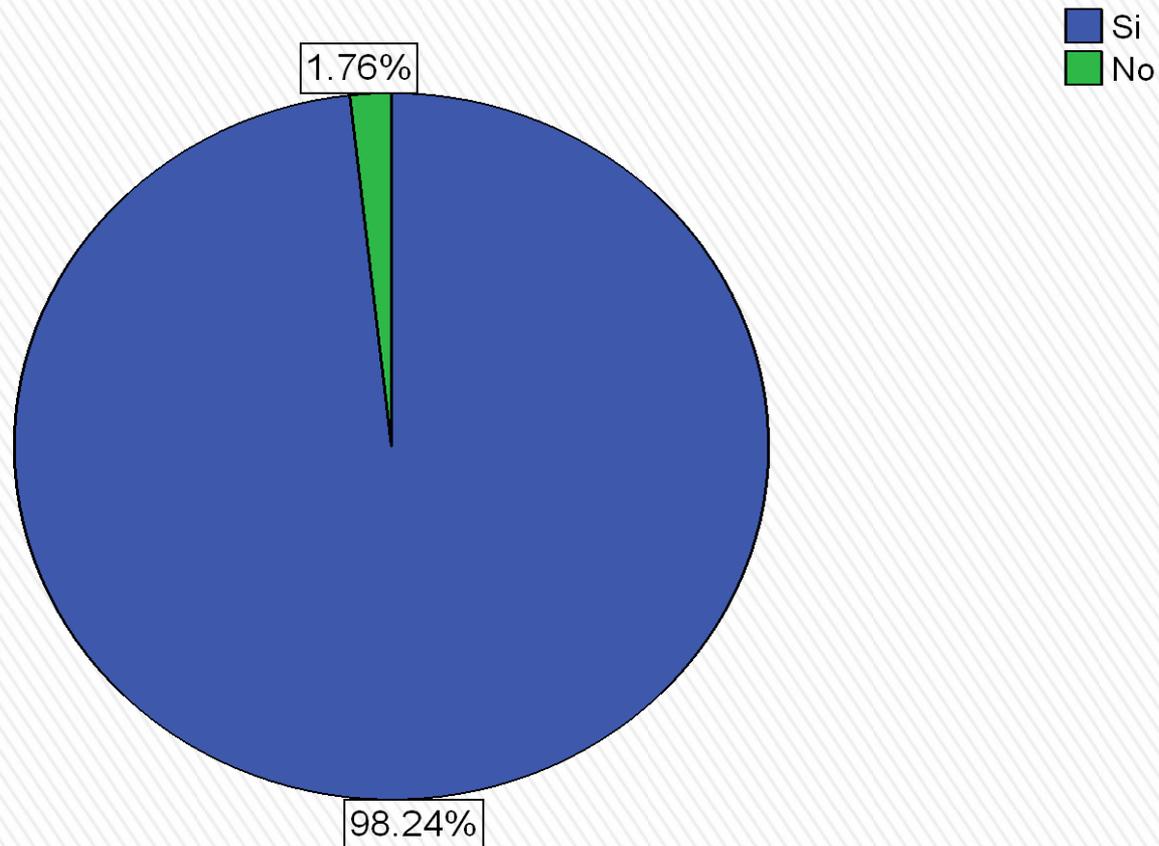
c) Plazas del centro histórico



» 7.- ¿Qué servicios considera que debe tener un punto de información turística "iTur", para una eficiente atención a los visitantes de la ciudad de Latacunga? Jerarquice de acuerdo a su importancia (1 muy importante; al 5 menos importante)



- » 10.- ¿Considera Usted necesario contar con un punto de información turística "iTur" en la ESPE extensión Latacunga, debido a que la institución de educación superior cuenta con la carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera?



Capítulo IV

» RED DE INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN
TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA



Recopilación documentada de los sitios, instituciones y puntos de información y promoción turística

Fichas

REGISTRO DE DATOS DE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS

FICHA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL
MINISTERIO DE TURISMO



UNIVERSIDAD DE LA FUERZAS ARMADAS - ESPE EXTENSIÓN LATACUNGA



1.- DATOS GENERALES		
ENCUESTADOR: Edison Landeta		FICHA N°: 01
EVALUADOR: Ing. Geovany Acosta		FECHA: 20 de Abril del 2014
NOMBRE DEL ATRACTIVO TURÍSTICO : Universidad de la Fuerzas Armadas – Espe extensión Latacunga		
CATEGORÍA: Manifestaciones Culturales		TIPO: Histórica SUBTIPO: Arquitectura Civil
2.- UBICACIÓN:		
PROVINCIA: COTOPAXI		CANTÓN: Latacunga CALLE: Quijano y Ordoñez y Márquez de Maenza
3.- CENTRO URBANO MÁS CERCANO AL ATRACTIVO		
NOMBRE DEL POBLADO: Quito		DISTANCIA (km):86 Km
NOMBRE DEL POBLADO: Salcedo		DISTANCIA (km): 43 Km
4.- CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO		
ALTURA: 2799 m.s.n.m		TEMPERATURA:23°C PRECIPITACIÓN
PLUVIOMÉTRICA: 12m.m		105 m.m
LATITUD: 00°56'02"S		LONGITUD: 78°36'54"w
C A L O A R L I N I T R D A E C D	V A L O R I N Í C I D A D O	La edificación según la Metodología para Inventarios de atractivos turísticos MITUR, se encuentra dentro de la categoría Manifestaciones Culturales de tipo Históricas y subtipo Arquitectura Civil por poseer una gran riqueza histórica, ya que en la época colonial en esta edificación se dio origen a la primera fábrica de pólvora en la ciudad de Latacunga, para posteriormente ubicarse en ese lugar la Escuela de Artes y Oficios, edificación que fue ocupada por el Centro Militar de Aprendizaje Industrial "General Alberto Enríquez Gallo", y actualmente por la Escuela Politécnica del Ejército, hoy, Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPEL.



Socios de la Red de información y promoción turística de Latacunga



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Talento humano calificado



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN
LATACUNGA

Ejecuta las competencias
asumidas del MINTUR



ecuador
ama la vida

Facilitador, coordinador y
fiscalizador en última instancia.





Representar formalmente a la Empresa Privada, a los establecimientos que brindan servicios turísticos.



Facilitar las estadísticas y perfiles de la llegada y salida de turistas en la ciudad de Latacunga.



Entrega de estadísticas y perfiles de la llegada y salida de turistas en la ciudad de Latacunga.



Esquema de los puntos estratégicos de información y promoción turística iTur de la ciudad de Latacunga



MODELO PROPUESTO DEL ACUERDO DE GESTIÓN PARTICIPATIVA ENTRE LAS INSTITUCIONES DEDICADAS AL TURISMO PARA LA RED DE INFORMACIÓN Y PROMOCION TURISTICA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA



PRIMERA: ANTECEDENTES

SEGUNDA: OBJETO

TERCERA: OBLIGACIONES DE LA ESPE-L

CUARTA: OBLIGACIONES DEL G.A.D.M.L.

QUINTA: OBLIGACIONES DE LA ESTACIÓN DEL TREN LATACUNGA

SEXTA: OBLIGACIONES MINTUR-C

SEPTIMA: OBLIGACIONES AEROPUERTO COTOPAXI





- OCTAVA: OBLIGACIONES CAPTUR
- NOVENA: OBLIGACIONES CONJUNTAS
- DECIMA: CESIONES
- DECIMA PRIMERA: CONTROVERSAS
- FIRMAS:



Capítulo V

» PUNTO DE INFORMACIÓN Y
PROMOCIÓN TURÍSTICA ESPE
EXTENSIÓN LATACUNGA



Imagen Corporativa del iTur



La marca



La marca



Documentos



Tarjetas de presentación





02001349
TURFDC
Escuela Cotacachi-Katungo
Calle Guano y Crutilla y Hermano Ríos
090000

Hoja membretada





Sobre





Material digital CD





Logo iTur



Diseño del iTur

Características:

- **Local pequeño tamaño 1 (10 a 20 m2)**

Todas las oficinas de esta dimensión deberán contar con:

1 escritorio (**A1**)

2 sillones para sala de espera (**E1**)

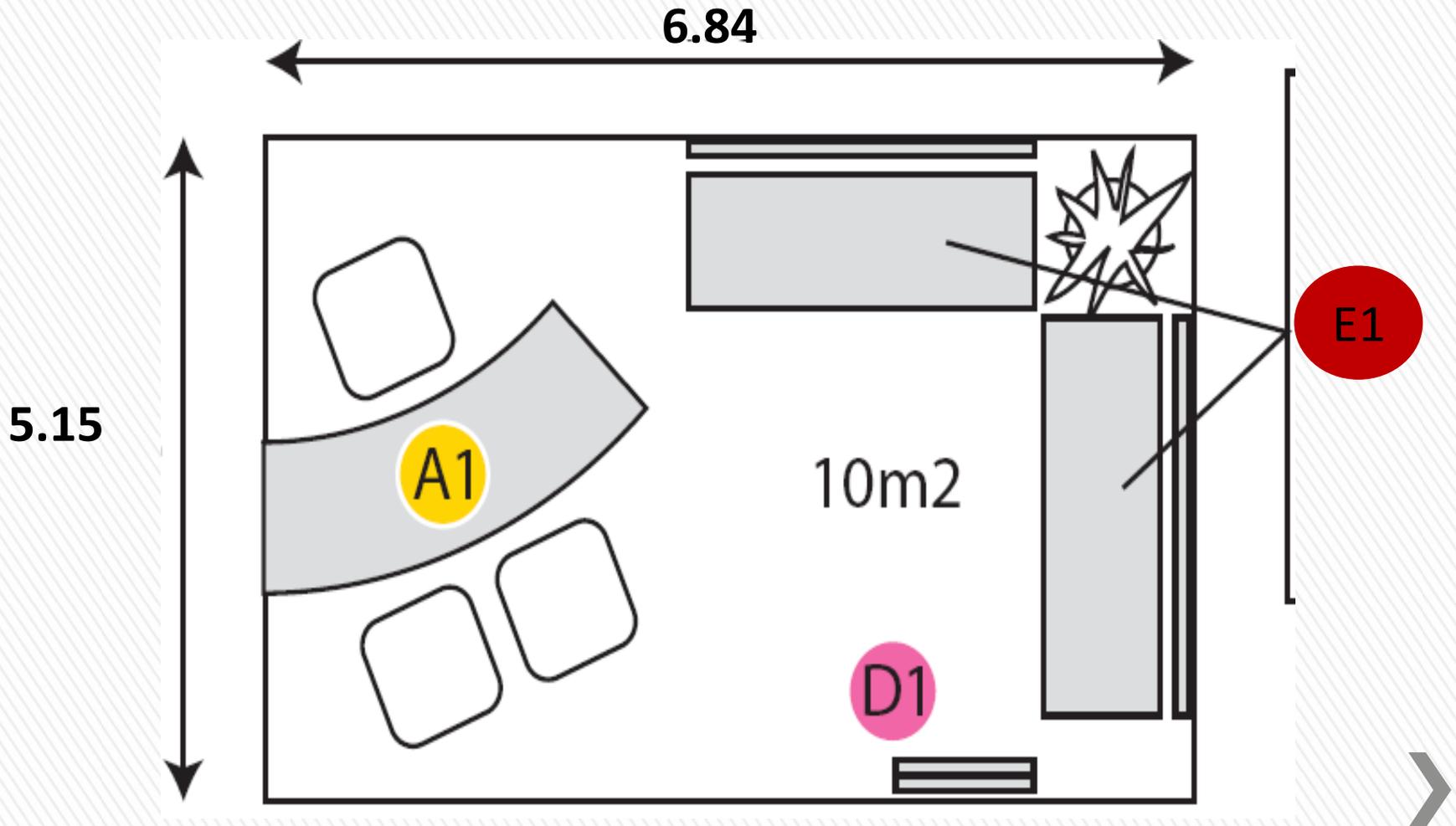
1 panel especial para folletería (**D1**)

1 silla para el informante

2 sillas de visita



Esquema del diseño del iTur



Diseño exterior del iTur



Diseño exterior del iTur



Diseño interior del iTur ESPE-L vista 3D



Diseño interior del iTur ESPE-L vista 3D



Diseño interior del iTur ESPE-L vista 3D



Filosofía empresarial

Misión

Entregar información de excelencia al visitante de los diversos atractivos, servicios y facilidades turísticas de la ciudad de Latacunga, incentivando el turismo local.

Visión

Ser la red de información turística iTur con cuatro puntos estratégicos en la ciudad de Latacunga, que al 2020 sea un referente de la ciudad, provincia, y microrregión.

Valores institucionales

Calidad de Servicio.- Orientada a satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes

Credibilidad.- En la información proporcionada al visitante.

Compromiso.- Cumplir con lo establecido en la filosofía empresarial.

Trabajo en Equipo.- Integrado por el talento humano capacitado y responsable.

Funcionamiento del punto de información turística iTur

COMITÉ DE SOCIOS DE LA RED DE INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

- GAD MUNICIPAL LATACUNGA
- ESPE LATACUNGA
- MINTUR COTOPAXI
- AEROPUERTO COTOPAXI
- TREN LATACUNGA
- CAPTUR COTOPAXI

GAD MUNICIPAL LATACUNGA

FUNCIONES:

- IMPULSAR PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA PROMOCIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

- FORTALECER LA DIRECCIÓN DE TURISMO DEL GAD MUNICIPAL DE LATACUNGA INCLUYENTE CON LAS INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD.

-FACILITAR MATERIAL PROMOCIONAL GRATUITO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, COMO TRÍPTICOS, FOLLETOS, CATÁLOGOS, REVISTAS, POSTALES, AFICHES, PLANOS, MAPAS, ETC.

-ENTREGAR EL PRESUPUESTO NECESARIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LOS CUATRO LUGARES ESTRATÉGICOS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.

-REALIZAR UN ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.

MINTUR COTOPAXI

FUNCIONES:

- ESTABLECER Y EJECUTAR LA NORMATIVA NECESARIA PARA EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL SISTEMA TURÍSTICO.

- ENTREGAR AL GAD MUNICIPAL EL EQUIPO Y SOPORTE TECNOLÓGICO, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTERCONECTADO DE PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y PÁGINA WEB ENTRE LAS ENTIDADES ALIADAS A LA RED.

- LEVANTAR Y FACILITAR INFORMACIÓN Y MATERIAL PROMOCIONAL GRATUITO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI EN ESPECIAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, COMO EL INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS, TRÍPTICOS, FOLLETOS, CATÁLOGOS, REVISTAS, POSTALES, AFICHES, PLANOS, MAPAS, ETC.

ESPE LATACUNGA

FUNCIONES:

- FACILITAR LAS HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICOS EN EL ÁREA TURÍSTICA .

- PROVEER DE TALENTO HUMANO CALIFICADO

AEROPUERTO COTOPAXI

FUNCIONES:

- ENTREGAR LAS ESTADÍSTICAS Y PERFILES DE LA LLEGADA Y SALIDA DE TURISTAS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA.

- FACILITAR INFORMACIÓN DEL TRAFICO AÉREO EN LA CIUDAD DE LATACUNGA.

TREN LATACUNGA

FUNCIONES:

- ENTREGAR LAS ESTADÍSTICAS Y PERFILES DE LLEGADA Y SALIDA DE TURISTAS A LA CIUDAD DE LATACUNGA.

- FACILITAR INFORMACIÓN DE RUTAS, HORARIOS Y DESTINOS DE LA OPERACIÓN DEL TREN EN LA CIUDAD Y PROVINCIA.

CAPTUR COTOPAXI

FUNCIONES:

- LEVANTAR Y FACILITAR INFORMACIÓN VERAZ Y ACTUALIZADA DE LA PLANTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD.

DIRECCIÓN RED PERSONA DELEGADA POR EL COMITÉ DE RED

FUNCIONES:

- ADMINISTRAR LOS ITURS.
- PLANIFICAR CON LAS INSTITUCIONES LAS PROPUESTAS Y PROYECTOS DE INFORMACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA.
- ORGANIZAR CON LOS DOCENTES ESPE-L UN PLAN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.
- GESTIONAR Y EQUIPAR LOS ESPACIOS EN DONDE FUNCIONAN LOS CUATRO PUNTOS ITUR.
- EJECUTAR Y CONTROLAR CON LA ESPE-L LOS ITURS.

DOCENTE ESPE-L

FUNCIONES:

- VINCULACIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA COLECTIVIDAD.
- COORDINAR LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES ACORDE A UN PLAN DE PASANTÍAS DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA.

iTur 1

ESTUDIANTE DELEGADO POR EL DOCENTE ESPE-L

FUNCIONES:

- ATENDER RESPETUOSA Y CORDIALMENTE AL TURISTA.
- ENTREGAR INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL TURISTA O VISITANTE.
- ASISTIR EN LA PLANIFICACIÓN DE UN VIAJE.

DOCENTE ESPE-L

iTur 2

DOCENTE ESPE-L

iTur 3

DOCENTE ESPE-L

iTur 4



Conclusiones

- ∞ La información recopilada en diferentes fuentes de consulta, ayudo a sustentar y a dar mayor credibilidad a la presente investigación.
- ∞ La estructura legal y orgánica permitió contar con una base sólida para establecer una normativa de funcionamiento de la red de información turística de la ciudad de Latacunga y del punto iTur en la Universidad de las Fuerzas Armadas Extensión Latacunga ESPE-L.



Conclusiones

- El estudio de mercado a través de las encuestas realizadas, determinó indicadores de la población que está de acuerdo con la propuesta del presente proyecto de tesis.
- La ciudad de Latacunga cuenta con instituciones públicas y privadas dedicadas a la actividad turística, que al trabajar de una manera organizada y coordinada ayudarán en el correcto desarrollo de las actividades de la red de información turística.



Conclusiones

- ∞ La caracterización del punto de información turística iTur en la ESPE-L es un modelo inicial, de los cuatro puntos estratégicos a ubicarse en la ciudad de Latacunga, el proyecto beneficiará a la ciudad ya que, a través de él, se va a tener grandes ventajas en cuanto a información y promoción de los atractivos, facilidades y servicios lo cual generará un estímulo turístico.
- ∞ El material de información y promoción será entregado a los puntos de información iTur por cada socio de la red de acuerdo a las funciones atribuidas para su posterior distribución al turista



Recomendaciones

- ∞ Es necesario que se actualice la información de los inventarios de atractivos, catastro de servicios y facilidades turísticas de la ciudad de Latacunga.
- ∞ Es importante que se cumpla de forma organizada con toda la normativa legal y orgánica establecida por el Ministerio de Turismo del Ecuador como ente rector de la actividad y de las instituciones aliadas a la red de información y promoción turística para el correcto funcionamiento de la misma.



Recomendaciones

- ∞ Sociabilizar, valorar y actualizar el acuerdo de gestión participativa para el funcionamiento de la red, teniendo como fin la información y promoción turística de la ciudad de Latacunga.
- ∞ Implementar los puntos de información turística iTur en los sitios estratégicos seleccionados, para la eficiente articulación de la información.



Recomendaciones

- ∞ Utilizar el modelo de imagen corporativa y de los diseños interior y exterior del iTur de la ESPE-L, para la implementación de los tres puntos de información estratégicos restantes.
- ∞ Actualizar el material informativo y promocional acorde a las necesidades del turista que visita la ciudad de Latacunga.



A 3D architectural rendering of a modern office space. The room features stone-textured walls and large arched windows. In the center, there is a white curved desk with two blue chairs. To the left, a blue sofa is visible. The floor is light-colored wood. The scene is lit with soft, ambient light. The text "GRACIAS POR SU ATENCIÓN" is overlaid in the center in a large, bold, black font.

**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**

Edison Landeta