




OBSERVATORIOS DE TURISMO

Conceptualización y experiencias prácticas

Thiago Duarte Pimentel
Fabiola Cristina Costa de Carvalho
Marcela Costa Bifano de Oliveira
Wilson Araque
Walter Ocaña

Víctor Llugsha
Katherine Pungacho
Angeline Viscaíno
Diego Salazar
Alfredo Argentino César
Stella Maris Arnaiz



**OBSERVATORIOS COMO MEDIO
PARA PONER EN INTERACCIÓN
A LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN
Y VINCULACIÓN
CON LA COLECTIVIDAD.**

CASO: OBSERVATORIO DE LA PYME
DE LA UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN
BOLÍVAR, SEDE ECUADOR

Wilson Araque Jaramillo
Universidad Andina Simón Bolívar
wilson.araque@uasb.edu.ec

Introducción

Al inicio, los observatorios creados por el ser humano fueron destinados a monitorear el comportamiento de los astros o fenómenos naturales; siendo reconocido como uno de los observatorios más antiguos el de la torre o Zigurat de Belo en la ciudad de Babilonia —antigua ciudad de la Baja Mesopotamia— (Moreno, 2015, p. 96).

Ahora, en cambio, nacen cada vez más observatorios relacionados al análisis del comportamiento de la sociedad; por esta razón, varios de ellos se focalizan en líneas temáticas específicas que representan campos del accionar social, económico, político, cultural y medioambiental, entre los más relevantes.

En la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador (UASB-E), uno de sus observatorios, denominado Observatorio de la PyME (OP), es el que se dirige a analizar el comportamiento pasado, presente y futuro de los emprendedores y las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), bajo el enfoque de especialización temática. El Observatorio de la PyME (OP) funciona desde el 2010, por lo que se ha convertido en una evidencia empírica de que sí es posible mantener en el tiempo un observatorio, siempre y cuando, detrás de este tipo de iniciativas, haya conocimiento, experiencia, visión de largo plazo y recursos que se conviertan en la base del trabajo a favor de todo un país, de la región andina, suramericana y, también, en los últimos cinco años extendida hacia la iberoamericana.

Cuando al interior de un centro de educación superior nace un observatorio es vital la interdependencia y el espíritu colaborativo —premisas básicas del pensamiento y acción sistémicas— (Senge y otros, 2012, p. 97) que se debe generar con los espacios académicos funcionales básicos de una universidad: docencia, investigación y vinculación con la colectividad. El momento en que se piense y actúe de esa manera, los resultados e impactos hacia adentro y

hacia afuera de la organización serán más visibles y a ello, bajo el apareamiento de un efecto demostración, se sumarán diversos actores públicos y privados, nacionales e internacionales, interesados, de forma sinérgica, en atender las necesidades que van surgiendo alrededor de la línea temática objeto de atención e intervención del observatorio.

De ahí, la puesta en marcha de un observatorio universitario es un buen ejercicio a la hora de ir rompiendo las murallas que, por años, han impedido que se genere de forma fluida e interrelacionada un verdadero vínculo entre las universidades y la sociedad. Cuando se logra esta interrelación —universidad y sociedad— se está aportando, de forma directa, a que se rompa la tendencia a prestar una escasa o nula atención “al impacto social y económico del conocimiento y a la pertinencia de la educación superior” (Villavicencio, 2017, p. 113).

Definición, funciones e importancia académica y social de un observatorio

Cuando una organización toma la decisión de crear un observatorio es importante que quienes lideren ese proyecto se preocupen por comprender el enfoque y alcance de lo que se tiende a denominar observatorio. El momento que se proceda de esta forma —desde el momento de su creación— se estarán sentando las bases que contribuyan a garantizar que la iniciativa se mantenga, mejore y crezca en el mediano y largo plazo.

¿Qué es un observatorio?

El *Diccionario de la lengua española* define a un observatorio como “un lugar o posición que sirve para hacer obser-

vaciones”, entendiéndose por observar —de acuerdo con el mismo DLE— como “mirar con atención y recato”¹.

Ahora, sobre la base de la identificación de los puntos de vista de autores y organizaciones preocupadas por la razón de ser de observatorios aplicados al campo social, se tienen las siguientes posiciones:

Un observatorio es un catalizador de la inteligencia colectiva que abre la participación a un mayor número de agentes, y que requiere de un ambiente propicio para dar valor agregado a datos e información y conocimiento a fin de activar el potencial humano de las organizaciones. Se trata de una estrategia colaborativa. (Angulo, 2009, p. 12)

Un observatorio enfocado al campo social se puede definir

[...] como una estructura cuya actividad consiste en la recopilación de información de un sector social, el diagnóstico de su situación, la previsión de su evolución y la producción de informes que sirvan para fundamentar la toma de decisiones ante las demandas de ese sector social. (Instituto Nacional de la Administración Pública, 2014, p. 15)

Los observatorios sociales, dentro de la psicología social, son espacios locales, autónomos y plurales, con capacidad crítica, en los cuales se integra y sistematiza información a partir de la investigación continua, en pro de la construcción de un nuevo conocimiento y, al mismo tiempo, dirigida al mejoramiento de las capacidades, habilidades y metodologías de organización y gestión de los actores sociales. (Moreno, 2015, p. 99)

Los observatorios son entendidos como “un organismo de recolección, veeduría y control de información sobre

¹ Real Academia Española (RAE). www.rae.es. Visita realizada el 1 de junio de 2017.

diferentes fenómenos sociales que, por lo general, se relaciona con las demandas del contexto social donde se enfoca el observatorio" (Moreno y Mantilla, 2016, p. 356).

O también, "Un observatorio se concibe como un instrumento de investigación, gestión y divulgación que permite el diseño estructurado de un sistema de indicadores y su medición en el tiempo" (Vries, 2009, citado por Gudiño y otros, 2014, p. 170).

Considerando las definiciones expuestas, entonces, se puede concluir que un observatorio viene a ser un sitio físico o virtual —con recursos, personal especializado y la participación de actores externos— desde donde se da seguimiento de forma minuciosa, creativa, crítica y debidamente respaldada en información confiable, a la evolución del comportamiento de las principales variables que giran alrededor de un determinado tema que es considerado de interés para la sociedad.

En lo que respecta a las funciones básicas que tiene a cumplir un observatorio, en primer lugar se recoge el planteamiento que hace Vries (2009) cuando resalta las funciones que tienden a cumplir los observatorios que se han creado para un determinado fin:

- Caracterización de los fenómenos y procesos, reconociendo y explicando su desarrollo, buscando un balance entre el seguimiento y el análisis y transmitiendo adecuadamente los mensajes principales.
- Explicitación de los objetivos políticos, en el caso de indicadores que pretenden reflejar el consenso político que se quiere conseguir.
- Presentación de abstracciones de la realidad a través de la elección de un conjunto de indicadores organizados e interrelacionados que funcionan como totalidad para la explicación de la realidad que se desea abordar. En donde el criterio con que estos se elijan determina el enfoque bajo el cual se analizarán y gestionarán. De ahí, bajo esta concepción, se debe estructurar el siste-

ma de indicadores y establecerse qué indicadores deben estar vinculados y cómo (Vries, 2009, citado por Gudiño y otros, 2014, p. 170 y 171).

Ahora, haciendo un recorrido de las funciones planteadas por algunos observatorios iberoamericanos, se puede apreciar que estas se tienden a focalizar en tres campos clave: generación y difusión de información; investigación sobre las líneas temáticas del observatorio; y, creación de espacios orientados a estimular la participación y activación de redes conformadas por actores vinculados a la razón de ser del observatorio creado.

A continuación, se presenta la descripción de funciones presentada por algunos observatorios que fueron escogidos como parte de este estudio y que sirvieron de base para generar la conclusión que ya se expuso:

Observatorio para la convivencia escolar de la región de Murcia (funciones)²

- Impulsar la creación de un sistema de recogida y análisis de la información en relación con la convivencia en los centros.
- Actuar como órgano permanente de recogida de información sobre la convivencia escolar.
- Analizar la información recogida en torno a la convivencia en los centros y proponer los correspondientes planes de mejora.
- Proponer, a partir de los datos recogidos, actuaciones relativas a:
 - Elaboración de modelos de convivencia que faciliten a la comunidad educativa, estrategias en el desarrollo de habilidades sociales para la mejora de la convivencia.

2 Región de Murcia. www.carm.es. Visita realizada el 6 de junio de 2017.

- ❑ Asesoramiento a las familias sobre los planes de actuación elaborados.
- ❑ Formación del profesorado en materia de prevención, resolución de conflictos y habilidades sociales.
- Orientar a la comunidad educativa en la convivencia escolar.
- Difundir el análisis de los datos, investigaciones y experiencias de los centros sobre los planes de actuación aplicados.
- Elaborar y aprobar la memoria del trabajo realizado a lo largo del curso escolar.

Observatorio del Paisaje de Cataluña (funciones)³

- Establecer criterios para la adopción de medidas de *protección, gestión y ordenación* del paisaje
- Fijar criterios para establecer los *objetivos de calidad paisajística* y las **medidas y acciones** necesarias destinadas a lograrlos.
- Establecer **mecanismos de observación** de la evolución y transformación del paisaje.
- Proponer actuaciones orientadas a la *mejora, restauración o creación* del paisaje.
- Elaborar los *Catálogos de Paisaje* de Cataluña destinados a identificar, clasificar y calificar los distintos paisajes existentes.
- Impulsar **campañas de sensibilización social** respecto al paisaje, su evolución, sus funciones y su transformación.
- Difundir *estudios e informes* y establecer metodologías de trabajo en materia de paisaje.

3 Observatorio del Paisaje de Cataluña. www.catpaisatge.net. Visita realizada el 7 de junio de 2017.

- Estimular la **colaboración científica y académica** en materia de paisaje, así como los intercambios de trabajos y experiencias entre especialistas y expertos de universidades, y otras instituciones académicas y culturales.
- Hacer el seguimiento de las **iniciativas europeas** en materia de paisaje.
- Preparar **seminarios, cursos, exposiciones y conferencias**, así como **publicaciones y programas específicos de información y formación** sobre las *políticas de paisaje*.
- Crear un *centro de documentación* abierto.

Observatorio del Estado de México (funciones)⁴

- Generación de una oferta de datos confiables, adecuados, oportunos y actualizados para la toma de decisiones.
- Promoción del conocimiento profundo de los fenómenos sociales y espaciales.
- Seguimiento de las políticas y programas urbanos locales.
- Comparaciones con los resultados del resto de los observatorios integrados a la Red Nacional.

Observatorio Ambiental de Bogotá (funciones)⁵

- Entrega de información básica e indicadores sobre el estado ambiental de la ciudad y sobre la respuesta institucional a desafíos (metas) ambientales.
- Preocupación por la evaluación y seguimiento de instrumentos como el *Plan de Acción Cuatrienal Am-*

4 Observatorio del Estado de México. www.observatorio.edomex.gob.mx. Visita realizada el 7 de junio de 2017.

5 Observatorio Ambiental de Bogotá. www.oab2.ambientebogota.gov.co. Visita realizada el 7 de junio de 2017.

biental del Distrito Capital (PACA), las metas ambientales del Plan de Desarrollo y los retos ambientales del Plan de Ordenamiento Territorial (POT).

- Generación de las bases para el seguimiento y evaluación de políticas públicas ambientales.
- Promoción de un escenario mediante al cual la comunidad puede estar mejor informada, y cualificar sus procesos de participación en la gestión ambiental.
- Impulso de la interacción con la ciudadanía a fin de que esta participe proactivamente en la generación de información ambiental, y en proyectos ambientales de Bogotá D.C.
- Apoyo a los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) y Bogotá, orientados a informar de forma pública, permanente y transparentemente los resultados de su gestión ambiental. Con ello, el Observatorio Ambiental de Bogotá (OAB) se constituye en una herramienta importante en la gestión del conocimiento e información ambiental de la ciudad.
- Apoyo a los procesos de planeación de la ciudad y generación de información para una toma de decisiones más eficientes.

¿Para qué y por qué de un observatorio?

Cuando una organización —en este caso un centro de educación superior— decide crear un observatorio, es importante que se encuentren los argumentos que respalden la decisión a tomar, ya que un proyecto de este tipo siempre involucrará inversión de tiempo, esfuerzo y recursos físicos, materiales y financieros; los cuales, ya sea en el espacio público o privado, siempre tienden a ser escasos. Ahora, claro, esos argumentos deberán estar enmarcados en la premisa que un observatorio, cuando muestra una preocupación social, entrega un servicio sobre la base “de la observación de un contexto o territorio para identificar necesidades, problemáticas que

se encuentren latentes y que son reconocidas por los grupos de personas que conforman/habitan/hacen presencia/transitan en una realidad determinada” (Moreno, 2015, p. 94).

Para encontrar los argumentos de respaldo sobre la creación de un observatorio es importante plantearse dos preguntas: ¿por qué un observatorio? y ¿para qué un observatorio? En el caso de la primera pregunta, la respuesta está directamente relacionada con el alineamiento que debe existir, por un lado, entre el observatorio a ser creado y los aspectos filosóficos presentes en la razón de ser —misión y valores institucionales— de la organización que está promoviendo su creación; por otro lado, es clave que el surgimiento de un proyecto de observatorio muestre sintonía con los grandes objetivos de mediano y largo plazo de la entidad promotora —visión y objetivos estratégicos—. El momento que se actúe de esta manera se estarán generando las bases de un funcionamiento futuro coherente del observatorio, y la forma de pensar y aspiraciones futuras de la instancia organizacional promotora de su nacimiento.

Un ejemplo de ello es lo que se evidencia —como un caso referencial— cuando se analiza el alineamiento producido entre la razón de ser del Observatorio de Desarrollo Territorial Sustentable de Mendoza y la filosofía de su creación, promovida por el Gobierno de Mendoza, la Universidad Nacional de Cuyo y el Centro Científico Tecnológico (CCT-Mendoza) —organismo dependiente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)—, el cual, basado en metodologías y tecnologías blandas, busca que se implementen “estrategias de ordenamiento territorial tendientes a disminuir las disparidades sociales, los desequilibrios territoriales y el deterioro ambiental” (Gudiño y otros, 2014, p. 168).

Con respecto a la respuesta a la segunda pregunta: ¿para qué un observatorio?, esta tiene que ver con la identificación y descripción de la existencia de una necesidad permanente sobre estudios e información relacionada a

una determinada línea temática. Esa necesidad, desde el enfoque estratégico de diseño de un observatorio, será el punto de referencia continua que guiará la construcción de los distintos campos soporte de la estructura base de su funcionamiento futuro de corto, mediano y largo plazo.

Para la determinación de la necesidad que justifica la creación de un observatorio, se debe definir el público meta hacia donde se dirigirá el servicio a ofrecer; en el caso del OP de la UASB-E, por ejemplo, los beneficiarios objetivo están relacionados a los dos ámbitos de uso del observatorio:

- Facilitación del proceso de toma de decisiones: empresarios actuales, nuevos emprendedores y diseñadores de políticas públicas.
- Entrega de soporte a los procesos investigativos: medios de comunicación, estudiantes, docentes e investigadores, en general.

En definitiva, al comprender el por qué y para qué de un observatorio surgen —como complemento al qué es un observatorio— los argumentos que llevan a catalogarlo como un espacio que contribuye, de forma directa, al conocimiento permanente y confiable de la situación y evolución pasada, presente y futura de un determinado espacio de la sociedad en donde

[...] el observar una comunidad es un proceso que, a través de metodologías adoptadas por los observatorios, permite obtener información de un colectivo que se encuentra en un contexto, donde el registro de datos —los cuales se procesan a través de técnicas establecidas previamente— generan un conocimiento social, que es relevante para la comprensión de la realidad que se da desde la subjetividad de los actores. (Moreno, 2015, p.15)

Cómo implementar un observatorio: experiencia del OP de la UASB-E

La intensificación del desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) —a partir de la primera década del siglo XXI— se convierte en uno de los principales estimuladores y facilitadores para que, con mayor fuerza, hayan aparecido observatorios basados en enfoques y alcances temáticos diversos —políticos, socioeconómicos, medioambientales, culturales, entre otros—. Estos, para su funcionamiento, tienen como soporte herramientas tecnológicas en donde las redes sociales se han convertido en el principal vehículo de difusión de la información que generan los observatorios de diferente tipo.

A continuación, para explicar cómo se puede implementar un observatorio, se realizará un recorrido sobre el origen, evolución, situación actual y perspectivas futuras del OP de la UASB-E.

Origen

Los argumentos clave que respaldaron la decisión de creación del OP de la UASB-E están relacionados a tres aspectos claramente identificados.

En primer lugar, se detectó que en el Ecuador —hasta finales de 2009— no existía en funcionamiento un observatorio orientado a focalizar su trabajo hacia el análisis especializado y permanente del pasado, presente y futuro del emprendimiento y las micro, pequeñas y medianas empresas —que, a comienzos del siglo XXI, fueron tomando mayor relevancia gracias a su alta capacidad de generación de producción y fuentes de trabajo—.

Ese hallazgo tomó mayor fuerza cuando, además, se evidenció —segundo argumento clave— que el Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTE-

C)⁶ había dejado de investigar y estudiar para dedicarse, de forma exclusiva, a la provisión de servicios microfinancieros. De esta manera, a partir del 9 de septiembre de 2010, para la UASB-E surge la oportunidad de generar información estratégica orientadora para el conocimiento, y la acción de mejora del sector de las MIPYME nuevas o que están ya en operación.

Un tercer argumento clave que ayudó a respaldar la decisión de creación del OP fue la razón de ser de un observatorio con la misión institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar, la cual pone mucho énfasis en la transmisión de conocimientos científicos y tecnológicos gracias a la puesta en acción de la investigación, la enseñanza y la prestación de servicios hacia el resto de actores que integran la sociedad ecuatoriana, andina y suramericana⁷. Para el caso del OP de la UASB-E su misión es la siguiente⁸: contribuir de manera *científica, proactiva, crítica y sistémica* a los procesos de investigación, diseño de políticas públicas y estrategias empresariales, y a la socialización de información confiable sobre el sector productivo con énfasis en el emprendimiento y las MIPYME nacionales e internacionales.

Otro aspecto que resaltar, dentro del origen del OP de la UASB-E, es que desde sus inicios tuvo una base teórica de referencia relacionada a los postulados del *pensamiento y acción sistémica*. Este enfoque teórico fue escogido, ya que el tejido productivo —en donde actúan los emprendedores y las MIPYME— es un espacio que aglutina a un conjunto de partes que deben interactuar para lograr un efectivo fortalecimiento productivo nacional.

De ahí que, de forma justificada, dentro de los componentes del OP se captura, analiza y socializa información que va desde las variables macros presentes en índices globales como el de competitividad —generado por el Foro Económi-

6 Organización referente en el Ecuador a la hora de apoyar a las MIPYME.

7 Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador (UASB-E). www.uasb.edu.ec. Visita realizada el 2 de julio de 2017.

8 Observatorio de la PyME de la UASB-E. www.observatoriopyme.uasb.edu.ec. Visita realizada el 2 de julio de 2017.

co Mundial— y el Doing Business —producido por el Banco Mundial—, hasta llegar a información micro sobre el comportamiento de emprendimientos que han llevado a cabo pequeños negocios dedicados a la producción de bienes o servicios, y ayudan a apuntalar el potencial productivo del Ecuador. Por otro lado, también, se encuentra información de carácter social, político, tecnológico, legal y cultural, la cual, sobre la base del pensamiento sistémico, ayuda a entender de mejor forma la interacción y colaboración entre los actores que integran el tejido productivo del país.

En definitiva, cuando un observatorio posee un marco teórico-conceptual de referencia, la consecución de sus objetivos se facilita gracias al alineamiento que se tiende a producir entre ese marco y la definición de indicadores, el diseño informático de soporte y todo el modelo de gestión que respalda su funcionamiento (Gudiño y otros, 2014, p. 167).

Finalmente, se debe resaltar que el OP de la UASB-E es el espacio institucional en donde se logra formalizar, visibilizar y dar una estructura organizacional referente a todo el trabajo que la UASB-E ha realizado desde el 2000. De ahí, es importante exponer el enfoque estratégico que la UASB-E (ver tabla 1) ha definido a la hora de conseguir un trabajo interconectado entre docencia, investigación y vinculación con la colectividad especializada, en el campo temático del emprendimiento y las MIPYME.

Tabla 1. Modelo estratégico de apoyo al emprendimiento y las MIPYME

Espacios de discusión sobre la problemática del emprendimiento y las PyME: fomentar el espíritu emprendedor y el análisis de la situación actual y futura de emprendedores de negocios, emprendedores sociales y de las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador.

Actividades sobre intercambio de conocimientos y experiencias nacionales e internacionales relacionadas al espíritu empresarial: conocer sobre propuestas y buenas prácticas que en el Ecuador, y en otros países del mundo, se han venido generando en el campo del espíritu empresarial.

Espacios de acercamiento a la realidad empresarial para la motivación emprendedora: presentar y aprender sobre historias de emprendedores que se han destacado en diferentes ámbitos y que han logrado alcanzar distinciones dentro de sus campos de acción.

Programas de formación especializada en el campo del espíritu emprendedor y la creación de empresas: contribuir a la formación de profesionales especialistas que sean capaces de crear su propia empresa o de constituirse en promotores y multiplicadores del proceso emprendedor.

Programas de capacitación para emprendedores y pequeñas empresas: capacitar a aquellas personas que no acceden a los cursos de posgrado que oferta la Universidad en temas relacionados a la administración o creación de micro y pequeñas empresas.

Producción bibliográfica especializada en el emprendimiento y el sector productivo: aportar a la generación de conocimiento especializado en el campo del emprendimiento y del sector productivo, con el propósito de contribuir con información e ideas al trabajo de investigadores, medios de comunicación, diseñadores de políticas públicas, empresarios y de todas aquellas personas y organizaciones interesadas en la mejora situacional de los emprendedores y las MIPyME.

Espacios para el desarrollo de la investigación y la generación de información sobre el emprendimiento y las PyME: contribuir a la recopilación, generación, análisis y difusión de información sobre oportunidades de negocio, entorno socioeconómico y documentos especializados del sector empresarial, con énfasis en la micro, pequeña y mediana empresa.

Fuente: Catorce años de contribución al fomento del emprendimiento y las MIPYME, 2014.

Evolución y situación actual

Durante los casi siete años de funcionamiento del OP se han generado una serie de espacios temáticos en función de la detección de necesidades presentes en el público meta hacia donde se dirigen los servicios del OP: emprendedores, propietarios de MIPYME, gestores de políticas públicas, medios de comunicación, estudiantes, docentes e investigadores.

Esta actitud de innovación permanente ajustada a las necesidades de los beneficiarios le ha permitido al OP ser reconocido como una buena práctica ecuatoriana a tra-

vés del otorgamiento de dos premios: Premio 2014 al mayor aporte al emprendimiento y las MIPYME del Ecuador; y Premio Ei 2015 en la categoría aporte a la promoción de la cultura emprendedora.

Ahora, dentro de los conocimientos que el OP de la UASB-E ha obtenido durante su vida institucional, estos se clasifican en cinco grandes líneas:

- Identificación y análisis de los principales sitios físicos o virtuales en donde reposa información sobre el emprendimiento y la micro, pequeña y mediana empresa.
- Impulso a la creación de una red social especializada en el emprendimiento y el sector de la PYME.
- Difusión de manera permanente de información sobre el emprendimiento y la realidad de la PYME.
- Desarrollo de un espacio de reflexión sobre la situación actual y acciones futuras que contribuyan al fortalecimiento del emprendimiento y la micro, pequeña y mediana empresa.
- Promoción de alianzas con organizaciones nacionales e internacionales preocupadas por el emprendimiento y el mejoramiento competitivo de la MIPYME.

En estos resultados ha jugado un rol clave la estrategia que está detrás del funcionamiento del OP de la UASB-E, la cual pone énfasis sobre la base de la sostenibilidad organizacional en el tiempo, en tres variables: investigación, redes de contacto y comunicación hacia adentro y fuera de la comunidad universitaria de la UASB-E. La puesta en acción de esas tres variables, a su vez, tiene como soporte los valores que el OP se trazó y, siempre, los ha puesto en operación desde el día de su creación⁹:

9 Observatorio de la PyME de la UASB-E. www.observatoriopyme.uasb.edu.ec. Visita realizada el 5 de julio de 2017.

- **Imparcialidad:** los estudios, análisis e información difundida se realizan sobre la base de un criterio netamente técnico, cuyo único ganador es el país, específicamente el sector del micro, pequeña y mediana empresa.
- **Transparencia:** el trabajo realizado y opinión pública generada presenta información y otro tipo de productos ceñidos, exclusivamente, a la verdad presente en los estudios realizados con información de fuentes primarias o secundarias.
- **Actualidad:** los productos generados se alinean a la realidad vigente en el periodo de tiempo objeto de análisis.
- **Confiablez:** la información y otros productos difundidos al público meta son sometidos a un proceso de filtrado de validez técnica, tanto sobre su origen, como sobre su enfoque y contenido.
- **Valor agregado:** los servicios ofertados buscan, de forma continua, añadir ideas y enfoques que contribuyan a satisfacer diferentes necesidades.

Otro aspecto a resaltar es que, a la hora de socializar los productos investigativos propios o generados por otros, es un proyecto que se soporta totalmente en el uso del internet, lo cual, sobre la base de la retroalimentación obtenida de los usuarios del OP, ha permitido comprobar que cuando se utiliza algún medio de comunicación apoyado en las TIC se logra una disminución importante, como diría Douglass North (2006, p. 51), de los costos de las transacciones.

Por último, como elementos complementarios clave se deben destacar: primero, el apoyo institucional otorgado por la UASB-E; y, segundo, la preocupación permanente de trabajar en red. Sobre este último punto se tienen como evidencias las siguientes acciones estratégicas: integración, desde el 2012 de FAEDPYME, red internacional especializada en MIPYME que aglutina a universidades de varios países de Iberoamérica; impulso, como miembro fundador, de la Red Ecuatoriana de Investigación en MIPYME (REDI.MIPYME),

y de la Alianza para el Emprendimiento y la Innovación (AE); suscripción de más de cuarenta convenios con organizaciones nacionales e internacionales interesadas en el apoyo al emprendimiento y las MIPYME; y difusión del boletín Novedades PyME que tiene más de 300 números en circulación y llega semanalmente —de forma digital— a más de 12 mil personas y organizaciones del Ecuador y el mundo.

Hacia dónde va el Observatorio de la PyME de la UASB-E

Pensando en el 2020, el OP de la UASB-E, sobre la base de su experiencia histórica y los retos que impone un entorno nacional e internacional, tiene previsto posicionar su presencia a nivel internacional, para lo cual se ha planteado como visión:

Ser un referente internacional —sobre la base del pensamiento y acción sistémica— de la investigación y difusión de información relacionada al emprendimiento y las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) del Ecuador, la comunidad andina, latinoamericana e iberoamericana. (Observatorio de la PyME de la UASB-E)

Para alcanzar esa visión se divisan los siguientes desafíos: consolidación de las redes nacionales e internacionales de las cuales el Observatorio va formando parte; impulso de espacios para la investigación y acción focalizada hacia sectores sociales y productivos considerados de atención prioritaria; desarrollo de propuestas orientadas a la intervención directa en el mejoramiento competitivo de las MIPYME; promoción de campos de investigación y acción dirigidos a la consolidación de la interculturalidad, la equidad de género y la sostenibilidad dentro del emprendimiento y las MIPYME; fortalecimiento del enfoque y alcance,

desde la óptica interactiva, de la estrategia comunicacional, la generación de información de origen investigativo y el trabajo en red.

El momento que se logren hacer realidad estos desafíos se estará contribuyendo, como lo resalta el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) de la Unesco, hacia una orientación de trabajo colaborativo, interactivo y de muros abiertos a la sociedad a la que se deben los centros de educación superior de los diferentes países; dándole, así, un nuevo sentido a las universidades, en donde se logre "pensar y consensuar criterios ético-valorativos para el uso responsable del saber crítico, generar innovación científico-tecnológica, social y humana y aplicarla responsablemente para el mejoramiento de la vida a nivel social, cultural y ecológica" (IESALC, 2017).

Reflexiones finales

El principal desafío al que se enfrenta la creación de un observatorio es que se pueda sostener en el tiempo. Para ello es clave, en primer lugar, el respaldo político, administrativo y financiero de las autoridades de la organización que impulsan su creación. Y, en segundo lugar, tener una estrategia que se sustente en las necesidades identificadas en los posibles beneficiarios y el alineamiento con la misión de la organización que lo respalda. El observatorio precisa generar productos innovadores basados en un trabajo en red y en la generación de información —soportada en procesos de investigación científica— cuyas características principales giren alrededor de su confiabilidad, su oportunidad en cuanto a la generación en el tiempo y la utilidad que representa para el público meta al que está dirigida la operación del proyecto de observatorio.

Otro aspecto que contribuye a garantizar la permanencia en el tiempo de un observatorio es que este se aloje

en una organización que al crearlo piense en que se convertirá en un espacio mediante el cual se busca servir a la sociedad en un tema especializado y que, por su importancia de beneficio colectivo, tomará la figura de referente a la hora de encontrar información y otros servicios orientados a fortalecer los procesos de investigación y de toma de decisiones.

En el caso específico de las universidades, como promotoras de la creación y puesta en marcha de un observatorio, es importante resaltar que estas, por su naturaleza de origen y misión institucional, se mantienen a largo plazo; esto permite que sean potenciales candidatas para aparecer como buenas proveedoras de información sobre un determinado tema —uno de ellos, precisamente, puede ser el tema productivo— (Araque, 2011, p. 249).

Por último, cuando un observatorio se aloja en una universidad está comprobado que puede funcionar un espacio en donde, conforme pasa el tiempo, se evidencian las interacciones y colaboraciones entre las funciones básicas que cumple un centro de educación superior: docencia, investigación y vinculación con la colectividad. Eso sí, siempre pensando en un accionar de puertas abiertas a la sociedad, en donde actores públicos y privados están a la espera de información confiable y aplicable a la realidad del territorio en donde llevan a cabo sus diferentes tipos de actividades (Araque, 2016, p. 23-24).

Referencias

- Angulo Marcial, Noel (2009). ¿Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones? *Innovación Educativa*, Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal, México. 9(47), 5-17.
- Araque, Wilson. 2011. El rol de la información en el fortalecimiento de cadenas. En Demenus, Wolfgang y Crespo, Patricia. *Cadenas Productivas y Desarrollo Económico Rural en Latinoamérica*. Quito, Ecuador: CONCOPE.

- Araque, Wilson. 2016. Gestión integrada de la información y el proceso de descentralización promovido por los gobiernos locales descentralizados, responsables del fomento productivo local. En Araque, Wilson y Flor, Eulalia. *Gobiernos locales y descentralización en Ecuador*. Quito, Ecuador: Corporación Editora Nacional.
- Gudiño, María y otros. 2014. Observatorio de Desarrollo Territorial Sustentable Mendoza, Argentina: Sistema de gestión e información geográfica online, interactivo e interinstitucional. *Perspectiva Geográfica*. 19(1), 165-180.
- IESALC. (2007). *Educación Superior y Sociedad*. Caracas, Venezuela: IESALC-UNESCO.
- Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP). 2014. *La función social de los Observatorios El caso del Observatorio Latinoamericano de la Administración Pública (OLAP)*. CDMX, México: INAP.
- Moreno, Gabriel y Mantilla, Jeison. 2016. Una revisión del concepto observatorio social: hacia una comprensión de sus objetivos, alcances, métodos y finalidades. *Psicogente*. 19(36), 347-359.
- Moreno, Gabriel. 2015. Una Aproximación al Concepto de Observatorio Social. *Cultura, Educación y Sociedad*. 6(1), 79-108.
- North, Douglass. 2006. *Instituciones, cambio institucional y des-empeño económico*. México DF, México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Senge, Peter y otros. 2012. *La quinta disciplina en la práctica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. 2014. *Catorce años de contribución al fomento del emprendimiento y las MIPYME*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Villavicencio, Arturo. 2017. *Calidad, excelencia y evaluación en la universidad ecuatoriana*. Quito, Ecuador: Paradiso Editores.

Páginas de interés

Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) de la Unesco. www.iesalc.unesco.org.ve.

- Observatorio Ambiental de Bogotá. www.oab2.ambientebogota.gov.co.
- Observatorio de la PyME de la UASB-E. www.observatoriopyme.uasb.edu.ec.
- Observatorio del Estado de México. www.observatorio.edomex.gob.mx.
- Observatorio del Paisaje de Cataluña. www.catpaisatge.net.
- Real Academia Española (RAE). www.rae.es.
- Región de Murcia. www.carm.es.
- Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador (UASB-E). www.uasb.edu.ec

**OBSERVATORIOS DE TURISMO
CONCEPTUALIZACIÓN Y
EXPERIENCIAS PRÁCTICAS**

ISBN

978-9978-389-72-0

Derechos de autor

056795

Autores

Thiago Duarte Pimentel
Fabiola Cristina Costa de Carvalho
Marcela Costa Bifano de Oliveira
Wilson Araque Jaramillo
Walter Ocaña Zambrano
Víctor Llugsha Guijarro
Katherine Pungacho Livisaca
Angeline Viscaino Galarza
Diego Salazar Duque
Alfredo Argentino César Dachary
Stella Maris Arnaiz Burne

Diseño, diagramación e impresión

Soluciones Gráficas
giocondamelo.ec@gmail.com

Diseño de portada

Santiago Cárdenas

Corrección de Estilo

© Editorial Universitaria UTE
e-mail: editorial-universitaria@ute.edu.ec
Dirección: Bourgeois 210 y Rumipamba

PRIMERA EDICIÓN,

Tiraje 350 ejemplares

Julio, 2019

Quito - Ecuador