

## DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIINFOTUR

Carmen Inés Mora Pisco  
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades, Manta  
carmen.mora@uleam.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0001-9282-6106>

Carlos Enrique Macías Palma  
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta  
Carlos.macias.palma@gmail.com.com  
<http://0000-0002-7298-4631>

**Autor para correspondencia:** [carmen.mora@uleam.edu.ec](mailto:carmen.mora@uleam.edu.ec)

**Recibido:** 18/02/2025

**Aceptado:** 24/05/2025

**Publicado:** 07/07/2025

### RESUMEN

El Centro de Investigación, Información y operaciones Turística (CIINFOTUR), es un laboratorio de servicios de la facultad de Turismo y Hotelería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ubicado en el Malecón Escénico de la playa El Murciélagos de la ciudad de Manta desde el 26 de febrero de 1998, el cual se dedica a la promoción turística, local, provincial, nacional (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2021). El presente trabajo tuvo como objetivo diagnosticar las condiciones de la infraestructura y equipamiento del centro de información turística sus procesos y tecnologías, de acuerdo con prácticas innovadoras de puntos turísticos similares en el cantón, la provincia, el país y el mundo. La metodología aplicada abarcó un análisis a partir de la observación directa, separando en partes el objeto de estudio. El entorno actual del CIINFOTUR crea una oportunidad de mejora a través del uso de medios tecnológicos, digitales y de alto impacto, generando atracción física a través de sitios web y redes sociales. Difundiendo el mejor contenido de información turística de Manta, con perspectiva de expansión a nivel provincial, mediante la propuesta de consorcio a las direcciones cantonales de Manta y de los demás cantones de Manabí en beneficio del turismo.

**Palabras clave:** Diagnostico, infraestructura, información turística, turismo, innovación.

## **DIAGNOSIS OF THE INFRASTRUCTURE AND EQUIPMENT CONDITIONS OF THE TOURIST INFORMATION CENTER**

### **ABSTRACT**

The Tourism Research, Information and Operations Center (CIINFOTUR) is a service laboratory of the Faculty of Tourism and Hospitality of the Laica Eloy Alfaro University of Manabí, located on the Scenic Malecón of El Murciélago beach in the city of Manta since February 26, 1998, which is dedicated to local, provincial, and national tourism promotion (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2021). The objective of this work was to diagnose the conditions of the infrastructure and equipment of the tourist information center, its processes and technologies, in accordance with innovative practices of similar tourist spots in the canton, the province, the country and the world. The applied methodology included an analysis based on direct observation, separating the object of study into parts. The current environment of CIINFOTUR creates an opportunity for improvement through the use of technological, digital and high-impact media, generating physical attraction through websites and social networks. Disseminating the best tourist information content of Manta, with the prospect of expansion at the provincial level, through the proposal of a consortium to the cantonal directorates of Manta and the other cantons of Manabí for the benefit of tourism.

**Keywords:** Diagnosis, infrastructure, tourist information, tourism, innovation.

### **INTRODUCCIÓN**

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2008).

El turismo es una de las actividades que más divisas trae al país (Ramírez, et al., 2020; Becerra-Astudillo et al., 2021), es una industria que no contamina ni consume recursos no renovables, propicia el intercambio cultural y sobre todo el desarrollo de comunidades que de otra manera estarían condenadas al abandono

en muchos de los casos, por estas razones el objetivo de este proyecto es el de potenciar el centro de información turística.

Según la Real Academia Española [REA], (2024), la infraestructura es un conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un país, de una ciudad o de una organización cualquiera.

La infraestructura turística se define como el conjunto de obras y servicios que permiten, el desarrollo socioeconómico de un país, y que el turismo utiliza, para impulsar su actividad. Entre estas se encuentran rutas de acceso (pueden ser terrestre, aérea, lacustre, marítima, redes viales, aeropuertos y terminales), comunicaciones (servicios de telefonía, correo certificado, internet), equipamiento urbano (servicios de agua, alcantarillado, y energía eléctrica) (Turismo, 2023; García et al., 2025).

Se concibe como Centros de Información Turística (CIT), los puntos de referencia ubicados en destinos turísticos que proporcionan información valiosa a los visitantes. Estas oficinas están diseñadas para asistir a los viajeros en su exploración del área, ofreciendo recursos que van desde mapas y guías hasta recomendaciones personalizadas sobre qué ver y hacer. Las oficinas de turismo son gestionadas generalmente por gobiernos locales, autoridades turísticas o empresas privadas, y su principal objetivo es mejorar la experiencia del visitante. (Rives et al., 2021; Ruiz, 2023).

El Centro de Investigación, Información y Promoción Turística (CIINFOTUR) en Manta, pertenece a la carrera de Turismo de la ULEAM y fue creado el 26 de febrero de 1998 en un contrato de comodato entre Autoridad Portuaria de Manta y la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí con la finalidad de desarrollar y brindar al público información turística del entorno, fomentando la gestión informativa y turística de la provincia y el país, así como también guiando al turista nacional y

extranjero en la búsqueda de lugares históricos para el esparcimiento y diversión. (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2020)

A nivel nacional, a través de las diferentes Direcciones de Turismo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, se expone la información turística más relevante en instalaciones diseñadas para dar soporte al turista nacional y extranjero.

En la provincia de Manabí, existen otros centros de información como en Puerto López, Salango, Portoviejo y en el cantón Manta. El Centro de información ubicado en Puerto López cuenta con pantallas que permiten la visualización de los diversos atractivos de la zona, así como sus especies más representativas, con la finalidad de poder tomar fotografías en el sitio; sin embargo, tras una búsqueda exhaustiva en internet sobre este centro de información no se halló información alguna del sitio, ni siquiera imágenes de éste (Reyes, 2023).

Ciudades más grandes, cuentan con puntos de información turística físicos con un gran número de guías y productos turísticos que se pueden realizar desde su propia Dirección de Turismo. La capital de la República del Ecuador, Quito, cuenta con cuatro puntos de información turística ubicados en lugares estratégicos para brindar ayuda a los visitantes a sacar el mayor provecho posible de su estadía en la ciudad y sus alrededores: Centro Histórico - Quinde Visitor Center (oficina principal), La Mariscal, aeropuerto internacional Mariscal Sucre (arribo internacional) y terminal terrestre Quitumbe, donde se ofrecen en su mayoría mapas y folletos turísticos, y en la oficina principal se encuentra además librería, casilleros, tienda de artesanías, internet gratuito y guía. Asimismo, desde este punto de información se organizan recorridos guiados por la ciudad (EP Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2021).

Los servicios turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del

turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos (Rivera, 2021; Quiñonez, 2021).

El CIINFOTUR brinda también a la comunidad estudiantil un espacio para que realicen sus prácticas preprofesionales. Entre las actividades efectuadas por los pasantes está proveer de información turística de la región, dando a conocer los lugares de interés y las actividades que se pueden realizar y sus costos, permitiendo así la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Hotelería y Turismo, empoderándoles en la actividad turística y hotelera con conocimientos interiorizados.

El Centro de Investigación, Información y Operaciones Turística (CIINFOTUR), es una oficina de servicios de la carrera de Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ubicado en el Malecón Escénico de la playa El Murciélagos de la ciudad de Manta desde el 26 de febrero de 1998, el mismo que tiene como finalidad la promoción turística, local, provincial y nacional. Esta oficina de información se ha desarrollado eficientemente en su ámbito de acción; y mediante mejoras e innovación que se deben realizar, esto beneficiará directamente a los usuarios, al contar con las condiciones adecuadas para prestar servicios eficientes, estarían preparados para una mayor afluencia y mejor atención de turistas nacionales, provinciales, locales y extranjeros (Reyes, 2023).

La dinámica del turismo es tan importante por la diversidad de turistas buscando información actualizada y veraz, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del desarrollo, esto relacionado a un turismo que satisfaga las necesidades del visitante con una mejor infraestructura, moderna, con uso de las redes y tecnologías de la información, lo que conlleva al cambio en la mente del consumidor que contribuiría de manera progresiva al posicionamiento en el corto y largo plazo en forma permanente del centro y sus servicios que presta.

La innovación es considerada como parte fundamental de las empresas, por un lado, permite la renovación de esta y por otro aumentar sus ingresos y mantener o mejorar los márgenes de beneficios. Sin embargo, se cree que para innovar es necesario hacer altas inversiones, y muchas veces no se realiza ya los empresarios no cuentan con recursos financieros destinados para las mejoras, desconociendo que significarán grandes beneficios y mayores ingresos para la compañía (Cortez, 2020).

La innovación y los avances digitales brindan al turismo oportunidades de mejorar la inclusividad, el empoderamiento de las comunidades locales y la gestión eficiente de los recursos, entre otros objetivos de la agenda general de desarrollo sostenible (Díaz-Canel, 2022; Paredes, 2022).

La clave de cualquier oficina de información para mantenerse y sobrevivir es innovar en procesos y servicios. Uno de los grandes aliados para conseguir dicho propósito son las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ampliamente conocidas como las TIC. Estas técnicas y procesos se encargan de crear nuevas formas de comunicar a través de herramientas tecnológicas y comunicacionales (Sarria et al., 2021; Becerra 2022).

La oficina de información no cuenta con la infraestructura y el personal adecuado, para brindar información pertinente sobre la oferta de actividades turísticas que posee el cantón Manta, esto se ve reflejado en el deficiente servicio de información a los usuarios. Así mismo esta oficina carece de infraestructura tecnológica y tampoco el personal tiene los conocimientos y habilidades para brindar un servicio de excelencia a los turistas y visitantes que llegan hacia el establecimiento en busca de información (Reyes, 2023).

## METODOLOGÍA

En esta investigación se aplicó la observación directa como técnica de recolección de información, mediante el análisis de las condiciones actuales de la infraestructura y equipamiento de la oficina de información turística: Así mismo se analizó el perfil y el nivel de experticia de los colaboradores que prestan servicio en el lugar.

Una observación es directa cuando el observador está físicamente presente en el espacio observado e indirecta cuando la observación se realiza en base a grabación del entorno observado. La primera tiene la desventaja de que la presencia de elementos no habituales condiciona las actitudes, la segunda que se corre el riesgo de que algún elemento importante quede fuera del campo de observación o no se pueda aclarar alguna duda en un momento dado. Así pues, cada tipo de observación tendrá su utilidad según cual sea la metodología o método (López, 2023; Medina et al., 2023).

Además de lo anterior se realizó una revisión bibliográfica para obtener un análisis exhaustivo de la literatura académica existente sobre el tema tratado. Su propósito principal fue proporcionar una visión general completa y actualizada sobre la infraestructura e innovación de la oficina de información turística.

Se refiere a la fuente estudiada o aquella de la que se hace uso en una investigación Asiú et al. (2021), es decir en ella se colocan los datos bibliográficos de las consultas realizadas a fin de dejar claro de donde se ha sacado la información para desarrollar una tesis, ensayo, o cualquier tipo de trabajo de investigación documental (Córdova et al., 2021).

El objetivo de esta investigación es realizar una revisión bibliográfica sistematizada descriptiva (Bastias et al., 2022) sobre el diagnóstico de la infraestructura y equipamiento de la oficina de información, y ofrecer un

panorama del estado a partir de la producción científica. Este tipo de revisiones se constituyen como una herramienta esencial para sintetizar la información sobre un campo en particular, registrar los pasos asumidos durante la investigación en el campo específico de interés e iniciar futuras líneas de investigación en aquellas áreas que todavía no han sido exploradas (Alfonso, 2019).

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Entre los logros está el mejoramiento de la infraestructura y la implementación de sistemas de información turística que va en beneficio del turista nacional y extranjero, que permite lograr cumplir el objetivo del desarrollo sostenible. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

En cuanto a los productos está el mejoramiento de la información turística que permita tener una mayor afluencia de personas en las distintas zonas y atractivos turísticos de la ciudad de Manta, para ello se realizarán cada una de las tareas o actividades constantes en la matriz del marco lógico del proyecto, lo que mejoraría la calidad de vida de la población de Manta dedicada a estas actividades de prestación de servicios turísticos

### Diagnóstico

El CIINFOTUR actualmente no cuenta con una infraestructura adecuada para recibir turistas nacionales y extranjeros porque carece de factores importantes como la sala de proyección con tecnología e infraestructura renovada, así mismo la sala de información turística debe estar equipada con nuevas tecnologías y colaboradores del perfil y capacitados para brindar información eficaz y eficiente. También deben estar preparados para atender a la comunidad estudiantil con un

espacio para que realicen sus prácticas preprofesionales. Entre las actividades efectuadas por los pasantes está proveer de información turística del territorio, dando a conocer los lugares de interés sino también de las actividades que se pueden realizar y sus costes, permitiendo así la formación profesional de los estudiantes de las carreras de Hospitalidad y Turismo, empoderándoles en la actividad con conocimientos focalizados.

A través de las diferentes direcciones de turismo de los gobiernos autónomos descentralizados, se expone la información turística más relevante en instalaciones diseñadas para dar soporte al turista nacional y extranjero. En la Provincia de Manabí, existen otros centros de información en los cantones de Puerto López, Salango, Portoviejo; el centro de información ubicado en Puerto López cuenta con pantallas que permiten la visualización de los diversos atractivos de la zona, así como sus especies más representativas, con la finalidad de poder hacer tomas fotográficas en el sitio; sin embargo, tras una búsqueda exhaustiva en las diferentes páginas de internet sobre estos centros, no se encontró información alguna de los mismos, ni siquiera imágenes de estos ni del CIINFOTUR.

## CONCLUSIONES

El CIINFOTUR, como principal punto oficial de difusión de información turística del cantón Manta, se ha quedado obsoleto ante la evolución y rapidez actual de las tecnologías de información, haciéndose necesario una potenciación de la infraestructura física existente, así como sus procesos para incrementar el alcance en la sociedad.

Personal administrativo sin el perfil profesional en Turismo.

Actualmente se cuenta con una infraestructura carente de recursos tecnológicos dentro del centro de información, así mismo no se visualizan elementos de

promoción del sitio que indique que en el lugar pueden obtener información turística, para incrementar la asistencia de visitantes.

El CIINFOTUR cuenta como único canal de difusión de información turística la presencial a través de sus instalaciones, siendo un mundo digitalizado donde el visitante busca información en internet, a través de un celular, se hace necesaria la presencia virtual del servicio, así como la modernización e implementación de una APP para optimizar el acceso de la ciudadanía. También se evidenció deficiencia en las instalaciones y los recursos tecnológicos en el área de capacitación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, I. B., Galera, C. G., & Calvo, S. T. (2019). El impacto de las fake news en la investigación en Ciencias Sociales. Revisión bibliográfica sistematizada. *Historia y comunicación social*, 24(2), 449. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61502015>
- Asiú Corrales, L. E., Asiú Corrales, A. M., & Barboza Díaz, Ó. A. (2021). Evaluación formativa en la práctica pedagógica: una revisión bibliográfica. *Conrado*, 17(78), 134-139. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000100134&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000100134&script=sci_arttext).
- Becerra-Astudillo, F., Vega-Ruiz, J., & Orellana-Ulloa, M. (2021). Impacto financiero del covid-19 en el turismo ecuatoriano: Estrategias empresariales para la reactivación. *Digital Publisher*, 6(3). <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/426>
- Becerra, P. (2022). Enseñanza Innovadora en la Educación Superior. Santiago. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99329692/libro\\_innovat](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99329692/libro_innovat)
- Bastías-Bastías, L. S., & Iturra-Herrera, C. (2022). La formación inicial docente en Chile: Una revisión bibliográfica sobre su implementación y logros. *Revista Electrónica Educare*, 26(1), 229-250. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-42582022000100229](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582022000100229)

- Córdova Ramírez, E., Rojas Idrogo, I., & Marín Ruiz, S. (2021). El liderazgo directivo de las instituciones educativas: una revisión bibliográfica. *Conrado*, 17(80), 231-236. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300231&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300231&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Cortez, R. (2020). "La innovación tecnológica en las empresas turísticas como factor de permanencia en el mercado para el futuro", *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, n. 5 (febrero 2020). En línea: <https://www.eumed.net/rev/rilco/05/innovacion-tecnologica.html> <http://hdl.handle.net/20.500.11763/rilco05innovacion-tecnologica>
- Díaz-Canel Bermúdez, M. (2022). Gestión de Gobierno basada en ciencia e innovación: avances y desafíos. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 12(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S230401062022000200002&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S230401062022000200002&script=sci_arttext&tlng=en)
- EP Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. (2021). Puntos de información turística. <https://www.quito-turismo.gob.ec/puntos-de-informacion-turistica/>
- García, L. D. D., & Villacis, M. A. T. (2025). Análisis de la planta turística del cantón La Maná provincia de Cotopaxi-Ecuador. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 17(2), 266-279. <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1441>
- López, A. M. (2023). La entrevista en profundidad y la observación directa: observaciones cualitativas para un enfoque holístico. *Caminos de utopía: Las ciencias sociales en las nuevas sociedades inteligentes*, 1(33), 739-749. <https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp>
- Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/handle/123456789/1539>
- Paredes, M. G., & Maldonado, L. G. (2022). Sistema nacional de ciencia tecnología e innovación del Paraguay: caracterización, avances y desarrollo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1214-1240. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1948>

- Quiñonez Banguera, R. H. (2021). Análisis del servicio turístico que ofrecen los guías de deportes extremos en el cantón Baños (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2021). <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10161>
- Ramírez, J. B. V., Alvarado, F. Y. M., & Lima, M. S. L. (2020). El impacto económico del turismo en la Provincia de Loja, Ecuador. Evaluación histórica y prospectiva. *ECA Sinergia*, 11(1), 113-121. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563772011/html/>
- Reyes, H. (2023). Las plantas verdes. [Tesis de grado. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador]. Repositorio institucional de la uleam. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4880/1/ULEAM-TUR-0008.pdf>
- Rivera Rivera, Y. Y. (2021). Análisis de servicios y productos turísticos de aventura en la Ruta del Rio, cantón Quevedo año 2021 (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB, 2021). <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11084>
- Real Academia Española. (2024). La infraestructura. *Rae*. <https://dle.rae.es/infraestructura>
- Rives, L. P., & Chávez, M. E. (2021). Retos y perspectivas de los Sistemas de Información en Destinos Turísticos. *Revista internacional de turismo, empresa y territorio*, 5(1), 125-146. <https://journals.uco.es/riturem/article/view/13424>.
- Ruiz, E. E. M. (2023). Organización del servicio de información turística local. *HOTI0108*. IC Editorial. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ui6uEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Centros+de+Informaci%C3%B3n+Tur%C3%ADstica+&ots=JbIPAmjeMQ&sig=BycGFZas4OGWbtIVKbeJUi0paoQ#v=onepage&q=Centros%20de%20Informaci%C3%B3n%20Tur%C3%ADstica&f=false>.
- Sarria Ardila, J. E., & Barrantes Salinas, D. F. (2022). Modelo de gestión para el seguimiento de la estrategia en las Mipymes (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT). [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/30937/JaimeEnrique\\_SarriaArdila\\_DiegoFernando\\_BarrantesSalinas\\_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/30937/JaimeEnrique_SarriaArdila_DiegoFernando_BarrantesSalinas_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y)