



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**PROYECTO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**TEMA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE  
UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA  
PARROQUIA DE CUMBAYA Y POTENCIALIZAR LA  
ACTIVIDAD DEL TURISMO EN EL VALLE DE TUMBACO**

**AUTOR: MACHUCA ÁVILA, OCTAVIO JAVIER**

**DIRECTOR: MSC. CHIRIBOGA, DANNY**

**CODIRECTOR: MSC. PALADINES, GUSTAVO**

**SANGOLQUÍ**

**2015**

**CERTIFICADO**

M.Sc. Danny Chiriboga  
DIRECTOR

M.Sc. Gustavo Paladines  
CODIRECTOR

**Certifican:**

Que el trabajo titulado “**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA Y POTENCIALIZAR LA ACTIVIDAD DEL TURISMO EN EL VALLE DE TUMBACO**” realizado por Octavio Javier Machuca Ávila ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el reglamento de estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Debido a que servirá de fuente académica para futuras generaciones y este estudio está y será ejecutado por la empresa, si recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto, el contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Octavio Javier Machuca Ávila que lo entregue a la MSC. Giomara Troya, en su calidad de Directora de Carrera de la Tecnología en Administración Turística.

Sangolquí, mayo de 2015



M.Sc. Danny Chiriboga  
DIRECTOR



M.Sc. Gustavo Paladines  
CODIRECTOR

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, OCTAVIO JAVIER MACHUCA ÁVILA

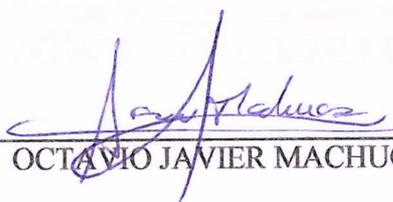
Declaro que:

El proyecto de grado denominado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA Y POTENCIALIZAR LA ACTIVIDAD DEL TURISMO EN EL VALLE DE TUMBACO”**, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Mayo del 2015



---

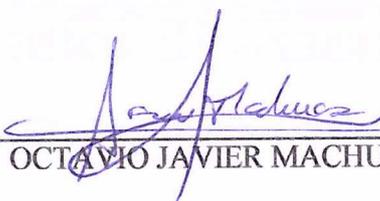
OCTAVIO JAVIER MACHUCA ÁVILA

## AUTORIZACIÓN

Yo, OCTAVIO JAVIER MACHUCA ÁVILA

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo denominado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA PARROQUIA DE CUMBAYA Y POTENCIALIZAR LA ACTIVIDAD DEL TURISMO EN EL VALLE DE TUMBACO”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Mayo del 2015



---

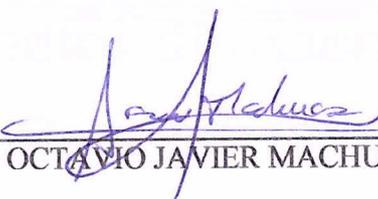
OCTAVIO JAVIER MACHUCA ÁVILA

## DEDICATORIA

La presente monografía dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir una etapa de mi vida al culminar mi carrera.

A mis padres Octavio y Marietta, hermanos Juan Carlos y Marie, que con su soporte y confianza en todo lo necesario para cumplir objetivos como persona y estudiante, me han podido guiar a través de sus consejos

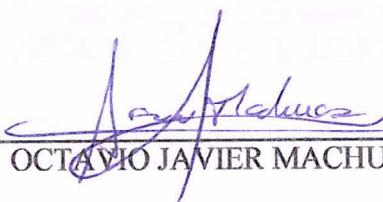
A todo el resto de familia y amigos que de una u otra forma han estado conmigo.



OCTAVIO JAVIER MACHUCA ÁVILA

## AGRADECIMIENTO.

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que se cumple; también expreso mi sincero agradecimiento, y reconocimiento a mis padres por todo el esfuerzo que hicieron para darme una profesión y a ser una persona de bien, gracias por el sacrificio y la paciencia que demostraron todos estos años; para llegar a donde ahora estoy.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Octavio Machuca', is written over a horizontal line.

OCTAVIO JAVIER MACHUCA ÁVILA

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO .....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD .....	iii
AUTORIZACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO. ....	vi
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xv</b>
<b>CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>1</b>
1.1 Marco Teórico .....	1
1.1.1 Turismo .....	1
1.1.2 Infraestructura Turística .....	2
1.1.3 Información Turística.....	4
1.1.3.1 Variables que engloban la información turística.....	4
1.1.4 Marketing turístico .....	5
1.2 Marco Conceptual .....	6
1.3 Marco Referencial .....	8
1.3.1 Centro de Información Turística Quitumbe .....	8
1.4 Marco Legal .....	9
1.4.1 Constitución De la República del Ecuador .....	9
1.4.2 Ministerio de Ambiente.....	10
1.4.3 Ministerio de Turismo.....	11
1.4.4 Quito Turismo .....	11
1.4.5 Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE).....	11
<b>CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO</b> .....	<b>13</b>

2.1	Macro ambiente.....	13
2.1.1	República del Ecuador: .....	13
2.1.1.1	Antecedente Geográfico de la República del Ecuador.....	13
2.1.1.2	Antecedente Demográfico de la República del Ecuador.....	13
2.1.1.3	Antecedente Social de la República del Ecuador.....	14
2.1.1.4	Antecedente Cultural de la República del Ecuador.....	14
2.1.1.5	Antecedente Tecnológico de la República del Ecuador.....	16
2.1.1.6	Antecedente Ambiental de la República del Ecuador.....	17
2.1.1.7	Antecedente Legal de la República del Ecuador.....	17
2.1.2	Provincia de Pichincha .....	18
2.1.2.1	Ámbito Geográfico de la Provincia de Pichincha .....	18
2.1.2.2	Ámbito Demográfico en la Provincia de Pichincha .....	19
2.1.2.3	Ámbito Social en la Provincia de Pichincha .....	19
2.1.2.4	Ámbito Cultural de la Provincia de Pichincha .....	20
2.1.2.5	Ámbito Tecnológico de la Provincia de Pichincha .....	21
2.1.2.6	Contorno Ambiental de la Provincia de Pichincha .....	22
2.1.2.7	Ámbito Legal de la Provincia de Pichincha .....	22
2.2	Factores .....	23
2.2.1	Factor Geográfico.....	23
2.2.2	Factor Demográfico.....	23
2.2.3	Factor Social.....	24
2.2.4	Factor Cultural.....	24
2.2.5	Factor Tecnológico.....	25
2.2.6	Factor Ambiental.....	25
2.2.7	Factor Legal.....	25
2.3	Microambiente .....	26

2.3.1	Factor Geográfico en Cumbayá.....	26
2.3.2	Factor Demográfico.....	26
2.3.3	Factor Cultural.....	26
2.3.4	Factor Ambiental.....	27
2.4	Entrevista.....	27
2.4.1	Procesos para la aplicación de la entrevista .....	27
2.4.1.1	Motivo de la entrevista.....	27
2.4.1.2	Entrevistados .....	28
2.4.1.3	Cuestionamientos de las entrevistas.....	28
2.5	Triangulación .....	29
2.6	Conclusiones .....	32

### CAPÍTULO III PROPUESTA DEL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA PARROQUIA DE CUMBAYÁ Y POTENCIALIZAR LA ACTIVIDAD DEL TURISMO EN EL VALLE DE TUMBACO .....

3.1	Localización del Centro de Información Turística en la Parroquia de Cumbayá	33
3.2	Atractivos Naturales y Culturales .....	34
3.2.1	Iglesia San Pedro de Cumbayá.....	34
3.2.2	Fiestas.....	39
3.2.3	Gastronomía .....	40
3.2.4	Otras Actividades de interés.....	41
3.3	Descripción del Centro de Información Turística.....	44
3.4	Actividades del Centro de Información Turística .....	46
3.5	Filosofía del centro de información turística de Cumbayá .....	47
3.5.1	Misión.....	47
3.5.2	Visión .....	48
3.5.3	Políticas y Reglamentos .....	48

3.5.3.1	Propuesta de reglamento interno para el personal de turismo de la policía metropolitana de Quito.....	49
3.5.3.2	Estrategias que permitan manejar adecuadamente del centro de información turística de Cumbayá .....	51
3.5.3.2.1	Valor Público.....	51
3.5.3.2.2	Incrementar el índice de satisfacción y experiencia del turista en destino.....	51
3.5.3.2.3	Incrementar el impacto económico del turismo en el DMQ .....	51
3.5.3.2.4	Mejorar la posición en el ranking de ciudades sedes en Latinoamérica .	51
3.5.3.3	Financiera .....	52
3.5.3.3.1	Incrementar el índice de autonomía Financiera .....	52
3.5.3.3.2	Optimizar el uso de recursos financieros de la Empresa.....	52
3.5.3.4	Procesos.....	52
3.5.3.4.1	Incrementar la percepción positiva de la imagen corporativa de Quito Turismo	52
3.5.3.4.2	Incrementar la eficiencia organizacional.....	52
3.5.3.5	Aprendizaje y Crecimiento.....	53
3.5.3.5.1	Mejorar el Clima laboral .....	53
3.5.4	Principios y Valores .....	53
3.5.4.1	Principios:.....	53
3.5.4.2	Valores .....	54
3.5.5	Organizacional .....	55
3.5.5.1	Estructura organizacional .....	55
3.5.5.2	Organigrama estructural .....	55
3.6.	Perfil y análisis de puesto de los ocupantes .....	59
3.6.1	Departamento de Gerencia General. ....	59
3.6.2	Régimen De Constitución .....	60

3.6.2.1	Presupuesto referencial para la implementación de una oficina de información turística .....	60
3.6.2.2	Costo Material Promocional.....	61
3.7	Investigación y Diseño del Proceso de Mercado y Mercadeo .....	62
3.7.1	Problema.....	62
3.7.2	Segmentación del Mercado .....	62
3.7.4	Desarrollo del plan de introducción al mercado.....	64
3.7.4.1	Servicio de Información Turística.....	64
3.7.4.2	Distribución.....	64
3.7.4.2.1	Descripción Tríptico Promocional .....	66
<b>3.7.4.3</b>	<b>Publicidad</b> .....	<b>67</b>
3.7.4.4	Promoción .....	67
3.7.5	Marca.....	68
3.7.5.1	Descripción Técnica del Logotipo .....	68
3.8	Investigación y Diseño del proceso del marco legal .....	68
3.8.1	Marco Legal de la Empresa.....	68
3.8.1.1	Síntesis del Plan Estratégico de Turismo. ....	68
3.9	Investigación y Diseño Del Proceso De Estudio Ambiental.....	69
3.10	Conclusiones .....	70
3.11	Recomendaciones.....	71
<b>3.12</b>	<b>Bibliografía</b> .....	<b>72</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1	Calendario de Festividades.....	40
Tabla 2	Ejemplo de hoja de visita .....	47
Tabla 3	Perfil y análisis de puesto.....	59
Tabla 4	Presupuesto referencial .....	60
Tabla 5	Costo Material promocional.....	61
Tabla 6	Análisis de la demanda.....	63
Tabla 7	Indicadores ambientales .....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Localización Iglesia de San Pedro de Cumbayá .....	33
Figura 2	Fachada iglesia de San Pedro de Cumbayá.....	35
Figura 3	Interior iglesia San Pedro de Cumbayá.....	36
Figura 4	Altar iglesia San Pedro de Cumbayá.....	38
Figura 5	Diseño del Centro de Información Turística.....	44
Figura 6	Fachada frontal Centro de información.....	45
Figura 7	Ingreso Centro de información.....	466
Figura 8	Uniforme .....	50
Figura 9	Estructura Orgánica Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo .....	58
Figura 10	Mapa de Cumbayá.....	62
Figura 11	Mapa turístico de Cumbayá.....	64
Figura 12	Reverso Mapa Turístico Cumbayá.....	65
Figura 13	Tríptico de Cumbayá.....	65
Figura 14	Tríptico de Cumbayá reverso .....	65
Figura 15	Logotipo .....	68

## **RESUMEN**

El Distrito Metropolitano de Quito se ha convertido en un destino turístico para los turistas nacionales extranjeros, siendo, el Centro Histórico y sector de La Mariscal los lugares de mayor afluencia para lo cual en mi propuesta es potencializar al valle de Tumbaco mediante la información, exposición de atractivos y lugares de interés del sector, con un punto de información turística permitirá a la administración zonal del valle poder ser beneficiada, por los turistas y el comercio que se genere en ella. Y se encontrará localizada en la parroquia de Cumbayá por estar cercano a Quito y por tener varios sitios de interés que son de importancia para su visita. Además de contar con el Aeropuerto Mariscal Sucre en este valle con la cercanía que cuenta puede ser la primera opción para el visitante. También permitirá desconcentrar las zonas turísticas que tiene el DMQ como las más fuertes, las anteriormente mencionadas; el Centro Histórico y La Mariscal. Al tener un centro de información turística en este sector permitirá no solo proveer de material informativo al turista; si no que al tener una comunicación directa pueda satisfacer todas sus inquietudes y eso indirectamente produce el efecto multiplicador y ayude al crecimiento del sector al poder contar con una oficina de información turística, que al realizar el estudio es factible y positiva la función de la oficina y el beneficio que brinda.

## **PALABRAS CLAVES**

- **CUMBAYÁ**
- **TUMBACO**
- **DISTRITO METROPOLITANO**
- **CENTRO INFORMACIÓN TURÍSTICA**
- **QUITO TURISMO**

## SUMMARY

The Metropolitan District of Quito has become a tourist destination for domestic and foreign tourists, being, the Historic Center and La Mariscal sector, the places of major influx of people, by which my proposal is potentiate the valley of Tumbaco through information, exhibition of attractive and places of interest in the sector, with a tourist information will enable the zonal administration valley to be benefited, by tourists and trade generated in it. And it will be located in the parish of Cumbayá to be close to Quito and to have several places of interest that are of importance to your visit. In addition to the Mariscal Sucre Airport in this valley with the closeness that account can be the first choice for visitors. It will also allow decentralize tourist areas that have the DMQ as the strongest, the aforementioned; Historic Downtown and La Mariscal. Having a tourist information office in this sector, will allow, not only provide information material to tourists; but to have direct communication can meet all their concerns and it indirectly causes, the multiplier effect and help the growth of the sector to have a tourist information office, carry out the study is feasible and positive the function of the office and the benefic which it offers.

## KEYWORDS

- **CUMBAYÁ**
- **TUMBACO**
- **METROPOLITAN DISTRICT**
- **TOURIST INFORMATION CENTER**
- **QUITO TURISMO**

## **CAPÍTULO I**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **1.1 Marco Teórico**

##### **1.1.1 Turismo**

Es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural (Padilla, 1997, pág. 143)

Una definición académica. Los estudios sobre turismo son relativamente recientes. Los viajes por placer empiezan a estudiarse de forma científica luego de la época de guerras (1919-1939).

Todo tiene su explicación: en el siglo pasado el mundo vive una etapa de gran auge económico. Fue en esta época cuando se popularizó el uso del teléfono, el automóvil y los electrodomésticos y también los viajes, porque en estos años, gracias al incremento de la renta per cápita y al abaratamiento de los transportes, tiene acceso al turismo una gran cantidad de personas que antes no podía hacerlo.

Eso explica que ese mayor movimiento de personas dejase más dinero en los lugares visitados (núcleos receptores). Se percibe que en los lugares muy concurridos el dinero cambia de manos muy rápidamente. Por eso, el primer efecto que origina la llegada masiva de turistas a un lugar es el gasto que realiza, de ahí que los primeros estudios se realizaron desde el mundo de la economía.

La definición que se ha aceptado universalmente como la mejor realizada hasta ahora, se debe a dos profesores economistas suizos y se realiza en plena II Guerra Mundial (1942): Walter Hunziker y Kart Krapf. “Turismo es el conjunto de

relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas. Según estos dos profesores, dicen lo siguiente:

- a) El turismo no es solo el viaje de ida y vuelta, sino todo el conjunto de relaciones que se generan (económicas, humanas, ecológicas, jurídicas y de muchos otros tipos). Por eso se dice que el turismo es una ciencia o conocimiento interdisciplinar, porque ha de ser estudiado desde diferentes puntos de vista.
- b) Ha de existir desplazamiento (de allí la importancia del transporte), por lo que no es posible hacer turismo en el lugar en donde uno vive o trabaja.
- c) La estancia es siempre temporal, porque cualquier visitante siempre tiene la intención de regresar. El turismo es un viaje de ida y vuelta.
- d) El viaje, como se dice que se realiza siempre fuera del lugar de residencia, aunque aquí se plantean otros muchos problemas: ¿las segundas residencias cuentan?; cuando se habla de “lugar” se refiere a nuestra ciudad, a nuestra provincia a nuestra región.
- e) Se excluyen las actividades lucrativas, con lo cual parece que estos autores desestiman el turismo de negocios (Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, 2014)

### **1.1.2 Infraestructura Turística**

Este segundo elemento de la estructuración del turismo, y su importancia es enorme para el soporte de la planta turística, sus componentes son determinantes para la puesta en valor de los atractivos y para el desarrollo de la oferta (Quesada, 2007).

El concepto de infraestructura hace referencia al: “Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera” (Española, 2013). También su nombre denota a través de su preposición *infra*, el concepto de estructura inferior, es decir aquella que se ubica debajo de otras como son en el caso de turismo, la planta turística, (estructura productiva) y la superestructura (organización del quehacer turístico).

Estos servicios básicos son por lo general obras de carácter público, que están dirigidas al beneficio de toda una colectividad, con el objetivo de suministrarle los servicios necesarios para el funcionamiento y desarrollo de sus actividades sociales y económicas. Así, la infraestructura comprende los siguientes rubros: Acueductos, energía, comunicaciones, drenaje, sanidad, seguridad, educación, sistema de transporte, obras urbanas (parques, plazas entre otras).

Estos componentes de la infraestructura son los que promueven la actividad turística. Al hablar de infraestructura turística, cuando ésta es exclusiva de esta actividad. Ejemplo de esto son los denominados “mega proyectos turísticos” que como Cancún en México y Papagayo en Costa Rica son núcleos receptores turísticos es decir sus actividades y servicios (incluida la infraestructura) son para el sostenimiento, y operación y disfrute del turismo.

Los elementos que conforman la infraestructura son esenciales para el desarrollo turístico, pues la ausencia o mal funcionamiento de ellos dificulta o impide la óptima operación de la oferta de servicios turísticos. De este modo y especialmente de los países en desarrollo, la infraestructura puede constituir un obstáculo para las inversiones y buen funcionamiento del turismo, algunos de esos considerados son vistos seguidamente (Quesada, 2007)

### **1.1.3 Información Turística**

Según la Real Academia Española, el término “información” se define como: “La acción de informar”. Siguiendo con las definiciones del mismo medio para la palabra “turismo”, se precisa: Actividad o hecho de viajar por placer.

Si se aplica las anteriores definiciones se puede llegar a la conclusión de que la información turística, es la acción o hecho de informar sobre la actividad o hecho de viajar por placer.

Como se puede ver en la definición de turismo es mucho más amplia y abarca más variables. Por lo tanto el concepto de información turística es la acción de informar sobre el desplazamiento de personas con una duración de más de 24 horas que implique la pernoctación, a un destino distinto a su lugar de origen con fines de ocio, negocio u otros motivos. Es por ello que se debe hacer una clasificación o tipos de información turística, según la composición del mercado turístico:

Folletos informativos: Todas aquellas informaciones sobre la oferta turística que se encuentra en los lugares especializados en turismo (agencias de viajes, hoteles, y páginas de internet).

Géneros periodísticos del turismo: Aquellos con un valor informativo grande, que no son manipulados por intereses publicitarios. Como por ejemplo los reportajes que se halla en revistas especializadas, crónicas viajeras, los editoriales con contenido turístico, entrevistas a personajes relevantes del sector, entre otros (Ruibal, 2009)

#### **1.1.3.1 Variables que engloban la información turística**

Según la organización mundial de turismo marca las variables que son:

- **Formas de Turismo:** Son todas las maneras en la que el turismo puede reproducirse, es decir, el turismo interno (el que se realiza dentro de un mismo país). El turismo receptor (todas las personas que se desplazan a un país diferente al suyo de origen), el turismo emisor (el que se produce cuando los desplazamientos son fuera del país de origen), el turismo interior (es el que incluye el turismo interno y receptor), el turismo nacional (interno y emisor) y el turismo internacional (receptor y emisor)
- **Unidades básicas de turismo:** Son las partes fundamentales para el desarrollo de la actividad turística. Son cinco: Los viajeros (personas que viajan), los visitantes (desplazamientos de personas con fines de ocio), los turistas (pernoctan fuera de su lugar de origen) y otros viajeros (por ejemplo tripulantes de un avión comercial o un ejército desplazado para maniobras militares que se encuentran delimitados en este otro grupo).
- **La oferta y la demanda:** En donde se puede incluir los medios de transporte y los alojamientos turísticos.
- **El motivo de la visita:** Ya sea por ocio, recreo y vacaciones; negocios o motivos profesionales, visita a parientes o amigos; tratamientos de salud; religión; otros motivos (Ruibal, 2009)

#### 1.1.4 Marketing turístico

El marketing turístico es una modalidad dentro del marketing de servicios. El turismo constituye uno de los servicios por excelencia que además, engloba a un conjunto más amplio de servicios. Las ventas de un restaurante pueden ser objeto de una estrategia de marketing que tenga como resultado un incremento de afluencia de clientes a ese establecimiento. Sin embargo, las ventas de un producto turístico, como puede ser la “Costa del Sol” como destino turístico, tendrá como resultado de la estrategia de marketing un incremento de la afluencia de turistas a esa región solo si el conjunto de servicios que se integran en la definición del producto (clima,

calidad de las playas, calidad de hoteles, calidad de restaurantes, actitud de la población residente hacia los extranjeros, etc.) son del agrado del consumidor.

Este ejemplo deja bien claro que en la definición de un producto turístico y en el diseño de una estrategia de marketing turístico deben tenerse en cuenta un conjunto de elementos que, en gran medida, no dependen del empresario. La propia configuración del turismo como un servicio añade la peculiaridad de estacionalidad a la demanda de este servicio, siendo necesario el diseño de estrategias de marketing que corrijan la estacionalidad propia del sector y favorezcan la afluencia de turistas durante todo el año.

El turismo puede considerarse como una industria o conjunto de industrias que ofrecen unos productos y que tienen como principal cliente al turista. Por lo tanto, la industria turística, que se ha desarrollado enormemente en los últimos años, está orientada, principalmente, a la satisfacción del cliente – turista (Editorial Vértice, 2007)

## 1.2 Marco Conceptual

- **Pernoctación.** “Es la acción de pernoctar” (Española, 2013)
- **Pernoctar.** “Pasar la noche en determinado lugar, especialmente fuera del propio domicilio” (RAE) (Española, 2013)
- **Acueducto.** “Conducto artificial por dónde va el agua a lugar determinado, y especialmente el que tiene por objeto abastecer de aguas a una población (RAE) (Española, 2013)
- **Per cápita.** “Por cabeza, por cada individuo” (Española, 2013)

- **Núcleos.** “Es la unidad que ejerce una relación de dominio sobre otras unidades con las que forma un sintagma y que determina las propiedades gramaticales de este” (Española, 2013)
- **Lucrativa.** “Que produce utilidad y ganancia” (Española, 2013)
- **Interdisciplinar.** “Dicho de un estudio o de otra actividad: Que se realiza con la cooperación de varias disciplinas” (Española, 2013)
- **Desestimar.** “Tener en poco, denegar, desechar” (Española, 2013)
- **Planta Turística.** “1. Facilidades Turísticas. 2. Equipamiento Turístico  
Conjunto de empresas naturales o jurídicas prestadoras de servicios turísticos: Transporte, Alojamiento, Alimentación, Agencias de Viajes, Operadoras, Mayoristas, Comercio Turístico, Comunicaciones, Cambio de moneda, facilidades de Convenciones, Guías turísticos, Oficinas de Información Turística, entre otras” (Valencia, 2013)
- **Facilidades Turísticas.** “Son aquellas, que complementan los atractivos, pues permiten la estancia agradable. Son todas aquellas instalaciones o servicios, destinados a facilitar el alojamiento, alimentación igual que las distracciones, amenidades y servicios complementarios para el turista” (Travel, 2008)
- **Amenidad.** “La capacidad para resultar divertido, entretenido y placentero” (WordReference, 2013)
- **Rubro.** “La palabra Rubro presenta varias referencias. Por un lado, se designará como rubro al sector, conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva. También, en los avisos clasificados, a cada una de las secciones

en que se agrupan estos sectores, se los designará con el término de rubro”(WordReference, 2013)

- **Reconversión.** “Acción y efecto de volver a convertir o transformar Proceso técnico de modernización de industrias” (Española, 2013)
- **Magna.** Grande que supera lo común. Cuando se aplica como epíteto a algunas personas ilustres (Española, 2013)
- **Epíteto.** “Adjetivo o participio cuyo fin principal no es determinar o especificar el nombre, sino caracterizarlo” (Española, 2013)

### 1.3 Marco Referencial

#### 1.3.1 Centro de Información Turística Quitumbe

Se toma en cuenta el punto de información turística de Quitumbe por ser el más grande y uno de los más importantes de Quito el cual se encuentra ubicado dentro del terminal terrestre de lo que se destaca lo siguiente:

Atiende de 09h00 a 17h30 todos los días cuenta con un mueble escritorio donde se encuentra un computador central con internet en el que se lleva un registro de los turistas atendidos con datos principales como número de personas, nacionalidad, lugares a visitar y comentarios sobre la atención que reciben, los mismos que se maneja una estadística mensual en formato de Excel y es enviado quincenalmente hacia la secretaria de la unidad y funcionarios de la Empresa Quito Turismo.

Este mueble escritorio posee espacios donde se ubica la folletería respectiva a la ciudad; cuenta con una televisión plasma de 42 pulgadas en la cual se proyecta un video de atractivos turísticos y lugares importantes del DMQ.

### **1.3.1 Centro de Información Turística Quinde**

Se referencia al Centro de Información Turística El Quinde porque es el que más turistas recibe y por ser el único en el Centro Histórico. Se encuentra dentro de la tienda de la ciudad la cual lleva el mismo nombre, ubicada en los bajos de la alcaldía en la plaza Grande, del que se indica lo siguiente:

Atiende de 09h00 a 18h00 todos los días cuenta con un mueble escritorio donde se encuentra dos computadoras con servicio de internet en el que de igual forma se lleva un registro de los turistas atendidos con datos principales como número de personas, nacionalidad, lugares a visitar y comentarios sobre la atención que reciben, los mismos que se maneja una estadística mensual en formato de Excel que al igual que los demás puntos son enviados estas estadísticas para su respectiva evaluación

Se comparte con la tienda la misma que muy aparte vende productos y artesanías; contando también con dos computadoras para el uso de los turistas.

Como los demás puntos de información turística de la ciudad cuenta con folletería y mapas turísticos de Quito en el que se detalla lugares turísticos, sitios de interés y rutas del transporte público (trolebús, metrobús, ecovía)

## **1.4 Marco Legal**

### **1.4.1 Constitución De la República del Ecuador**

Se han emitido 20 constituciones a lo largo de la historia de la República del Ecuador siendo la primera Constitución de 1830 y actualmente el Ecuador se rige por la Constitución del 2008.

La Constitución de la República del Ecuador, también denominada también como Constitución Política de Ecuador la Carta Magna, vigente desde el 2008. Es el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del

Ecuador y de su gobierno. La supremacía de esta constitución la convierte en el texto principal dentro de la política ecuatoriana, y está por sobre cualquier otra norma jurídica. La constitución proporciona el marco para la organización del Estado ecuatoriano.

Es la norma fundamental, escrita o no, de un Estado soberano, establecida o aceptada para regirlo, fijando los límites y definiendo las relaciones entre los poderes del estado Legislativo, Ejecutivo, Judicial, Función de Transparencia y Control Social y de Participación ciudadana.

Esta establece las bases el Gobierno y organización de las instituciones en que tales poderes se asientan. También garantiza al pueblo determinados derechos (Wikipedia, 2014)

#### **1.4.2 Ministerio de Ambiente**

Fue creado el 4 de octubre de 1996 mediante decreto ejecutivo y mediante el mismo en enero del 1999 se fusiona el Instituto Ecuatoriano Forestal y de Áreas Naturales y Vida Silvestre INEFAN, en una sola entidad como el Ministerio del Ambiente

Este Ministerio, es el órgano rector de las políticas ambientales en la administración pública del Ecuador, él coordina las estrategias, los proyectos y programas para el cuidado de los ecosistemas y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. Propone y define las normas para conseguir la calidad ambiental adecuada, con un desarrollo basado en la conservación y el uso apropiado de la biodiversidad y de los recursos con los que cuenta nuestro país. Como objetivos tiene:

Formular, promover y coordinar políticas de Estado, dirigidas hacia el desarrollo sustentable y la competitividad del país.

Proteger el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y asegurar la conservación y uso sustentable del capital natural del país (Ministerio de Ambiente, 2014)

### **1.4.3 Ministerio de Turismo**

El Ministerio de Turismo, como ente rector, lidera la actividad turística en el Ecuador, desarrollando de forma sostenible, consciente y competitivamente en la nación, ejerciendo sus roles de regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control.

Teniendo como objetivo el fortalecimiento del Turismo Consciente como actividad generadora de desarrollo socioeconómico y sostenible, que contribuya al logro de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 y posicione al país como un destino turístico preferente por su excepcional diversidad cultural, natural y vivencial (Jaramillo & Quito, 2014)

### **1.4.4 Quito Turismo**

En el 2010 se crea la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico con el objeto principal de desarrollar la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito con la generación y reconversión de nuevos productos turísticos, adecuación de la infraestructura turística, así como la promoción del Distrito Metropolitano de Quito como destino nacional e internacional, que se suman a otras diversas acciones que corresponden al ámbito turístico. Promoviendo las mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación, y contando con el talento humano especializado (Quito Turismo, 2014)

### **1.4.5 Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE)**

La Universidad de las Fuerzas Armadas es una institución de educación superior, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, de derecho

público, con domicilio en la ciudad de Quito y sede principal en la ciudad de Sangolquí fue creada el 16 de Junio de 1922

La Universidad de las Fuerzas Armadas tiene como objetivo, dentro de un plan estratégico, formara académicos, profesionales e investigadores de excelencia, en la que permite ser parte de ella en la carrera de Administración Turística del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio para lo cual se debe cumplir las normas y principios establecidos, que se rige a lo largo de varios años para la obtención de el de un título profesional que otorga la misma (ESPE, 2014)

## **CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO**

### **2.1 Macro ambiente**

#### **2.1.1 República del Ecuador:**

##### **2.1.1.1 Antecedente Geográfico de la República del Ecuador**

Lleva el nombre de República del Ecuador desde 1830, limita al norte con Colombia, al sur y al este con Perú y al oeste con el Pacífico. Según el Instituto Geográfico Militar El país tiene una extensión de 256.370 km<sup>2</sup>.

Se encuentra atravesado por la línea equinoccial o ecuatorial de donde proviene su nombre. Muy diverso por estar atravesado por la cordillera de los andes y tener las cuatro regiones que son: Costa, sierra, amazonia e insular, tanto en la Costa como en la amazonia, la temperatura oscila entre los 20 °C y 33 °C, mientras que en la sierra, esta suele estar entre los 3 °C y 26 °C. La estación húmeda se extiende entre diciembre y mayo en la costa, entre noviembre a abril en la sierra y de enero a septiembre en la Amazonía. Galápagos tiene un clima más bien templado y su temperatura oscila entre 22 y 32 °C, aproximadamente (Wikipedia, 2014)

##### **2.1.1.2 Antecedente Demográfico de la República del Ecuador**

De acuerdo al último censo en el 2010 del INEC, la población ecuatoriana haciende 14'483.499habitantes de los cuales los mestizos ocupan el 71,93% de la población, los montubios ocupan el 7,39%, los indígenas con el 7,03%, los blancos con el 6,09% y los afro-ecuatorianos 4,25%, los mulatos el 1,94%, los negros 1,00% y otros con el 0,37de la población ecuatoriana

### **2.1.1.3 Antecedente Social de la República del Ecuador**

Por muchos años Ecuador ha sido considerado uno de los países de mayor pobreza y desigualdad en América Latina, pero actualmente se inserta en la economía mundial como una sociedad justa, democrática y competitiva, que brinda oportunidades de progreso y desarrollo a sus habitantes en especial a la juventud y la niñez.

En los últimos años el país ha realizado un compendio de estrategias que pueden aplicar las diferentes instituciones educativas para implementar mejores formas de desarrollo del trabajo para pasar de una sociedad de empleados a una de empleadores basados en el conocimiento, del medio ambiente y la tecnología. América Latina puede insertarse con éxito en el mundo tecnológico y de desarrollo científico, así lo demuestran las experiencias que han tenido con Ecuador satisfactoriamente.

En la última constitución aprobada en el 2008 se incorporó en la misma el Sumak Kawsay que quiere decir, el buen vivir, y lo que enmarca es a las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y teniendo una armonía con la naturaleza.

### **2.1.1.4 Antecedente Cultural de la República del Ecuador**

Es importante destacar que Quito fue reconocida por la UNESCO como primera ciudad en el mundo en ser declarada Patrimonio Cultural de la humanidad el 8 de Septiembre de 1978. De igual forma, en el mismo año Galápagos fue otorgada en un principio como patrimonio natural, en 1985 se la declara como Reserva de Biosfera, lo cual genera un interés nacional e internacional siendo al año siguiente nombrada como reserva marina. En el año del 2007 se declaró como Patrimonio de la Humanidad en riesgo ambiental.

Cuenca Atenas del Ecuador la ciudad fue declarada como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO el 1 de Diciembre de 1999 y en 1989 El Parque Nacional Yasuní, Reserva de Biosfera, siendo este también nombrado por la UNESCO.

Es importante destacar que internamente también existe Patrimonios Naturales y Culturales que a través del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural otorga esta mención y se genera políticas para conservación de las mismas.

El Ecuador en el ámbito cultural está constituido de la herencia recibida de los antepasados, ya que forman parte de la historia y hace únicos a los pueblos. La diversidad étnica cultural del Ecuador se ve reflejada a través de ellos, las lenguas nativas, culturas precolombinas, artesanías, juegos y deportes tradicionales.

Se reconocen 13 nacionalidades indígenas más destacadas: Chachi, Tsáchila, Awa, Epera, Cofan, Siona-Secoya Quichuas amazónicos, Waorani, Zápara, Shuar, Achuar, Shiwiar y Quichuas andinos y la presencia de pueblos afro descendientes y montubios.

Existen 13 lenguas nativas: nueve en la región amazónica las más destacadas son: A'ingae, Pai coca, Zápara, (es de indicar que la lengua Zápara es patrimonio mundial, declarada por la UNESCO en el año 2001), Shuarchicham, Achuarchicham, Waotededo, Kichwa, Simigae y Shiwiarchicham

Se tiene cuatro en la Costa: Awapit, Eperapedede, Cha'palaa, Tsafiquiy el Kichwa hablada por la etnia Kichwa, que vive en el callejón interandino.

El Ecuador es poseedor de un riquísimo patrimonio cultural, identificado desde lo más lejano y que tiene que ver con los orígenes mismos de lo que hoy se conoce como Ecuador. Las culturas Valdivia, Tolita, Manteño, Huancavilca, Chorrera, Machalilla y Capulí o Carchi, dan a conocer a través de los aproximadamente 200

sitios arqueológicos identificados y de las miles de figuras y artefactos de cerámica, metales preciosos, concha spondylus, huesos y tejidos (Cultural, 2008).

#### **2.1.1.5 Antecedente Tecnológico de la República del Ecuador**

La tecnología en el Ecuador está en desarrollo continuo y lleno de logros. En los inicios de la civilización en el territorio que es hoy conocido como República del Ecuador, ya se muestra un gran avance tecnológico en la época preincaica y precolombina, en esta época se vive grandes cambios que darían paso a grandes hombres que aportarían con conocimientos y adelantos en la época.

El referente es Eugenio Espejo quien fuese Doctor en medicina, leyes y derecho canónico. Sería nombrado primer Director de la Biblioteca Pública.

Hoy en día todo se mueve a través de la tecnología; los avances tecnológicos nos permiten agilizar los procesos de elaboración, los hacen con mayor rapidez y eficacia que con la mano de obra, y abaratando así el costo de producción, es decir la productividad y competitividad de las empresas. No hay como descartar tampoco la fuerte inversión que uno hace para adquirir la maquinaria indicada. En la ciencia, en la comunicación, factores geográficos, industrias, petróleo, cultivos, entre otros; la tecnología ha tenido un gran alcance, y demuestra que sin ella actualmente, no se puede progresar.

Cabe destacar que en el 2006, el país contaba con 1.251 kilómetros de fibra óptica que es el medio de transmisión de datos para el uso de video, internet, celular y todo lo que se refiere con las telecomunicaciones. Para el 2012 esta cantidad aumentó a 308.998,68 kilómetros, lo que representa un beneficio directo para todos los ecuatorianos

La banda ancha 3g que se maneja en el país, permite la llegada de equipos celulares se estén renovando y la llegada de la banda 4g desde el 2014 está dando una mejor conexión para equipos al internet.

#### **2.1.1.6 Antecedente Ambiental de la República del Ecuador**

El INEFAN hoy día absorbido por el Ministerio de Ambiente que maneja políticas de conservación ambiental, en la que se han implementado áreas protegidas teniendo hoy en día 45 áreas naturales, en la que el Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

El Yasuní es la reserva más importante del planeta en biodiversidad, siendo un pulmón del mismo. Además alberga a dos pueblos indígenas que se han aislado voluntariamente que son Taromenane y los Tagaeri.

#### **2.1.1.7 Antecedente Legal de la República del Ecuador**

Ley No. 97. RO/ Sup 733 de 27 de Diciembre del 2002. Que reconoce al Turismo como política de Estado detalla lo siguiente:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;

- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

## **2.1.2 Provincia de Pichincha**

### **2.1.2.1 Ámbito Geográfico de la Provincia de Pichincha**

Su fundación es el 25 de Junio de 1824, la provincia limita al norte con Imbabura y Sucumbíos, al sur la Provincia de Cotopaxi, al este la provincia de Napo y al oeste la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. La provincia de Pichincha tiene 9.494 km<sup>2</sup>. Existen dos zonas: al este, un área dominada por los Andes orientales y occidentales; el oeste, un área que pertenece a la región Costa, que se encuentra poblada por ramificaciones subandinas. El Cayambe, con 5.790 m, es la elevación más alta. Los cursos fluviales más importantes son el Guayllabamba, el Blanco, el Pita, el Pisque y el San Pedro, todos de la cuenca del pacífico.

En el noroccidente la temperatura oscila entre los 25 °C y 15 °C, mientras que en la zona andina, ésta suele estar entre los 10 °C y -3 °C.

El clima es variable debido a la altura, desde el tropical hasta el glacial, por la presencia de la cordillera de los Andes y la presencia tropical al noroccidente, la provincia se encuentra climatológicamente fragmentado en diversos sectores.

Además, a causa de su ubicación tropical, cada zona climática presenta sólo dos estaciones definidas: húmeda y seca.

### **2.1.2.2 Ámbito Demográfico en la Provincia de Pichincha**

Según el INEC la población en la Provincia de Pichincha asciende 2.576.286 habitantes de los cuales los mestizos ocupan el 82,09% de la población, los blancos con el 6,34%, los indígenas con el 5,34%, y los afro-ecuatorianos 2,54%, los mulatos con 1,49%, los negros 0,50% y otros con el 0,36 de la población, de acuerdo al último censo en el 2010 en la Provincia de Pichincha

### **2.1.2.3 Ámbito Social en la Provincia de Pichincha**

Según el INEC en cuanto a lo social la provincia de pichincha concentra aproximadamente el 20% de la población nacional que su mayoría se ubica en la capital y concentra el poder por tener toda las dependencias públicas y su población económicamente activa.

En lo que se refiere al empleo siendo esta prioridad del Estado la Dirección de Economía Solidaria del Gobierno Provincial de Pichincha trabaja en favor del fortalecimiento de la economía popular y solidaria para fomentar la organización social, el ahorro, el emprendimiento, la generación de empleo y el desarrollo territorial de la provincia. Mediante capacitación a textiles en la elaboración de prendas de vestir, en la Provincia de Pichincha.

En lo que respecta a la educación cabe destacar que existe una campaña con el nombre “Pichincha libre de analfabetismo”. Es importante mencionar que siendo la segunda provincia más poblada junto a Galápagos son los que tienen los índices más bajos de analfabetismo con el 3,5% según el último censo en el 2010

En cuanto a la salud la Provincia a través de la Prefectura, ayuda a la ciudadanía con unidades móviles y atención dental mediante el patronato provincial.

#### **2.1.2.4 Ámbito Cultural de la Provincia de Pichincha**

Quito al ser declarada por la UNESCO como primer patrimonio cultural de la humanidad por la conservación del centro histórico se ha extendido desde el mismo hacia los polos y hoy día dedica un espacio para la cultura, a través de la secretaria de cultura del municipio donde se auspicia y se promociona el teatro la música la danza entre otras.

En cuanto se refiere a las fiestas es importante resaltar que existe el apoyo por parte de la Prefectura para llevar a cabo las mismas ya sean de parroquialización o cantonización en las fiestas populares y religiosas.

En la gastronomía, cabe mencionar los platos típicos de la provincia como son: El hornado, la fritada, el “treinta y uno”, (que se lo elabora con las vísceras de res) los locros en Guayllabamba; las humitas elaboradas con choclo molido, el chocolate con bizcochuelos, queso de hoja, y el caldo de patas, (elaborado con la pata de res) son algunos de los platos que se sirven en la provincia. La colada morada, que se elabora en época de finados junto con las guaguas de pan y que no solamente se la conoce en la provincia sino en las demás del país.

Esta bebida dulce es elaborada con maíz negro, mortiño, mora piña y otras frutas. Tiene su origen en la época precolombina.

Es importante mencionar que el grupo referente en la historia de la provincia fueron los Yumbos cerca (800 años después de Cristo hasta la conquista española alrededor de 1660) anterior a la de los incas. Los Yumbos formaron un pueblo dedicado a la agricultura y al intercambio de productos, eran personas maduras y abiertas a las relaciones exteriores.

En cuanto a la vestimenta cabe destacar que dentro de la provincia se encuentran los Cayambis que habita el norte de la provincia de Pichincha, sur de la provincia de

Imbabura y al oeste de la provincia de Napo, ocupando un tramo de la Cordillera Central de los Andes. Habitando en los siguientes cantones: Quito, parroquia Checa; Cayambe, parroquias Ayora, Juan Montalvo, Ascázubi, Cangahua, Olmedo, Otón, Sta. Rosa de Cusubamba; Pedro Moncayo, parroquias Tabacundo, La Esperanza, Toacachi, Malchinguí, Tupigachi.

Con respecto a su vestimenta es variada y diversa en las diferentes zonas en las que existe. Entre la principal indumentaria de los Cayambis está el sombrero rojo, poncho rojo, pantalón blanco, alpargatas, cinta en el cabello, las mujeres utilizan un anaco plisado muy finamente de diferentes colores que combina con el bordado de las blusas y un sombrero

En cuanto a las leyendas la mayoría se detalla en Quito luego de su fundación entre las más importantes se destaca: El Padre Almeida, El Gallo de la Catedral, Cantuña, La Capilla del Robo, La Casa 1028, entre otras.

#### **2.1.2.5 Ámbito Tecnológico de la Provincia de Pichincha**

Las empresas se mueven y mejoran con el avance tecnológico ya la ciudad se ve las mejoras en el servicio de wifi en sitios de congruencia de personas tal es el caso como la Plaza Grande y así presentarse como una ciudad moderna.

Se trabaja con el mejoramiento de vías constantemente, al ser la provincia de mayor crecimiento poblacional, y contar con el parque automotor más grande del país.

En cuanto a la obra que se realiza conjuntamente con los municipios, el gobierno y la prefectura trabajan para crear nuevos colegios, universidades. La creación de nuevos hospitales públicos para descentralizar a las ciudades importantes y la población suburbana pueda acceder a la misma.

### **2.1.2.6 Contorno Ambiental de la Provincia de Pichincha**

Existe la dirección Provincial de Ambiente que está bajo el Ministerio de Ambiente y regula las políticas que este maneja

Es importante destacar que dentro de la Provincia forma parte del Parque Nacional Cayambe Coca, Reserva Ecológica Antisana que son sustento de agua potable para gran parte de la provincia y es en esta donde se encuentran especies en peligro de extinción como es el caso del Oso de Anteojos y el Cóndor Andino. También el bosque protector Mindo Nambillo, y La Reserva Geobotánica Pululahua, que son importantes en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

También se cuenta con campañas de reforestación por parte de los municipios y la prefectura.

### **2.1.2.7 Ámbito Legal de la Provincia de Pichincha**

Al término de la Batalla de Pichincha, en junio de 1822 llega el Libertador Simón Bolívar para anexar los territorios de la antigua audiencia a la República de la Gran Colombia, conformada entonces por los actuales Venezuela, Colombia y Ecuador con capital en la ciudad de Santa Fe de Bogotá. El nombre de Real Audiencia se transforma en Departamento del sur o Presidencia de Quito. El 25 de junio de 1824 se funda la provincia de Pichincha, teniendo a Quito como capital. Y siendo hoy en día el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha, el organismo encargado de la administración provincial.

## **2.2 Factores**

### **2.2.1 Factor Geográfico**

El Ecuador al contar con cuatro regiones o cuatro mundos tiene una extensión 256.370 km<sup>2</sup>, mientras la provincia con 9.494 km<sup>2</sup> siendo 3,35% de la población. La mayor parte de la extensión se encuentra en la zona andina mientras la nación es muy diversa.

La altura de la provincia está entre los 700 metros hasta los 5790 metros sobre el nivel del mar siendo el pico más alto el nevado Cayambe. Es el tercero más alto del país. En cuanto a la hidrografía es importante destacar que la mayoría de ríos importantes desembocan en el pacífico.

La Provincia de Pichincha comparte con la Provincia de Napo una de las carreteras más altas de Latinoamérica llegando a los 4000 metros sobre el nivel del mar. Su capital Quito por ubicarse en la hoya de Guayllabamba y estar atravesada por la cordillera de los andes al estar a una altura de 2800 metros sobre el nivel del mar. Se encuentra como una de las capitales más altas del mundo después de La Paz en Bolivia

### **2.2.2 Factor Demográfico**

Según el INEC, el Ecuador posee 14'306.876. Mientras la provincia tiene casi el 20% de la población nacional con 2.570.201 y siendo Quito la ciudad de mayor concentración poblacional en la provincia y posee un incremento anual hoy en día de 60.000 personas en la capital según la tasa de natalidad y sin tomar en cuenta los migrantes nos demuestra que en Quito se concentra un gran porcentaje de la población ecuatoriana que alberga gente de todos lados.

### **2.2.3 Factor Social**

Según el INEC se destaca La provincia de Pichincha junto a Galápagos se encuentra con los índices más bajos en analfabetismo, tomando en cuenta que es la segunda en el país con mayor población. Está ubicado entre las provincias más desarrolladas al tener toda la infraestructura necesaria.

En cuanto a educación desde un principio, existen varias Universidades de buen nivel siendo la Universidad Central del Ecuador siendo la más antigua de la nación. Y en cuanto al conocimiento Pichincha ofrecer carreras de todos los ámbitos a nivel superior. Teniendo la ventaja de ser más desarrollada también implica que lleguen visitantes de otras ciudades que vienen a prepararse y a buscar trabajo, generando en muchos casos desigualdad.

### **2.2.4 Factor Cultural**

Es importante mencionar que el Ecuador es multiétnico y pluricultural. Y en la Provincia de Pichincha es muy amplio en cuanto a la gastronomía,

Como único grupo étnico dentro de la Provincia tiene a los Cayambis que habita el norte de la provincia de Pichincha, sur de la provincia de Imbabura.

En el ámbito cultural hoy día tiene la mezcla de las dos culturas indígena y española y esta unión lleva al mestizaje. Que no solo se determina a un mestizo por sus rasgos, también sucede en las fiestas religiosas que se celebran indistintamente, llevan el nombre de un santo católico que por lo general va acompañado según el calendario astronómico.

### **2.2.5 Factor Tecnológico**

La Provincia de Pichincha es el punto de partida en los cambios y avances tecnológicos, un ejemplo es la inserción de un dígito en las líneas telefónicas para poder dar cobertura a más familias.

En la cobertura celular está casi cubierta en su totalidad por las empresas de telefonía celular. Ellas también ofrecen internet existiendo una competencia sana con la empresa pública. El internet se trata de que llegue a todos por eso es que existe en la ciudad de Quito lugares con wifi abierto para la navegación.

Los avances que se dan en el ámbito tecnológico benefician a todos. Es importante que hoy día se cuenta con un aeropuerto internacional puede ampliar sus destinos, y un futuro con mejoras, tal es el caso que tendrá el metro subterráneo como ciudades cosmopolitas, siendo pionera en el país.

### **2.2.6 Factor Ambiental**

Los proyectos que se realizan en la provincia van enmarcados siempre con conciencia social es decir sin afectar a la naturaleza aprovechando de los recursos naturales. Política que la maneja el ministerio de ambiente a nivel nacional. Y por parte de la provincia, tiene la Dirección Provincial de Ambiente y en los municipios tenemos las comisarías entes encargados en sancionar en caso de infringir las ordenanzas municipales, y es así como se toma de ejemplo para otras provincias, al tener las normas regulatorias

### **2.2.7 Factor Legal**

A nivel provincial, Pichincha cuenta con El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia también conocido la Prefectura de Pichincha y ser la provincia más antigua del Ecuador tiene el privilegio de contar dentro de la misma con los poderes del estado, Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Electoral y de

Participación Ciudadana, a más de contar con todos los ministerios, secretarías y organismos reguladores a nivel nacional. Es una ventaja al poder agilizar los trámites y acortar los procesos en cuanto se refiere al beneficio que da la descentralización.

## **2.3 Microambiente**

### **2.3.1 Factor Geográfico en Cumbayá**

A solo 20 minutos de Quito Ubicada al noroeste de la capital se encuentra Cumbayá teniendo un clima cálido, al norte y al oeste limita con el río Machángara, al sur con Guangopolo y al este con el Río San Pedro con temperaturas que van desde los 12 a los 29°C. Por encontrarse a 2400 metros sobre el nivel del mar

### **2.3.2 Factor Demográfico**

Según los datos registrados por el INEC cuenta con una población es de 30.000 habitantes residentes aunque cuenta con una cantidad flotante de 40.000 habitantes.

### **2.3.3 Factor Cultural**

Según relatan los historiadores, el nombre se deriva de una pareja yumbo que respondían a los nombres de Cumba - Ya, hombre y mujer respectivamente, lo que dio origen a Cumbayá. Fundada el 29 de Junio de 1571 siendo esta fecha su fiesta patronal, y para celebrar esta fecha se lleva a cabo el pregón, la elección de la reina, desfile, comparsas, el ritual de ofrendas, toros populares, juegos pirotécnicos, festivales de comida típica y bailes, en honor a su patrono San Pedro.

En mayo y junio se lleva a cabo la celebración de Corpus Cristi para lo cual se levantan altares y arcos en ciertos sitios del parque con la finalidad de que pase por la procesión de él Santísimo.

El 24 y 25 de diciembre la organización de las fiestas de Navidad está a cargo de los sacerdotes. Para la celebración de esta fecha religiosa no pueden faltar los juegos artificiales, las bandas musicales y la tradicional misa de Gallo.

También es importante mencionar la iglesia central construida en 1571, la ruta ciclística, la piscina de rojas, los centros comerciales y los restaurantes de comida típica. Que destacan platos como: La Fritada, Yahuarlocro y los Helados de Paila

#### **2.3.4 Factor Ambiental**

Cabe mencionar que antiguamente la parroquia de Cumbayá era totalmente agrícola y en la década del setenta se construye la vía interoceánica y empieza a cambiar teniendo un crecimiento. La Parroquia de Cumbayá está sujeta a las ordenanzas del Distrito Metropolitano de Quito y ser una de las parroquias de la administración zonal de Tumbaco cuenta con la ruta ecológica El Chaquiñán que tiene 35 km y la naturaleza que caracteriza al sector; con tan sólo caminar unos pocos metros del sendero se puede observar aves como los mirlos, los gorriones y los quindes (colibríes). Esta es una de las rutas más conocidas entre los ciclistas.

### **2.4 Entrevista**

#### **2.4.1 Procesos para la aplicación de la entrevista**

##### **2.4.1.1 Motivo de la entrevista**

El motivo principal de la entrevista es poder determinar la factibilidad del Proyecto y de esta manera encontrar motivos que genere desplazamiento de personas hacia el sector.

### 2.4.1.2 Entrevistados

Se entrevistó al MSC. Julio Yacelga del Ministerio de Turismo, quien puede dar un enfoque amplio y poder determinar la viabilidad del Proyecto. Además a la Ingeniera Verónica Guerrero jefa de la Unidad de Turismo de la Policía Metropolitana de Quito quien puede dar un punto de vista desde el campo operativo del turismo.

A los Ingenieros: Patricios Sotomayor, Luis Huaraca e Ingeniero Carlos Novoa quienes forman parte del grupo de docentes de la ESPE y den su perspectiva desde otro lado. También fueron parte de la entrevista el Licenciado Fernando Guerrero Técnico en Calidad y al Ingeniero Gerson Arias de Quito Turismo.

### 2.4.1.3 Cuestionamientos de las entrevistas

- 1) ¿Considera a la parroquia de Cumbayá, como una zona turística?  
¿Sí o no? ¿Por qué?
- 2) ¿Cuál cree usted que es el atractivo turístico más importante de la parroquia Cumbayá?
- 3) La Ruta ecológica y ciclismo de montaña “Chaquiñán” ¿Representa una actividad capaz de motivar el desplazamiento de un gran número de personas? ¿Por qué?
- 4) La amplia y variada oferta gastronómica que posee la parroquia Cumbayá, ¿Según su criterio es motivación para visitar el sitio?
- 5) ¿Usted considera a la difusión de los atractivos como un medio para potenciar la actividad turística? ¿Según su criterio de que manera se aplicaría a este lugar?

- 6) ¿Cree usted que la distribución de material impreso e información adicional potencian la actividad turística del sitio y permite ofrecer otros productos turísticos cercanos? ¿Sí o no? ¿Por qué?
- 7) ¿Usted conoce los puntos de información turística que posee el DMQ? ¿Qué opina sobre ellos?
- 8) ¿Sabe usted que el punto de información más cercano a la parroquia Cumbayá se encuentra en La Mariscal a 15 Kilómetros de distancia? ¿Qué opina usted sobre este particular?
- 9) Según su experiencia ¿Cuál es la función de los puntos de información?
- 10) ¿Cree usted que es necesario establecer un punto de información en la parroquia Cumbayá? ¿Sí o no? ¿Por qué?

## **2.5 Triangulación**

Luego de la entrevista con 10 preguntas concretas que se realizó a 9 técnicos en turismo teniendo como resultado lo siguiente:

- 1) ¿Considera a la parroquia de Cumbayá, como una zona turística?  
¿Sí o no? ¿Por qué?

La mayoría coincide en que si por su variedad gastronómica, su clima y su cultura y la ruta ciclística el chaquiñán. Con la excepción del Ingeniero Carlos Novoa docente de la ESPE dice que les falta promoción.

- 2) ¿Cuál considera que es el atractivo turístico más importante de la parroquia Cumbayá?

Con respecto a la segunda pregunta cuatro de los entrevistados coinciden en la ruta ecológica y de ciclismo Chaquiñán, el mismo número dicen su gastronomía y el Licenciado Fernando Guerrero Técnico en Calidad de Quito Turismo nos dice que su parque central con la iglesia, que data de su primera construcción del siglo XVI.

Queda demostrado que se cuenta con dos importantes atractivos en el lugar que son motivo de desplazamiento de personas.

- 3) La Ruta ecológica y ciclismo de montaña “Chaquiñán” ¿Representa una actividad capaz de motivar el desplazamiento de un gran número de personas? ¿Por qué?

Con relación a esta pregunta todos coinciden en que si es un motivo para el desplazamiento, si porque es una ruta muy bien señalizada, segura y se fomenta el deporte

- 4) La amplia y variada oferta gastronómica que posee la parroquia Cumbayá, ¿Según su criterio es motivación para visitar el sitio?

La mayoría coincide en que si es motivo para visitar, pero según el Licenciado Fernando Guerrero nos dice que esta comida la puede encontrar también en Quito.

- 5) ¿Usted considera a la difusión de los atractivos como un medio para potenciar la actividad turística? ¿Según su criterio de qué manera se aplicaría a este lugar?

Sobre la conclusión de la misma todos coinciden en que si, siendo siete de los entrevistados nos dicen que la mejor forma es por páginas web, redes sociales que es una forma más económica para llegar a masas, mientras El Ingeniero Patricio Sotomayor docente de la ESPE nos dice prensa escrita y el Licenciado Fernando Guerrero Técnico de Calidad de Quito Turismo nos dice que por televisión a través de programas deportivos. Aquí tendríamos que buscar la forma económica de llegar en forma masiva, y las redes sociales hoy día es una buena alternativa.

- 6) ¿Cree usted que la distribución de material impreso e información adicional potencian la actividad turística del sitio y permite ofrecer otros productos turísticos cercanos? ¿Sí o no? ¿Por qué?

Como resultado a esta pregunta tenemos que si este es un mecanismo para llegar y coinciden en que este material debe estar bien estructurado, que sea llamativo y que pueda llegar a las personas.

- 7) ¿Usted conoce los puntos de información turística que posee el DMQ? ¿Qué opina sobre ellos?

La mayoría coincide que si los conoce un grupo no conoce a todos pero están de acuerdo en que su función es buena y de gran ayuda para el turista nacional y extranjero y él tenga una idea más clara de que visitar.

- 8) ¿Sabe usted que el punto de información más cercano a la parroquia Cumbayá se encuentra en La Mariscal a 15 Kilómetros de distancia? ¿Qué opina usted sobre este particular?

Según este particular coinciden en que debería haber un punto de información turística más cercano para el sector.

- 9) Según su experiencia ¿Cuál es la función de los puntos de información?

Como resultado tenemos que, es dar información guiar a toda clase de turista promocionar los atractivos turísticos.

- 10) ¿Cree usted que es necesario establecer un punto de información en la parroquia Cumbayá? ¿Sí o no? ¿Por qué?

Si para potencializar el turismo en la zona, a través de la difusión de los atractivos y también nos dicen que con la llegada del aeropuerto se puede tener un turista extranjero el que puede visitar la zona al estar cerca del mismo.

## **2.6 Conclusiones**

Como conclusiones: La primera que se obtiene es que existe atractivos turísticos en el sector. Y poder contar con una oficina de Información Turística entre el Aeropuerto Mariscal Sucre y Quito beneficiará al sector.

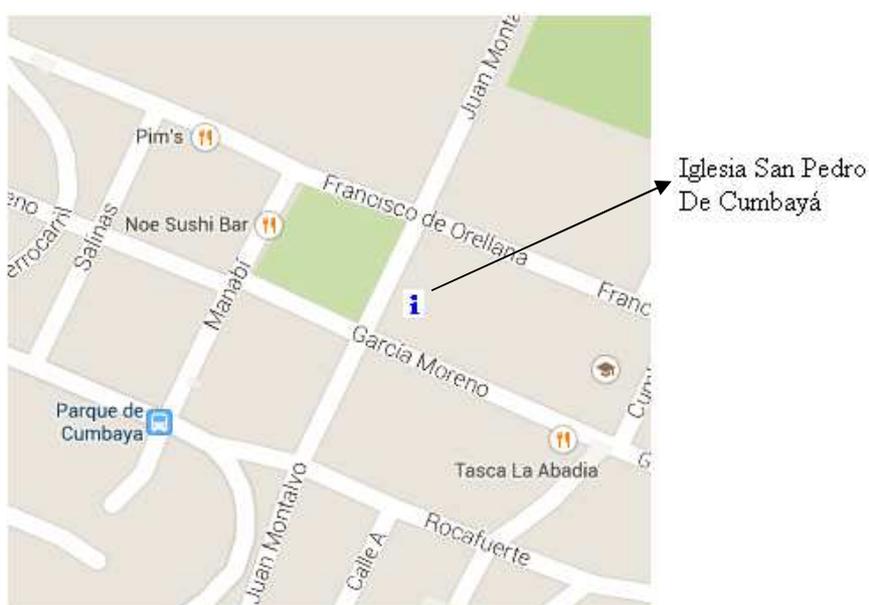
Con la difusión de los atractivos se potencializa los mismo generando de esta forma la actividad turística.

La ciudad de Quito sigue creciendo, hoy con el nuevo aeropuerto en el valle de Tumbaco, hace que en un futuro no muy lejano este valle sea parte de la zona urbana. Y de esta forma se incentiva a la actividad turística en el sector teniendo un centro de información turística. En el que el guía bilingüe está en capacidad de informar de forma que la demanda se extiende.

### CAPÍTULO III

## PROPUESTA DEL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA PARROQUIA DE CUMBAYÁ Y POTENCIALIZAR LA ACTIVIDAD DEL TURISMO EN EL VALLE DE TUMBACO

### 3.1 Localización del Centro de Información Turística en la Parroquia de Cumbayá



**Figura 1: Localización Iglesia de San Pedro de Cumbayá**

Fuente: Google maps

El centro de Información Turística se localizará sobre la Av. Juan Montalvo y García Moreno junto a la Iglesia Central en el interior de la Parroquia de Cumbayá. Se escoge este lugar por ser el Centro y estratégicamente está cerca a los atractivos del sector.

Se eligió este lugar por contar con el apoyo del Padre Emilio Obando párroco de Cumbayá quien cree que esto beneficiaría enormemente a la parroquia. Con la llegada de visitantes y puedan conocer la Iglesia. Tomando en cuenta que el templo

tiene una capacidad de 250 personas aproximadamente, siendo los asistentes a las misas los primeros portavoces del Centro de información turística

Acuden a las mismas un promedio 150 personas que van a difundir directa o indirectamente del centro de Información. Durante la misa del domingo 03 de mayo del 2015 se pudo dialogar con Francisco García y Byron Celi asistente a la misa en la Iglesia de Cumbayá quienes al saber del proyecto en estudio, supieron manifestar de manera positiva que esto beneficiaría a la parroquia.

Los beneficios que tiene el lugar son varios, desde el parqueadero privado para vehículos en el interior y en el exterior existe la zona azul regulada por el Municipio de Quito. Es importante mencionar que Cumbayá cuenta con alcantarillado y cerca de su totalidad vías asfaltadas, de fácil acceso a la zona central. Además la Parroquia (el conjunto religioso) posee la infraestructura necesaria, es decir baterías sanitarias, energía eléctrica y servicio de Internet

## **3.2 Atractivos Naturales y Culturales**

### **3.2.1 Iglesia San Pedro de Cumbayá**

#### **Historia de la Iglesia**

Cabe mencionar que según los registros de Quito Turismo que tienen de la Iglesia, el templo fue construido en 1570.

Los datos que proporciona la Iglesia; cuenta que en 1540 Fray Jodoco Ricke recibió las tierras de Cumbayá y Lumbisí que el primer Alcalde de Quito, Diego de Tapia había dejado al convento de San Francisco al morir en 1536 para que los administrara a favor de los indígenas.

El pueblo de Cumbayá obtuvo la asignación de la Parroquia de San Pedro desde el siglo XVI. Esta asignación se subordinó a la autoridad del Obispo de Quito, con

sede en la Catedral, por lo tanto, los curas doctrineros y clérigos estaban subordinados a la autoridad eclesiástica del Obispo de Quito.

En 1627, el prelado de la Catedral continuó nombrando doctrinas en Cumbayá, esta situación se prolongó durante el siglo XVIII XIX e incluso XX.

En la Parroquia de Cumbayá se aprecia una combinación constructiva entre las características andinas y europeas. Poco se conoce del templo durante las épocas coloniales, se sabe que la iglesia atravesó por muchos cambios en el siglo XX.

El antes FONSAL, hoy día Instituto Metropolitano de Patrimonio realiza la intervención para rescatar y poner en valor el monumento para entregarlo a la comunidad como un ejemplo vivo de los valores culturales (Fuente mural del interior de la Iglesia).



**Figura 2: Fachada iglesia de San Pedro de Cumbayá**

### **Interior de la Iglesia**

Está edificada en sentido Norte Sur y el acceso principal está por la García Moreno. La Iglesia cuenta con una sola nave, en el interior alberga pintura mural, esculturas y pinturas de caballete. Todas estas obras fueron restauradas por el Fondo de Salvamento de Quito.

En el mural presenta un retrato del obispo de Popayán y Quito, Juan Nieto Polo de Águila, el cual data del siglo XVIII.

La iglesia tiene dos frentes; uno de ellos da al parque central, por lo que contrasta con los servicios modernos de gastronomía y tiendas exclusivas establecidas en el lugar (Quito Turismo, 2015)



**Figura 3: Interior iglesia San Pedro de Cumbayá**

El retablo mayor de estilo neoclásico de madera tallada en el que aparecen santos importantes en el que se divide en tres bloques:

En el bloque de arriba en la parte central se encuentra San Juan Bautista, santo mártir que según la Biblia él bautizó a Jesús y por predicar su palabra fue

encarcelado y murió degollado, los atributos que se tiene de Juan el Bautista son la cruz, el cordero, abrigo de piel de cordero. A lado izquierdo la imagen de la Virgen María Auxiliadora dándole ese nombre en Ucrania en 1030 representada por coronas doradas que llevan en su cabeza la virgen y el Niño. Ella lleva en su mano derecha un cetro y el niño viste de blanco. Al otro extremo superior derecho se encuentra Santa Clara de Asís de la orden franciscana, quien fue fiel seguidora de San Francisco, Santa Clara fue la primera y única mujer en escribir una vida religiosa para las mujeres se la representa por tener la custodia en sus manos y los colores marrones de la orden de las clarisas.

En la parte media del altar empezando desde la izquierda se encuentra San Luis Gonzaga Santo Jesuita quien habito en el siglo XVI se le conoce como el Patrón de la juventud cristiana por ser un santo joven. Junto a este se encuentra San José con el niño Jesús quien fue el padre putativo de Jesús que según la Biblia menciona que fue artesano. Los atributos que se le encuentra sosteniendo al niño en brazos, la vara florida con azucena que sostiene con el brazo derecho. En el otro extremo se encuentra Jesucristo Resucitado que se le encuentra con el color verde que simboliza la resurrección y la virtud de la esperanza. A la derecha de este se encuentra San Antonio de Padua, Santo Franciscano que según esta orden él fue Joven que se les atribuyen varios milagros como el de la dote, la resurrección, el milagro de la mula, y el de la prédica a los peces. Las personas que son devotas a este santo lo encomiendan cuando no pueden tener hijos. Cuentan que poniéndolo de cabeza al santo; él le cumple el milagro.

En la parte baja izquierda se encuentra El Hermano Miguel, Santo cuencano se radicó en Quito siendo profesor de gramática castellana y como catequista, canonizado por El Papa Juan Pablo Segundo el 21 de Octubre de 1984, uno de los milagros que se le atributen son la sanación a Beatriz Gómez quien padecía de una enfermedad neuromuscular crónica. También fue elegido integrante de la Real Academia de Lengua en Quito por su fluidez al hablar español, inglés, francés, italiano, alemán y latín. Junto a este se encuentra el Sagrado Corazón de Jesús, que en el Gobierno de Gabriel García Moreno se consagró al Sagrado Corazón de Jesús

para lo cual empieza la construcción de la Iglesia de la Basílica. A lado derecho del retablo en la parte baja se encuentra Santa Narcisa de Jesús quien nació en Nobol Provincia del Guayas quien fue propuesta como modelo Laica. El milagro de la sanación de la niña Edermina Arellano quien La madre se encomendó a Narcisa de Jesús y sanándola por completo fue canonizada en el 2008 por el Papa Benedicto XVI. Siendo esta la última santa ecuatoriana en ser canonizada. Junto a ella aparece la imagen de Mariana de Jesús quien dedicó su vida al sacrificio y la devoción uno de sus milagros a los que se le atribuye es que Quito en el siglo XVII existió movimientos telúricos que destruyeron varias casas ocasionando la muerte de algunas personas siendo Mariana de Jesús que entregó su vida para que cese los movimientos telúricos. A quién también se le conocía como la Azucena de Quito por los flagelos que se realizaba en su cuerpo, y esa sangre al ser despojada en el jardín de su casa nació una azucena. (Ver anexo retablo principal)



**Figura 4: Altar iglesia San Pedro de Cumbayá**

### **3.2.2 Fiestas**

#### **De Parroquialización San Pedro de Cumbayá**

Son las fiestas patronales que se llevan a cabo el 29 de junio en honor a San Pedro por dos semanas empezando por el pregón, con la elección de la Reina, desfile, comparsas, toros populares, festivales de comida típica y bailes; también en las vísperas se realizan varios actos litúrgicos con quema de chamiza, lanzamiento de globos y pirotecnia con la presencia de campesinos vestidos de túnicas y corazas, con máscaras de payasos, diablos y otros personajes.

#### **Corpus Cristi**

Sesenta días después del domingo de resurrección en la Semana Santa se celebra el Corpus Cristi, que es el cuerpo de Cristo, es una fiesta donde se ve el misticismo es decir la mezcla de las dos culturas, indígena y española, por un lado se realiza la procesión del Santísimo para lo cual se levantan altares en el parque central algo muy tradicional de la religión católica que llegó desde España. Mientras se mezcla con los danzantes que con sus máscaras con figuras representadas por soles y lunas, estas creencias autóctonas de culturas pre incaicas

#### **Finados**

En finados como es la tradición en el Ecuador se realiza la visita al cementerio donde se lleva la colada morada y se come con la guagua de pan cerca a la tumba del ser querido que permanece el lugar y en la Natividad se celebra la tradicional misa del Gallo que se lleva a cabo en el parque central de Cumbayá, sin faltar los juegos artificiales y bandas musicales.

#### **Feria Artesanal y Gastronómica**

La tercera semana de cada mes se lleva a cabo la feria artesanal y gastronómica Cumbayarte que opera desde el 2010, cuenta con un grupo de cincuenta artesanos y artistas que se ubican sobre la calle Juan Montalvo entre el parque central y La Iglesia siendo este un lugar peatonal es el sitio apropiado para ello. Donde se llevan a cabo danzas africanas, teatro para niños y caritas pintadas. En esta feria se puede

encontrar variedad de artesanía contemporánea, entre lo que destaca los accesorios y decoración para el hogar, títeres, joyería, reciclado, juguetes, lámparas, jabón, tejidos, accesorios en semillas, telas, fibras naturales, también se encuentra moda textil, decoraciones elaboradas en cuero, cerámica y el área de delicatessen donde se elabora principalmente los helados de paila.

Calendario de Festividades	
Evento	Fecha
Corpus Cristi	Variable
San Pedro	29 de Junio
Finados	2 y 3 de noviembre
Navidad	24 y 25 de Diciembre
Feria Artesanal y Gastronómica Cumbayarte	Tercer fin de semana de cada mes

**Tabla 1: Calendario de Festividades**

### 3.2.3 Gastronomía

Sin olvidarse de la gastronomía variada encontrando la comida típica de la serranía y comida internacional. Siendo la de preferencia o mayor demanda la gastronomía nacional los precios varían desde cinco dólares en adelante dependiendo del restaurante. Se destaca lo siguiente:

**La Fritada:** Consiste en carne de cerdo su principal ingrediente en la que se cocina en agua hirviendo con condimentos como la cebolla blanca y luego se fríe con la misma grasa del cerdo en una paila de bronce y este plato es acompañado con mote cocinado, maduro frito y maíz tostado.

**Locro de Papa:** Su preparación consiste en cocinar las papas en agua según la cantidad que se requiera hacer, luego añadir un refrito que puede ser cebolla, achiote y culantro a lo que se le agrega leche hasta tomar contextura y luego de ser cocinada se puede agregar queso y aguacate y se obtiene la sopa Locro de Papa con Queso.

**El Yahuarlocro:** De similar elaboración solo que en este se usa la panza del borrego o cordero y las tripas del mismo y se puede anexar al plato terminado la

sangre del borrego que es preparado un refrito con orégano, sal y pimienta y el ingrediente principal la sangre del borrego.

**Caldo de Patas:** Consiste en lavar bien la pata de res que se cocina en la olla de presión y se anexa el refrito de cebolla blanca ajo achiote para posterior mesclar con el caldo que se cocinó la pata y se agrega maní que fue tostado y licuado con algo de leche y se mezcla con el mote cocinado el maní tostado y el orégano, para su preparación toma alrededor de una hora y se obtiene el Caldo de Patas.

**Quimbolito:** Para la elaboración se bate mantequilla, azúcar y huevos luego se incorpora la harina, el royal, un poco de ron se coloca en las hojas de atchera dos cucharadas en cada una y se cocina a vapor durante unos 40 minutos aproximadamente hasta tener el producto realizado.

#### **3.2.4 Otras Actividades de interés**

##### **Ruta Ciclística El Chaquiñán**

Anteriormente este tramo era atravesado por la línea férrea en el paso que tomaba para ir a Ibarra desde Quito, al momento se encuentra deshabilitada para el ferrocarril, por lo que la EPMOP Empresa Pública de Movilidad y Obras Públicas emprendió una adecuación para que sea utilizada en el ciclismo y caminata existe la Ruta Ciclística el Chaquiñán la cual su punto de partida y concentración es en el portal de Cumbayá y avanza hasta Puembo por un largo de 20 Kilómetros. Es importante visitarla porque se encuentra alejado del tránsito, es una vía exclusiva para los peatones que la usan y deseen salir de la zona urbana para encontrarse con la naturaleza y durante el recorrido se puede observar variedad de aves entre ellos: mirlos, colibríes, gorriones entre otros. En el trayecto se encuentra con tres túneles que hacen de la aventura una experiencia única y es recomendable para las personas que se inician en el ciclismo, cabe destacar que la ruta se encuentra bien señalizada en todo el trayecto (Figura 8, anexos)

### **Parapente**

Deporte extremo que ofrece la empresa VAYU Escuela de Parapente que opera en Cumbayá todos los días haciendo un despegue desde el cerro Auqui en Monjas y aterrizando junto a la Hacienda San Luis de Lumbisí en horarios de 08:30 – 10:00 y 11:30 para lo cual el encargado de esta empresa Jaime Carrera manifiesta que el costo década vuelo en parapente es de 60 dólares que incluye el traslado desde Cumbayá al cerro Auqui y un snack, eso para las personas que saben manejarlo y para los que nunca han volado existe la alternativa de tomar un curso que cuesta 45 dólares en el que se toman se doce a quince clases para un correcto aprendizaje en lo que es práctico y teórico (Figura 9-10, anexos)

### **Escalada en Roca**

La empresa VAYU también ofrece esta alternativa que se lo realiza bajo reserva en las canteras del sector de Miravalle con un costo de cien dólares para cinco personas, o a también tomar el curso de dos días que cuesta doscientos dólares para cinco personas que deseen aprender este deporte extremo, dando todas las garantías y equipamiento necesario.

### **Trekking**

Además VAYU ofrece trekking al Ilaló que consiste en una caminata por diferentes senderos en cerro Ilaló con un costo de quince dólares por persona con diferentes opciones de rutas cortas de dos horas, medias de cuatro horas y hasta de seis horas de caminata, para lo cual la empresa le ofrece el equipamiento para realizar esta actividad.

### **Puenting**

Que anteriormente se lo realizaba en el puente del río Chiche antiguo esta es una actividad en la que consiste en lanzarse con cuerdas desde el puente hacia la quebrada para lo cual se cancela setenta y cinco dólares y tiene la opción de realizar cinco saltos en los que pueden hacerlo varias personas. Para esta actividad no se necesita tomar ningún curso solo es cuestión de valentía. La empresa VAYU está tramitando los permisos para retomarlos que por la construcción que tuvo la ruta viva

se suspendió esta actividad, y hoy que ya se encuentra habilitada retomará la misma próximamente.

### **Hacienda San Luis de Lumbisí**

Ubicada en la Avenida Alfonso Lamiña y Pasaje A, sector San Patricio este lugar ofrece varias opciones en deportes y diversión empezando con las canchas de futbol de césped sintético para dos equipos de seis jugadores a cada lado con un costo de sesenta dólares por una hora. También cuenta con una cancha de futbol oficial es decir once contra once y es césped natural con un costo de cien dólares la hora. Además cuenta con el muro para realizar escalada el cual tiene un costo de seis dólares con tiempo ilimitado. También se realizan campeonatos de futbol y se ofrecen cursos de tenis. Finalmente la hacienda San Luis ofrece una nueva alternativa de cine que es el autocine que se lo realiza por temporadas especialmente en verano para lo cual los asistentes pueden ir a observar las películas sin la necesidad de bajarse de sus vehículos, con un costo de diez dólares por vehículo. Los horarios de atención de la Hacienda San Luis son de Lunes a Viernes de 06:00 a 24:00 y fines de semana de 06:00 a 22:00 (Figura 11-12, anexos)

### **Ministerio del Deporte**

Ubicado en la calle Eloy Alfaro junto al SEK los Valles Cumbayá ofrece opciones para la actividad deportiva el Ministerio del Deporte tiene canchas deportivas de futbol, tenis, básquet y vóley el cual es totalmente gratuito y su horario de atención es 06:00 a 18:00 de lunes a viernes, sábados y domingos desde las 07:00 a 18:00 (Figura 13 – 14, anexos).

### **Cununyacu**

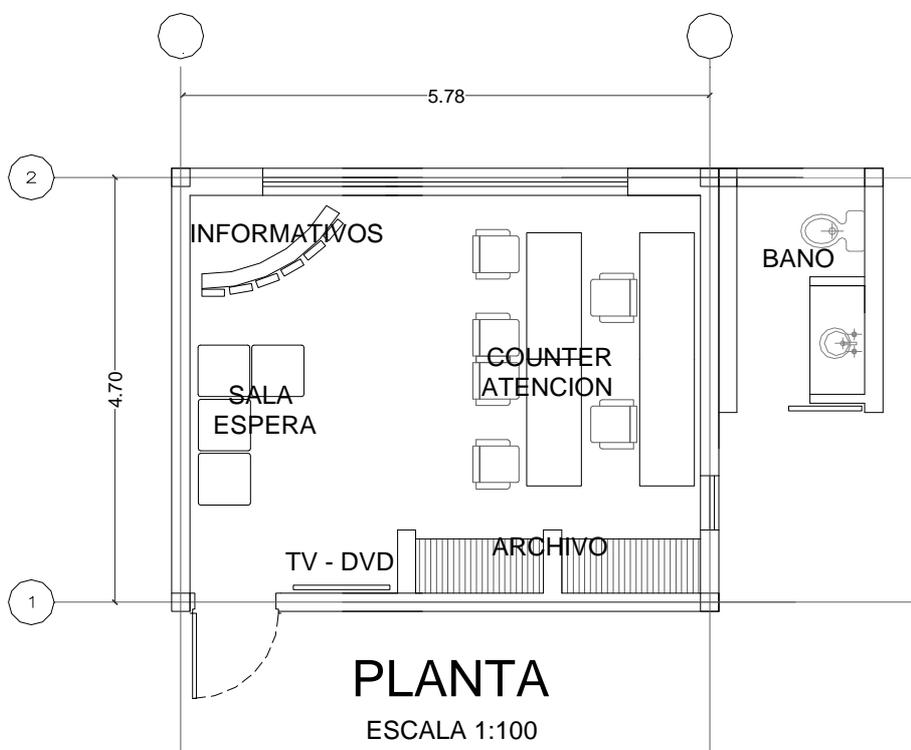
Para el esparcimiento y actividades existe varias opciones como el balneario de Cununyacu reconocido por sus aguas termales ubicado en las faldas noroccidentales del cerro Ilaló, el balneario tiene un atillo de ocho metros de altura, cuenta con tres piscinas grandes, tres pequeñas, canchas deportivas

## Centros Comerciales

El contraste de lo rural con lo moderno es algo único para este lugar contando con centros comerciales de renombre como el Scala Shopping y Paseo San Francisco que posee el centro de convenciones del mismo nombre y de los más amplios del DMQ.

También se tiene el parque a la rivera del reservorio recientemente habilitado como tal y ubicado junto al mismo que es visitado para camitas y esparcimiento.

### 3.3 Descripción del Centro de Información Turística



**Figura 5: Diseño del Centro de Información Turística**

El área del centro de Información posee 5.78 metros de largo y 4.70 metros de ancho los que desde el ingreso existe un mueble de sala espera para que el turista en caso lo desee pueda tomar asiento mientras es atendido o mientras espera ser atendido, junto a ella está el counter donde se exhibe el material informativo que es gratuito para todos los turistas. Además se cuenta con una televisión plasma y Dvd donde se proyecta un video con imágenes del DMQ, junto a ello se tiene el archivo donde se ubicará las carpetas con los registros de turistas atendidos. Y lo más

importante de la oficina es el counter de atención donde se tomará contacto con el turista directamente en el mismo se contará con un computador con internet para ayuda y registro de los turistas atendidos en un formato de Excel; adicionalmente como toda oficina ella contará con un baño para uso personal y para los turistas que lo requieran.



**Figura 6: Fachada frontal Centro de información**



**Figura 7: Ingreso Centro de información**

### 3.4 Actividades del Centro de Información Turística

Informar todas las inquietudes que tenga el turista nacional o extranjero y esto puede ser información de alojamiento, alimentación y que visitar. Informarle de los atractivos que tiene en el sector, y del DMQ, Además informarle de los tours que puede realizar en el Centro Histórico con guías de la Policía Metropolitana haciendo un recorrido a pie por tres horas aproximadamente visitando los museos e iglesias del sector para lo cual existe un costo mínimo de 15 dólares en relación a las agencias de viajes privadas.

Tener arreglado el punto de información turística es decir ordenar, distribuir la folletería, mapas y demás material promocional.

Registrar a toda persona que ingrese y solicite información para lo cual existe un formato impreso, dónde se ubica el número de personas, nacionalidad, lugar a visitar, comentarios, el mismo que será trasladado a un formato de Excel en el computador y este será enviado de manera quincenal al secretario de la Unidad para tener un desglose y poder demostrar el número de visitantes de que país nos visitan, y demás datos estadísticos, que maneja Quito Turismo. Ejemplo:

NACIONALIDAD	PAX	EDAD	INFORMACIÓN SOLICITADA	LUGARES A VISITAR	COMENTARIOS
Ecuador	2	29	Mapa de Quito	Cumbayá, teleférico, La Mariscal	Muchas gracias

**Tabla 2: Ejemplo de hoja de visita**

Cada punto dispone de una Radio Motorola que es otorgado por la Central de Comunicaciones de la Policía Metropolitana de Quito, con la que se reportará el ingreso, salida y salida al almuerzo y retorno del personal, así también se reporta la novedad.

El guía se responsabilizará por los bienes existentes en la oficina, manifestar las novedades al superior inmediato. (Dar parte)

El servicio al cliente es fundamental, por tanto el turista requiere la atención adecuada, y debe sentirse satisfecho con la información recibida por parte del guía informador.

### **3.5 Filosofía del centro de información turística de Cumbayá**

#### **Pasos para la Misión del Centro de información Turística**

- Identificar el propósito general de la empresa, el por qué existe, que problemas deben ser tomados en cuenta y que servicio ofrece
- Identificar a los clientes y sus necesidades
- Revisar la misión y verificar si está sujeto algún cambio

#### **3.5.1 Misión**

“Promover la actividad turística en la parroquia Cumbayá, implementando la estrategia que lleva a cabo Quito Turismo, para promocionar los atractivos del cantón

a través de puntos de información, beneficiando y dinamizando la economía de esta parroquia, ofertando principalmente sus recursos, los del distrito y del país, tanto al visitante local, nacional y extranjero...”

### **Pasos para la misión del centro de información Turística**

La descripción positiva de lo que se quiere tener a futuro. Cómo desea la empresa a futuro ser reconocida y cómo mejorará en un período definido.

#### **3.5.2 Visión**

“Enfocarse en la visión global de Quito Turismo, para cumplir los objetivos planteados hasta el 2017, a través de la estrategia implementada para promover los recursos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito y particularmente de la parroquia de Cumbayá. Generando así las condiciones para continuar desarrollando el turismo, que permitirá tener una actividad alternativa para este sector y un producto adicional para ofrecer al DMQ.”

#### **3.5.3 Políticas y Reglamentos**

#### **La Organizativo: del Centro de Información Turística de Cumbayá**

El centro de Información Turística de Cumbayá se encontrará sujeto a las políticas y requerimientos de Quito Turismo misma que es una persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, operativa y financiera y funciona como un organismo municipal independiente de la administración del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y sus relaciones con éste serán a través del Alcalde.

La información que será difundida contara con la distribución por parte de Quito Turismo quien lleva la información actualizada que es difundida al centro de información turística, con el apoyo de los guías parare colectar y actualizar la base de datos, como por ejemplo: Un inventario de hoteles en las zonas turísticas con los respectivos precios.

El material turístico gratuito que se entrega como folletos, mapas y guías de igual manera está en constante actualización.

### **3.5.3.1 Propuesta de reglamento interno para el personal de turismo de la policía metropolitana de quito**

Al no existir un reglamento interno para la Unidad de Turismo de la Policía Metropolitana se propone lo siguiente:

#### **Horario**

Cumplir la carga horaria de acuerdo a lo que establece Recursos Humanos correspondiente a cada mes y esto variará según el número de días de cada mes, es decir que se trabajarán 8 horas. Ejemplo: si el mes tiene 21 días laborables, se contará de lunes a Viernes 8 horas diarias serán 168 horas en total, así también se incluirá a la carga horaria los días festivos y feriados.

En cuanto al grupo de turismo cubrirá la misma carga horaria de acuerdo a las necesidades. Además de sus 8 horas, el personal dispone de 30 minutos para el almuerzo.

De los puntos de información Turística existentes manejan un horario de acuerdo a la demanda de turistas respetando la carga horaria mensual

Al existir un convenio con la Policía Metropolitana la misma que envía a sus guías profesionales del grupo de Turismo y se encarga de cubrir los puntos de información.

#### **Uniforme**

Se utilizará el Uniforme 4 A que consiste en el terno de parada que por su presentación se lo utiliza para eventos formales y en el caso de la Unidad de Turismo lo llevarán siempre. Para los cual el personal estará obligado a:

Llevar correctamente el uniforme el cual consiste en; Camisa blanca, corbata azul marino, leva con los sellos y grado, mismo que es entregado como dotación al personal de manera periódica.



**Figura 8: Uniforme**

La utilización de otros uniformes se exceptúa para otras actividades como trabajo de campo, pero para los puntos de información turística siempre se utilizará el uniforme antes mencionado.

#### **Sanciones para el personal:**

De no cumplir con lo mencionado anteriormente, será sancionado de acuerdo a la LOSEP. Del artículo 41 al 46 trata el régimen disciplinario y las faltas se clasificarán en leves, graves, sanciones, sumario administrativo. Del artículo 47 Cesación de funciones.

La reincidencia de las faltas leves se considerará falta grave; las faltas graves darán lugar a la imposición de sanciones de suspensión o destitución, previo el correspondiente sumario administrativo.

Para la aplicación de las sanciones contempladas en la reglamentación vigente, a los directores de Recursos Humanos según el caso.

### **3.5.3.2 Estrategias que permitan manejar adecuadamente del centro de información turística de Cumbayá**

#### **3.5.3.2.1 Valor Público**

#### **3.5.3.2.2 Incrementar el índice de satisfacción y experiencia del turista en destino**

- Aprovechar los productos turísticos naturales y culturales de Cumbayá como la iglesia, el parque
- Desarrollar una gestión y coordinación adecuadas de facilitación turística.
- Implementar parámetros de calidad para la oferta turística del Distrito Metropolitano de Quito. (desarrollar mecanismos de evaluación y control desde los actores involucrados)

#### **3.5.3.2.3 Incrementar el impacto económico del turismo en el DMQ**

- Aumentar la efectividad de los canales de promoción y difusión del destino.
- Identificar y desarrollar nichos de mercado.
- Desarrollar la estrategia digital para comercializar el destino y sus productos.
- Desarrollar ofertas turísticas competitivas.
- Generar un modelo de gestión de proyectos rentables.

#### **3.5.3.2.4 Mejorar la posición en el ranking de ciudades sedes en Latinoamérica**

- Establecer alianzas estratégicas con el sector privado
- Promocionar al DMQ en el segmento especializado RICE (reuniones, incentivos, congresos y eventos)

### **3.5.3.3 Financiera**

#### **3.5.3.3.1 Incrementar el índice de autonomía Financiera**

- Mejorar el nivel de recaudación.
- Desarrollar proyectos de autogestión financiera.

#### **3.5.3.3.2 Optimizar el uso de recursos financieros de la Empresa.**

- Mejorar el uso eficiente de los recursos.

### **3.5.3.4 Procesos**

#### **3.5.3.4.1 Incrementar la percepción positiva de la imagen corporativa de Quito Turismo**

- Implementar mecanismos de comunicación efectiva de las actividades de la empresa.
- Mejorar la gestión de la Comunicación con medios, usuarios y sector turístico.
- Actualizar los Sistemas informáticos e infraestructura tecnológica de la información turística, páginas web y estrategias de redes sociales.

#### **3.5.3.4.2 Incrementar la eficiencia organizacional**

- Levantar y mejorar proceso.
- Generar un manual de proceso.
- Automatizar procesos de servicio y atención al cliente, así como los procesos de monitoreo, seguimiento y evaluación de los reportes de gestión y rendición de cuentas.
- Implementar y dar seguimiento al manual de procesos.

- Adoptar un sistema de Gestión documental, Información financiera y comercial.

### **3.5.3.5 Aprendizaje y Crecimiento**

#### **3.5.3.5.1 Mejorar el Clima laboral**

- Generar en el talento humano mayor cultura de pertenencia a la institución y a la ciudad.
- Establecer un ambiente laboral agradable
- Implementar un sistema de comunicación interna eficiente
- Crear un plan de carrera y capacitación para el talento humano
- Generar un manual de clasificación de puestos.

### **3.5.4 Principios y Valores**

#### **3.5.4.1 Principios:**

**Apertura al cambio transformacional:** Actitud de adaptación a los cambios que transformen positivamente la gestión de la organización y permitan obtener con mayor efectividad el logro de los objetivos organizacionales.

**Orientación a los resultados:** La gestión de Quito Turismo da prioridad al constante seguimiento y evaluación respecto al cumplimiento de objetivos y metas operativas y estratégicas, como insumo retro alimentador para la mejora de la gestión organizacional.

**Solidaridad:** Actitud colaborativa que contribuye a mejorar el vínculo entre la organización con la sociedad, haciendo que los objetivos y metas de Quito Turismo sean comunes a las del bienestar social.

**Respeto:** La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, Quito Turismo, respeta a través de sus acciones, a la ciudadanía, a sus clientes, a su

talento humano, proveedores, y demás grupos de interés, valorando sus requerimientos y brindando una atención siempre atenta y cordial.

**Responsabilidad:** Las acciones de quienes hacemos Quito Turismo se ven reflejadas en cuidar y valorar las consecuencias de cada uno de nuestros actos, los cuales se deben regir a la ética, moral y buen servicio.

#### 3.5.4.2 Valores

**Integridad:** Menciona el compromiso ético y la honestidad de nuestra conducta, personal y profesional, con la que hemos de afrontar cualquier situación con la máxima responsabilidad, respecto y transparencia.

**Profesionalismo:** Es el conocimiento y capacidad para desempeñarnos y entregar la oferta de valor implícita en nuestros productos y servicios.

**Responsabilidad:** Es el compromiso y dedicación para cumplir nuestros deberes como ciudadanos y colaboradores.

**Espíritu de Equipo:** Implica nuestra capacidad y voluntad para fomentar la máxima colaboración, comunicación y confianza entre todos aquellos que forman parte de nuestra organización para generar sinergias y alcanzar objetivos comunes.

**Vocación de servicio:** Define nuestra motivación para conocer y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, dando una respuesta rápida y eficaz en sus peticiones y sugerencias, anticipándonos en estas necesidades siempre que sea posible y prestando especial atención al trato personal (Fuente Quito Turismo)

### **3.5.5 Organizacional**

#### **3.5.5.1 Estructura organizacional**

La estructura organizacional de Quito Turismo, se alinea con su finalidad establecida en Ordenanza Metropolitana No.0272. Expedida por el Concejo Metropolitano de Quito, el 10 de febrero del 2009, y publicada en el Registro Oficial No.533 del 20 de febrero de 2009, y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

#### **3.5.5.2 Organigrama estructural**

##### **Empresa Pública Metropolitana De Gestión De Destino Turístico**

##### **Atribuciones Y Responsabilidades**

##### **Unidad Administrativa Atribución Y Responsabilidad**

##### **Nivel Directivo**

##### **Directorio**

Orientar de manera general la gestión de la Empresa, de conformidad con sus atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en el Código de Ordenamiento Territorial COOTAD, Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito y las demás normas jurídicas aplicables.

**Gerencia General:** Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa Pública Metropolitana y es responsable ante el Directorio por su gestión administrativa, técnica y financiera. La Gerencia General es la cabeza de las operaciones que la Empresa ejecute a nivel técnico y operativo

**Dirección Técnica:** Coordinar de manera armónica y eficiente los procesos de desarrollo y mercadeo que permitan posicionar y desarrollar al Distrito Metropolitano de Quito como un destino turístico a nivel nacional e internacional. Gestionar la ejecución de proyectos turísticos emblemáticos de ciudad, alianzas

estratégicas; público, privadas y comunitarias; con orientación al plan estratégico de turismo de la ciudad.

**Nivel Asesor:** Asesoría de Planificación Es la unidad gerencial encargada de establecer los propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas, para desarrollar planes detallados con el fin de poner en práctica las políticas y estrategias de Gestión de Destino y así lograr los objetivos y propósitos básicos de la empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.

Acompañar, realizar el seguimiento y evaluación de la gestión y desarrollo a mediano y largo plazo de la empresa, de acuerdo a la visión empresarial.

**Asesoría de Comunicación Social:** Definir y recomendar estrategias de Comunicación, difusión, relaciones públicas enmarcadas en las directrices del Plan de estratégico de gestión de destino turístico del Distrito Metropolitano de Quito y de la empresa, que permitan posicionar la gestión institucional; socializar su ejecución mediante productos digitales, impresos y carteleras al interior de la institución; así como difundir y promocionar la imagen y capacidad de gestión a nivel local, nacional e internacional.

**Asesoría Jurídica:** Brindar apoyo legal a todas las áreas de la Empresa, creando valor en las actividades conducentes al cumplimiento de sus objetivos.

### **Nivel Operativo / Técnico / Gestión**

#### **Dirección de Desarrollo del Destino Turístico**

Gestionar el desarrollo de productos/servicios turísticos del Distrito Metropolitano de Quito de manera sostenible para garantizar la experiencia positiva del visitante en el destino

#### **Dirección de Mercadeo y Comercialización**

Gestionar el posicionamiento y la promoción del destino Quito a nivel local, nacional e internacional, así como el impulso a la comercialización de la oferta

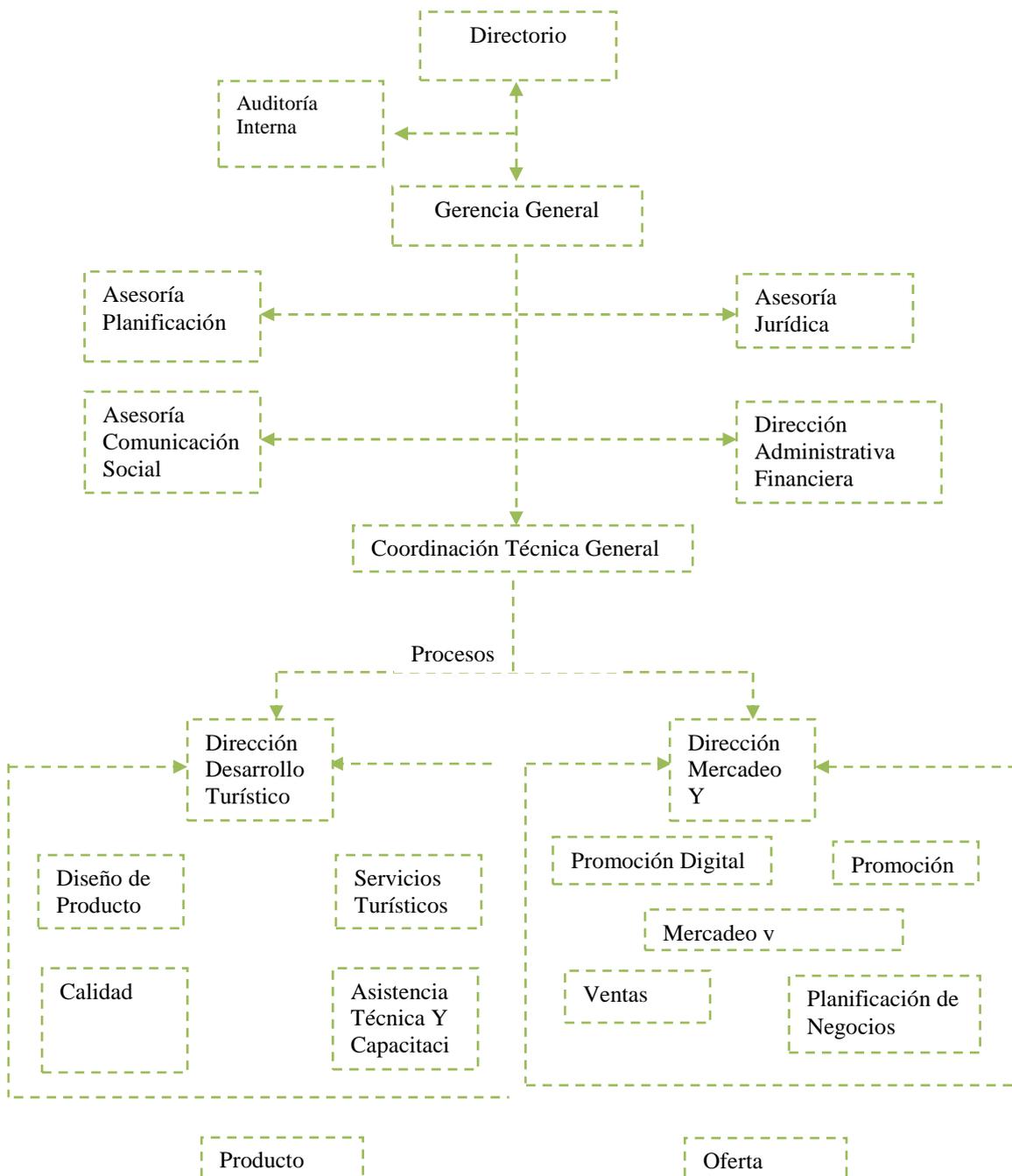
turística del Distrito Metropolitano, de los productos y servicios de la Empresa, funcionamiento y operación de las diversas unidades de negocio (El Quinde, Centro de Convenciones Eugenio Espejo)

### **Nivel De Apoyo**

#### **Dirección Administrativa y Financiera**

Brindar el apoyo administrativo financiero a las diferentes áreas de la empresa a fin de que puedan cumplir sus objetivos a cabalidad.

**Estructura Orgánica Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo**



**Figura 9: Estructura Orgánica Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo**

Fuente: Quito Turismo

### 3.6. Perfil y análisis de puesto de los ocupantes

#### 3.6.1 Departamento de Gerencia General.

<b>CARGO:</b>	<b>Guía Turístico Policía Metropolitana</b>
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Unidad De Turismo Y Protocolo
<b>CÓDIGO:</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	<b>09-04-2013</b>
<b>REPORTA A:</b>	Inspectora Verónica Guerrero Jefa de la Unidad de Turismo Y Protocolo De La Policía Metropolitana
<b>N° TURNOS:</b>	1
<b>N° DE PERSONAS A CARGO</b>	2
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO:</b>	Satisfacer las inquietudes que tiene el turista nacional y extranjero que visita la zona, dando la información Turística y general adecuada.
<b>FUNCIONES DEL PUESTO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar información turística y general a turistas nacionales y extranjeros.</li> <li>• Guiar a los turistas hacia los atractivos turísticos locales.</li> <li>• Guiar en recorridos programados por la Empresa Quito Turismo por diferentes rutas.</li> <li>• Tener el punto de información ordenado para dar un mejor servicio</li> <li>• Ser amable y verás con la información que se da.</li> <li>• Dar parte de las novedades al inmediato superior.</li> </ul>
<b>REQUISITOS INTELECTUALES:</b> <b>Grado de instrucción requerido:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Superior de estudios Si tiene títulos en: Guía Nacional de Turismo, Turismo Histórico Y Cultural, Administración Turística o Turismo Ecológico.</li> <li>• Tener la Suficiencia en uno o más idiomas.</li> <li>• A demás de cumplir con una hoja de vida intachable.</li> </ul>
<b>REQUISITOS FÍSICOS:</b>	Ninguno
<b>Edad:</b>	
<b>Género:</b>	
<b>Estado Civil:</b>	
<b>RESPONSABILIDAD:</b>	Tener un grado de responsabilidad que, lo que está a su mando asuma con responsabilidad, ya sea los equipos muebles
<b>CONDICIÓN DE TRABAJO:</b>	
<b>ELABORADO POR: Javier Machuca APROBADO POR: Verónica Guerrero</b>	

**Tabla 3: Perfil y análisis de puesto**

### 3.6.2 Régimen De Constitución

Superintendencia de compañías

- **Nombre o Razón social:** Empresa Pública Metropolitana De Gestión De Destino Turístico Quito Turismo
- **Definición:** Punto de Información Turística Cumbayá
- **Objeto Social:** Brindar información turística actualizada que sea óptima para el turista, satisfaciendo las inquietudes que él tenga.  
Y de esta manera se genere de mejor manera y se incremente la actividad turística en el sector.
- **Domicilio:** Juan Montalvo y García Moreno
- **Capital Social**

#### 3.6.2.1 Presupuesto referencial para la implementación de una oficina de información turística

Cedula presupuestaria de acuerdo a los valores actuales y con los elementos necesarios para la implementación de la oficina de información turística.

#### Presupuesto referencial

DESCRIPCIÓN	No	VALOR UNITARIO	Valor Total	OBSERVACIONES
<b>EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b>				
Impresora multifuncional	1	1000	\$ 1.000,00	
Computador	1	900	\$900,00	
Regulador de voltaje	1	35	\$35,00	
Tarjeta inalámbrica	1	30	\$30,00	
Televisión plasma	1	950	\$950,00	
DVD	1	60	\$60,00	
<i>Subtotal equipos tecnológicos</i>			<b>\$ 2.975,00</b>	
<b>COMUNICACIÓN</b>				
Teléfono alámbrico	1	30	\$30,00	
Adquisición línea telefónica	1	150	\$150,00	

CONTINÚA



<b>Consumo Línea Telefónica</b>	12	50	\$600,00	El valor total está en función de un consumo mensual de USD 50,00 por los 12 meses del año
<i>Subtotal comunicaciones</i>			\$780,00	
<b>IMPLEMENTACION OIT</b>				
<b>Escritorio grande tipo counter mostrador</b>	1		\$2.200,00	
<b>Sillas giratorias con brazos</b>	2		\$80,00	
<b>Sillón grande para sala de espera</b>	1		\$ 800,00	
<b>Panelaría porta folletos</b>	1		\$150,00	
<i>Subtotal Implementación</i>			<b>\$3.230,00</b>	
Total USD		\$	<b>6985,00</b>	

**Tabla 4: Presupuesto referencial**

### 3.6.2.2 Costo Material Promocional

Detalle de Folletería tomando como base datos de trípticos y precios que maneja Quito turismo e implementado el mapa y tríptico de Cumbayá, estimado con un costo presupuestado para un año de \$12.870,00

	<b>PRODUCTO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>CANTIDAD REQUERIDA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>3</b>	<b>MAPAS DE CUMBAYÁ</b>	Abierto: 72 cm (Ancho) x 42 cm (Alto)Cerrado: 9 cm (ancho) x 14 cm (alto) Impresión full color, tiro y retiro Couché mate de 150 g Doblado en 9 partes	30000	2670
<b>4</b>	<b>TRIPTICO DE CUMBAYÁ</b>	Abierto: 30 cm (Ancho) x 21 cm (Alto)Cerrado: 10 cm (ancho)Cerrado x 21 cm (alto) Impresión full color, tiro y retiro Couché mate de 150 g Doblado en 3 partes	30000	10200
<b>TOTAL</b>				<b>12.870,00</b>

**Tabla 5: Costo Material promocional**

### 3.7 Investigación y Diseño del Proceso de Mercado y Mercadeo

#### 3.7.1 Problema

Cumbayá necesita del punto de información turística, debido a la demanda de turistas que se dirigen al sector por: Tener varios atractivos turísticos que acogen cientos de turistas nacionales y extranjeros. Por ser un punto de partida y de encuentro hacia diferentes sectores y porque la ciudad de Quito es una ciudad metrópoli y al tener el nuevo aeropuerto en este valle hace que los turistas nacionales y extranjeros puedan visitarlo al estar cerca del mismo.

#### 3.7.2 Segmentación del Mercado

##### a) Segmentación geográfica



**Figura 10: Mapa de Cumbayá**

Fuente Google Maps

Cumbayá, existen algunas versiones y relatos sobre el origen de su nombre. Uno de ellos es que esta zona era visitada frecuentemente por los yumbos o maibundas y que uno de ellos se quedaron a poblar estas tierras entre ellos se encontraba una pareja cuya unión de los nombres dio lugar a este término: Cumba (él) y Ya (ella), también existe la explicación de que esta palabra proviene del quichua cumbaja, que quiere decir vamos amigo por este camino. Y del término hebreo Cumbayá es “Dios Con nosotros.” (Quito Turismo, 2015)

Al norte limita con el río Machángara, al sur con Guangopolo y al este con el río San Pedro.

Esta es una de las parroquias que registran una mayor transformación en los últimos años; ya que pasó de ser una zona agrícola a constituirse como una zona residencial y comercial por los altos índices de población y plusvalía. De ahí que esta zona se ha asentado varios centros comerciales, bares y restaurantes.

#### **b. Segmentación Cultural**

Se va determinando el nivel psicológico es decir qué tipo de turista atenderá el centro de información y de acuerdo a los atractivos que tenemos en el sector, vamos a encontrarnos con turistas aventureros o llamados también mochileros, turistas nacionales y proyección de turistas extranjeros que deseen visitar la zona que se encuentra cercana al nuevo aeropuerto.

#### **c. Segmentación Conductual**

Turista nacional e internacional

### **3.7.3 Análisis de la demanda**

A continuación un cuadro estadístico de los últimos años de los pernoctantes

<b>Llegadas totales (residentes y no residentes)</b>	
<b>Acumulados</b>	
<b>Jun-Dic 2006</b>	468.129
<b>Ene-Dic 2007</b>	792.499
<b>Ene-Dic 2008</b>	873.539
<b>Ene-Dic 2009</b>	822.297
<b>Ene-Dic 2010</b>	815.537
<b>Ene-Dic 2011</b>	799.529
<b>Ene-Dic 2012</b>	868.976
<b>Ene-Dic 2013</b>	902.720
<b>Oct 2013-Sep 2014</b>	880.039

**Tabla 6 Análisis de la demanda**

Fuente: Quito Turismo

## Indicadores del Turismo en el Ecuador

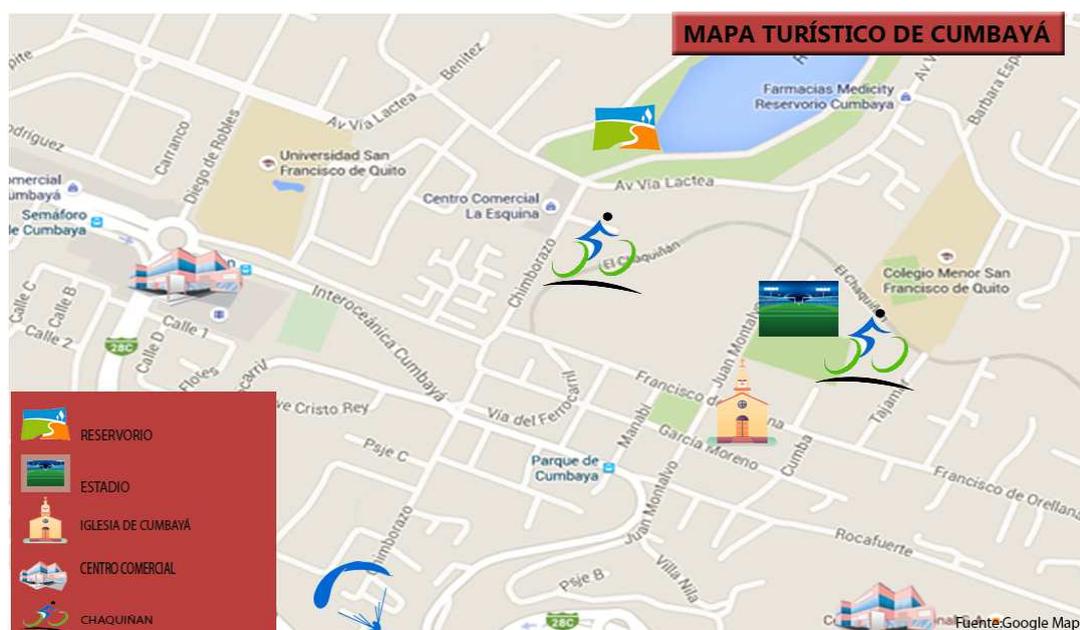
- 1'366.267 llegada de turistas internacionales al Ecuador en el año 2013
- 1038 dólares de ingresos por turismo internacional en el 2012
- 70% de llegadas es por vía aérea, 28% por vía terrestre en el 2013
- 58% Visitantes de América del Sur, América Central y El Caribe año 2013
- 16% Visitantes del mercado europeo año 2013 (Quito Turismo, 2014)

### 3.7.4 Desarrollo del plan de introducción al mercado

#### 3.7.4.1 Servicio de Información Turística

#### 3.7.4.2 Distribución

Material informativo como folletería, mapas, trípticos, que será distribuido de forma gratuita según el presupuesto antes mencionado, para lo cual se presenta el mapa turístico y un tríptico con la información relevante de Cumbayá como una propuesta de distribución a parte del material que ya cuenta Quito Turismo, mismo que se otorgará a los centros de información turística de Quitumbe, El Quinde y La Mariscal para su distribución y difusión



**Figura11: Mapa turístico de Cumbayá**





Figura 14: Tríptico de Cumbayá reverso

### 3.7.4.2.1 Descripción Tríptico Promocional

La finalidad de realizar el tríptico es dar a conocer a Cumbayá como un sitio turístico, facilitando datos útiles para acudir al lugar. La impresión será en formato A4, papel cuché.

Se utiliza el color rojo por cuanto según la sicología de colores en la publicidad representa la energía es de mayor impacto dado que se quiere llamar la atención e invitar a conocer un poco más del sitio, el blanco y el azul hace contraste, ayudándonos a causar el efecto antes mencionado, mientras el color negro se complementa muy bien dando sobriedad al material impreso.

Las fuentes utilizadas son: Kristen ITC en el nombre de la Parroquia (Cumbayá), Matura MT Script Capitals en los títulos y preguntas, Bauhaus 93 en el texto general, Aharoni en el cuadro de información. No son fuentes comunes, dando ese toque moderno, pero claro para el turista.

## **Disposición de la información**

### **Exterior**

- Nombre de la parroquia: Cumbayá
- Imagen del ícono más representativo de Cumbayá, la iglesia.
- Mapa de la parroquia y ubicación exacta
- Descripción para llegar al sitio
- Listado de fechas festivas
- Espacio destinado a la Información general

### **Interior**

- Reseña de la razón del nombre de la Parroquia, clima, límites y actividad económica
- Fotos de los atractivos más representativos y sus nombres
- Fotos de la comida típica
- Símbolos de las actividades que se pueden realizar en los atractivos

#### **3.7.4.3 Publicidad**

De acuerdo al análisis realizado en la triangulación encontramos que la promoción será por medio de la web y redes sociales ya que es una forma económica y masiva para captar seguidores.

#### **3.7.4.4 Promoción**

A través del municipio, demás centros de información turística que posee el DMQ y gobiernos locales para llegar a los turistas, y los medios como la página web de promoción de Quito Turismo [www.quito.com.ec](http://www.quito.com.ec), que se proyecta de forma internacional, y en esta página contando con un link directo a la información de Cumbayá

También a través de las redes sociales Twitter y Facebook para lo cual se crearía una cuenta exclusiva del centro de información donde se promociona a la parroquia

de Cumbayá con sus atractivos y estas cuentas tendrán conexión con la página de Twitter, de Quito Turismo @VisitaQuito y la página en Facebook [www.facebook.com/QuitoTurismoEC](http://www.facebook.com/QuitoTurismoEC).

### **3.7.5 Marca**

#### **3.7.5.1 Descripción Técnica del Logotipo**



**Figura 15: Logotipo**

Fuente: Quito Turismo

“Quito Toca el Cielo.” Es la frase que maneja quito turismo la cual está representada por un quinde ave típica del sector.

## **3.8 Investigación y Diseño del proceso del marco legal**

### **3.8.1 Marco Legal de la Empresa**

La empresa se constituye en base al Plan Q es decir que si Quito Turismo desea implementar una oficina de Información turística lo hace directamente, es decir no necesita una base que normalmente requeriría otra empresa. (Ver Anexo Plan Estratégico de Turismo)

#### **3.8.1.1 Síntesis del Plan Estratégico de Turismo.**

El marco legal para la implementación del Centro de Información Turística de Cumbayá, estará sujeto al plan estratégico de promoción turística para la capital del Ecuador, el Plan Q. En el cual Cumbayá se ofrece como un destino turístico a futuro

y su aporte será importante en el propósito de aumentar la demanda de turistas, y por ende se su estancia, de acuerdo al plan vigente Q2012-2015, la nueva propuesta mantiene algunas de las líneas de trabajo fundamentales de Quito Turismo como la creación de nuevos productos turísticos; la profesionalización de quienes trabajan en turismo y el mejoramiento de las condiciones de los atractivos turísticos.<sup>20</sup>

### **3.9 Investigación y Diseño Del Proceso De Estudio Ambiental**

#### **Sostenibilidad Del Proyecto.**

Para mejorar el impacto ambiental una de las políticas de la empresa es tener focos ahorradores en todas sus oficinas, caso ser necesario tener apagada la luz si no le quiere.

Implementar el reciclaje como una política para mejorar la distribución de desechos y reducir el impacto ambiental, contando con cuatro tachos especiales para la distribución de la basura para lo cual sería el primero para envases de vidrio, el segundo orgánico, el tercero para el papel y cartón y un cuarto destinado para el plástico.

La reducción del papel todos los informes son enviados por correo de forma digital, lo que genera disminución de impresiones

La reutilización del papel es importante para generar menos basura y permitir apoyar a la conservación del ambiente.

### 3.9.1 Indicadores ambientales

TIPOS DE INDICADORES	ESPECÍFICOS
AMBIENTALES (Biofísicos) Disminución de energía eléctrica, por focos ahorradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las salas tendrán focos ahorradores</li> <li>• Se utilizará el alumbrado eléctrico caso sea necesario</li> </ul>
Residuales Distribución de la basura generando conciencia y cultura del reciclaje. Ahorro en consumo de papel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de la basura contando con tachos especiales para ello.</li> <li>• Aplicar la regla de las cuatro erres el reducir, reutilizar, reciclar y recuperar</li> <li>• Se enviará la información: estadísticas, datos e informes mediante el correo electrónico</li> </ul>

**Tabla 7: Indicadores ambientales**

### 3.10 Conclusiones

1. Empezando desde el Ecuador como macro se sabe que es muy diverso y en pocos minutos tenemos diferentes paisajes. Quito como capital se está convirtiendo en un destino turístico por ser un distrito, que tiene todo para seguir creciendo y potencializando su actividad turística.
2. Con la difusión de los atractivos se potencializan los mismos generando de esta forma la actividad turística.
3. La ciudad de Quito sigue creciendo, hoy con el nuevo aeropuerto en el valle de Tumbaco, hace que en un futuro no muy lejano este valle sea parte de la zona urbana, por tanto incluirlo y promoverlo como parte de la oferta turística es fundamental.
4. Existen atractivos turísticos en el sector por ello contar con una oficina de Información Turística entre el Aeropuerto Mariscal Sucre y Quito beneficiará al sector dónde el guía bilingüe está en capacidad de informar de forma que la demanda se extiende.

### **3.11 Recomendaciones**

1. El turismo necesita promover atractivos para empezar a desarrollar la actividad turística, al tener los mismos se debe empezar a difundir para generar la actividad.
2. Siendo el turismo un factor económico importante de ingresos se debe fomentar los atractivos que no son difundidos y mejorar la calidad del servicio de los existentes.
3. Brindar las facilidades al turista con personal capacitado para la total satisfacción del lugar visitado quién recomendará a que más personas lo visiten
4. Difundir al distrito Metropolitano de Quito, a través del centro de Información para que su comercio no sea sectorizado

### 3.12 Bibliografía

- Benítez, L. &. (1993). *Culturas Ecuatorianas de Ayer y Hoy*. Quito: Editorial Aby-Yala, UPS.
- Boullón, R. C. (1985). *Planificación Del Espacio Turístico*. México: Editorial Trillas.
- Cultural, M. C. (2008). *Monografias.com*. Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de La diversidad étnica y cultural del Ecuador:  
<http://www.monografias.com/trabajos91/diversidad-etnica-y-cultural-del-ecuador/diversidad-etnica-y-cultural-del-ecuador.shtml>
- Editorial Vértice. (2007). *Marketing Turístico*. Málaga: Vértice.
- Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. (2 de Octubre de 2014). *Universidad de Murcia*. Recuperado el 2 de Octubre de 2014, de sitio Web Universidad de Murcia:  
<http://www.um.es/aulasenior/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/Turismo1c.pdf>
- Española, R. A. (2013). *www.rae.es*. Recuperado el 25 de Febrero de 2013, de *www.rae.es*: <http://www.rae.es/rae.html>
- ESPE. (28 de Octubre de 2014). *espe.edu.ec*. Recuperado el 28 de Octubre de 2014, de Sitio Web de *espe.edu.ec*:  
<http://www.espe.edu.ec/portal/portal/main.do;jsessionid=FC0E51187017DA3E12FCB6C3E572239B?sectionCode=78>
- INEC. (2011). *www.inec.gob.ec*. Recuperado el Febrero de 2013, de *www.inec.gob.ec*: <http://www.inec.gob.ec/estadisticas>
- Información, M. d. (2012). *www.telecomunicaciones.gob.ec*. Recuperado el Mayo de 2013, de *www.telecomunicaciones.gob.ec*:  
<http://www.telecomunicaciones.gob.ec/>
- Jaramillo, A., & Quito. (6 de Enero de 2014). *academia.edu*. Recuperado el 25 de Octubre de 2014, de Sitio Web *academia.edu*:  
[http://www.academia.edu/9957489/Trabajo\\_ec\\_listo](http://www.academia.edu/9957489/Trabajo_ec_listo)
- Ministerio de Ambiente. (14 de Octubre de 2014). *Mecanismos de Facilitación CHM - Ecuador*. Recuperado el 14 de Octubre de 2014, de Sitio Web Mecanismos

de Facilitación CHM - Ecuador:

[http://chmecuador.ambiente.gob.ec/contenido\\_imp.php?cd=2](http://chmecuador.ambiente.gob.ec/contenido_imp.php?cd=2)

Murcia, E. U. (2012). *Universidad de Murcia*. Recuperado el 18 de Febrero de 2013, de Universidad de Murcia: <http://www.um.es>

Padilla, O. d. (1997). *Turismo Fenómeno Social*. México DF: Fondo de Cultura Económica.

Quesada, R. (2007). *Elementos Del Turismo*. San José: Univerisidad Estatal A Distancia.

Quito Turismo. (28 de Octubre de 2014). *www.quito-turismo.gob.ec*. Recuperado el 28 de Octubre de 2014, de [www.quito-turismo.gob.ec](http://www.quito-turismo.gob.ec): <http://www.quito-turismo.gob.ec/>

Quito Turismo. (2 de Abril de 2015). *Acercade Nosotros Quito Turismo*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de sitio Web [quito.com.ec](http://www.quito.com.ec):  
[http://www.quito.com.ec/parroquias/index.php?option=com\\_content&view=section&id=9&Itemid=15](http://www.quito.com.ec/parroquias/index.php?option=com_content&view=section&id=9&Itemid=15)

Quito Turismo. (2 de Abril de 2015). *Quito Turismo*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de sitio Web Quito Turismo:  
[http://www.quito.com.ec/parroquias/index.php?option=com\\_content&view=section&id=9&Itemid=15](http://www.quito.com.ec/parroquias/index.php?option=com_content&view=section&id=9&Itemid=15)

Ruibal, A. R. (Septiembre de 2009). *Periodismo Turístico, Análisis del Turismo a través de portadas*. Recuperado el 03 de 2014 de Diciembre, de [https://books.google.com.ec/books?id=fbcTyrZ-SKAC&pg=PA54&lpg=PA54&dq=Variables+que+engloban+la+informaci%C3%B3n+tur%C3%ADstica&source=bl&ots=c71ErjUao3&sig=I46O-U9j2Y\\_hARj7sFfg9F-uQNo&hl=es&sa=X&ei=pcW-VM6RKMW4ggSAhoHwAw&ved=0CB4Q6AEwAA#v=onepage&q=Varia](https://books.google.com.ec/books?id=fbcTyrZ-SKAC&pg=PA54&lpg=PA54&dq=Variables+que+engloban+la+informaci%C3%B3n+tur%C3%ADstica&source=bl&ots=c71ErjUao3&sig=I46O-U9j2Y_hARj7sFfg9F-uQNo&hl=es&sa=X&ei=pcW-VM6RKMW4ggSAhoHwAw&ved=0CB4Q6AEwAA#v=onepage&q=Varia)

Travel, Y. (Julio de 2008). <http://yanitravel.blogspot.com>. Recuperado el Febrero de 2013, de <http://yanitravel.blogspot.com>

Valencia, A. J. (Febrero de 2013). *www.boletin-turistico.com*. Recuperado el Febrero de 2013, de <http://www.boletin-turistico.com/>

Wikipedia. (22 de Septiembre de 2014). *Wikipedia*. Recuperado el 29 de Octubre de 2014, de sitio Web de Wikipedia:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Geograf%C3%ADa\\_de\\_Ecuador#Vertiente\\_del\\_Amazonas](http://es.wikipedia.org/wiki/Geograf%C3%ADa_de_Ecuador#Vertiente_del_Amazonas)

Wikipedia. (22 de Septiembre de 2014). *Wikipedia*. Recuperado el 13 de Octubre de 2014, de Sitio Web de Wikipoedia:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Rep%C3%ABlica\\_del\\_Ecuador](http://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_la_Rep%C3%ABlica_del_Ecuador)

WordReference. (Febrero de 2013). *www.wordreference.com*. Obtenido de

<http://www.wordreference.com>