



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

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA**

**TEMA: POTENCIALIDAD DE QUITO PARA DESARROLLAR
EL TURISMO DE LA 3RA EDAD**

AUTOR

SALAZAR PARRA XAVIER GUSTAVO

DIRECTORA: MGST. PAVÓN MARIANA

SANGOLQUÍ

2017

CERTIFICADO TUTOR



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "POTENCIALIDAD DE QUITO PARA DESARROLLAR EL TURISMO DE LA 3RA EDAD" realizado por el señor **XAVIER GUSTAVO SALAZAR PARRA**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar al señor **XAVIER GUSTAVO SALAZAR PARRA** para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 22 de agosto del 2017

MGST/ MARIANA PAVÓN PATIÑO

DIRECTORA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **XAVIER GUSTAVO SALAZAR PARRA**, con cédula de identidad N° 172292736-3, declaro que este trabajo de titulación "POTENCIALIDAD DE QUITO PARA DESARROLLAR EL TURISMO DE LA 3RA EDAD" ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 22 de agosto del 2017


XAVIER GUSTAVO SALAZAR PARRA
C.C. 172292736-3

AUTORIZACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN

Yo, XAVIER GUSTAVO SALAZAR PARRA, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación "POTENCIALIDAD DE QUITO PARA DESARROLLAR EL TURISMO DE LA 3RA EDAD" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 22 de agosto del 2017

XAVIER GUSTAVO SALAZAR PARRA

C.C. 172292736-3

DEDICATORIA

A Dios, Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Hugo y Nati, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Gracias por darme una carrera para mi futuro, todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hermanas Jenny y Ximena como también a mi hermano Rodrigo, quienes han estado presentes en cada etapa de mi vida, formando parte de mis logros y apoyándome para alcanzar mis metas.

Finalmente, a los docentes, aquellos que marcaron cada etapa del camino universitario y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración del proyecto de titulación.

AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por la vida y por darme una familia que me apoya en cada decisión, especialmente a mis padres que están conmigo incondicionalmente, gracias a su dedicación y paciencia son los principales promotores de mis sueños.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, por la formación recibida y permitirme ser un profesional.

A mi directora de tesis Mgst. Mariana Pavón, quien asumió el reto de supervisar mi trabajo de titulación, guiándome y encaminándome para el cumplimiento del mismo.

Un agradecimiento especial a Quito Turismo y a las sedes del programa 60 y piquito, quienes me facilitaron el acceso para la recolección de información para la realización del proyecto de titulación.

Y a todas aquellas personas que han formado parte de mi vida, les agradezco por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía. A quienes están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, quiero darles gracias por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO TUTOR	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE CUADROS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
Objetivos	xv
Objetivo general	xv
Objetivos específicos	xv
Justificación	xvi
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Teorías de soporte	1
1.2 Marco referencial	6
1.3 Marco conceptual	14
CAPÍTULO II	17
MARCO METODOLÓGICO	17
2.1 Enfoque de investigación Mixto	17
2.2 Tipología de investigación	17
2.2.1 Por su finalidad Aplicada	17
2.2.2 Por las fuentes de información Mixto	17
2.2.3 Por las unidades de análisis Insitu	18
2.2.4 Por el control de las variables No experimental	18
2.2.5 Por el alcance Descriptivo	18
2.3 Instrumentos de recolección de información Varios	19

2.3.1 Entrevista.....	19
2.3.2 Encuesta.....	21
2.4 Procedimiento para recolección de datos Varios	24
2.5 Cobertura de las unidades de análisis Muestra.....	24
2.6 Procedimiento para tratamiento y análisis de información Síntesis	29
CAPÍTULO III.....	30
RESULTADOS	30
3.1 Ciudad de Quito.....	30
3.1.1 Generalidades.....	30
3.1.2 Geografía	31
3.1.3 Clima	31
3.1.4 Movilización.....	31
3.1.5 Área urbana.....	32
3.2 Entrevista.....	33
3.2.1 Informe entrevista Quito Turismo	33
3.3 Estudio de mercado.....	35
3.3.1 Perfil del turista de la tercera edad	58
3.3.2 Oferta turística de Quito	59
3.3.3 Quito Tour Bus - double decker bus	66
3.3.4 Quito City Explorer	67
3.5 Prestadores de servicios.....	68
3.5.1 Alimentos y bebidas	68
3.5.2 Transporte turístico	82
3.5.3 Operadoras de turismo.....	88
CAPÍTULO IV	93
DISCUSIÓN	93
4.1 Conclusiones	93
4.2 Recomendaciones	96
BIBLIOGRAFÍA.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito	37
Tabla 2 Edad de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito.....	38
Tabla 3 Lugar de residencia.....	39
Tabla 4 Con quien realiza los recorridos turísticos	40
Tabla 5 Cancelación del recorrido.....	42
Tabla 6 Frecuencia en que se planifica o se realiza recorridos por Quito	43
Tabla 7 Días que prefieren para realizar la actividad turística.....	44
Tabla 8 Duración ideal para un recorrido turístico para la tercera edad	46
Tabla 9 En qué horario estaría dispuesto a realizar la actividad turística.....	47
Tabla 10 Oferta gastronómica que prefiere consumir	48
Tabla 11 Actividades recreativas que prefiere realizar	49
Tabla 12 Tipos de atractivos para visitar durante su recorrido por Quito	51
Tabla 13 La organización de los recorridos.....	52
Tabla 14 Factor Seguridad	53
Tabla 15 Factor Transporte	55
Tabla 16 Factor Horarios	56
Tabla 17 Factor Costos	57
Tabla 18 Tipo de establecimiento	69
Tabla 19 Categoría del establecimiento	70
Tabla 20 Horario de atención.....	71
Tabla 21 Personal capacitado	75
Tabla 22 Implementación de alimentos para la tercera edad	76
Tabla 23 Tarifas preferenciales para los adultos mayores.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Plano sectorial de la ciudad de Quito.....	33
Figura 2 Género de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito.....	37
Figura 3 Edad de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito	38
Figura 4 Lugar de residencia	40
Figura 5 Con quién realiza los recorridos turísticos.....	41
Figura 6 Cancelación del recorrido	42
Figura 7 Frecuencia en que se planifica o realiza recorridos por Quito.....	44
Figura 8 Días que prefieren para realizar la actividad turística	45
Figura 9 Duración ideal para un recorrido turístico para la tercera edad	46
Figura 10 En que horario estaría dispuesto a realizar la actividad turística	47
Figura 11 Oferta gastronómica que prefiere consumir	49
Figura 12 Actividades recreativas que prefiere realizar	50
Figura 13 Tipos de atractivos desearía visitar durante su recorrido por Quito	51
Figura 14 La organización de los recorridos	53
Figura 15 Factor Seguridad	54
Figura 16 Factor Transporte	55
Figura 17 Factor Horarios de atención	57
Figura 18 Factor Costos	58
Figura 19 Barrio la Ronda	64
Figura 20 El Panecillo.....	64
Figura 21 Palacio de Carondelet.....	64
Figura 22 Mercado Ñaquito	64
Figura 23 Las Cuadras	65
Figura 24 Metropolitano del Norte (Guanguiltagua)	65
Figura 25 Parque Bicentenario	65
Figura 26 Parque La Carolina	65
Figura 27 Jardín Botánico.....	65
Figura 28 Quito Tour Bus	66
Figura 29 Quito City Explorer.....	67
Figura 30 Tipo de establecimiento.....	70
Figura 31 Categoría del establecimiento.....	71
Figura 32 Horario de atención	72
Figura 33 Capacidad del establecimiento Restaurantes.....	73
Figura 34 Capacidad del establecimiento Cafeterías.....	73
Figura 35 Capacidad del establecimiento Fuentes de soda	74
Figura 36 Personal capacitado para atender a las personas de la 3ra edad.....	75
Figura 37 Implementación de alimentos para la tercera edad	76
Figura 38 Tarifas preferenciales para los adultos mayores	77
Figura 39 Costo del servicio Restaurantes.....	78
Figura 40 Costo del servicio Cafeterías.....	79

Figura 41 Costo del servicio Fuentes de soda	79
Figura 42 Infraestructura del establecimiento Restaurante	80
Figura 43 Infraestructura del establecimiento Cafeterías	81
Figura 44 Infraestructura del establecimiento Fuentes de soda	81
Figura 45 Horario del servicio de transporte turístico	82
Figura 46 Disponibilidad del servicio	83
Figura 47 Han realizado recorridos para grupos de la tercera edad	83
Figura 48 Alianzas con instituciones	84
Figura 49 Costo Half day	84
Figura 50 Costo Full day	85
Figura 51 Costo servicio de transfer	85
Figura 52 Tipo de transporte turístico	86
Figura 53 Capacidad del transporte turístico	87
Figura 54 Servicios que incluye el transporte turístico	87
Figura 55 Agencias que han realizado actividades para la 3ra edad	88
Figura 56 Tipo de recorridos que demandan las personas de la tercera edad ...	89
Figura 57 Actividades que se desarrollan en los recorridos	89
Figura 58 Servicio en función del transporte	90
Figura 59 Servicio en función de la alimentación	91
Figura 60 Servicios complementarios	91
Figura 61 Personal capacitado en las operadoras de turismo	92

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Parroquias urbanas de Quito	32
Cuadro 2 Oferta cultural de Quito urbano	60
Cuadro 3 atractivos destacados de Quito	64

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene la finalidad de analizar los diferentes atractivos turísticos de la zona urbana de Quito determinando la potencialidad de la ciudad para desarrollar el turismo de la tercera edad. Por lo tanto, se recopiló información sobre la oferta turística, instalaciones e infraestructura accesible para este segmento, sustentando la parte teórica por medio de libros, artículos científicos, tesis y páginas web. Para la recolección de información se realizó una entrevista dirigida a la persona asignada por Quito Turismo, obteniendo información de primera fuente. A su vez se aplicaron encuestas a las personas de la tercera edad jubiladas que viven en Quito, para determinar el perfil mediante el análisis de las características y necesidades. De igual manera, se aplicaron encuestas dirigidas a los prestadores de servicios, siendo establecimientos de alimentos y bebidas, transporte turístico y operadoras de turismo. Luego de conocer el perfil del turista se realizó la evaluación de los atractivos turísticos para lo cual se elaboró un inventario de la oferta cultural considerada como potencialidad en base a las fortalezas, accesibilidad y servicios que se ajustan al cumplimiento de necesidades para el disfrute de los adultos mayores. Finalmente, en base a los resultados obtenidos se establecieron las conclusiones y recomendaciones pertinentes, impulsando la promoción y mejora de servicios para el desarrollo turístico de la tercera edad resaltando la oferta cultural recomendable para adultos mayores.

PALABRAS CLAVES:

- **TERCERA EDAD**
- **POTENCIALIDAD**
- **DESARROLLO**
- **TURISMO**
- **QUITO**

ABSTRACT

The present research project has the purpose of analyzing the different tourist attractions of the urban area of Quito determining the potential of the city to develop tourism for the elderly. Therefore, information was collected on the tourist offer, facilities and infrastructure accessible to this segment, supporting the theoretical part through books, scientific articles, theses and web pages. For the collection of information an interview was conducted directed to the person assigned by Quito Turismo, obtaining information from the first source. In turn, surveys were applied to retired seniors living in Quito, to determine the profile by analyzing characteristics and needs. In the same way, surveys were applied to service providers, being food and beverage establishments, tourist transport and tourism operators. After knowing the profile of the tourist, the evaluation of the tourist attractions was carried out, for which an inventory of the cultural offer considered as potentiality based on the strengths, accessibility and services that fit the fulfillment of needs for the enjoyment of the older adults. Finally, based on the results obtained, the relevant conclusions and recommendations were established, promoting the promotion and improvement of services for the tourist development of the elderly, highlighting the cultural offer recommended for older adults.

KEYWORDS:

- **THIRD AGE**
- **POTENTIALITY**
- **DEVELOPMENT**
- **TOURISM**
- **QUITO**

INTRODUCCIÓN

Según el Ministerio de Turismo (MINTUR), el Ecuador fue elegido en el año 2012 por la revista estadounidense internacional *Living*, como el mejor destino de retiro del mundo. Sin embargo, la ciudad de Quito que cuenta con una variada oferta turística constituida por atractivos naturales y culturales no es considerada en su totalidad como líder para desarrollo turístico para la tercera edad, es decir, no se ha realizado un análisis de la potencialidad turística de la ciudad contribuyendo al sector económico y social. Por lo tanto, en la presente investigación se determina la oferta turística y se establece un inventario turístico identificando los atractivos potenciales adecuados para este segmento.

En la presente investigación se establecen características para identificar los atractivos naturales y culturales que tengan condiciones accesibles para las personas de la tercera edad. De tal manera, para este grupo de personas se deben considerar actividades turísticas con servicios y facilidades orientadas a los intereses según las necesidades y condiciones que presenten, por lo cual no se debe dejar de lado la diversión y la experiencia de vida que se puede ofrecer a través del turismo para fomentar la interacción y la obtención de bienestar. Debido al escaso desarrollo del turismo de la tercera edad en la ciudad de Quito, es indispensable conocer si la ciudad cuenta con infraestructura y oferta turística necesaria para fomentar y promocionar el turismo dirigido a este grupo prioritario.

Por lo tanto, se recopila información de varias fuentes como eje para la determinación de las potencialidades, siendo respaldadas por medio de la aplicación de una entrevista y encuestas a los adultos mayores jubilados de Quito, de igual manera a los prestadores de servicios. Considerando a las personas de la tercera edad como potenciales consumidores del turismo, la investigación se basa en la teoría del desarrollo enfocándose en la parte económica y social, bajo el concepto de desarrollo humano el cual abarca factores que llevan a la inclusión social y equidad, manteniendo el derecho de ser parte activa de la población, impulsando actividades económicas productivas destinadas al consumo de los adultos mayores.

Objetivos

Objetivo general

Establecer la potencialidad de Quito, mediante el análisis de la oferta turística, las características, requerimientos y necesidades del adulto mayor jubilado, con el propósito de desarrollar el turismo de la tercera edad.

Objetivos específicos

- Establecer el perfil del turista de la tercera edad, a través de la aplicación de técnicas o instrumentos de recolección de información, para atender a este segmento de mercado.
- Identificar los atractivos turísticos culturales y naturales que posee la ciudad de Quito a fin de que se establezca la potencialidad que estos tienen para el turismo de la tercera edad.
- Determinar dentro de la oferta turística de la ciudad de Quito, aquellos prestadores de servicios que cumplen con características para atender a las personas de la tercera edad.
- Presentar a través de conclusiones y recomendaciones los resultados de la investigación, a fin de que se contribuya con la diversificación y desarrollo del turismo en la ciudad de Quito.

Justificación

Al momento son pocos los estudios que abordan la concepción del turismo de la tercera edad en la ciudad de Quito, considerando a entidades como Quito Turismo y el Ministerio de Turismo que han impulsado programas para el disfrute de la actividad turística, se establece que el estudio a realizar será de gran importancia porque abordará y recopilará datos sobre la demanda y la oferta turística que se acopla a sus necesidades.

El turismo de la tercera edad es una demanda que genera rentabilidad y que ha crecido en los últimos años, por lo tanto, estas personas buscan atractivos turísticos agradables para su bienestar. Aun así, se encuentran con ciertas barreras de accesibilidad e inclusión que limitan el derecho de disfrutar de la actividad turística, sin importar esos factores este grupo de personas tras obtener la jubilación incrementan el interés para viajar y recorrer nuevos destinos. Lo cual hace énfasis en el propósito de esta investigación que será determinar la oferta turística que se ajuste a sus requerimientos y necesidades.

Es importante determinar la potencialidad turística de Quito mediante un análisis situacional de la oferta y demanda en donde intervienen factores que facilitarán la inclusión del segmento a la actividad turística y por ende al desarrollo económico y social de la ciudad. El estudio puede motivar y generar emprendimientos e implementaciones de nuevas propuestas, por medio de la información recopilada y expuesta en el presente trabajo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Teorías de soporte

La teoría del desarrollo enfocada a la parte económica y social está orientada principalmente en las condiciones a nivel nacional, regional y mundial para constituir el escenario para el desarrollo humano. En el ámbito local como es el caso de la ciudad de Quito también comprende el concepto de desarrollo humano. Por lo tanto, se establece una de las características sociales muy importante que es la inclusión social. En este sentido la inclusión comprende el acceso efectivo a bienes y servicios que se relacionan con la supervivencia como es el caso de la alimentación, salud y vivienda. Incluyendo también a la educación, empleo y actividad productiva (Reyes, 2009). Las personas de la tercera edad tienen el derecho a la inclusión en donde se les permita ser partícipes de una sociedad económicamente activa aportando también al sector turístico de la ciudad.

Por otro lado, para alcanzar en la parte social se debe involucrar aspectos de participación política y organizaciones. El desarrollo humano comprende un tema convergente y multidisciplinario cuyo resultado es la interacción entre factores y condiciones sociales conteniendo las económicas que actúan de forma dinámica en los aspectos culturales de las sociedades. El desarrollo y la inclusión social se relacionan con la participación activa, efectiva y libre de los individuos, grupos sociales y comunidades (Bódalo, 2003). Por ende, con la participación de los adultos mayores dentro de la sociedad, ellos podrán acceder a la toma de decisiones en función de la distribución geográfica, consecuentemente podrán hacer válida la utilización de recursos en base a sus necesidades y aspiraciones, considerando garantizar de mejor manera el cumplimiento de los derechos humanos y el respeto a elementos culturales de la misma localidad.

Considerando a la tercera edad como un grupo prioritario, la inclusión social pretende la efectiva participación de los ciudadanos, que se efectúa por medio del

ejercicio de los derechos y deberes sociales colectivos, siendo un rasgo de desarrollo un sentido de pertenencia social. En donde la participación activa de individuos y grupos de adultos mayores confiere una oportuna intermediación social y de esta manera generar y fortalecer el desarrollo turístico (Jiménez,2005). Mediante la satisfacción de necesidades, el uso de los recursos naturales y culturales junto con la adecuada utilización de la tecnología, corresponden a los fundamentos del desarrollo en su integridad y deben ser apoyados desde el ámbito social y político, respetando la cultura y los derechos humanos. Insertar a la tercera edad dentro de los sistemas de producción, distribución y consumo es de vital importancia para obtener resultados favorables para una efectiva inclusión social.

De alguna manera se ven envueltos los factores políticos, culturales, ecológicos y económicos que favorecerán la integración social de los adultos mayores como componente para el desarrollo humano. Muchas veces estos rasgos se contrastan a las realidades de estos grupos marginales dentro de las sociedades, pero también se enfoca con aspectos relativos a la equidad de género, sustentabilidad y gobernabilidad. Se reconocen otros factores esenciales del desarrollo como la potenciación, cooperación, equidad y seguridad (León, 2014). La potenciación que para las personas de la tercera edad significa enfatizar el aumento de la capacidad y el curso de la vida cotidiana, mejorando las opciones individuales, para que adopten y participen en decisiones de acuerdo a su entorno, considerando resultados positivos para una vida prolongada, creativa y sana.

Se procura inducir a los adultos mayores al bienestar como fuente importante en el sentido de pertenencia, responsabilidad de diferentes estructuras sociales que proporciona el sentido de una percepción sobre la vida de estas personas. Se debe analizar la cultura y la forma en que las personas deciden vivir, determinando la cohesión social basada en los valores y creencias que se comparten en el desarrollo humano (Miranda, 1992). Otro factor para la inclusión es la equidad, bajo este criterio todos deben tener oportunidades como la educación o tener una vida larga y saludable, incluso se establece un trato justo de las diferencias que muchas veces las personas de la tercera edad como los enfermos o discapacitados pueden requerir, en tal caso deben obtener más recursos de ayuda estatal o de otros sectores para mantener el mismo nivel de capacidad dentro de la sociedad.

En la ciudad de Quito las personas de la tercera edad frecuentemente exigen seguridad, pues este grupo prioritario de la sociedad desea estar libres de amenazas, represiones o enfermedades. Tomando como referencia a Bódalo (2003) la seguridad es un componente que se incluye dentro del concepto de desarrollo humano, tomando en cuenta que millones de habitantes de países en desarrollo están expuestos a riesgos debido a la delincuencia o viven al borde del desastre. Se puede decir que para lograr un nivel de desarrollo humano y determinar una riqueza productiva se debe considerar la equidad, controlando los aspectos negativos que degeneran el entorno de la ciudad y rompen el equilibrio para ejercer la correcta inclusión social de las personas de la tercera edad dentro de la parte económica y turística.

Para este proceso de generar bienestar, inclusión y desarrollo económico y social de los adultos mayores se incluye un término muy importante como la sostenibilidad que hace referencia la OMT (2007) donde hace hincapié a la satisfacción de las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras. En consecuencia, el desarrollo sostenible impulsa a las comunidades en evolución a protegerse de los problemas ambientales en donde predomina la contaminación del aire, seguido por la erosión del suelo y excesivo consumo de agua, principalmente por el agotamiento de recursos naturales renovables y no renovables, la pérdida de diversidad biológica y la deforestación, entre otros (Cabanilla, 2015). De tal manera, que las personas de la tercera edad se involucren y sean parte activa de la conservación del patrimonio natural y cultural existente en la ciudad de Quito, considerando que la sostenibilidad pretende incentivar la economía y la innovación.

Es necesario que los prestadores de servicios turísticos busquen modelos para la planificación de prácticas sostenibles dentro de Quito y dirigida al segmento de la tercera edad, para que establezcan factores para el desarrollo sostenible, entre ellas enfocadas a la parte social que también está implícita a la equidad. Por lo tanto, la equidad debe considerar los costes de desarrollo económico frente a la demanda y las generaciones futuras, además debe incluir a las personas discapacitadas dentro de la toma de decisiones y por último una equidad entre países, consolidando una relación de los países ya desarrollados y los que se encuentran en vías de desarrollo (Artaraz, 2010). Se pueden generar beneficios para las personas adultas mayores a través de

iniciativas que promuevan la reducción de factores contaminantes, garantizando un entorno favorable e incentivando a visitar la oferta cultural y natural de la ciudad.

Anteriormente se habla de desarrollo sostenible y la participación de las personas adultas mayores como parte activa, aportando a la economía de la ciudad. Desde este punto de vista para fomentar el desarrollo turístico de la tercera edad, también se debe tomar en consideración el turismo accesible que garantiza la utilización y disfrute de los recursos turísticos por las personas que presentan alguna condición que no sea favorable como discapacidad física, sensorial o psicológica (Pérez, 2003). Igualmente se establece el turismo social en contra de las desigualdades y de las exclusiones a aquellos grupos de personas. Se pretende localizar atractivos potenciales dentro de Quito con todos los beneficios que los adultos mayores requieren, motivando a la actividad turística por medio de la accesibilidad para la consecución de que el turismo es para todos.

Las personas de este segmento se sustentan bajo el cumplimiento de los derechos y aplicación de valores humanos, culturales y sociales como promoción del desarrollo mediante la integración social que inicia en el turismo accesible, es decir que la ciudad de Quito aún no adapta la práctica correcta de accesibilidad para disfrutar del ocio y de los servicios turísticos. De tal manera, se deben imponer mecanismos que desarticulen toda forma de desigualdad y exclusión, desarrollando políticas y programas de turismo accesible y social dirigidos a la tercera edad. Sin importar la capacidad funcional o mental de la persona adultas mayores, se encuentran con ciertas barreras que impiden la capacidad de movimiento o las comunicaciones, llegando a la exclusión social (OMT, 2015). Por lo tanto, se requiere invertir las barreras para conseguir una sociedad más justa, permitiendo la optimización para formar un turismo competitivo accesible que contribuya al desarrollo turístico de la ciudad.

Tomando en cuenta la infraestructura para la tercera edad, los atractivos potenciales de Quito deben contar con la implementación y el uso de rampas, siendo muy importante garantizar la circulación segura y cómoda del adulto mayor. De igual manera las escaleras mecánicas y tapices rodantes forman parte de la accesibilidad especialmente de aquellos usuarios con sillas de ruedas, los ascensores también son

una buena alternativa siendo un complemento a las escaleras facilitando la circulación para las personas adultas mayores con problemas de movilidad. En el Manual sobre Turismo Accesible de la OMT del año (2015) establece que “los espacios sanitarios se consideran fundamentales dentro del entorno turístico, se vinculan a situaciones de emergencia, estos espacios deberán estar adecuados para el uso de camillas...” (p.55). Generalmente los adultos mayores son propensos a enfermedades y eso no descarta una posible emergencia en donde deban movilizarse a centro médicos. En cuanto al equipamiento, también ocupa un lugar imprescindible al tratarse de los productos específicos destinados a este segmento.

Algunas de las limitaciones que se pueden encontrar a lo largo de la Ciudad es en el sector de alojamiento facilitando o dificultando la estancia y el motivo de viajar en cuestiones de accesibilidad, considerando a los adultos mayores estos establecimientos deben distinguirse por brindar comodidad a los viajeros. Mientras que algunos establecimientos si ofrecen servicios adicionales con actividades adecuadas a la tercera edad que incluyen visitas, asesoramiento en rutas, tiendas, cuidado personal y servicios turísticos exclusivos (Bódalo, 2003). Las habitaciones y los espacios recreativos son otro punto a considerar puesto que deben estar bien señalizados y estructuradas bajo el criterio de accesibilidad, diseñadas para todos.

Sin embargo, los espacios recreativos y culturales también deben adaptarse y ser compatibles para favorecer la accesibilidad sin dañar el entorno. Por ejemplo, en el Centro Histórico de Quito su acceso y circulación resultan muy adecuados cuando tienen paradas de transporte accesible y estacionamientos reservados a los adultos mayores. De acuerdo al Manual sobre Turismo Accesible de la OMT (2015) “es importante la existencia de rutas para acceder a espacios que comprenden los museos, salas de exposiciones, centros de interpretación, monumentos y otros puntos de interés turístico...” (p.124). Por lo general, en Quito se establecen aquellos circuitos y ofertas turísticas más representativas que a su vez contienen facilidad de accesos para una circulación cómoda y segura.

1.2 Marco referencial

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2013 estima que las personas en un rango de edad de 65 años o más son denominadas como 3era edad o adultos mayores, quienes representarán a mediados del siglo XXI el 25 % de la población mundial, según el aumento de los niveles de natalidad y la reducción de los niveles de mortalidad, resultado de investigaciones en diversas áreas. De igual manera la OMS establece que el 80% de los adultos mayores se encuentran en países en vías de desarrollo lo cual demanda la elaboración de programas, políticas y leyes que faciliten y se adapten a esta parte de la población. En la ciudad de Quito se evidencia un alto porcentaje de personas de la tercera edad que realizan actividades turísticas en sitios específicos, por lo cual se considera un grupo prioritario que aporta al desarrollo económico de la ciudad.

Se denomina a un país con el término envejecido cuando tiene más del 10% de adultos mayores de la población total. Según el INEC (2010) en el Ecuador existe un total del 6.31% que corresponde a las personas de la tercera edad, aproximadamente 940.905 personas, con una tasa de crecimiento del 2.10% anual y se estima que los adultos mayores representaran el 18% para el año 2050 en el país. Al mismo tiempo que se va incrementando esta población es importante adaptarse a nuevos requerimientos, sea en los sectores públicos y privados. Acciones que van enfocadas en el cuidado y prevención del adulto mayor, originando la necesidad de crear programas, talleres y recreaciones bajo las condiciones y problemáticas presentes en la tercera edad. De tal manera se incluyen actividades beneficiosas para este segmento como bailo terapia, yoga, manualidades, descuentos en tarifas aéreas, entrada a espectáculos y exoneraciones fiscales.

En los últimos años el estado ha establecido políticas y programas referentes a la tercera edad permitiendo controlar la inequidad de género y la fomentación de la participación y autonomía personal. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en el año 1985 creó el departamento de servicios sociales de la tercera edad en con el objeto de implementar programas recreativos y culturales, en base a clubes vacacionales, reuniones sociales, programas radiales y televisivos para este grupo. Se establece de igual manera que las personas adultas mayores son grupos de personas

de atención prioritaria, bajo esta normativa el IESS se encarga de la dirección, planificación y supervisión en todo el país de los programas para este segmento, garantizando sus derechos y protección para su bienestar.

Otros beneficios que el estado otorga a la población de adultos mayores es la atención y medicina gratuita, trabajo remunerado dependiendo de sus capacidades, tarifas preferenciales en los servicios públicos o privados de transporte y la jubilación universal. Según el Manual de Indicadores Sociales del INEC (2015) “el desarrollo de programas pretende salvaguardar la salud y el bienestar físico, mental y económico, que están generando actividades de recreación y fomentando el turismo local y nacional dentro del concepto de integración social...” (p.27). Quito acoge algunos de los programas de integración social para adultos mayores, cuenta con establecimientos de recreación que incluyen actividades como danza, manualidades y gimnasia. El Ministerio de Turismo (MINTUR) junto con establecimientos y prestadores de servicios turísticos, diseñaron el programa *viaja fácil*, destinado para los adultos mayores y brinda el acceso para el disfrute de las actividades turísticas, principalmente en temporadas bajas y con niveles menores de ocupación en los servicios.

Con la implementación de la tecnología se creó una plataforma virtual, *Ecuador Travel*, que incluye programas y paquetes que tienen hasta el 70% de descuento en aproximadamente 200 operadores turísticos afiliados. Los adultos mayores pueden acceder, revisar y seleccionar diferentes ofertas de viajes a nivel nacional y en rutas prioritarias por el (MINTUR). Además, se establecen convenios con el (IESS) y el Banco nacional de fomento para otorgar facilidades de prestación de dinero para los adultos mayores (DMQ, 2016). El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), también se encarga de la atención del adulto mayor y se ampara en la ley orgánica de las personas adultas mayores, con el propósito social, económico y legal de realizar la prestación integral de servicios médicos y proveer un mejor nivel de vida defendiendo sus derechos, además se pretende erradicar la discriminación y violencia contra las personas de la tercera edad.

Uno de los programas fomentados por el Ministerio de Turismo fue el denominado, *Ecuador viaja más*, que permitió la adquisición de paquetes turísticos

mediante el uso de herramientas digitales y ofreciendo cobertura a los jubilados y afiliados al IESS, con descuentos en sus pensiones y préstamos quirografarios, se motivó al adulto mayor a viajar y desplazarse por todo el país (INEC, 2015, pp. 46-52). Se considera al turismo como instrumento para mejorar la calidad de vida de las personas de la tercera edad. Tomando en cuenta que las personas adultas mayores no son grupo homogéneo Se puede decir que observando a estos grupos homogéneos de las personas de la tercera edad se podrá segmentar en base al comportamiento y la motivación turística.

Se puede dar el caso de que los factores económicos y sociales influyan en la realización de la actividad turística, sin embargo, la mayoría de las personas adultas mayores reciben una pensión fija por concepto de jubilación lo cual incrementa su probabilidad de viajar y disfrutar de rutas turísticas a buenos precios, motivando a la participación del adulto mayor. La motivación turística es muy influyente en las personas de la tercera edad, se debe tomar en cuenta los atractivos turísticos para que puedan acceder a cualquier oferta turística (Bódalo, 2003). En Quito se puede generar un problema para el turista de la tercera edad que pueden ser ciertos inconvenientes durante la visita a los diferentes atractivos turísticos de la ciudad. Se les debe garantizar seguridad, itinerarios, información, transporte seguro, buen trato, alimentación adecuada, actividades recreativas y de ser el caso asistencia médica.

Dentro de las características y condiciones para disfrutar el turismo de adultos mayores son importantes factores como la integración, la actualización de conocimientos, el intercambio de experiencias, la distracción y recreación. Las personas de la tercera edad tienen mayor tiempo libre, y se encuentran dispuestos a ejercer actividades que antes no las hacían, aunque estas ocasionen ciertas desventajas principalmente relacionadas con las condiciones de salud o enfermedades que padezcan, horas adecuadas para su descanso, formas distintas de pensar, emergencias durante el viaje y el límite de velocidad al caminar (Bódalo, 2003). Se requiere conocer las características de este segmento, para disponer mediante condiciones de accesibilidad especialmente en el acceso a los espacios turísticos y mejorar la prestación de servicios y la oferta de la ciudad de Quito.

Es necesario brindar un servicio satisfactorio a las personas de la tercera edad, por lo tanto, se debe poseer el conocimiento específico de los requerimientos de este segmento e información de los atributos de accesibilidad apropiados en cada establecimiento hotelero, gastronómico y en las excursiones que se ofrecen. La oferta turística de Quito debe diferenciarse por disponer condiciones e instalaciones que buscan la comodidad y disfrute del ocio de los adultos mayores (Boullón, 2004). Al desarrollar una actividad turística o recreativa, este segmento es uno de los que más requieren y exigen calidad en la prestación del servicio, para facilitar mayor disfrute al recorrer los atractivos potenciales de Quito.

Las personas de la tercera edad merecen accesibilidad a los servicios, por lo cual en la ciudad de Quito se debe identificar los productos y servicios turísticos para aumentar el beneficio y obtener la satisfacción de estas personas. Tomando como referencia a Boullón (2004) en su publicación sobre Calidad Turística, manifiesta que “El adulto mayor se siente motivado a desarrollar la actividad turística siempre y cuando existan condiciones accesibles a los atractivos turísticos, de lo contrario se negará a la visita del lugar...” (p. 34) además de exigir ciertas necesidades y una adecuada atención en los diferentes establecimientos, las personas de la tercera edad demandan calidad en todos los servicios turísticos al que acceden.

En la ciudad de Quito existen atractivos que motivan a las personas adultas mayores a frecuentar, ya sea recorriéndola a pie o en transporte público o privado, la arquitectura colonial y moderna es la zona más llamativa. Dentro del centro histórico, el Palacio de Carondelet, la iglesia de La Compañía, la Ronda son espacios recomendables, los visitantes pueden experimentar el Quito colonial, sus calles y gustos quiteños como empanadas de viento, pristiños, canelazos, los balcones y se puede disfrutar espectáculos en vivo (DMQ, 2016). El Panecillo, el Itchimbía y el Museo de Agua Yaku son otros lugares de Quito muy concurridos. Sin duda estos espacios cuentan con la accesibilidad necesaria para el adulto mayor, facilitando su ingreso y disfrute de las instalaciones del atractivo, cumpliendo con los conceptos de sostenibilidad y accesibilidad para la actividad turística.

En el norte de la ciudad y como parte del Quito moderno una de las zonas más concurridas es en el sector de la Carolina. En esta parte de la ciudad se

encuentran espacios verdes, centros comerciales, cines, restaurantes y comida rápida además de hoteles y oficinas. Dentro del parque se puede visitar el Jardín Botánico, que es un lugar que presenta la riqueza de fauna y flora de la ciudad. Cerca de esta localidad se encuentra el mercado el Ñaquito, lugar de comercialización de frutas, verduras y productos agrícolas típicos de la Capital (DMQ, 2016). A las personas de la tercera edad les interesa visitar estos lugares debido a su historia, tradición y costumbres en relación a la cultura quiteña, también por ser espacios emblemáticos de Quito que se han adaptado a sus necesidades, facilitando el derecho de disfrutar el ocio y turismo.

El turismo contribuye al bienestar físico y mental de las personas de la tercera edad, este segmento que va en incremento cada año ha creado un grupo de turismo denominado Turismo 2. Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en el año 2010, se formó este grupo junto a la iniciativa de 90 personas jubiladas, con la finalidad de planificar y organizar paseos cada mes, grupo que es dirigido por los mismos jubilados y que ha generado gran acogida motivado al resto de adultos mayores a ser parte de esta iniciativa. Lo que demuestra que este segmento aún tiene energía y entusiasmo sintiéndose activos para viajar, además la cordialidad y el buen trato son características que buscan en todo atractivo que visitan. Además, durante sus viajes no escatiman el dinero, eligen los mejores hoteles y restaurantes, incluso las horas de viaje no representan ningún impedimento para la actividad turística.

En algunos casos los adultos mayores llevan su traje de baño pues esperan hacer uso de todas las instalaciones en el caso de ser favorables y de fácil acceso, viajar en grupo es una gran ayuda para generar la integración social, apoyándose entre ellos y mantener la motivación, haciéndolos sentir importantes. En la mayoría de los casos los grupos conformados por adultos mayores buscan el respaldo de una agencia de viajes. En Quito la agencia Equinoccial Adventure es una empresa que trabaja con distintos grupos de la tercera edad, en donde los paquetes turísticos incluyen varias rutas y destinos a nivel nacional. Es importante evitar contratiempos por lo cual previo a cada salida, los técnicos se percatan de todas las condiciones necesarias para evitar riesgos en los adultos mayores (Paredes, 2014). Las actividades deben ser las adecuadas y eso incluye evitar caminatas largas, pendientes, montañas y demás sitios de alto riesgo.

Sin embargo, también existen opciones seguras como piscinas, aguas termales, variedad gastronómica y alojamiento de calidad. Las personas de la tercera edad merecen lo mejor en cuanto al servicio. Entre los atractivos turísticos para esta demanda tienen una gran preferencia los sitios religiosos. El destino y tiempo del recorrido dependen de la disponibilidad y recursos de los adultos mayores, a pesar de no escatimar la parte económica, también gozan de descuentos y tarifas preferenciales lo que significa que estas personas tienen la oportunidad de conocer y concurrir la diversa oferta turística de la ciudad.

Dentro de la oferta turística este segmento disfruta de la comida, bailan, realizan juegos, dinámicas y esperan con tranquilidad el trasladarse de un lugar a otro. El Banco del IESS, pone a disposición créditos quirografarios para incentivar los viajes de la tercera edad en caso de que algún benefactor no disponga de los recursos necesarios, además con la iniciativa del programa 60 y piquito por parte del Municipio de Quito, se han formado grupos que también organizan viajes a lo largo de la ciudad y del país (Paredes, 2014). Los recorridos en tren y los balnearios son los sitios que más frecuentan. Desde que el Ministerio de Turismo realizó la promoción de conocer primero el Ecuador, son las personas de la tercera edad quienes cumplen con mayor apego esta iniciativa.

En la actualidad al llegar a los 65 años de edad, la persona comienza a involucrarse en actividades recreativas con la finalidad de mantenerse activa. De esta manera, evita quedarse solo en casa con el riesgo de sufrir pérdida de memoria y una gran depresión. Las entidades públicas tratan de contrarrestar estos problemas y en la última década se han creado espacios y actividades para este segmento, en la ciudad de Quito se ofrecen programas que involucran el arte, gimnasia y servicios exclusivos a través de centros destinados para personas de la tercera edad (Ponce, 2014). Mantenerse en contacto con otras personas resulta muy favorable para los adultos mayores, ya no se sienten deprimidos y buscan el beneficio emocional por medio de la compañía física, algunos de los centros ofrecen charlas psicológicas, manualidades, práctica de yoga, juegos de mesa.

Con el propósito de tener áreas de esparcimiento y mantener elevada la autoestima de estas personas, se planifican ejercicios para estimular la memoria y de

alguna manera influir las enfermedades mejorando la calidad de vida. Según datos del INEC (2011), las enfermedades que son comunes en las personas de la tercera edad son la osteoporosis, diabetes, enfermedades del corazón y del pulmón. Una nueva tendencia para que los adultos mayores se mantengan activos es la actividad académica. Este tipo de actividad le permite al adulto mayor fortalecer el proceso cognitivo. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) es la entidad que financia la movilización de este grupo, mediante la protección especial de la tercera edad impulsan nuevas iniciativas invitando a diferentes sectores públicos y privados.

La iniciativa del MIES involucra alrededor de 12.000 personas de la tercera edad, pero en Quito el programa que lidera las actividades recreativas para este segmento es 60 y piquito (DMQ, 2016). Según el Municipio de Quito desde el año 2011, son 16.000 personas adultas mayores que se benefician con este programa, con una cobertura de 330 centros localizados en puntos estratégicos, en donde tienen acceso a atención médica, fisioterapia, talleres de danza, música e inglés. Muchos encuentran un espacio de relajación y visitan el centro al menos 2 veces por semana. Las actividades sirven como terapia para la rehabilitación física y emocional, tomando en cuenta que una persona de la tercera edad requiere atención permanente debido al proceso de envejecimiento.

Desarrollar el turismo de la tercera edad se ha visto limitado en épocas anteriores debido a que la atención para el desarrollo social tomaba iniciativa en grupos vulnerables como niños y mujeres, dejando en el olvido a los adultos mayores. Es necesario conocer sus requerimientos y solventar las necesidades, desarrollando planes estratégicos de desarrollo para brindar el soporte adecuado cumpliendo con el concepto de inclusión social para que las personas de la tercera edad sean parte activa de la sociedad y consecuentemente aporten a la economía de Quito, bajo la participación de las actividades turísticas (Escandón, 2009). Además, entidades como Quito Turismo deberían definir las necesidades que sean primordiales para ser consideradas en la oferta e infraestructura turística y de esta manera colaborar a este segmento para dirigirse al desarrollo.

Se debe entender las razones y motivaciones del turismo de la tercera edad para decidir viajar y de igual manera, las posibles causas en contra que limitarían la

actividad turística. Las necesidades, preferencias y deseos son elementos que posibilitan la accesibilidad para el consumo turístico, al tratarse de un nuevo segmento de mercado este grupo no es homogéneo, es decir, que influyen diferentes motivos para la realización de la actividad turística (Alén, 2010). Los adultos mayores viajan por varias razones entre ellas por descanso, relajación, conocer lugares y adquirir nuevas experiencias. Lo que involucra la dependencia de factores como el aspecto sociocultural, sin embargo, la persona adulta mayor se preocupa por vivir de una forma plena disfrutando de las actividades y experiencias.

El turismo de la tercera edad se enfoca en la salud y el bienestar, por lo tanto, resulta de interés conocer el perfil del turista utilizando técnicas y variables relacionadas a las necesidades de este segmento (Alén, 2010). Anteriormente, se señala que los adultos mayores no tienen las mismas preferencias y motivaciones, esta condición es dada por la diferencia de género, características demográficas y el estado de salud. Muchas personas de la tercera edad prefieren viajes cortos en lugares conocidos y acompañados de la familia, mientras que otros prefieren buscar el enriquecimiento espiritual, por lo que acuden al turismo religioso, no obstante, hay personas que prefieren realizar viajes todo incluido, visitando resorts para escapar de la rutina. Algo en común que se puede determinar para este segmento es que buscan el descanso y al mismo tiempo realizar actividades turísticas.

El comportamiento del adulto mayor es primordial para que las empresas turísticas dentro de la ciudad de Quito puedan diseñar actividades de marketing efectivas. “Existe un considerable número de trabajos sobre el comportamiento del turista mayor” (Acevedo citado en Alén, 2010, p.17). Quito Turismo no tiene información relevante o investigaciones que respalden la efectiva inclusión del turismo a este tipo de segmento, por lo tanto, no se puede comparar las diferencias entre el comportamiento y similitudes entre el mismo segmento de la tercera edad.

Estudios anteriores demuestran que los adultos mayores difieren en el tipo de alojamiento tal vez por el factor económico, algunas de las personas pueden optar por ir a resorts mientras que otro grupo puede preferir alojarse en lugares menos costosos, al mismo tiempo influye otro factor como la durabilidad del desplazamiento. Respecto al comportamiento turístico, algunas personas de la tercera

edad no lo cambian, es decir el comportamiento se relaciona durante el efecto generacional atravesando tres fases que se definen en el crecimiento, para aquellas personas que iniciaron la etapa de adultez hasta los 50 años. La estabilización que va desde los 50 años hasta los 75 años. Por último, el decremento, que va a partir de los 75 años hasta los 85 años. Esto quiere decir que una próxima generación de adultos mayores tendrán preferencias diferentes que la generación actual (Lohmann y Danielsson citado en Alén, 2010, p.19).

Con fin de mantener activas a las personas de la tercera edad la potencialidad de una localidad conlleva a identificar la oferta turística por medio de la infraestructura, señalización y promociones turísticas para este segmento, con el respaldo de entidades y centros como Quito Turismo y 60 y piquito que organizan paseos y ofrecen seguridad al turista. Fomentando el turismo de la tercera edad al contar con una amplia gama de posibilidades especializadas con servicios adicionales enfocados a las personas mayores.

1.3 Marco conceptual

Adulto mayor

- “Generalmente se califica de adulto mayor a aquellas personas que superan los 60 años de edad” (IESS, 2016)
- “Las personas de 60 a 74 años son consideradas de edad avanzada; de 75 a 90 viejas o ancianas, y las que sobrepasan los 90 se les denomina grandes viejos o grandes longevos. A todo individuo mayor de 60 años se le llamará de forma indistinta persona de la tercera edad” (OMS, 2016)
- “Aquel capaz de enfrentar el proceso de cambio en la vejez con un nivel adecuado de adaptabilidad y satisfacción personal” (OPS, 2003)

Conciencia turística

- “Conjunto de actitudes y comportamientos de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción de turistas a través de la hospitalidad y comprensión” (OMT G. , 2016)

- “Identificación de la población, o la mayor parte de ésta, con los objetivos y responsabilidades de la actividad turística, tener el conocimiento reflexivo de la importancia del turismo” (OEA, 2010)
- “Actitud positiva que necesitamos tener en forma individual y colectiva” (SNT, 2016)

Oferta turística

- “Comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes” (FONTUR, 2016)
- “Conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas” (SEGITUR, 2016, p. 25)
- “El conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo” (OMT G. , 2016)

Potencialidad turística

- “Suma de recursos turísticos, accesibilidad y equipamientos de una localidad o territorio” (español, 2011)
- “La oferta de productos y servicios turísticos de una localidad se adapta para satisfacer las necesidades actuales de esparcimiento y recreación de los turistas nacionales e internacionales” (SECTUR, 2017)
- “El potencial turístico de una región depende de la valoración que se realiza sobre sus recursos, así como del nivel de estructuración de sus atractivos en productos turísticos. La valoración de los recursos incluye, como etapa previa, la elaboración de un inventario que integre la información descriptiva más relevante de dichos recursos” (Maass, 2009)

Seguridad

- “El estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano, cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien” (Russell L. Ackoff, 1986, p. 13)

- “Garantizar y salvaguardar la seguridad física, psicológica y los bienes de turistas nacionales y extranjeros, además proteger los bienes materiales que forman parte del legado turístico del país” (DMQ, 2016)
- “La protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica” (OEA, 2010)

Sostenibilidad en el Turismo

- “Atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro” (FONTUR, 2016)
- “La satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (ONU, 2012)
- “Manera en la que un lugar, atractivo, medio o destino permanece en el tiempo con un equilibrio social, económico y ambiental” (Vanegas, 2006, p. 4)

Zona turística

- “Corresponde a un espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajística” (FONTUR, 2016)
- “Extensión de dimensiones variables compuesta de atractivos turísticos unidos y próximos unos a otros, que además cuenta con una red de transporte que los intercomunica” (Glosario, 2017)
- “Distribución de los atractivos turísticos, que son los elementos básicos de tener en cuenta para su delimitación. Una zona turística debe contar como mínimo con 10 atractivos, suficientemente próximos, y sin importar el tipo ni la categoría a la que pertenecen” (Angulo, 2002, p. 2)

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación Mixto

El proyecto se realizará mediante el enfoque cualitativo y cuantitativo por lo tanto se considera mixto. Según Hernández (2003) el enfoque mixto recolecta y vincula datos cualitativos y cuantitativos respondiendo al planteamiento de la investigación. Por lo tanto, es cualitativo porque se va a recopilar información sobre las posibles potenciales de Quito orientado a las características y necesidades del segmento, interpretando la relación de las respuestas y la teoría planteada. También es cuantitativo porque permite medir características establecidas en el marco teórico a través de la medición y clasificación que permitirá analizar y comprobar la información obtenida sobre la población.

2.2 Tipología de investigación

2.2.1 Por su finalidad Aplicada

La finalidad de la investigación es aplicada ya que busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad. Se basa en una teoría que toma en cuenta elementos que permite formular alternativas de solución para contribuir al desarrollo del lugar de intervención (Rodríguez, 1996). Es decir, la investigación debe aplicarse directamente en la ciudad de Quito que es el campo de estudio y relacionar con el sector turístico para encontrar las posibles potencialidades adecuadas para la visita de los adultos mayores.

2.2.2 Por las fuentes de información Mixto

Se considera mixto ya que se recopila información de datos primarios y secundarios mediante una investigación de campo que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. Según Monje (2011) constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad

de las informaciones necesarias para la investigación. También se establece que es documental con el propósito de elegir los instrumentos para la recopilación de información y es conveniente referirse a las fuentes de información oficiales.

2.2.3 Por las unidades de análisis Insitu

Se realizará un análisis insitu porque se visitarán los atractivos turísticos de la ciudad además de identificar las potencialidades para la tercera edad dentro de Quito, al verificar las condiciones de accesibilidad y servicios requeridos por este grupo de personas. El análisis insitu según distingue el lugar donde se desarrolla la investigación, si las condiciones son las naturales en el terreno de los acontecimientos (Hernández, 2003). Se evidencia un incremento del turismo de la tercera edad, lo que permitirá identificar su relación al visitar un atractivo turístico para depurar e interpretar la información obtenida.

2.2.4 Por el control de las variables No experimental

El control de las variables se basa en no experimental porque se limitará a recopilar datos sin intervenir en los mismos, es decir no se tiene el control de las variables. Según Briones (2002) una investigación no experimental se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad, sin condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Por lo tanto, no se tiene el control de las variables objeto de estudio, mostrando la realidad actual y evitando la manipulación de la información.

2.2.5 Por el alcance Descriptivo

Se buscará desarrollar una descripción del estudio a partir de sus características, para medir variables con el fin de especificar las propiedades importantes de los atractivos turísticos en Quito. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo se manifiesta el fenómeno (Monje, 2011). La descripción permitirá reunir los resultados de la medición y evaluación de aspectos de los diferentes eventos que caracteriza a la realidad de los adultos mayores y las potencialidades que visitarían en la ciudad.

2.3 Instrumentos de recolección de información Varios

2.3.1 Entrevista

En el estudio se utilizará como fuente primaria la entrevista y la encuesta y datos secundarios por medio de libros, publicaciones o artículos sobre el turismo de la tercera edad. Además de información documentada la recolección de datos se refiere al proceso de obtención de información empírica que permita la medición de las variables en las unidades de análisis, a fin de obtener los datos necesarios para el estudio del problema o aspecto de la realidad social motivo de investigación (Hernández, 2003). La entrevista es un método de investigación social se obtiene mediante un conjunto de preguntas, orales o escritos, que se les hace a las personas involucradas en el problema motivo de estudio.

La entrevista se realizará a un representante o delegado de Quito Turismo que está vinculado a la actividad turística dentro de la ciudad. Con esto se pretende conocer la situación actual acerca de la oferta turística, a su vez se identificarán las características y condiciones de cada atractivo para establecer si la ciudad tiene potencialidades generando la oportunidad de desarrollar el turismo de la tercera edad. La entrevista se efectuará por medio de un cuestionario que recopilará información sobre la oferta y demanda existente en Quito, incluyendo actividades recreativas, expectativas y recomendaciones que permitirán reconocer los diferentes atractivos naturales y culturales accesibles para este segmento.

ENTREVISTA DIRIGIDA A REPRESENTANTE DE QUITO TURISMO

OBJETIVO: Esta entrevista tiene como objeto determinar la potencialidad de Quito para desarrollar el turismo de la tercera edad, con el fin de identificar los diferentes atractivos naturales y culturales accesibles para este segmento.

Entrevistado:

Cargo o función:

Título:

Entrevistador:

Fecha:

1. ¿Existen oportunidades para realizar actividades turísticas en Quito para el grupo de personas adultas mayores?
2. ¿Qué expectativas han generado los adultos mayores al realizar actividades turísticas?
3. ¿Utilizan algún tipo de promoción turística para adultos mayores?
4. ¿Qué atractivos turísticos naturales y culturales se pueden recomendar para los adultos mayores?
5. ¿Cuáles son las principales actividades recreativas que disfrutan los adultos mayores?
6. ¿Cuáles pueden ser las principales limitaciones físicas que se han presentado estas personas y que impidan integrarse al turismo?
7. ¿Cuáles son los beneficios del turismo de la tercera edad para Quito?
8. ¿Qué fundaciones o instituciones solicitan su asesoría, además de trabajar con las personas de la tercera edad promoviendo el turismo?
9. ¿Cuenta Quito Turismo con el apoyo de la secretaría de seguridad, proveedores, médicos y personal capacitado para promover los recorridos turísticos que se otorgan mediante el programa 60 y piquito? ¿Cuáles?

2.3.2 Encuesta

La encuesta está conformada por un conjunto de preguntas que se aplicarán a las personas adultas mayores, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas del motivo de estudio. Para su elaboración y aplicación, se debe considerar la determinación de los objetivos la encuesta, referidos a obtener información para analizar el problema motivo de la investigación (Monje, 2011). Por lo tanto, una vez finalizada la encuesta se conocerán datos de interés acerca los adultos mayores para verificar en la ciudad de Quito la existencia de lugares que cumplan las características que este segmento demanda.

La encuesta está dirigida a las personas de la tercera edad jubiladas que viven en la ciudad de Quito, para recopilar información de gran relevancia para la investigación, por tanto. Se realizarán preguntas de opción múltiple y preguntas en escala de Likert, porque se requiere conocer gustos y necesidades para realizar el respectivo análisis de la oferta y la demanda al momento de visitar un atractivo turístico natural y cultural. Para la escala de Likert se valorará del 1 al 4. En donde (4) muy importante, (3) medianamente importante, (2) poco importante y (1) nada importante. Tomando en consideración factores que se ajustan a la tercera edad como la seguridad, información, transporte, alimentación y actividades recreativas

ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

Objetivo: Determinar la oferta turística como potencialidad de Quito para desarrollar el turismo de la 3ra edad en relación al perfil del turista.

Datos generales del encuestado

Género	M		F		Edad	65-75	76-85	85 o más
Lugar de residencia	Norte			Centro			Sur	

1. ¿Con quién realiza los recorridos turísticos por la ciudad de Quito frecuentemente? (escoja una opción)

Solo	Pareja	Familia	Amigos	Grupo
------	--------	---------	--------	-------

2. En cuanto a la cancelación del recorrido lo realiza mediante: (Escoja una opción)

Propios ingresos	Ayuda de familiares	Instituciones gubernamentales	Otros
------------------	---------------------	-------------------------------	-------

3. ¿Con qué frecuencia planifica o realiza recorridos por la ciudad de Quito? (escoja una opción)

Cada mes	Cada 3 meses	Cada 6 meses	Anualmente
----------	--------------	--------------	------------

4. ¿Qué días escogería usted para realizar la actividad turística? (escoja una opción)

Entre semana	Fines de semana	Feriados
--------------	-----------------	----------

5. ¿Cuál cree usted que sería la duración ideal para un recorrido turístico? (escoja una opción)

1 hora	Entre 2 a 3 horas	Entre 4 a 5 horas	Más de 5 horas
--------	-------------------	-------------------	----------------

6. ¿En qué horario estaría dispuesta/o a realizar la actividad turística? (escoja una opción)

Mañana	Medio día	Tarde	Noche
--------	-----------	-------	-------

7. ¿Qué tipo de oferta gastronómica usted preferiría consumir? (escoja una opción)

Comida típica	Comida vegetariana	Comida rápida	Comida extranjera (chifa, oriental u otros)
---------------	--------------------	---------------	---

8. ¿Qué tipo de actividades recreativas prefiere realizar? (escoja una opción)

Turismo (Recorridos culturales y naturales)	<input type="checkbox"/>
Actividades lúdicas (juegos)	<input type="checkbox"/>
Lectura y manualidades	<input type="checkbox"/>
Actividades físicas (natación, yoga, etc.) y de salud	<input type="checkbox"/>

9. ¿Qué tipos de atractivos desearía visitar durante su recorrido por Quito? (escoja una opción)

Plazas, monumentos y teatros	<input type="checkbox"/>
Museos y lugares históricos	<input type="checkbox"/>
Parques metropolitanos o parque temático (Jardín botánico)	<input type="checkbox"/>
Iglesias	<input type="checkbox"/>

10. En cuanto a la organización de los recorridos, lo realiza mediante el apoyo de: (escoja una opción)

Por su propia cuenta	<input type="checkbox"/>
Operadoras de turismo	<input type="checkbox"/>
IESS	<input type="checkbox"/>
Quito Turismo	<input type="checkbox"/>
Municipio de Quito (Programa 60 y piquito)	<input type="checkbox"/>

11. En orden de importancia del 1 al 4, indique que aspectos influye en usted al momento de visitar un atractivo turístico. Siendo (4) muy importante, (3) medianamente importante, (2) poco importante y (1) nada importante.

FACTORES	1	2	3	4
Seguridad en las visitas				
Transporte				
Horarios de atención				
Costos				

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

2.4 Procedimiento para recolección de datos Varios

La recolección por base de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas utilizadas para desarrollar los sistemas de información, se realizará mediante técnica documental porque se recopilará la información relevante para la investigación de varias fuentes como libros, páginas web, artículos y revistas científicas. Además, la técnica de campo que inicia con la visita a los atractivos turísticos como elemento de investigación para identificar la potencialidad de Quito. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común, por lo tanto, el procedimiento se realizará mediante base de datos (Monje, 2011). Mediante las técnicas aplicadas se puede analizar la frecuencia en que aparecen ciertas características, categorizando hechos y actitudes de importancia en la investigación y así determinar que lugares turísticos cumplen con los requerimientos de la tercera edad para desarrollar el turismo de este segmento.

2.5 Cobertura de las unidades de análisis Muestra

Para obtener la muestra, la población en consideración son las personas de la tercera edad jubiladas que viven en Quito, los cuales realizan recorridos a lo largo de la ciudad, específicamente en el Centro Histórico. Se determina tomar una muestra aleatoria simple y determinar el número de personas de la tercera edad a encuestar. Se desea realizar una investigación en base a una encuesta sobre el interés y las expectativas que tiene cada una de ellas, se ha establecido para la investigación un nivel de confianza del 95% y un valor estandarizado asociado con el nivel de confianza de 1.96, un error aceptable del 8% debido a que se desconoce a fondo todas las características de este segmento, asumiendo valores iguales para p y q del 50% por cuanto no se realizara encuesta piloto.

Se realiza un muestreo aleatorio simple en el cual cada individuo de la población tiene las mismas posibilidades de ser elegido, por lo que se ha tomado en cuenta estadísticas según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) del año 2010, mediante su informe de Condiciones de Calidad de Vida de Quito, dando como resultado la suma de 121.905 personas de la tercera edad jubiladas que habitan en la ciudad de Quito.

Con respecto a la fórmula se utilizará el cálculo de la muestra para población infinita ya que los datos de la población superan los 100.000 elementos. De esta manera se obtiene una muestra total de 150 personas de la tercera edad jubiladas que serán encuestados con la finalidad de obtener información sobre preferencias y requerimientos para determinar el perfil del turista de la tercera edad y analizar la oferta turística que se ajuste a sus necesidades siendo la potencialidad de Quito.

Muestra de personas de la tercera edad jubiladas de Quito

Fórmula para la población infinita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}{0,08^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0064}$$

N	Finita
NC	95%
Z	1,96
p	0,50
q	0,50
e	0,08
n	150

$$n = 150,06 \approx 150$$

Muestra estratificada para los prestadores de servicios

De igual manera se ha determinado realizar encuestas dirigidas a los prestadores de servicios. Por lo tanto, se ha dividido a la población en tres estratos que son Alimentos y bebidas, Transporte turístico y Operadoras de turismo de la ciudad de Quito. En base al catastro para la ciudad de Quito del Ministerio de Turismo (2017), se ha tomado la población de cada estrato. Se realiza una muestra estratificada con una afijación proporcional porque el tamaño de la muestra de cada estrato es proporcional al tamaño del estrato dentro de la población y ningún elemento pertenece al otro. No se condirá incluir a los establecimientos de alojamiento debido a que la población de adultos mayores habita en la misma ciudad, por lo que los servicios de hospedaje no tendrían mayor relevancia para actividades o excursiones turísticas.

Se procede a segmentar Alimentos y Bebidas tomando en cuenta los establecimientos de Lujo y Primera categoría de restaurantes, cafeterías y fuentes de soda. Según el catastro del Ministerio de Turismo (2017) existe una población de 453 establecimientos para este estrato. Mientras que para transporte turístico existe una población de 65 empresas y finalmente en la parte operativa son tomadas en cuenta solo las agencias operadoras de turismo dando como resultado una población para este estrato de 249 agencias. La población total de los tres estratos es de 767 establecimientos. Cabe recalcar que todos los establecimientos son parte y operan en la zona urbana de Quito.

Al conocer la población de cada estrato, se procede a encontrar el tamaño de la muestra para cada uno, por lo que se utiliza la fórmula para muestreo estratificado y luego se procede a realizar la afijación proporcional, para conocer el resultado final. Se establecen los valores de probabilidad del 50% y fracaso 50% con un margen de error del 5%. Se procede a realizar el cálculo para conocer la muestra total a fin de establecer la afijación proporcional y luego determinar el tamaño de la muestra para cada estrato utilizando las siguientes fórmulas.

Estrato	N	P	Q	P*Q	N*P*Q	W_i	n estrato
Alimentos y Bebidas	453	0,5	0,5	0,25	113,25	0,5906	151
Transporte Turístico	65	0,5	0,5	0,25	16,25	0,0847	22
Operadoras de turismo	249	0,5	0,5	0,25	62,25	0,3246	83
Total	767				191,75		

Fórmula para el tamaño total de la muestra estratificada

$$n = \frac{\sum_{i=1}^l N_i P_i Q_i}{NE + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^l N_i P_i Q_i}$$

$$n = \frac{191,75}{0,4992 + \frac{1}{767} 191,75}$$

Tomar en cuenta que NE es el valor que resulta del producto del tamaño de la población por el error de estimación, siendo d igual a la precisión, cuando no hay una exigencia en cuanto a la precisión este valor es de $0,05^2$, mientras que el valor de $Z_{1-\alpha/2}$ es un valor estándar de 3,841.

$$NE = \frac{d^2}{Z_{1-\alpha/2}^2}$$

$$NE = \frac{0,05^2}{3,841}$$

NE = 0,000650872 (este valor se debe multiplicar por la población)

$$NE = 0,000650872 \times 767$$

$$NE = 0,4992$$

Entonces continuando con el tamaño de la muestra se obtiene que:

$$n = \frac{191,75}{0,4992 + \frac{191,75}{767}}$$

$$n = \frac{191,75}{0,4992 + 0,25}$$

$$n = \frac{191,75}{0,7492}$$

$$n = 255,93$$

Fracción de asignación

Se procede a realizar la fracción de asignación W_i para la fijación proporcional, mediante la división de la población de cada estrato por el total de la población. Finalmente, para determinar la muestra de cada estrato, el resultado se lo multiplica por $n = 255,93$ encontrada anteriormente. Es decir:

$$W_i = \frac{n_i}{N}$$

Para alimentos y bebidas:

$$W_i = \frac{453}{767} = 0,59$$

$$n \text{ estrato} = 0,59 \times 255,93$$

$$n \text{ estrato} = 151,15 = \mathbf{151}$$

Transporte turístico:

$$W_i = \frac{65}{767} = 0,084$$

$$n \text{ estrato} = 0,084 \times 255,93$$

$$n \text{ estrato} = 21,68 = \mathbf{22}$$

Operadoras de turismo:

$$W_i = \frac{249}{767} = 0,3246$$

$$n \text{ estrato} = 0,3246 \times 255,93$$

$$n \text{ estrato} = 83,08 = \mathbf{83}$$

Una vez determinada el tamaño de la muestra para cada estrato, se obtuvo que para alimentos y bebidas son 151 establecimientos a los cuales se debe aplicar la encuesta. Para transporte turístico son 22 compañías y de igual manera son 83 operadoras de turismo. En total suman 256 encuestas dirigidas a los prestadores de servicios.

Se debe tomar en cuenta que para alimentos y bebidas se consideró a tres grupos entre restaurantes, cafeterías y fuentes de soda, de tal manera, de los 151 establecimientos que es la muestra para este estrato, 95 son dirigidas a restaurantes, 23 a cafeterías y 33 a fuentes de soda, para proceder a la encuesta de los establecimientos mencionados dentro de la ciudad de Quito.

2.6 Procedimiento para tratamiento y análisis de información Síntesis

Una vez obtenida la información pertinente, se realizará la tabulación de los datos a través del programa SPSS y Excel, para obtener medidas de tendencia central y estadígrafos que nos permitan hacer interpretaciones y referencias verificadas.

Para la información obtenida a través de la entrevista se procederá a realizar un informe mediante el análisis de los datos e información proporcionada durante la misma.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Ciudad de Quito

3.1.1 Generalidades

San Francisco de Quito, capital del Ecuador, ciudad que ganó una gran distinción a nivel mundial, siendo declarada por la UNESCO Patrimonio Cultural de la Humanidad, debido a su Centro Histórico. En el cual se encuentran edificios que datan del año 1534, posee una fusión entre el diseño y la arquitectura española, árabe, italiana y flamenca, en donde se ejemplifica su estilo único de la Escuela barroca de Quito. Situada en la cordillera de los andes, son doce volcanes que rodean la ciudad, entre ellos los más representativos como el volcán Pichincha, Cotopaxi, Antisana y Cayambe, conformando el contorno andino (Halberstadt, 2013). Quito ofrece una variedad de oferta cultural, académica y recreativa. Además, el centro histórico por su extensión y monumentos arquitectónicos es uno de los más grandes y mejor conservado de América Latina.

La ciudad de Quito también es privilegiada por su entorno natural, anidada en un estrecho valle andino. Por su arquitectura colonial y moderna, debido a su ubicación privilegiada la ciudad se ha convertido en un punto de partida para explorar el resto del Ecuador. Las excursiones dentro de la ciudad son muy frecuentes, siendo el lugar más concurrido el sector de La Mariscal, en donde se encuentran múltiples agencias de viaje, bares y restaurantes que llaman la atención de los visitantes (Halberstadt, 2013). En las afueras de la Quito, se encuentra el aeropuerto internacional Mariscal Sucre. Se puede encontrar una amplia oferta de hostales y hoteles, sitios históricos, museos, tiendas y otras atracciones.

Durante la época precolombina habitaban la zona diversos grupos indígenas como los Quitos, de ahí la ciudad toma su nombre. En el siglo XVI Quito era la capital de la mitad del imperio Inca, en ese entonces los incas controlaban toda esa región. En 1533 Rumiñahui que era el general inca, destruyó la ciudad para evitar

que cayera en manos de los conquistadores españoles. Un año después, luego de la conquista de los españoles, Sebastián de Benalcázar comenzó a reconstruir la ciudad. El nombre oficial fue en honor a su santo patrón San Francisco, pero también es el nombre de quien la conquistó Francisco Pizarro (Flacso, 2010)

Quito se convirtió en una Real Audiencia de España en 1563, trataba asuntos directamente con Madrid, en ese entonces Ecuador fue parte del Virreinato de Nueva Granada. El territorio no correspondía al área que actualmente se conoce, pues abarcaba más allá del territorio del actual país hasta el norte del Perú (Halberstadt, 2013). Por esta razón se puede decir que Quito contiene dos ciudades la vieja y la nueva. Por una parte, conservada como era a finales de la época colonial y por otra una ciudad totalmente moderna.

3.1.2 Geografía

Según el último censo de 2010 la población de Quito se estima en 2.2 millones de habitantes, la elevación de la ciudad es de 2.850 metros sobre el nivel del mar, con una superficie de 4.183 km². La distancia hasta la línea ecuatorial es de 25 km. Se desarrolla en el eje norte a sur, tiene más de 80 km de largo y 5 km de ancho (Quito Turismo, 2015). Se ubica en el lado occidental de la cordillera de los Andes. La ciudad se divide en cinco sectores zona norte, centro, centro histórico y sur.

3.1.3 Clima

El clima de la ciudad varía de acuerdo a la época del año, por lo general en Quito la temperatura oscila en promedio 15° C, entre los 7° C en la noche y 26° C al medio día. Posee dos estaciones invierno y verano. El verano Quiteño dura cuatro meses y va desde el mes de junio a septiembre, en los meses de octubre a mayo llueve con frecuencia. Aun así, el clima de Quito es muy variable, durante la época de lluvia también puede haber días soleados y viceversa (Flacso, 2010)

3.1.4 Movilización

La ciudad posee el Sistema Integrado de Transporte del Municipio. Es una red de líneas paralelas entre sí por estaciones de paradas y transferencias. El horario habitual de lunes a viernes es desde las 06h00 a 00h00. Sábados y domingos de 06h00 a 22h00. El sistema integrado Trolebús circula principalmente por la Av. 10 de agosto, el Ecovía por la Av. 6 de diciembre y el Metrobús por la Av. América. Se

complementan con el servicio de red de buses llamados alimentadores que dirigen a los pasajeros a diferentes puntos de la ciudad. Además, existe el transporte público conformado por 134 líneas, el costo del pasaje tanto para el sistema integrado como el transporte convencional es de 0.25 centavos. Las cooperativas de taxis, el color distintivo es el amarillo, el costo de determina por el taxímetro en donde el recorrido arranca en 0.35 centavos (Flasco, 2010)

3.1.5 Área urbana

La parte urbana de la ciudad de Quito está conformada por 32 parroquias, dentro de la parte urbana son 7 las administraciones zonales que la constituyen siendo Calderón, Eloy Alfaro, Eugenio Espejo, La Delicia, Manuela Sáenz, Quitumbe y La Mariscal. Las estaciones principales de buses son, al norte Carcelén, al sur Quitumbe, ambas interconectadas con buses directos. Según el INEC en el año 2010, la población de Quito urbano es de 1'619.146 habitantes. Con la tendencia de crecimiento actual para cada parroquia, las protecciones hacia el 2022, se estima que se mantendrá la situación de poblamiento en los sectores, principalmente en la parroquia de Guamaní y Turubamba al sur de la ciudad y Ponceano al norte (Censos de Población INEC, 2010)

Cuadro 1
Parroquias urbanas de Quito

Parroquias Urbanas de Quito		
Belisario Quevedo	El Inca	Magdalena
Carcelén	Guamaní	Mariscal Sucre
Centro Histórico	Inñaquito	Ponceano
Chilibulo	Itchimbía	Puengasí
Chillogallo	Jipi Japa	Quitumbe
Chimbacalle	Kennedy	Rumipamba
Cochapamba	La Argelia	San Bartolo
Comité del Pueblo	La Ecuatoriana	San Juan
Concepción	La Ferroviaria	Solanda
Cotocollao	La Libertad	Turumbamba
El Condado	La Mena	

Fuente: Secretaria De Territorio Habitad y Vivienda (STHV)

En la figura 1 se observa el mapa de la ciudad de Quito urbano, conformado por las 32 parroquias, su extensión llega hasta las parroquias de Carcelén y el Condado al norte y con las parroquias de Turubamba y Guamaní al sur. La ciudad se divide en la zona norte, centro y sur que representan la cabecera cantonal del Distrito Metropolitano de Quito. La zona más representativa es el Centro Histórico, lugar donde se concentra una amplia variedad de oferta y manifestaciones culturales.



Figura 1 Plano sectorial de la ciudad de Quito
Fuente: Secretaria de territorio, hábitat y vivienda

3.2 Entrevista

3.2.1 Informe entrevista Quito Turismo

La entrevista fue realizada al Ing. Gerson Arias, que ocupa el cargo de jefe de operaciones e investigaciones, delegado por Quito Turismo para atender a la solicitud de la presente investigación. Manifiesta que dentro de la ciudad de Quito si existen oportunidades para realizar actividades turísticas para el grupo de personas adultas mayores. Entre las actividades que frecuentan realizar se encuentran las caminatas, visitas a museos, miradores y Quito tour bus.

Quito turismo no es una operadora, no realiza la venta o promoción de paquetes turísticos, sin embargo, mantiene alianza con la Unidad Patronato San José, para ejecutar excursiones dentro y fuera de la ciudad. Dichas excursiones las vienen realizando mediante el programa creado por el municipio 60 y piquito, es así como

mediante apoyo del Patronato llevan un catastro de personas de la tercera edad para realizar y difundir la actividad turística.

Los adultos mayores han generado grandes expectativas al ser parte de este programa y tener la oportunidad de visitar algunos sitios culturales, alrededor de 10 salidas al día, con 40 personas de la tercera edad a diferentes puntos dentro y fuera de Quito se benefician de este programa gratuito, se considera que cada actividad recreativa para este segmento en más bien turismo social, los recorridos que Quito Turismo planifica para las personas de la tercera edad están relacionados al tema de naturaleza y agua, es decir, se ha identificado en los últimos años que el adulto mayor tiene preferencia por visitar termas y naturaleza.

Por este motivo los recorridos o excursiones son mayoritariamente hacia las termas de Papallacta. No obstante, el Centro Histórico, es el lugar de mayor concurrencia y preferencia para realizar los recorridos con este grupo de personas. Mediante el programa 60 y piquito, Quito Turismo en los últimos años ha detectado como limitaciones en los adultos mayores la accesibilidad para algunos lugares tales como museos, en estos casos ellos segmentan al grupo de la tercera edad, es decir, quienes usan sillas de ruedas no siempre podrán acceder a la oferta cultural del Centro Histórico, pero para visitar lugares como las termas y espacios recreacionales si tienen acceso. Otro factor es la alimentación pues cuentan con proveedores especializados y que están pendientes de cada adulto mayor en base a sus necesidades nutricionales.

Cada recorrido tiene una duración de 4 horas y cuenta con la asistencia y colaboración de la secretaría de seguridad y policía metropolitana, 2 médicos especialistas, 2 guías, agentes de Quito Turismo y el Patronato San José, además el transporte y alimentación también están incluidos dentro de los recorridos. En cuanto a costo el programa es totalmente gratuito. En definitiva, alrededor de 30.000 personas son las que acceden a estos servicios. Pero el resto de la población adulta mayor de Quito que es jubilada, puede sumarse a la iniciativa y visitar por su cuenta los lugares recomendables para el segmento.

3.3 Estudio de mercado

El estudio de mercado es el análisis de las características que contempla un conjunto de oferta y demanda, mediante la prestación de productos y servicios. Por ende, determina aspectos como el producto, precios, clientes potenciales y competencia (Martínez, 2000). Frente a las necesidades de la demanda que en esta investigación son las personas de la tercera edad jubiladas de la ciudad de Quito, se establece los requerimientos en relación a la prestación de servicio y oferta turística de la ciudad.

La tercera edad constituye una etapa de la vida en donde las situaciones psicosociales y de personalidad pueden cambiar en función del estado de salud. Según Jiménez (2009) el proceso de desligamiento es aquel que abandona actividades o rompe lazos sociales en la convivencia de manera voluntaria, es decir este desligamiento en aquellas personas de la tercera edad hace que el adulto mayor busque situaciones seguras y cómodas de acuerdo a su autoestima y su necesidad. Por lo tanto, las personas al envejecer se adaptan y van descubriendo nuevos roles en la vida, para mantener los que ya han obtenidos y no perder el status social conocido por ellos.

El comportamiento de una persona adulta mayor está condicionado por diferentes factores, algunos de ellos están vinculados a la capacidad de adaptación, salud, recursos económicos, el apoyo familiar y social. La conducta de las personas de la tercera edad se encamina a la búsqueda de soluciones y también a la manera de adaptarse, ya que muy frecuentemente se encuentran sometidos a conflictos o situaciones que les provocan cambios (Martínez, 2000). Entonces, una serie de conductas han sido identificadas de igual manera la forma de reaccionar muy común de estas personas. Se establece que tienen un comportamiento contradictorio, temen a la soledad, en algunos casos pueden mostrar incontinencia emocional, siendo muy sensibles, en su entorno las quejas son habituales, pues demandan afecto e interés hacia sí mismos.

La dependencia de fármacos hace del adulto mayor una persona aún más vulnerable. Dentro de su comportamiento se ha identificado la tendencia de guardar o almacenar cosas sea alimentos, objetos, periódicos, etc. Por medio de algunos

estudios se ha determinado que el adulto mayor es muy apegado a su hábitat, esto quiere decir que le resulta difícil la adaptación a nuevos lugares, las personas de la tercera edad necesitan su espacio y privacidad. También exigen respeto en instituciones o lugares en donde permanezcan por largos o cortos periodos.

Se ha considerado a las personas de la tercera edad jubiladas de la ciudad de Quito, debido a que su estado de jubilación les permite estar contentos y libres de responsabilidades, es posible que sean poco activos socialmente, pero se muestran con la capacidad de adaptarse a un nuevo status que les permitirá comprender mejor sus requerimientos y necesidad en relación a su inactividad. En cuanto a la conducta se debe promover el desarrollo de nuevas actividades y en ese sentido destacar aspectos para su disfrute del ocio y turismo garantizando el bienestar del adulto mayor (Jimenez, 2009). Se debe descartar reacciones de ansiedad y angustia que en algunos casos se relaciona con el miedo a la calle, caídas, desconocidos, agresiones y robos, tales motivos influyen en dejar de realizar actividades recreativas y poner excusas de limitaciones físicas.

Para analizar la demanda se realizaron 150 encuesta dirigidas a las personas de la tercera edad jubiladas que habitan en la ciudad de Quito, las mismas que fueron aplicadas de manera aleatoria entre varios lugares e instituciones que acogen al adulto mayor como el programa del municipio 60 y piquito en el cual se visitaron sedes del norte y sur de la capital y la fundación Unidad Patronato San José. De igual manera se acudió a realizar encuestas dentro del IESS, específicamente al grupo de Turismo 2 conformado por personas de la tercera edad que les gusta viajar frecuentemente. Es así como se obtuvieron los datos y luego de tabular se han obtenido los siguientes resultados.

Género de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito

Se considera analizar este elemento porque permite visualizar la realidad de la cantidad de mujeres y hombres jubiladas que viven en la ciudad de Quito, por lo que se necesitará indagar el perfil adecuado para conocer sus preferencias y necesidades de acuerdo al grupo de personas adultas mayores. En base a los resultados no se identifica mayor diferencia de cantidad respecto al género.

Tabla 1
Género de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito

GÉNERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	74	49,3	49,3	49,3
	Masculino	76	50,7	50,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 1 se puede observar que la cantidad de personas jubiladas encuestadas son casi similares y apenas el género masculino supera con el 50,67% al femenino, frente al 49,33%, es decir casi son parejos en cuanto al género. Estos datos revelan que se encuestaron a 74 mujeres y 76 hombres dando como resultado poca diferencia en la cantidad de hombres y mujeres dentro de los lugares de donde fue tomada la muestra realizada.

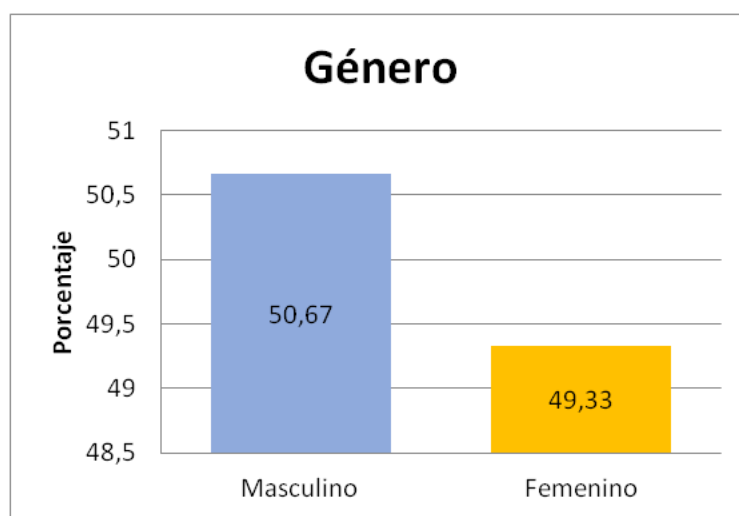


Figura 2 Género de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito

Edad de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito

Esta variable es muy importante para conocer el rango de edad de las personas jubiladas que viven en la ciudad de Quito. Siendo de esta manera permite identificar en el nivel de edad se encuentran los adultos mayores, para tomar en cuenta el comportamiento y características de este segmento.

Tabla 2
Edad de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito

EDAD		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	65-70	52	34,7
	71-75	54	36,0
	76-80	35	23,3
	Más de 80	9	6,0
Total		150	100,0

Los resultados expuestos en la tabla determinan que el 36% son personas que están en las de edades de 71 a 75 años, sin embargo, se demuestra que más de la mitad aproximadamente un 70,7% de este segmento tienen edades que comprenden desde los 65 a 75 años. De acuerdo a la tabla 2, también en tercer lugar estaría el rango de edades entre 76 a 80 años, correspondiendo al 23%. Finalmente son pocas las personas que sobrepasan los 80 años, representando el 6% de los adultos mayores jubilados en Quito.

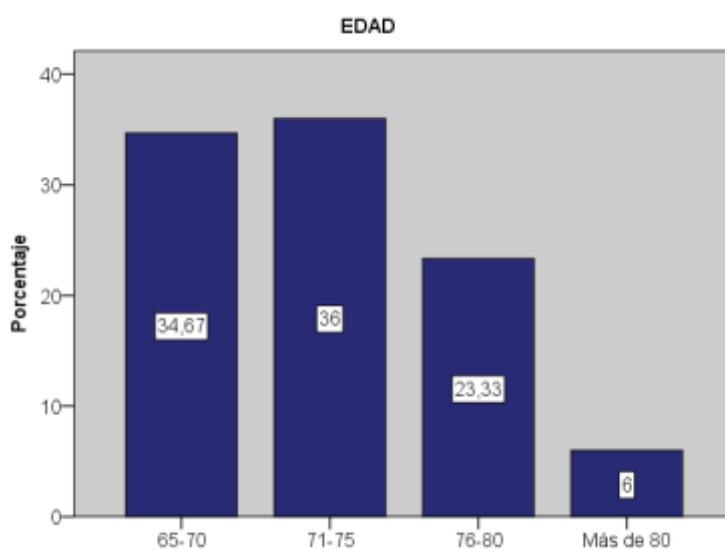


Figura 3 Edad de las personas de la tercera edad jubiladas de Quito

Lugar de residencia de los jubilados adultos mayores

Es importante conocer dentro de la ciudad el lugar donde habitan o se encuentra el mayor número de personas de la tercera edad jubilados de la ciudad de Quito, pues estos resultados determinan también la facilidad y cercanía a los atractivos turísticos de la ciudad. De esta manera se puede analizar la potencialidad de acorde al lugar de residencia y ver que sitio es conveniente para futuras excursiones, tomando en cuenta que el adulto mayor es una persona que no puede recorrer grandes distancias.

Tabla 3
Lugar de residencia

		Lugar de residencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Norte	58	38,7	38,7	38,7
	Centro	29	19,3	19,3	58,0
	Sur	63	42,0	42,0	100,0
Total		150	100,0	100,0	

En la tabla 3 se muestra el lugar de residencia, que indica que la mayoría de los encuestados adultos mayores jubilados de la Quito pertenecen o residen en el sur de Quito con el 42%. Mientras que una cantidad considerable de personas de la tercera edad viven en el norte de la ciudad representados por el 38,7%. Las personas que viven en el centro de la ciudad alcanzan el 19,3% lo que indica que las personas de la tercera edad se encuentran a lo largo y ancho de la ciudad, siendo un segmento y confirmando ser un grupo prioritario para la sociedad.

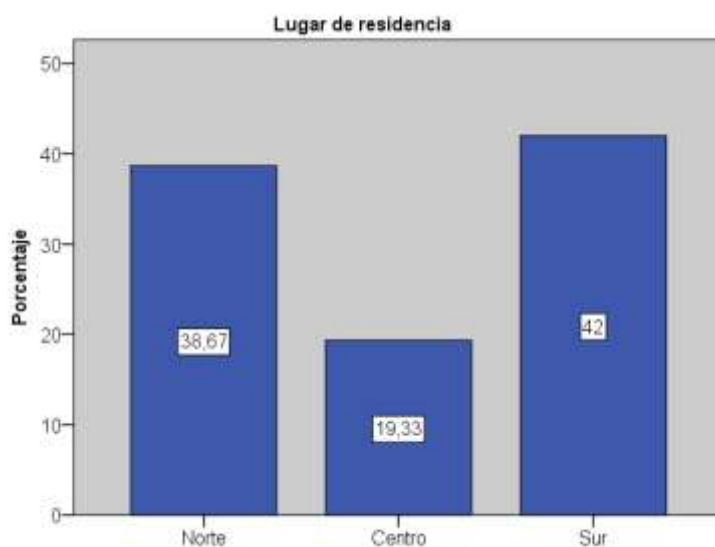


Figura 4 Lugar de residencia

Con quién realiza los recorridos turísticos

Esta variable permite conocer la preferencia de los adultos mayores al momento de realizar recorridos turísticos, es donde se analiza su comportamiento y como se desenvuelven frente a la actividad turística, es importante valorar si la persona prefiere salir solo o acompañado y de esta manera establecer varios tipos de animación y opciones turísticas de acorde a su requerimiento.

Tabla 4

Con quién realiza los recorridos turísticos

¿Con quién realiza los recorridos turísticos por la ciudad de Quito frecuentemente? (escoja una opción)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sólo	44	29,3	29,3	29,3
	Pareja	54	36,0	36,0	65,3
	Familia	27	18,0	18,0	83,3
	Amigos	10	6,7	6,7	90,0
	Grupo	15	10,0	10,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 4 los resultados muestran que las personas de la tercera edad prefieren la compañía de su pareja representando el 36%, se entiende que en esta fase de la vida las personas con estas características tienen miedo a la soledad y prefieren mantenerse activos. Sin embargo, pueden no tener una pareja o compañía para

realizar actividades turísticas y de ocio por lo que el 29,3% respondió que realizan los recorridos turísticos solos, en tercer lugar, con el 18% se muestra fiel a la familia por lo que deciden salir y pasear en compañía de ellos. Tan solo el 10% de los adultos mayores conforman y se unen a grupos para estar en mejor compañía y mejorar su bienestar disfrutando de los recorridos o excursiones turísticas.

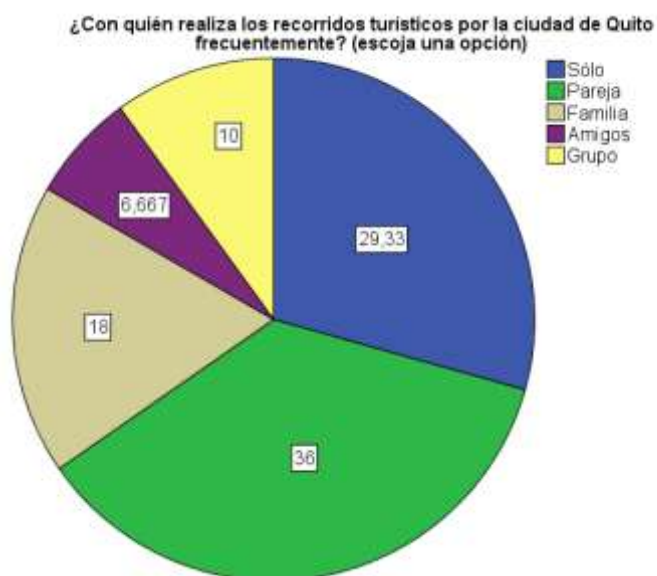


Figura 5 Con quién realiza los recorridos turísticos

Cancelación del recorrido

Es importante analizar el medio o método por el cual las personas de la tercera edad cancelan el costo que surge de la actividad turística. A pesar de ser jubilados y pertenecer a este grupo prioritario no siempre van a estar exentos de gasto o descuentos. Son algunos grupos que, si reciben ayuda por lo que el costo en los servicios les resulta gratuito, pero hay otro grupo que se maneja por si solo en cuestión de finanzas, tomando en cuenta que perciben una mensualidad otorgada por el IESS.

Tabla 5
Cancelación del recorrido

En cuanto a la cancelación del recorrido lo realiza mediante:(escoja una opción)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Propios ingresos	108	72,0	72,0	72,0
	Ayuda de familiares	14	9,3	9,3	81,3
	Instituciones gubernamentales	27	18,0	18,0	99,3
	Otros	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 5 los resultados indican que la gran mayoría de las personas de la tercera edad que son jubilados pagan los gastos turísticos por su propia cuenta, representando el 72%. De este grupo se demuestra que el 18% goza de los beneficios de instituciones como 60 y Piquito y el MIES en donde los programas turísticos y excursiones son totalmente gratuitos, lo que para este grupo no es ningún problema la cancelación de costos. Por otra parte, el 9.3% de los adultos mayores logra cubrir los gastos de las actividades o excursiones turísticas con ayuda de familiares.

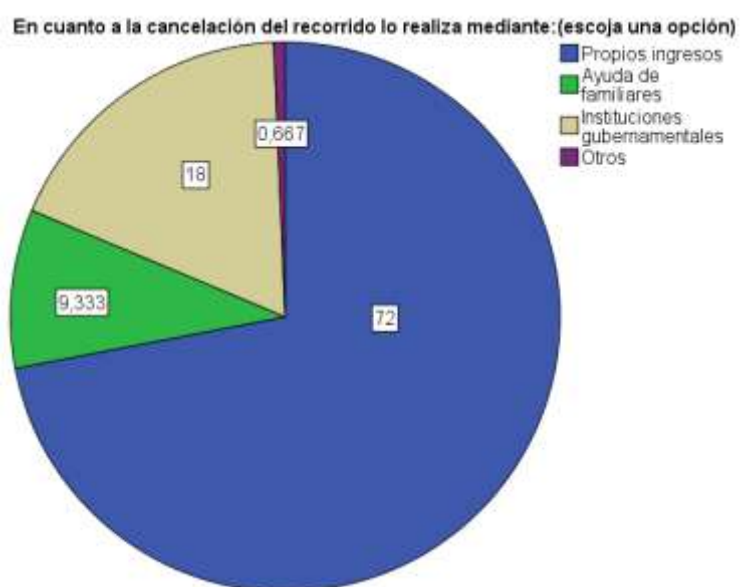


Figura 6 Cancelación del recorrido

Frecuencia en que se planifica o realiza recorridos por Quito

Esta pregunta fue orientada para determinar la frecuencia en la que se encuentran las personas de la tercera edad disponibles a salir y destinar su tiempo en turismo, existen muchas personas de la tercera edad que, por sus limitaciones físicas o baja autoestima, no disfrutan de los paseos o excursiones, sin embargo, al analizar esta característica se conoce que tan cierto y con que frecuencia ellos desean recorrer la ciudad de Quito turísticamente.

Tabla 6
Frecuencia en que se planifica o realiza recorridos por Quito

¿Con qué frecuencia planifica o realiza recorridos por la ciudad de Quito? (escoja una opción)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cada mes	97	64,7	64,7	64,7
	Cada 3 meses	24	16,0	16,0	80,7
	Cada 6 meses	19	12,7	12,7	93,3
	Anualmente	10	6,7	6,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 6 se demuestra que gran porcentaje de las personas de la tercera edad prefieren planificar o realizan recorridos o excursiones turísticas cada mes, representando el 64,7%. Mientras que tan solo el 16% desean hacerlo cada 3 meses, seguido por el 12,7% de personas que prefieren planificar sus recorridos cada 6 meses y por último se encuentra el 6,7% de personas adultos mayores que prefieren hacer recorridos turísticos por Quito anualmente. Estos resultados confirman que la mayoría de las personas de la tercera edad buscan otras opciones fuera de la ciudad y que pocas veces visitan la oferta turística dentro de la misma.

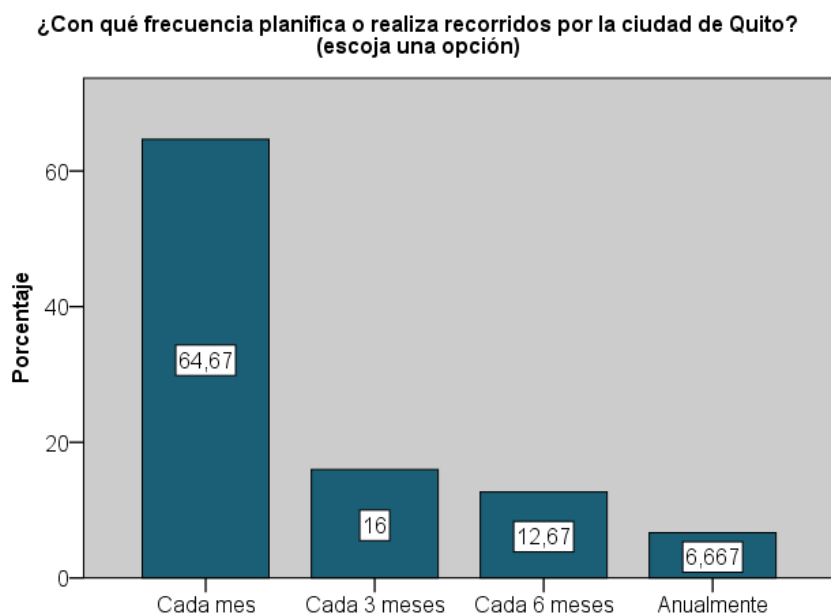


Figura 7 Frecuencia en que se planifica o realiza recorridos por Quito

Días que prefieren para realizar la actividad turística

Es importante conocer esta variable, porque permite conformar aquellos grupos de atractivos disponibles de acuerdo a las necesidades y requerimientos en función del tiempo del adulto mayor. Por lo tanto, se estima que, al conocer la disponibilidad o preferencia para realizar excursiones turísticas, se determina la oferta adecuada que cumplirá a satisfacción sus expectativas.

Tabla 7

Días que prefieren para realizar la actividad turística

¿Qué días escogería usted para realizar la actividad turística? (escoja una opción)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Entre semana	51	34,0	34,0	34,0
	Fines de semana	60	40,0	40,0	74,0
	Ferriados	39	26,0	26,0	100,0
Total		150	100,0	100,0	

En la tabla 7 se demuestra que el 40% de las personas de la tercera edad prefiere realizar la actividad turística en los fines de semana. Hay un grupo que cree conveniente realizarla entre semana siendo el 34% y por otro lado solo el 26% considera adecuado los feriados para dedicarlos al turismo. Lo que indica que los fines de semana son muy concurridos por personas adultos mayores, pero se debe considerar que programas como 60 y piquito evitan los fines de semana y realizan sus recorridos entre semana dándole mayor comodidad al adulto mayor en cuanto al flujo de personas.

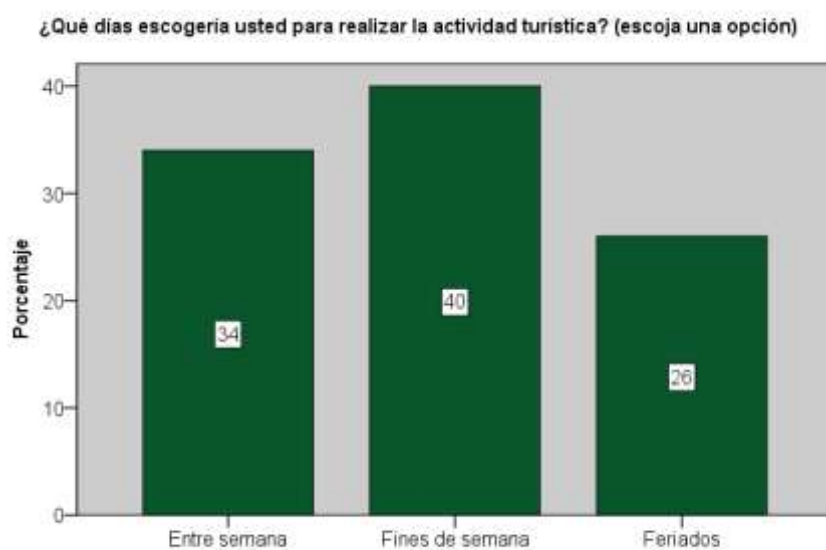


Figura 8 Días que prefieren para realizar la actividad turística

Duración ideal para un recorrido turístico para la tercera edad

Es importante conocer esta variable tomando en cuenta que las personas de la tercera edad tienen limitaciones para realizar grandes caminatas o estar mucho tiempo en algún lugar, por lo tanto, específicamente por medio de los resultados se dispone la duración que cada recorrido turístico debe tener en consideración para este grupo de personas. Los recorridos dentro de la ciudad deben tomar en cuenta que las personas de la tercera edad necesitan tiempo para relajarse y distraerse.

Tabla 8
Duración ideal para un recorrido turístico para la tercera edad

¿Cuál cree usted que sería la duración ideal para un recorrido turístico? (escoja una opción)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 hora	17	11,3	11,3	11,3
	Entre 2 a 3 horas	65	43,3	43,3	54,7
	Entre 4 a 5 horas	45	30,0	30,0	84,7
	Más de 5 horas	23	15,3	15,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 8 se demuestra en menos de la mitad que las personas de la tercera edad optan para que los recorridos sean de 2 a 3 horas, dicho resultado corresponde al 43,3% de adultos mayores. Se considera con el 30% la opción de duración entre 4 a 5 horas, lo que indica que el adulto mayor ve favorable tener recorridos de gran duración. Se obtiene con el 15,3% la preferencia para realizar los recorridos con más de 5 horas de duración. Por último, tan solo el 11,3% indica que la duración ideal del recorrido sería de 1 hora. Es posible que aquellos que optan por recorridos de 1 hora de duración sean personas que no frecuentan salir o tienen limitaciones físicas o de salud, considerando que la mayoría cree conveniente realizar actividad turística de 2 horas en adelante.

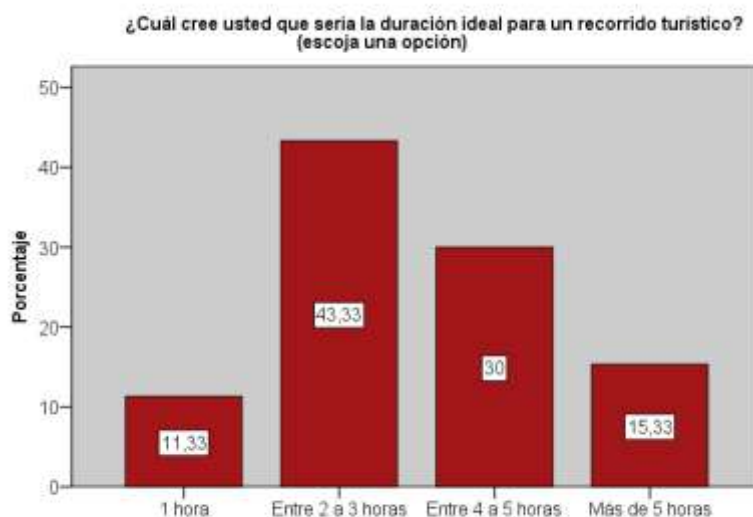


Figura 9 Duración ideal para un recorrido turístico para la tercera edad

En que horario estaría dispuesto a realizar la actividad turística

Se contempla necesaria conocer esta característica debido al tiempo favorable y adecuado para las personas de la tercera edad, dentro de las variables se tomó en consideración etapas del día como la mañana, medio día, tarde y noche, para verificar en función de los atractivos turísticos la disponibilidad en el horario.

Tabla 9

En que horario estaría dispuesto a realizar la actividad turística

¿En qué horario estaría dispuesta/o a realizar la actividad turística? (escoja una opción)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mañana	91	60,7	60,7	60,7
	Medio día	13	8,7	8,7	69,3
	Tarde	30	20,0	20,0	89,3
	Noche	16	10,7	10,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 9 los resultados indican que mas de la mitad de las personas de la tercera edad con el 60,7% prefieren realizar actividades turísticas en la mañana, la otra mitad del grupo con el 20% prefiere realizarla en la tarde. Con el 10,7% se demuestra que la noche sería el horario escogido por algunas personas, finalmente en minoría con el 8,7% algunos adultos mayores escogieron que el medio día sería el horario conveniente para ellos. Queda claro que la mañana es la mejor opcion para realizar la actividad turística.

¿En qué horario estaría dispuesta/o a realizar la actividad turística? (escoja una opción)

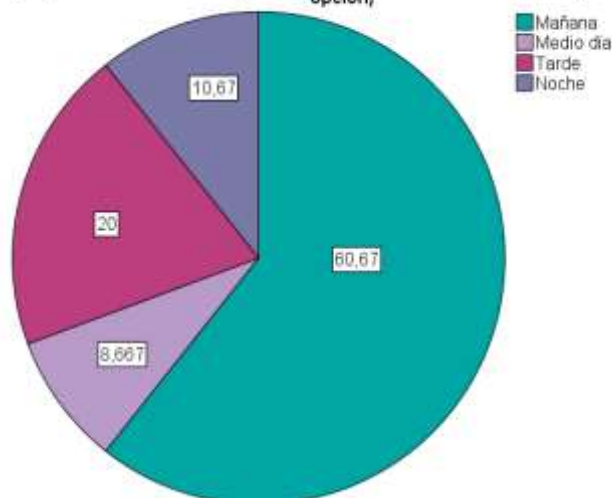


Figura 10 En que horario estaría dispuesto a realizar la actividad turística

Oferta gastronómica que prefiere consumir

La oferta turística es un factor importante a considerar para este segmento, debido a que las personas de la tercera edad no se encuentran en condiciones para consumir libremente toda la variedad gastronómica que ofrece la ciudad, es decir, muchas personas adultas mayores sufren de enfermedades que les imposibilita consumir cualquier alimento, por ende, es necesario saber el tipo de alimentación es la adecuada y dentro de esta cuál es la que comúnmente prefieren.

Tabla 10
Oferta gastronómica que prefiere consumir

¿Qué tipo de oferta gastronómica usted preferiría consumir? (escoja una opción)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Comida típica	121	80,7	80,7	80,7
	Comida vegetariana	23	15,3	15,3	96,0
	Comida extranjera (chifa, oriental u otros)	6	4,0	4,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 10 se muestra ampliamente que el 80% de las personas de la tercera edad prefieren la comida típica, se debe quizá a su apego a las cosas propias del país. En segundo lugar, la comida vegetariana es otra de las mejores opciones escogidas por este segmento corresponde al 15,3% y por último solo el 4% de los adultos mayores prefieren comida extranjera, específicamente chifa, pastas, sushi entre otras. La oferta gastronómica ideal para este segmento es la tradicional y Quito cuenta con una amplia gama de delicias locales.

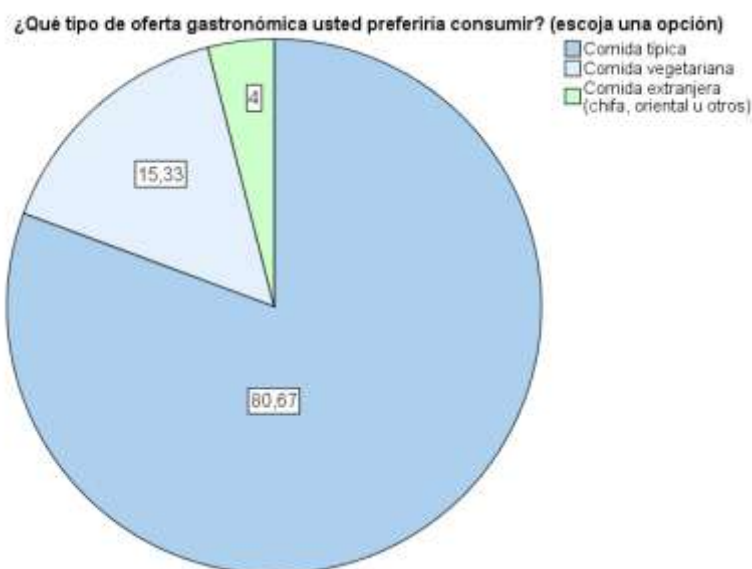


Figura 11 Oferta gastronómica que prefiere consumir

Actividades recreativas que prefiere realizar

Esta característica permite demostrar el tipo de actividad recreativa que prefieren los adultos mayores, en la ciudad de Quito existe múltiple oferta turística, pero no todas están adaptadas para este segmento, por lo tanto, son las personas de la tercera edad quienes determinan que actividad les gusta realizar para ser tomada en cuenta en los diferentes atractivos de Quito.

Tabla 11
Actividades recreativas que prefiere realizar

¿Qué tipo de actividades recreativas prefiere realizar? (escoja una opción)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	Porcentaje	válido	acumulado
Válidos				
Turismo (recorridos culturales y naturales)	95	63,3	63,3	63,3
Actividades lúdicas (juegos)	1	,7	,7	64,0
Lectura y manualidades	2	1,3	1,3	65,3
Actividades físicas (natación, yoga, etc.) y de salud	52	34,7	34,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 11 los resultados muestran que las personas de la tercera edad ven al turismo y los recorridos naturales y culturales como la mejor opción de distracción, corresponde al 63,3%. Sin embargo, las actividades físicas como

natación, ejercicios de motricidad y de salud también son preferidas por este segmento con el 34,7%, al final sumando el 2% actividades que involucran lectura, juegos lúdicos y manualidades son pocas preferidas para su distracción.

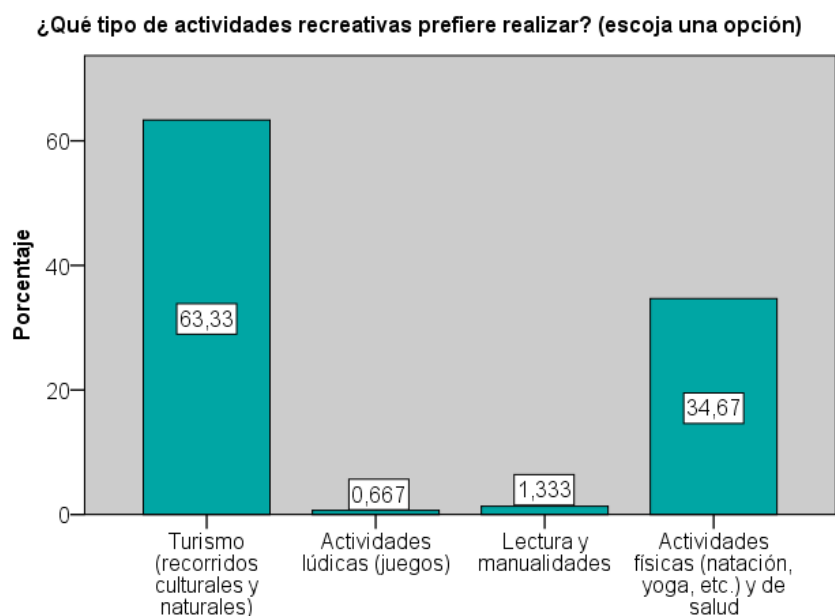


Figura 12 Actividades recreativas que prefiere realizar

Tipos de atractivos desearía visitar durante su recorrido por Quito

Es importante conocer el tipo de atractivos llaman la atención de las personas de la tercera edad, de esta manera establecer la oferta ideal para ser visitada y promover para que a futuro sea considerada y destacada como potencial para los adultos mayores. Se observa que las personas de este segmento le gustan la naturaleza y todo relacionado al agua, entonces se puede decir que son los lugares tranquilos la mejor opción para ellos.

Tabla 12
Tipos de atractivos desearía visitar durante su recorrido por Quito

¿Qué tipos de atractivos desearía visitar durante su recorrido por Quito? (escoja una opción)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Plazas, monumentos y teatros	34	22,7	22,7	22,7
	Museos y lugares históricos	57	38,0	38,0	60,7
	Parques metropolitanos o parque temático (Jardín botánico)	59	39,3	39,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 12 los resultados indican que las personas de la tercera edad prefieren atractivos relacionados a la naturaleza, es así como el 39,3% escogió los parques metropolitanos como lugares para visitar en Quito. Cabe recalcar que con el 38% muy cercano del primer lugar, se encuentran los museos y lugares históricos como lugares preferidos que desearían visitar en la ciudad. La tercera opción a considerar con el 22,7% corresponde a plazas, monumentos y teatros. La oferta turística ideal para este segmento está relacionada con naturaleza, en la ciudad de Quito si existe tal oferta por lo cual se requiere seguir analizando más factores para determinar el bienestar y satisfacción al momento de la visita.

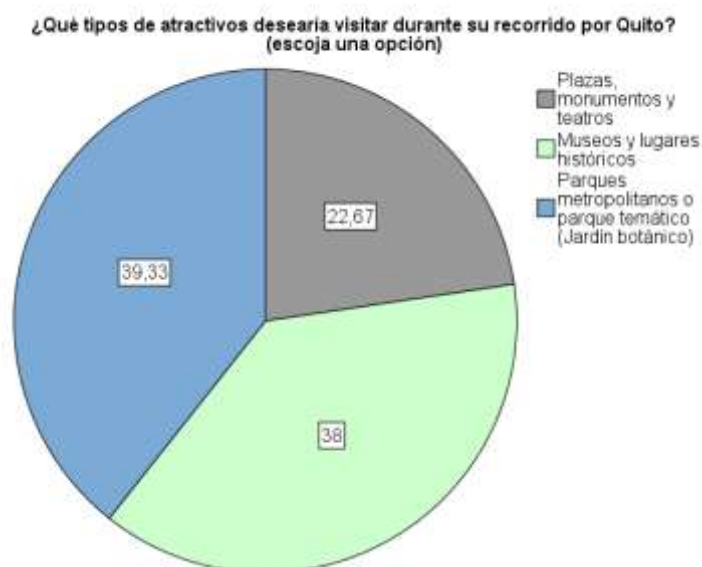


Figura 13 Tipos de atractivos desearía visitar durante su recorrido por Quito

La organización de los recorridos

En la actualidad respecto a la operatividad se encuentran varias opciones, pero mediante el análisis de esta variable se ve que tan factible resulta para los adultos mayores acudir a una agencia de viajes o instituciones dedicadas al turismo. Para la organización de los recorridos se determina la manera de como planifican y dejan que otras personas, entidades o programas contribuyan en la organización de excursiones para las personas de la tercera edad.

Tabla 13
La organización de los recorridos

En cuanto a la organización de los recorridos, lo realiza mediante el apoyo de: (escoja una opción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por su propia cuenta	44	29,3	29,3	29,3
Operadoras de turismo	3	2,0	2,0	31,3
IESS	28	18,7	18,7	50,0
Quito Turismo	21	14,0	14,0	64,0
Municipio de Quito (Programa 60 y piquito)	54	36,0	36,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 13 se demuestra que un gran grupo de personas pertenecen y acuden al programa difundido por el municipio de Quito, 60 y piquito, para la realización y planificación de los recorridos turísticos en cuanto a la organización es la mejor opción con el 36%. Seguido de personas de la tercera edad que realizan o planifican sus salidas por su propia cuenta con el 29,3%, naturalmente el IESS aparece como alternativa debido al grupo de turismo 2, quienes son apoyados por dicha entidad alcanzando el 18,7%, un grupo minoritario el 14% afirma que solicitan ayuda de Quito turismo para acceder a la oferta turística y conocer acerca de costos y demás. Finalmente, queda demostrado que solo el 2% de los encuestados consideran acudir a una operadora de turismo para organizar su recorrido por Quito.



Figura 14 La organización de los recorridos

Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico - Seguridad

En esta pregunta se mide a criterio de cada persona de la tercera edad, los factores que influyen al momento de decidir visitar un atractivo turístico. Muchas veces la inseguridad de la ciudad es un factor degradante e indeseable que afecta especialmente la vulnerabilidad del anciano, es decir, los adultos mayores están expuestos a agresiones según datos del MIES (2010), mientras la persona no sienta el sentido de seguridad y pertenencia no podrá disfrutar de la oferta turística de Quito por el miedo a sufrir algún tipo de atraco.

Tabla 14

Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico - Seguridad

		Seguridad en las visitas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada importante	8	5,3	5,3	5,3
	Poco importante	25	16,7	16,7	22,0
	Medianamente importante	43	28,7	28,7	50,7
	Muy importante	74	49,3	49,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 14 se muestra que la seguridad es muy importante como factor para visitar un lugar turístico, según el criterio de los encuestados alcanza el 49,33%, un segundo grupo indica que consideran a la seguridad medianamente importante con el 28,7% y el 22% considera poco o nada importante la seguridad al momento de visitar un atractivo. Alcanzando la mayoría de los resultados si es importante garantizar la seguridad dentro y fuera del atractivo, pues no solo depende para este tipo de personas sino resguardar la integridad de cualquier turista que visite el lugar independientemente de su edad.

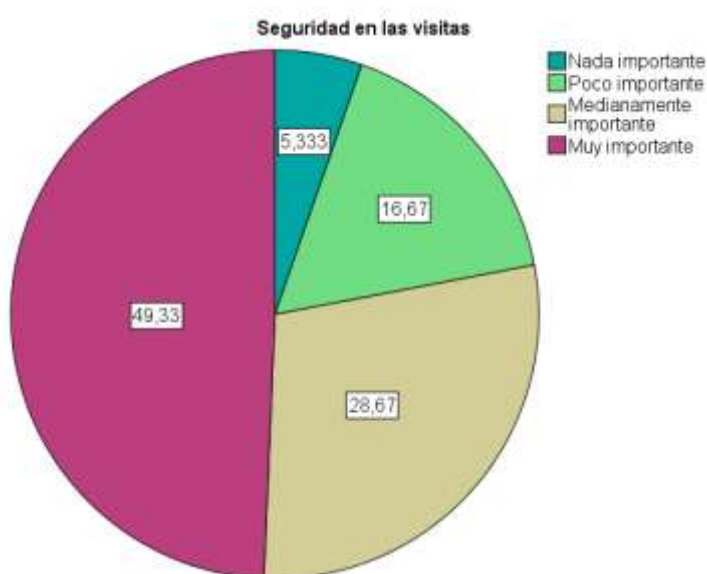


Figura 15 Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico - Seguridad

Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico – Transporte

El transporte es otro factor a considerar para la visita de un atractivo turístico, mediante los resultados se observa que las personas de la tercera edad no disponen de mucha movilidad, por lo tanto, se establece que el transporte turístico también debe cubrir y cumplir con las necesidades de este segmento. Al momento de trasladarse de un lugar a otro es posible que este factor influya positiva o negativamente.

Tabla 15
Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico – Transporte

		Transporte			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada importante	12	8,0	8,0	8,0
	Poco importante	31	20,7	20,7	28,7
	Medianamente importante	54	36,0	36,0	64,7
	Muy importante	53	35,3	35,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 15 los resultados indican que el factor transporte se considera por la mayoría de los encuestados como medianamente importante alcanzando el 36%, mientras que con poca diferencia con el 35,3 algunos creen que si es muy importante este factor. Al menos el 20,7% considera poco importante y el 8% lo considera nada importante. Se analiza este factor debido a la accesibilidad que cuenta cada atractivo y por medio de los resultados se establece que el transporte es un factor que si influye para la visita del atractivo turístico.

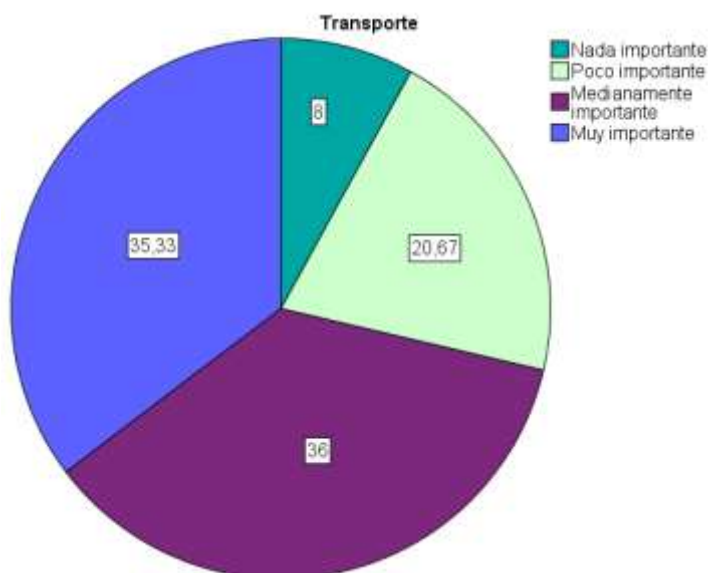


Figura 16 Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico–Transporte

Horarios de atención

Los horarios de atención es otro factor a medir, depende de la disponibilidad del atractivo turístico para que se acople al horario del adulto mayor y así poder distinguir las potencialidades a tomar en consideración para este segmento, mediante el análisis de la importancia se determina si influye al momento de realizar la actividad turística.

Tabla 16
Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico - Horario de atención

		Horarios de atención			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada importante	38	25,3	25,3	25,3
	Poco importante	60	40,0	40,0	65,3
	Medianamente importante	29	19,3	19,3	84,7
	Muy importante	23	15,3	15,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 16 se demuestra que el factor horario no influye drásticamente al momento de visitar un atractivo turístico, es poco importante y alcanza el 40%, se confirma con el 25,3% siendo nada importante, sin embargo, el 19,3 lo considera medianamente importante y el 15,3 muy importante. Lo que demuestra que el factor horario definitivamente no influye o las personas de la tercera edad manifiestan poca importancia respecto a esta variable.

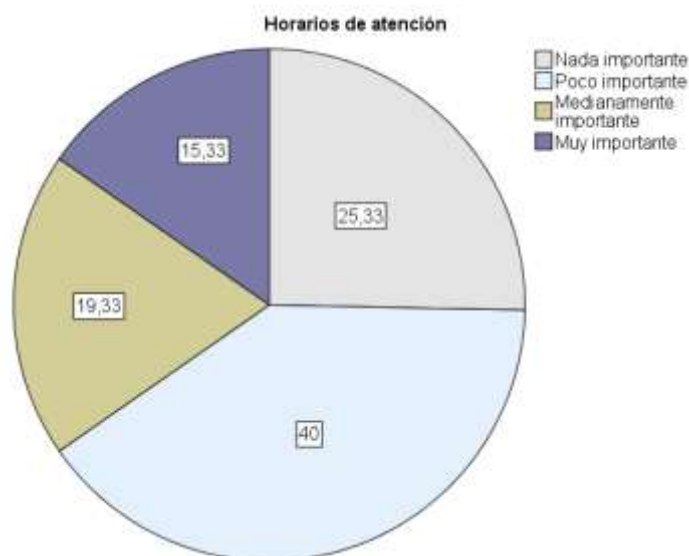


Figura 17 Horarios de atención

Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico - Costos

Determinar los costos como factor que influye en la visita de un atractivo turístico, sirve para identificar el perfil del turista considerando que el jubilado de la tercera edad recibe su pensión mensual, por lo que no escatima cuanto a los costos. Es decir, las personas adultas mayores adaptan el sentido de que el factor económico no es ningún impedimento para realizar la actividad turística. Sin embargo, el programa 601 y piquito reúne a aquellas personas de la tercera edad y promueve el turismo de forma gratuita, entonces los resultados al final muestran que tan importante es para ellos el aspecto de costos.

Tabla 17

Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico – Costos

		Costos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada importante	78	52,0	52,0	52,0
	Poco importante	24	16,0	16,0	68,0
	Medianamente importante	24	16,0	16,0	84,0
	Muy importante	24	16,0	16,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 17 evidentemente se observa que, al ser jubilados, por una parte, no sufren de poder adquisitivo y de ser el caso contrario, muchas personas se afilian o pertenecen a programas como 60 y piquito que cuenta con el apoyo de Quito Turismo o el banco del IESS. Siendo así, la mayoría de los encuestados asegura que el factor costo es nada importante con el 52%, en porcentajes iguales se obtiene que corresponden al 16% se considera al costo como factor poco importante, medianamente importante y muy importante. En definitiva, el costo no representa influencia alguna al momento de visitar un atractivo turístico.

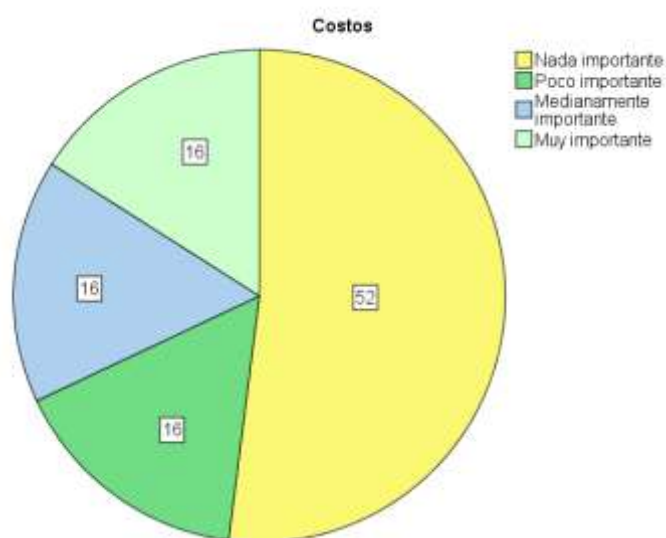


Figura 18 Factores que influyen en la visita de un atractivo turístico-Costos

3.3.1 Perfil del turista de la tercera edad

Luego de analizar las características del segmento de la tercera edad, se establece que, en la ciudad de Quito, los adultos mayores jubilados son hombres y mujeres que tienen un rango de edad entre 71 a 75 años, residen principalmente en el sector sur de la ciudad. Realizan excursiones y recorridos turísticos con frecuencia acompañados de la pareja y en cuanto al gasto turístico al contar con una mensualidad por jubilación no escatiman en los costos y lo cancelan mediante sus propios ingresos. Prefieren realizar los recorridos por Quito en la mañana, con una frecuencia mensual, especialmente los fines de semana, ya que ese es el momento ideal para pasear y disfrutar de la oferta cultural de la ciudad.

En cuanto a la alimentación prefieren consumir la comida típica y tradicional. En Quito las colaciones, empanadas de viento, pristiños, buñuelos, el locro quiteño, papas con cuero y demás oferta gastronómica propia de la localidad es la más demandada por este grupo de personas. Las actividades recreativas que prefieren realizar son las que están relacionadas directamente al turismo mediante recorridos naturales y culturales, siendo su predilección espacios o áreas naturales como los parques metropolitanos y todo lo que involucre naturaleza, pues el jubilado de la tercera edad quiere adquirir diversión, pero también un momento de relajación. Los museos y lugares históricos también forman parte de los atractivos que visitan durante su recorrido por Quito.

El adulto mayor organiza el recorrido por su propia cuenta, no se involucra ni pide asesoría a operadoras de turismo locales y considera que la seguridad es el factor más importante e influyente en la toma de decisiones al momento de visitar un atractivo turístico. Es por ello que se debe garantizar la satisfacción de este segmento, cumpliendo los requerimientos y necesidades que las personas de la tercera edad exigen.

3.3.2 Oferta turística de Quito

Según la OMT, en su Manual sobre Turismo Accesible (2015), la oferta turística es el conjunto de bienes y servicios que involucran elementos conformados por recursos turísticos, planta e infraestructura, los cuales se comercializan por medio del sistema turístico. La oferta turística de Quito es muy amplia y se debe tomar en cuenta aquellos atractivos que poseen la mayor accesibilidad destinados para la tercera edad. Sin embargo, debido al perfil del turista se pone a disposición el siguiente cuadro que contiene los atractivos culturales más representativos de la parte urbana de Quito.

En el cuadro 2 se especifica la categoría del atractivo cultural, la disponibilidad en cuanto al horario, así también el tipo y el subtipo. Entre los cuales se destacan museos, iglesias, miradores y demás manifestaciones culturales. A continuación, una recopilación de los 45 atractivos culturales que ofrece la ciudad Quiteña para visitar.

Cuadro 2
Oferta cultural de Quito urbano

Nombre del atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Disponibilidad
Arco de la Reina	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	Acceso público sin restricción de horario
Arco de Santo Domingo	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	Acceso público sin restricción de horario
Barrio la Ronda	Manifestaciones Culturales	Históricas	Zona Lugares Históricos	Acceso público sin restricción de horario
Barrio San Marcos	Manifestaciones Culturales	Históricas	Zona Lugares Históricos	Acceso público sin restricción de horario
Capilla de Cantuña	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a sábado de 8h00 a 18h00
Casa Azul o Casa de Sucre	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De martes a domingo de 8h30 a 16h00
Casa de Benalcázar	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	De martes a domingo de 8h30 a 16h00
Casa Museo María Augusta Urrutia	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De martes a domingo de 9h00 a 17h00
Casa Parroquial del Sagrario	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a domingo de 8h00 a 18h00
Centro Histórico de Quito	Manifestaciones Culturales	Históricas	Zona Lugares Históricos	Acceso público sin restricción de horario
El Ferrocarril	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	De lunes a domingo de 8h00 a 15h00
El Panecillo	Manifestaciones Culturales	Manifestaciones artísticas contemporáneas	Monumento	Acceso público sin restricción de horario
Fiesta de Jesús de Gran Poder	Manifestaciones Culturales	Etnografía	Manifestaciones Tradiciones y Creencias populares	Acceso público sin restricción de horario
Iglesia Basílica del Voto Nacional	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a domingo de 6h00 a 17h00
Iglesia del Sagrario	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a domingo de 8h00 a 17h00
Iglesia de la Catedral	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a domingo de 8h00 a 19h00

Continua 

Iglesia de la Compañía	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a viernes de 9h30 a 17h30, sábado y domingo de 9h00 a 16h30
Iglesia de la Merced	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a viernes de 6h30 a 18h30 sábado desde 9h00 a 11h00 y domingo de 6h00 a 13h00
Iglesia de San Marcos	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	Fines de semana de 6h00 a 19h00
Iglesia de San Roque	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a domingo de 10h00 a 20h00
Iglesia de San Sebastián	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a domingo de 8h30 a 19h00
Iglesia de Santa Bárbara	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a viernes de 7h00 a 9h00 y sábado de 16h00 a 18h00 domingo de 7h00 a 10h00
Iglesia y convento de la Concepción	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a viernes de 9h00 a 14h00
Iglesia y convento de San Agustín	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a viernes de 9h00 a 17h00 y sábados de 9h00 a 13h00
Iglesia y Convento de San Francisco	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a sábado de 9h00 a 17h30 y domingo de 9h00 a 13h00
Iglesia y Convento de Santa Clara	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a sábado de 10h00 a 20h00
Iglesia y Convento de Santo Domingo	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a domingo de 6h00 a 19h30
Iglesia y Convento del Carmen Alto	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a sábado de 10h00 a 20h00
Iglesia y Convento del Carmen Bajo	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00

Iglesia y Monasterio de Santa Catalina	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a domingo de 8h30 a 20h45
Mirador de la Nueva Vía Oriental (norte - sur)	Manifestaciones Culturales	Históricas	Mirador	Acceso público sin restricción de horario
Mirador de la Nueva Vía Oriental (sur - norte)	Manifestaciones Culturales	Históricas	Mirador	Acceso público sin restricción de horario
Monumento a Gonzales Suárez	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	Acceso público sin restricción de horario
Monumento al Hermano Miguel	Manifestaciones Culturales	Manifestaciones artísticas contemporáneas	Monumento	Acceso público sin restricción de horario
Monumento Al Mariscal Sucre	Manifestaciones Culturales	Manifestaciones artísticas contemporáneas	Monumento	Acceso público sin restricción de horario
Monumento de la Independencia	Manifestaciones Culturales	Manifestaciones artísticas contemporáneas	Monumento	Acceso público sin restricción de horario
Museo Aeronáutico	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	Martes a domingo de 8h30 a 17h30
Museo Casa de la Cultura	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De lunes a viernes de 9h00 a 17h00 y sábado de 9h00 a 14h00
Museo de Arte Colonial	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De martes a sábado de 9h30 a 17h00
Museo de la Ciudad	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De martes a Domingos de 9h30 a 17h30
Museo de San Diego	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De lunes a domingo de 9h30 a 13h00
Museo del Convento de San Francisco	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De lunes a domingo de 9h00 a 13h00
Museo Manuela Sáenz	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De lunes a viernes de 9h00 a 17h00 y sábado de 10h00 a 15h00



Continua 

Museo Municipal Alberto Mena Caamaño	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De lunes a viernes de 8h00 a 16h00
Museo Nacional del Banco Central	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De martes a viernes de 9:00 a 17h00 y Sábados, Domingos y feriados: De 10h00 a 16h00
Museo Numismático	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De martes a viernes de 9:00 a 17h00 y Sábados, Domingos y feriados: De 10h00 a 16h00
Museo Quito Colonial	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De martes a sábado de 9h30 a 17h00
Observatorio Astronómico	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	De martes a sábado de 9h00 a 17h00 y domingo de 9h00 a 14h30
Palacio Arzobispal	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa	De lunes a domingo de 8h00 a 18h00
Palacio Presidencial o de Gobierno	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	De martes a domingo de 9h00 a 16h00
Plaza de San Blas	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	Acceso público sin restricción de horario
Plaza de San Francisco	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	Acceso público sin restricción de horario
Plaza de Santo Domingo	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	Acceso público sin restricción de horario
Plaza del Teatro	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	Acceso público sin restricción de horario
Plaza Grande	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	Acceso público sin restricción de horario
Procesión de Viernes Santo	Manifestaciones Culturales	Históricas	Manifestaciones Religiosas, tradiciones y creencias populares.	Acceso público sin restricción de horario
Recoleta de el Tejar	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	Acceso público






Teatro Bolívar	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	De lunes a viernes de 11h00 a 15h30
Teatro Nacional Sucre	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Civil	De lunes a viernes de 9h00 a 17h30
Templo de la Patria Cima de la Libertad	Manifestaciones Culturales	Históricas	Museo	De martes a viernes de 8h30 a 16h00 y Sábados: De 8h30 a 13h00

Fuente: Matriz inventario de atractivos (Ministerio de Turismo, 2016)

Cuadro 3 Atractivos destacados de Quito

Atractivo	Descripción	Sector	Fotografía
Barrio la Ronda	Barrio emblemático e histórico, ubicado entre el Puente de la Paz y la calle Juan de Dios Morales	Centro Histórico	 <p>Figura 19 Barrio la Ronda Fuente: (Cornejo, 2009)</p>
El Panecillo	Colina que sirve de mirador desde un punto de vista único de la ciudad de Quito.	Centro Histórico	 <p>Figura 20 El Panecillo Fuente: (Ramos, 2009)</p>
Palacio de Carondelet	Museo accesible que cuenta con varios salones para su visita. En las calles García Moreno y Chile	Centro Histórico	 <p>Figura 21 Palacio de Carondelet Fuente: (Presidencia de la República, 2008)</p>
Mercado Iñaquito	Sitio tradicional para realizar la compra de víveres y probar ricas comidas típicas. Ubicado en la calle Juan Villalengua	Norte	 <p>Figura 22 Mercado Iñaquito Fuente: (Ecuadorrealestate, 2012)</p>

Continua 

Parques metropolitanos - Parque temático			
Las cuadras	Parque recreativo. Localizado en la Av. Rumichaca y la calle Matilde Álvarez	Sur	 <p>Figura 23 Las Cuadras Fuente: (EPMMOP, s/f)</p>
Metropolitano del norte (Guangüiltagua)	Parque ecológico recreativo. Ubicado en la calle Guangüiltagua desde la Av. Eloy Alfaro.	Norte	 <p>Figura 24 Metropolitano del Norte (Guangüiltagua) Fuente: (EPMMOP, 2017)</p>
Parque Bicentenario	Espacio recreacional. Se encuentra en el antiguo aeropuerto Mariscal Sucre.	Norte	 <p>Figura 25 Parque Bicentenario Fuente: (El Diario, 2013)</p>
Parque la Carolina	Área verde de carácter público, que se encuentra en la Av. de los Shyris.	Norte	 <p>Figura 26 Parque La Carolina Fuente: (Metroecuador, 2016)</p>
Jardín botánico	Significativa área de conservación de la flora ecuatoriana. En la Av. de los Shyris, pasaje 34.	Norte	 <p>Figura 27 Jardín Botánico Fuente: (El Comercio, 2016)</p>

Fuente: (Quito Turismo, 2015)

3.3.3 Quito Tour Bus - double decker bus



Figura 28 Quito Tour Bus
Fuente: (Quito Turismo, 2016)

El Quito Tour Bus cuenta con diferentes servicios y es el único bus de dos pisos con el que cuenta la ciudad, dentro de los servicios está el más conocido Quito City Tour cuyas salidas son diarias bajo el sistema hop on - hop off, también se encuentran los tours nocturnos con parada en la calle La Ronda realizando una visita panorámica del Centro Histórico. Todas las salidas son diarias y sin límites de pasajeros.

Los recorridos empiezan desde las 09h00 hasta las 16h00, partiendo desde el bulevar de las Naciones Unidas, en total son 11 paradas turísticas y de eso se caracteriza el sistema hop on – hop off que se puede bajar y subir del bus en cualquier parada durante todo el día dentro del horario establecido. El costo para las personas de la tercera edad está en \$7,50 tarifa especial para aquellos mayores de 65 años, como requisito indispensable se necesita presentar documento.

Los puntos de venta oficiales se ubican en el bulevar de las Naciones Unidas, la galería Ecuador, el Quinde Visitors Center y a bordo del Quito tour bus, en el último caso el pago solo es en efectivo.

3.3.4 Quito City Explorer



Figura 29 Quito City Explorer
Fuente: (Quito City Explorer, 2017)

Se trata de un servicio turístico que consiste en recorrer los principales atractivos, calles y plazas coloniales del Centro Histórico de Quito. El recorrido tiene una duración de cuatro horas, opera de lunes a sábado en la mañana desde las 07h45. Mientras que los domingos opera en la tarde desde las 14h15. El precio por persona es de \$15 tarifa que preferencial si se toma el tour en el último minuto, caso contrario el costo real es de \$33 por persona. Cabe mencionar que la tarifa no contempla descuento para la tercera edad.

Dentro del recorrido se puede observar ciertos puntos de interés como la Plaza de la Independencia, La Catedral, La Compañía, San Francisco y el Panecillo. El tour parte desde La Mariscal, específicamente en el Hotel Holiday Inn Express y desde el parque el Ejido desde el Hotel Hilton Colón. El servicio tiene otra alternativa que consiste en recorrer Quito de noche y gastronómico, el cual opera de miércoles a sábado, por la noche a partir de las 18h45. Con una duración de 3 horas de recorrido.

3.5 Prestadores de servicios

Respecto a los productos y servicios que adquiere la persona de la tercera edad, es muy común que el adulto mayor no disfruta el hecho de comprar, e incluso convierten la compra en una actividad social, refiriéndose a que este grupo de personas ven una oportunidad de actividad de relación social e incluso movilidad física para adquirir un producto o servicio, convirtiendo la compra en una actividad lúdica. Según Jimenez (2009) en este sentido las personas adultas mayores acuden a los prestadores de servicios y antes de la compra comparan los precios y las características del producto para tomar una decisión. Se debe tomar en cuenta que la persona de la tercera edad quiere estar seguro de que el producto o servicio adquirido sea de su agrado.

Los adultos mayores evitan las compras vía telefónica o por internet, esto se debe porque valoran el trato que reciben directamente en el establecimiento o lugar turístico, se puede decir que el pago a plazos es otro factor que evitan, salvo el caso que tengan inconvenientes al respecto. En realidad, el costo no representa un factor importante para este segmento. Pero el adulto mayor toma en cuenta la relación calidad precio sin resultar determinante o demasiado influyente para continuar con la adquisición del producto o servicio (Martínez, 2000). Este segmento es consumidor principalmente de productos farmacéuticos y productos relacionados a la salud, no obstante parte de su presupuesto está destinado al gasto en transporte público, diversión, estética personal, juegos y cosas para el hogar.

3.5.1 Alimentos y bebidas

La alimentación para las personas de la tercera edad debe ser exclusiva y enfocada a las diferentes necesidades del consumidor adulto mayor. La dieta y oferta que deben tener los establecimientos de A y B, debe contemplar una variedad que se adapte a los gustos y preferencias acorde a lo que pueden ingerir, dependiendo del metabolismo y sistema nervioso (Martínez, 2000). Independiente a las necesidades de cada persona de la tercera edad, se destaca que en la alimentación debe existir un gran aporte de folatos, ayudando a los trastornos neurológicos y psíquicos. Se puede encontrar folatos en las verduras y ácido fólico, también se contempla la ingesta de

vitaminas del grupo B y C incluyendo las proteínas, el zinc y lecitina. Esto quiere decir que los establecimientos no deben tener mayor complejidad en la alimentación del adulto mayor. Lo que se recomienda es mantener una oferta adecuada y sana. Considerando que consumen muy poca pastelería, helados, gaseosas, entre otros. Las frutas y hortalizas son la mejor opción.

Tipo de establecimiento

Para determinar la oferta de alimentos y bebidas de la ciudad de Quito, se consideró agrupar a restaurantes, cafeterías y fuentes de soda, de Lujo y Primera categoría, en total fueron 151 establecimientos del catastro del Ministerio de Turismo actualizado hasta junio de 2017 con la finalidad de analizar las características en la determinación del cumplimiento del servicio en base a las necesidades de la tercera edad. De los cuales para repartir la muestra por estrato se encuestó a 95 restaurantes (Anexo 1), 23 cafeterías (Anexo 4) y 33 fuentes de soda (Anexo 5) que cumplen con la segmentación antes mencionada. Por lo tanto, una vez aplicados los instrumentos para recolección de datos se muestran los siguientes resultados.

Tabla 18
Tipo de establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Restaurante	95	62,9
	Cafetería	23	15,2
	Fuentes de soda	33	21,9
	Total	151	100,0

En la tabla 18 se demuestra que el mayor número de establecimientos de Alimentos y Bebidas encuestados pertenecen a restaurantes con el 62%, es decir, fueron encuestados 95 restaurantes de la ciudad de Quito, seguido de 33 establecimientos de fuentes de soda con el 21,9% y por último 23 establecimientos de cafeterías con el 15,2%. Estos resultados indican que la oferta gastronómica de Quito para la tercera edad tiene gran potencial en cuanto a la variedad de establecimientos.

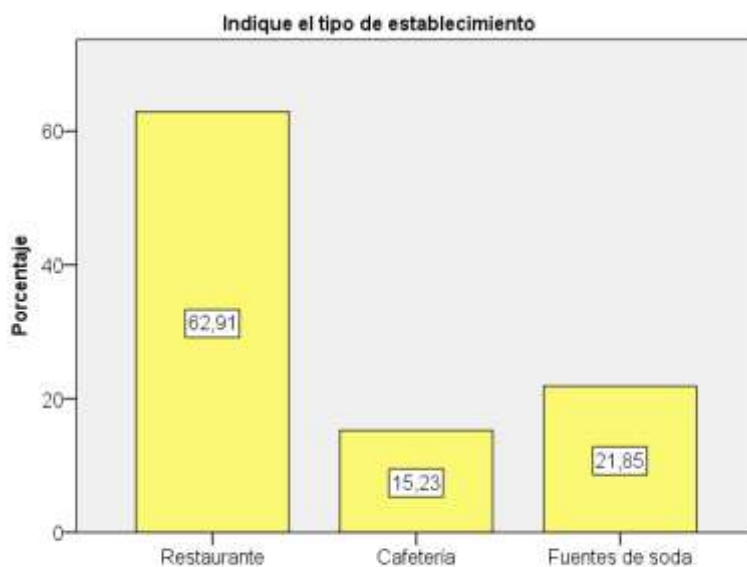


Figura 30 Tipo de establecimiento

Categoría del establecimiento

Para determinar la categoría del establecimiento, primero se segmentó tomando en cuenta la categoría de lujo y primera, motivo por el cual, las personas de la tercera edad jubiladas de Quito, no escatiman en cuanto a los costos y poseen recursos económicos accesibles a este tipo de servicio. De tal manera, la mayoría de los establecimientos muestran condiciones favorables para el disfrute y adaptación de requerimientos dentro de la ciudad para el segmento.

Tabla 19
Categoría del establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Lujo	18	11,9
	Primera	133	88,1
	Total	151	100,0

En la tabla 19 los resultados muestran que fueron mayoría los establecimientos encuestados de primera categoría alcanzando el 88,1% del total, en relación al 11,9% que corresponde a la categoría lujo. Se demuestra que en la ciudad de Quito la oferta de alimentos y bebidas es amplia y se ajusta al perfil del turista, destacándose establecimientos de primera categoría.

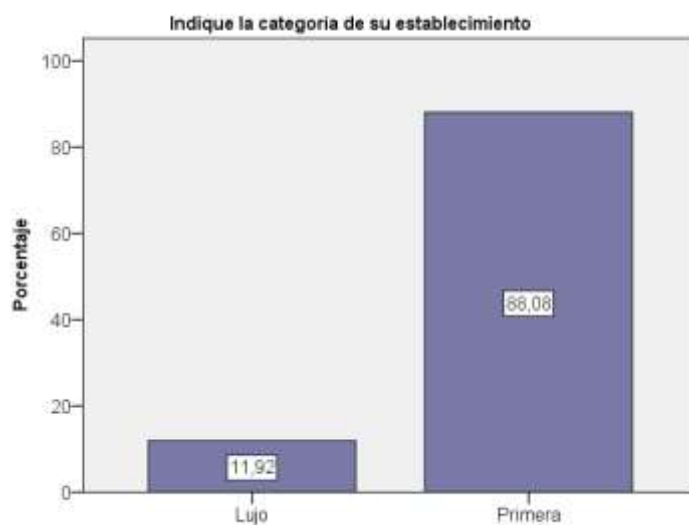


Figura 31 Categoría del establecimiento

Horario de atención

El horario de atención como variable concuerda para determinar la disponibilidad del servicio, en base a las necesidades de las personas de la tercera edad. Es decir, anteriormente los adultos mayores determinaron su preferencia en cuanto al horario en que están dispuestos a realizar la actividad turística, por lo tanto, se necesita saber el horario de atención por parte de los prestadores de servicios, especialmente los de alimentos y bebidas para tener a disposición los proveedores que cumplen con las características que exige la demanda.

Tabla 20

Horario de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mañana	117	77,5
	Tarde	32	21,2
	Noche	2	1,3
	Total	151	100,0

En la tabla 20 se muestra que de los 151 establecimientos encuestados el 77,5% atienden en el horario de la mañana, mientras que el 21,2% atienden en el horario de la tarde, tan solo el 1,3 de los establecimientos atienden en la noche. Lo que demuestra que en el horario de la mañana el adulto mayor tendrá variedad para escoger y acceder a restaurantes, cafeterías y fuentes de soda sin ningún inconveniente.



Figura 32 Horario de atención

Capacidad del establecimiento

Dentro de la oferta de alimentos y bebidas es importante indagar la capacidad con la que cuentan los establecimientos analizados, para brindar mayor comodidad al grupo de la tercera edad. Se debe tomar en cuenta que, en algunas ocasiones, los recorridos turísticos deben obligatoriamente hacer escala para la degustación de platos típicos o tradicionales. Por este motivo, agencias e instituciones prefieren escoger aquellos restaurantes, cafeterías y fuentes de soda con amplia capacidad.

En el caso de los restaurantes se observa que la mayoría de los establecimientos cuentan con capacidad entre 91 a 120 personas, con el 46,3% quiere decir las personas de la tercera edad, no tendrán ningún inconveniente relacionado a este factor al momento de su recorrido. Se determina también que la mayor parte de restaurantes de lujo y primera categoría, se ubican y cuenta con alta capacidad de aforo.



Figura 33 Capacidad del establecimiento Restaurantes

Sin embargo, dentro de los establecimientos de cafeterías, se observa una variabilidad en cuanto a la capacidad, siendo el porcentaje más alto la opción de 91 a 120 pax con el 30,43% y de 60 a 91 pax que corresponde al 26,09% mientras, en tercer lugar, se ubica aquellas cafeterías con capacidad de 31 a 60 pax y no muy lejano cafeterías que acogen de 10 a 30 pax. Este último se iguala en porcentaje respecto a establecimientos con capacidad para más de 120 personas.

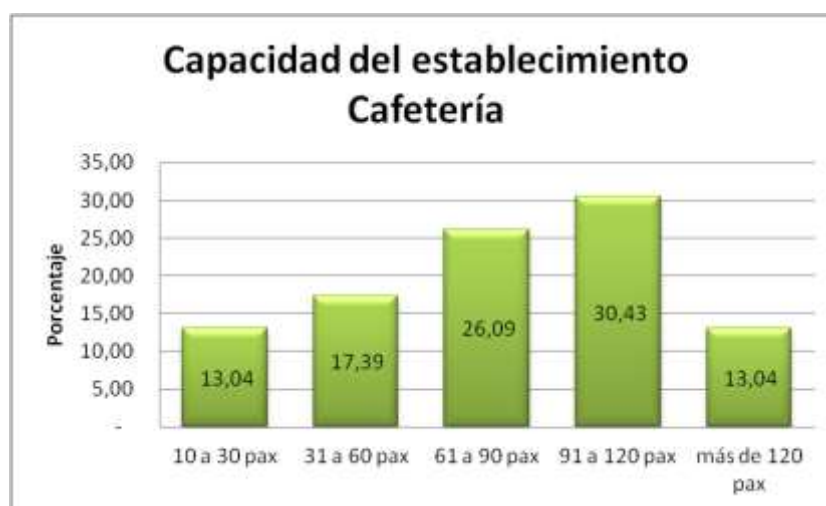


Figura 34 Capacidad del establecimiento Cafeterías

Respecto a los establecimientos de fuentes de soda, se determina que la capacidad es baja en relación a la que ofrecen los restaurantes y cafeterías. La capacidad máxima que se destacó de los establecimientos encuestados fue de 31 a 60 pax con el 48,4% seguido de aquellos que cuentan con una capacidad de 10 a 30 pax con el 39,3%. Tomando en cuenta estos resultados, posiblemente las fuentes de soda de la ciudad de Quito tiendan a llenarse fácilmente, por lo que al adulto mayor no le convendría estar en un lugar con un gran flujo de personas, considerando la accesibilidad y movilidad. Además, la tranquilidad y la calidad de un buen servicio que tanto exigen no podría ser el esperado en este tipo de establecimiento, sin embargo, para aquellas operadoras o grupos pequeños de personas, sería adecuado escoger y acudir a estos lugares, lo que determina la selección son las limitaciones que tenga el adulto mayor.



Figura 35 Capacidad del establecimiento Fuentes de soda

Personal capacitado para atender a las personas de la 3ra edad.

Para atender a grupos o personas de la tercera edad es necesario estar capacitado y cumplir a cabalidad sus necesidades y requerimientos, dentro del análisis se ha determinado esta variable para conocer y determinar si los establecimientos de alimentos y bebidas cuentan con personal capacitado para recibir a los adultos mayores.

Tabla 21
Personal capacitado para atender a las personas de la 3ra edad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	74	49,0
	NO	77	51,0
Total		151	100,0

En la tabla 21 se demuestra que de los 151 establecimientos encuestados el 51% que corresponde a más de la mitad, no cuentan con el personal capacitado para atender los requerimientos y necesidades de los adultos mayores, apenas el 49% si tiene al personal capacitado dirigido a este grupo de personas. A pesar de la poca diferencia, en la actualidad deberían existir capacitaciones constantes y reforzar la atención al cliente específicamente hacia la tercera edad.

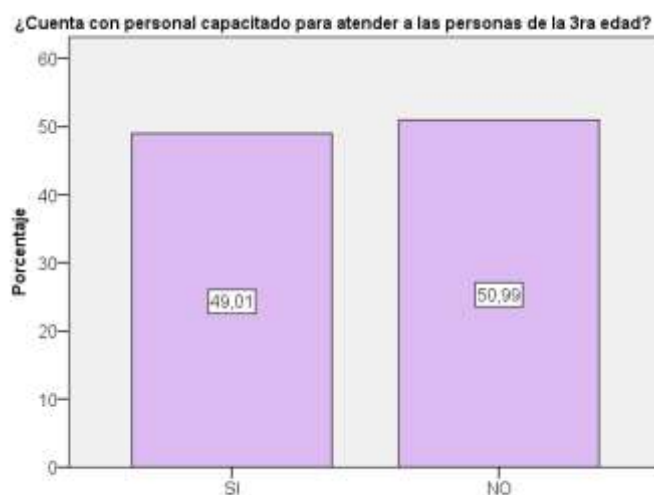


Figura 36 Personal capacitado para atender a las personas de la 3ra edad.

Implementación de alimentos para la tercera edad

Dentro de la oferta turística se preguntó si existe o se ha pensado implementar alimentos especialmente para las personas de la tercera edad, se consideró esta variable debido a que muchos de los adultos mayores necesitan de una variedad nutricional diferente al resto de las personas, muchas veces son pocas las opciones que pueden consumir dentro los establecimientos de alimentos y bebidas.

Tabla 22
Implementación de alimentos para la tercera edad

¿Dentro de la oferta gastronómica existe o ha pensado implementar alimentos especialmente para las personas de la tercera edad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	88	58,3
	NO	63	41,7
	Total	151	100,0

En la tabla 22 los resultados indican que el 58,3% de los establecimientos de alimentos y bebidas que participaron de la encuesta, si tienen o han pensado implementar alimentos dirigidos a las personas de la tercera edad. Mientras que el 41,7% carece y no ha pensado en la implementación de alimentos para este segmento. Lo que demuestra que poco a poco se va incentivando a la mejora del servicio y que el adulto mayor también es tomado en cuenta para la oferta gastronómica.

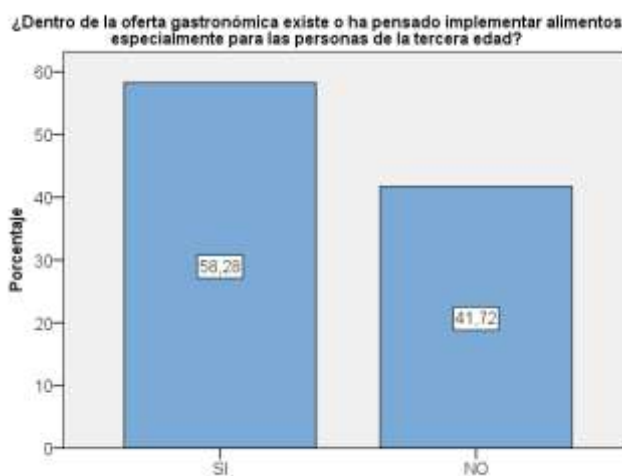


Figura 37 Implementación de alimentos para la tercera edad

Tarifas preferenciales para los adultos mayores

Es importante determinar si existen tarifas preferenciales para los adultos mayores, en los gastos que involucra la alimentación dentro de los servicios que ofertan los establecimientos de alimentos y bebidas. Esta variable indicará si la persona de la tercera edad tiene algún beneficio adicional y si los restaurantes, cafeterías y fuentes de soda consideran precios o descuentos para este segmento.

Considerando que es una norma constitucional la exoneración o rebaja en los servicios que adquiere la persona de la tercera edad. De igual manera el artículo 47 de la Constitución de la República del Ecuador vigente del año 2008, manifiesta lo siguiente: **Artículo 47.-** “Las personas de la tercera edad y discapacitados se acogerán únicamente a la rebaja dispuesta en la ley del anciano en la de discapacidades” (Constitución del Ecuador, 2008)

Tabla 23
Tarifas preferenciales para los adultos mayores

¿Existen tarifas preferenciales para los adultos mayores?		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SI	12	7,9
	NO	139	92,1
Total		151	100,0

En la tabla 23 los resultados ampliamente demuestran que no existe una tarifa preferencial para las personas de la tercera edad correspondiendo al 92,1% y por el contrario el 7,9% si tienen tarifas de descuento o preferenciales para este segmento. Cabe destacar que aquellos establecimientos que optan por tener tarifas preferenciales son restaurantes que pertenecen a cadenas hoteleras, por lo tanto, el descuento de la tercera edad si se lo aplica. Pero el resto de establecimientos no contempla descuento alguno, pues los servicios y costos son los mismos para cualquier tipo de persona y rango de edad.

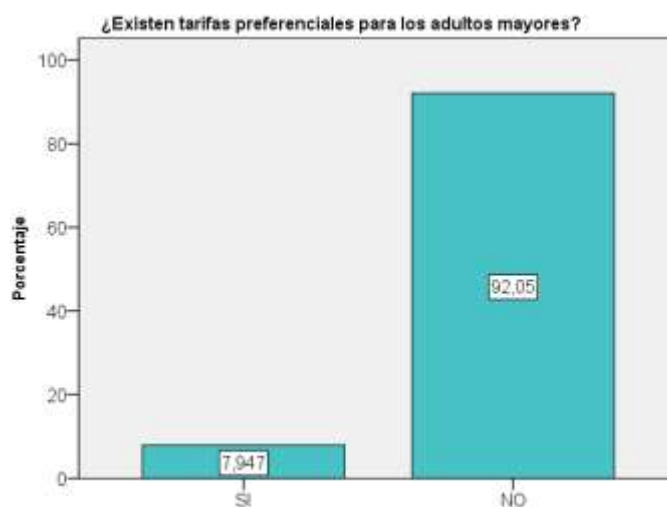


Figura 38 Tarifas preferenciales para los adultos mayores

Costos del servicio de alimentos y bebidas

La variable costos después de haber analizado el perfil de la persona de la tercera edad, no es muy relevante. Sin embargo, se considera analizarla para tener referencia del gasto que se origina en la alimentación, además sirve de base para tomar en cuenta aquellos establecimientos que son accesibles refiriéndose al costo.

Los resultados demuestran que el costo referencial en los restaurantes va desde los \$11 a \$15 dólares, correspondiente al 26,3%. Por otra parte, se observa que existe una escala, es decir los costos aproximadamente oscilan desde los \$5 a \$25 dólares, lo que significa la factibilidad al servicio, tomando en cuenta la población de estudio que son las personas de la tercera edad jubiladas de la ciudad de Quito.

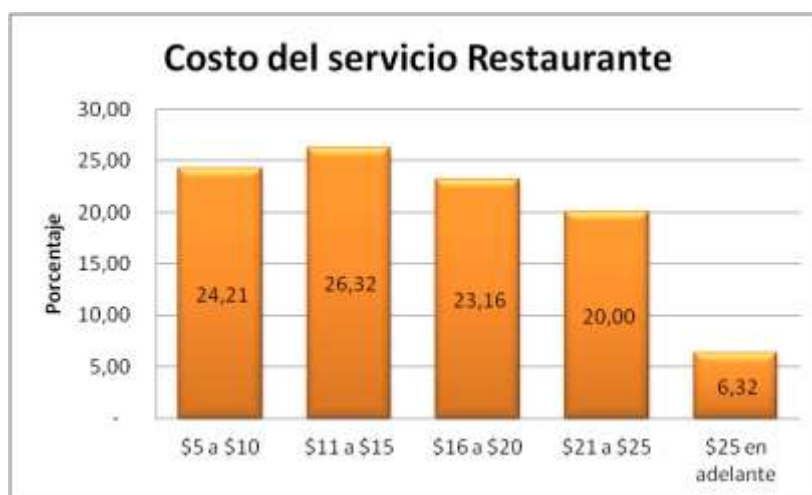


Figura 39 Costo del servicio Restaurantes

En el caso de cafeterías, los resultados demuestran que los costos se encuentran con el 30,4% entre \$21 a \$25 dólares, se establece que el 26% corresponde a aquellas cafeterías cuyo costo del servicio se ubica entre \$16 a \$20 dólares, a comparación con los restaurantes, se observa que el consumo en una cafetería se segmenta o está orientada a personas que requieren un servicio y ambiente más exclusivo. Sin embargo, esto no representa ningún inconveniente para el jubilado que busca esa exclusividad y calidad al momento de disfrutar de alguna delicia quiteña.

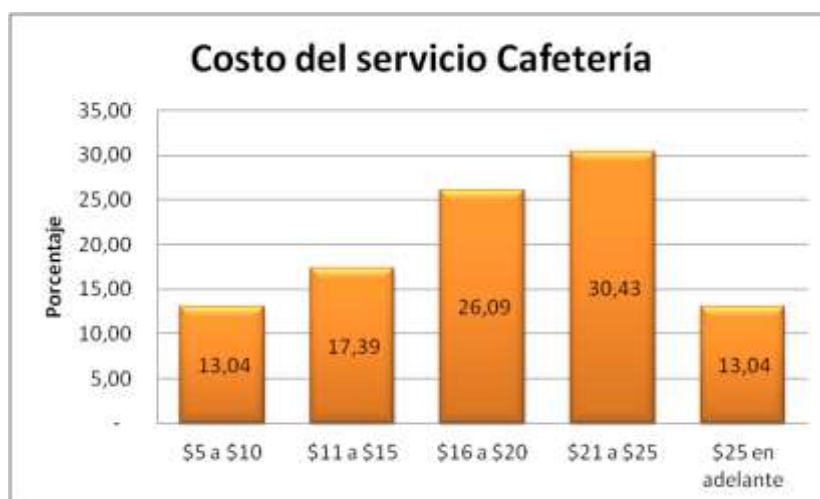


Figura 40 Costo del servicio Cafeterías

Las fuentes de soda encuestadas arrojan un resultado muy claro al determinar que los costos de sus servicios están entre los \$5 a \$10 dólares, correspondiente al 48,4% por lo que consumir en estos lugares puede resultar conveniente para las personas de la tercera edad que desee ahorrar y no gastar mucho en alimentación.



Figura 41 Costo del servicio Fuentes de soda

Tomando en cuenta estos datos, se establece que la mayoría de los establecimientos se adaptan al bolsillo de la persona de la tercera edad, considerando que son jubilados y perciben una mensualidad. El costo en la alimentación no escatima o influye para acceder a estos servicios.

Infraestructura del establecimiento

Esta variable se establece, debido a que se requiere conocer si la infraestructura de los establecimientos de alimentos y bebidas cuenta con rampas, barandales y piso antideslizante, para garantizar la seguridad del adulto mayor que acude al restaurante, cafetería o fuente de soda para hacer uso de los servicios. Manteniendo el principio de turismo accesible y satisfaciendo las necesidades de infraestructura para las personas de la tercera edad.

Los resultados demuestran que de los 95 restaurantes encuestados, el 35% no cuenta con ninguna de las opciones planteadas, seguido por el 27,8% que cuenta con rampas sea a la entrada del establecimiento o dentro del mismo. No se descarta a aquellos que cuentan con barandales que alcanzan el 20,8% y los que cuentan con piso antideslizante con el 15,6%. En resumen, la gran mayoría aunque no se destaque, tiene alguna de las opciones cumpliendo con facilidades para la accesibilidad del establecimiento.



Figura 42 Infraestructura del establecimiento Restaurante

Los resultados para las cafeterías, demuestran que cuentan con piso antideslizante con el 35,4% pero un porcentaje significativo no cuenta con ninguna de las opciones mencionadas con el 32,2%, tan solo el 22,5% tienen rampas y el 9,6% barandales. Lo que significa que deben mejorar la infraestructura para cumplir y satisfacer necesidades de aquellas personas que necesitan de estas implementaciones dentro y fuera del establecimiento.



Figura 43 Infraestructura del establecimiento Cafeterías

Finalmente, para las fuentes de soda, los resultados indican que los establecimientos no cuentan con ninguna de las opciones para la infraestructura, pero también un gran número posee piso antideslizante, de tal manera se obtiene el 42,5% que no posee ninguna de las alternativas y el 35% cuentan con piso antideslizante, seguido por el 12,5% que cuenta con rampas y el 10% con barandales. De todos los tipos de establecimientos anteriores, las fuentes de soda muestran cierta desigualdad en la implementación de rampas y barandales que se consideran importantes para el acceso del adulto mayor.

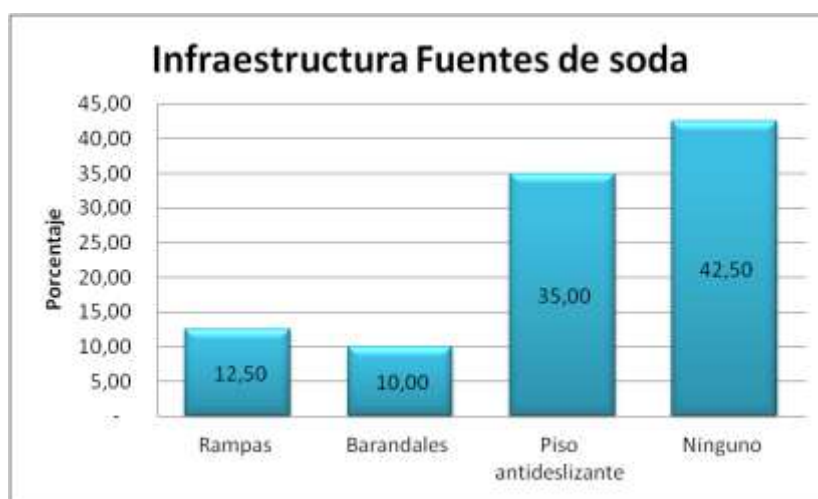


Figura 44 Infraestructura del establecimiento Fuentes de soda

3.5.2 Transporte turístico

Las empresas de transporte turístico cumplen un rol muy importante al dedicarse al traslado y facilidad de movilidad para grupos de personas de la tercera edad, al contar con una empresa de transporte se vuelve factible el ingreso y acceso a los diferentes atractivos turísticos. Según la muestra establecida en la parte metodológica se realizaron encuestas a 22 empresas de transporte turístico (Anexo 6) de las cuales se han obtenido los siguientes resultados.

El horario de atención al público de parte de las empresas de transporte turístico, demuestra que están disponibles las 24 horas para el acceso y alquiler de sus servicios.

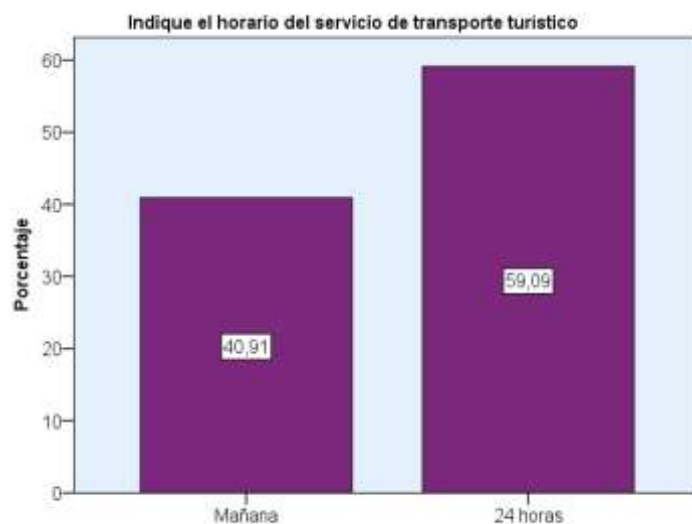


Figura 45 Horario del servicio de transporte turístico

La disponibilidad del transporte turístico es mediante reserva previa, por lo tanto, se requiere ponerse en contacto y realizar la reservación correspondiente indicando el lugar y número de personas para proceder al contrato del servicio.

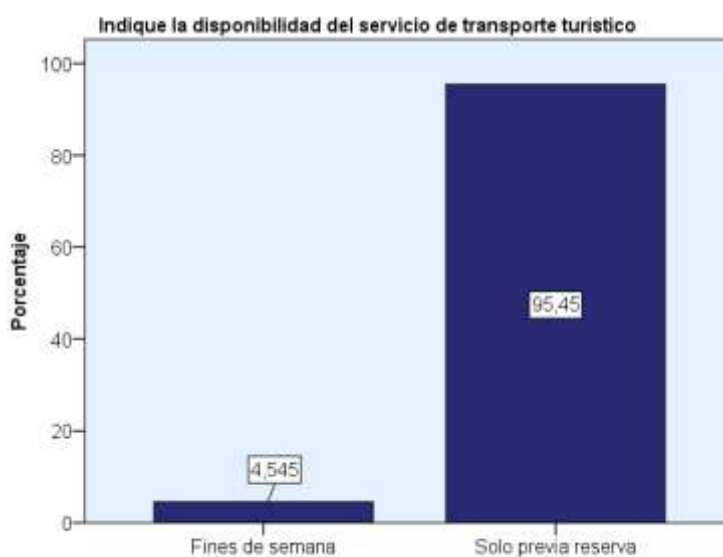


Figura 46 Disponibilidad del servicio

Los transportes turísticos en su mayoría si han realizado recorridos para grupos de personas de la tercera edad, se puede decir que han sido contratados especialmente para este segmento.

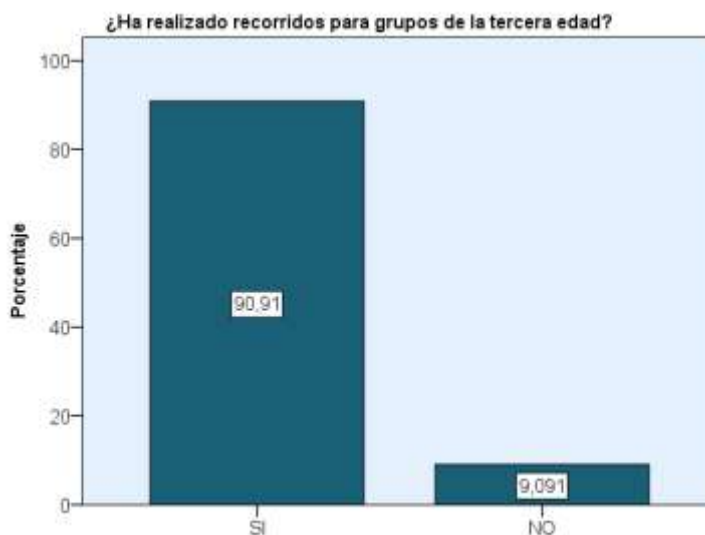


Figura 47 Han realizado recorridos para grupos de la tercera edad

De igual manera se determina que la mayoría de las empresas de transporte turístico trabajan de forma independientemente o están aliados a cadenas hoteleras, empresas de negocios, agencia de viajes u otros sectores empresariales. Solo un pequeño grupo ha trabajado o mantiene alianzas con Quito Turismo o el Municipio de Quito directamente.

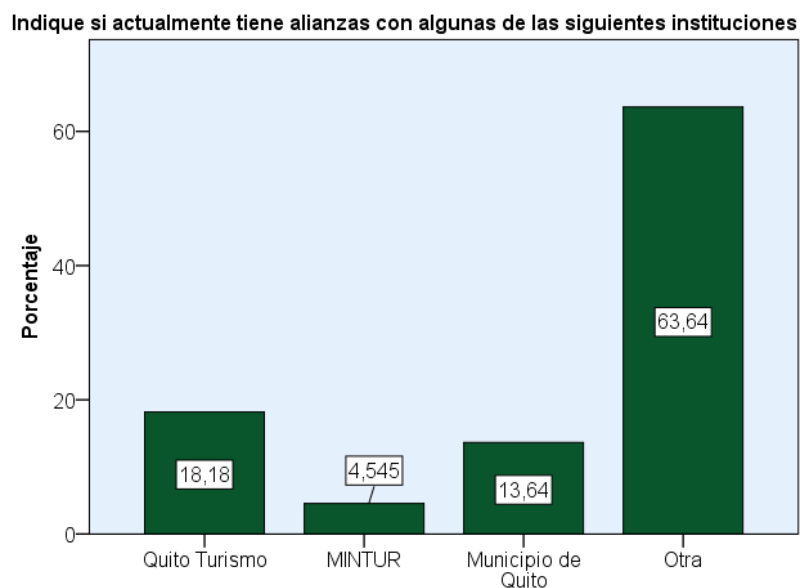


Figura 48 Alianzas con instituciones

En cuanto a precios un Half Day que son recorridos de 2 a 4 horas de duración tienen un costo de \$70 a \$100 dólares, según los resultados de las 22 empresas de transporte turístico encuestadas.

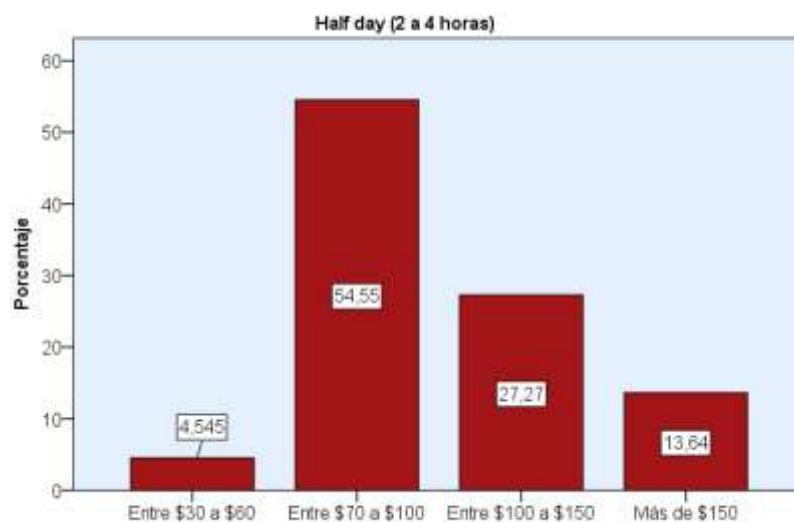


Figura 49 Costo Half day

El precio por un Full day que corresponde de 6 a 9 horas, oscila entre \$100 a \$150 dólares, seguido por empresas de transporte que cobrarían más de \$150 dólares y por último solo el 18,1% de los encuestados cobrarían entre \$70 a \$100 dólares.



Figura 50 Costo Full day

En cuanto al costo del servicio solo de transfer el precio referencial es de \$70 a \$100 dólares, cabe indicar que estos valores son válidos dentro del área urbana de Quito.

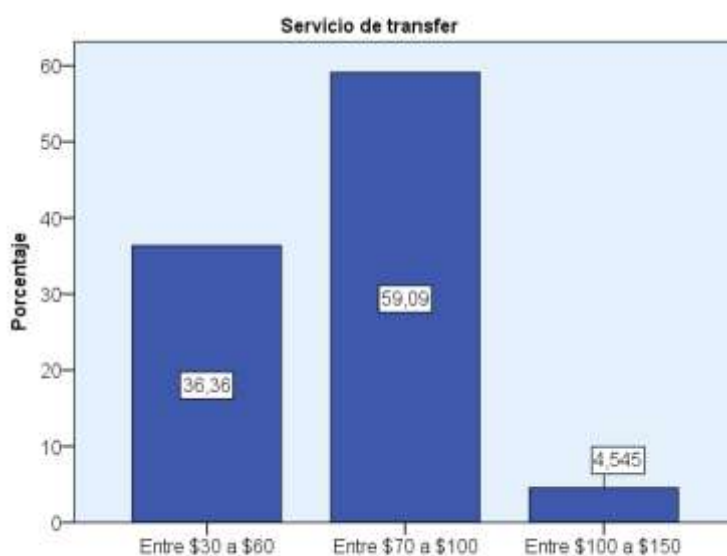


Figura 51 Costo servicio de transfer

La mayoría de empresas de transporte turístico cuenta o tiene a disposición busetas o minibuses y furgonetas. Mientras que también hay aquellos que cuentan con buses y hasta disponen de vehículos 4x4 para 3 pax.

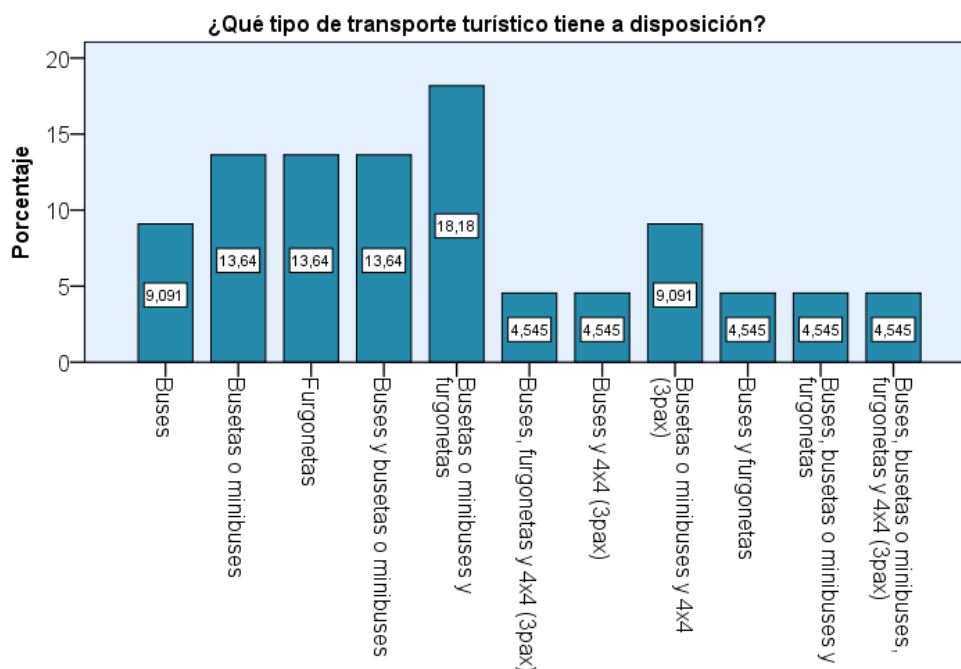


Figura 52 Tipo de transporte turístico

La capacidad con la que cuentan los tipos de transporte turístico para las busetas o minibuses van desde los 20 pax, la mayoría tiene a disposición furgonetas de 11 a 18 pax, también para quienes tienen buses se determina que tienen la capacidad de llevar hasta 60 pasajeros.

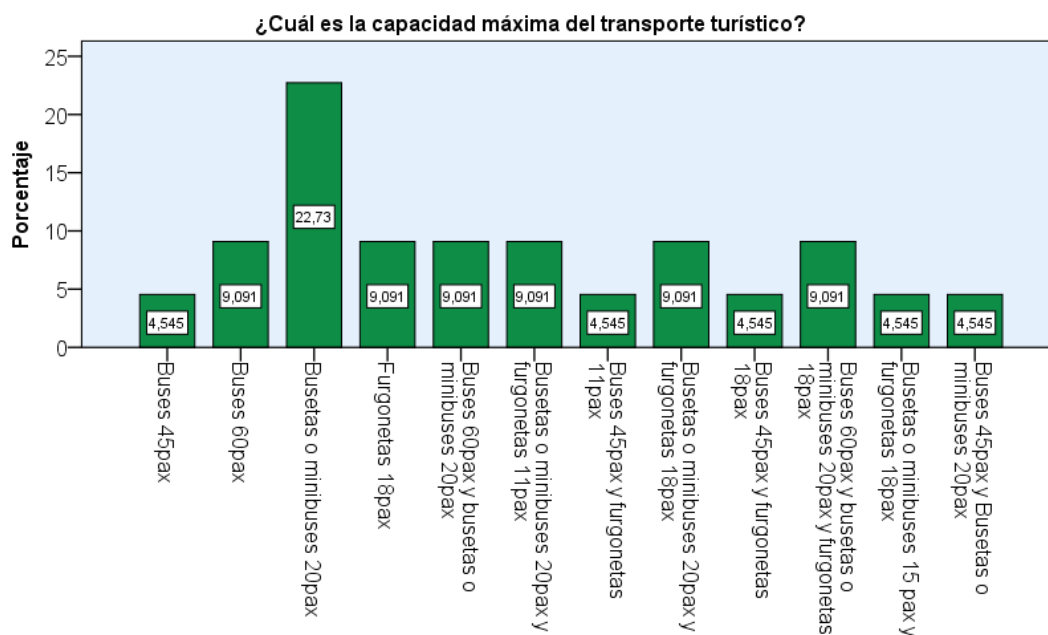


Figura 53 Capacidad del transporte turístico

Dentro de los servicios que incluye la contratación del transporte turístico se puede encontrar que la mayoría incluye seguro para pasajeros, guía y chofer, sistema de amplificación y que también cuentan con aire acondicionado, ventanas panorámicas entre otras características que brindan comodidad durante el recorrido.

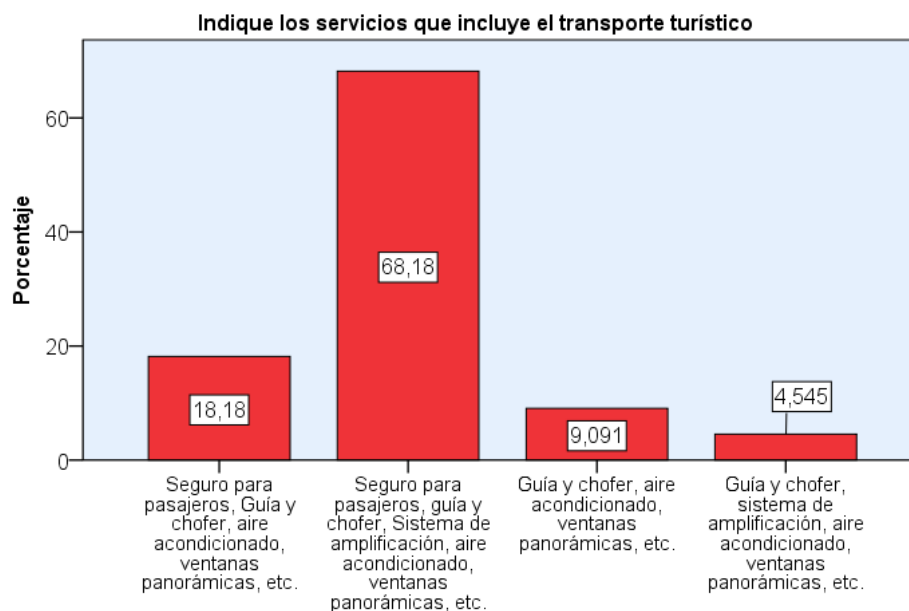


Figura 54 Servicios que incluye el transporte turístico

3.5.3 Operadoras de turismo

Para analizar la operatividad se seleccionaron como muestra a 83 agencias de viajes operadoras de la ciudad de Quito (Anexo 7), es muy importante analizar si la parte operativa cumple y trabaja de acorde a las necesidades de las personas de la tercera edad, para lo cual, se establecieron preguntas a fin de indagar la realidad de promoción turística, acogida y seguimiento para este segmento, de las cuales arrojaron los siguientes resultados.

La mayoría de las agencias operadoras de turismo dentro de la ciudad de Quito no han trabajado o han realizado actividades e itinerarios para las personas de la tercera edad.

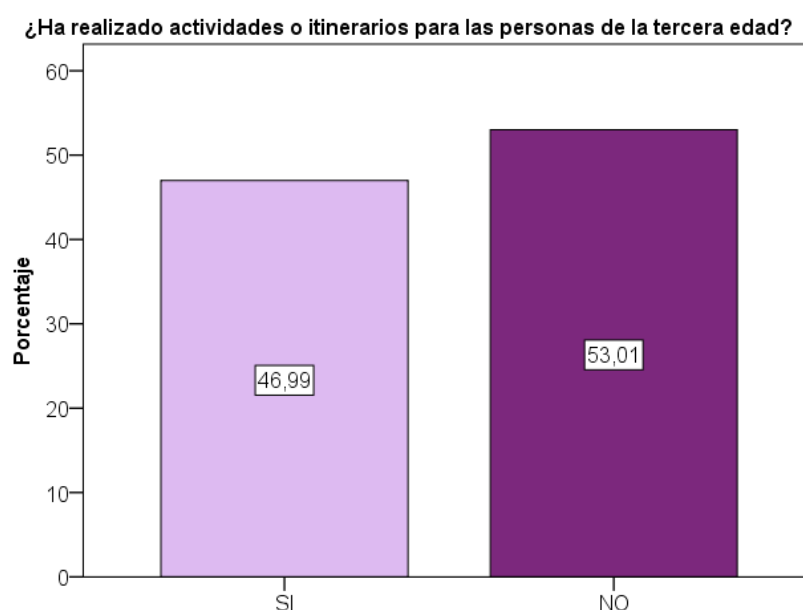


Figura 55 Agencias que han realizado actividades para la 3ra edad

Para las operadoras que si han realizado actividades para el segmento de la tercera edad demuestran que las actividades preferidas por los adultos mayores son las visitas a atractivos naturales para realizar caminatas y también lo relacionado al agua como termas. Seguido por visita a los atractivos culturales.

¿Qué tipo de recorridos son los que mayormente demandan estas personas?

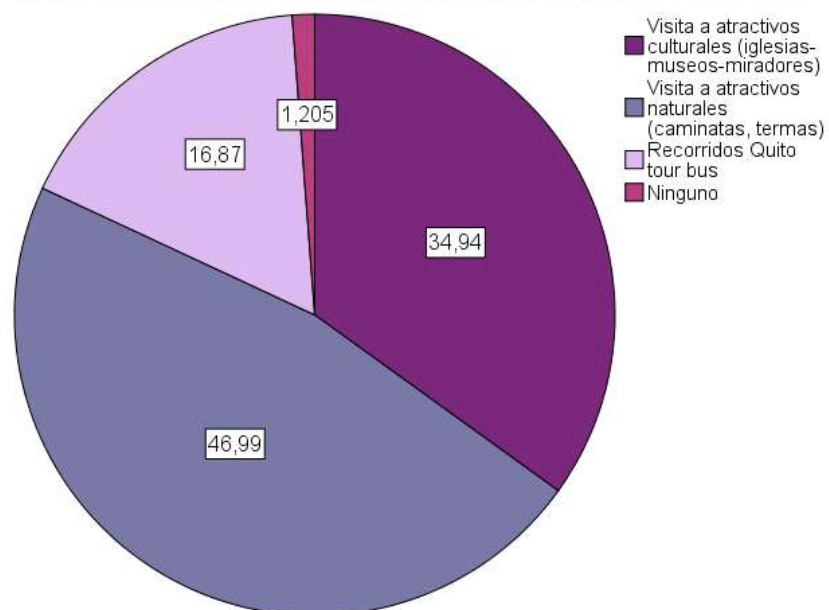


Figura 56 Tipo de recorridos que demandan las personas de la tercera edad

Las actividades que se desarrollan para este grupo de personas son las caminatas por los diferentes atractivos y las actividades físicas relacionadas con la salud.

¿Qué tipo de actividades se desarrollan en los recorridos de las personas de la tercera edad?

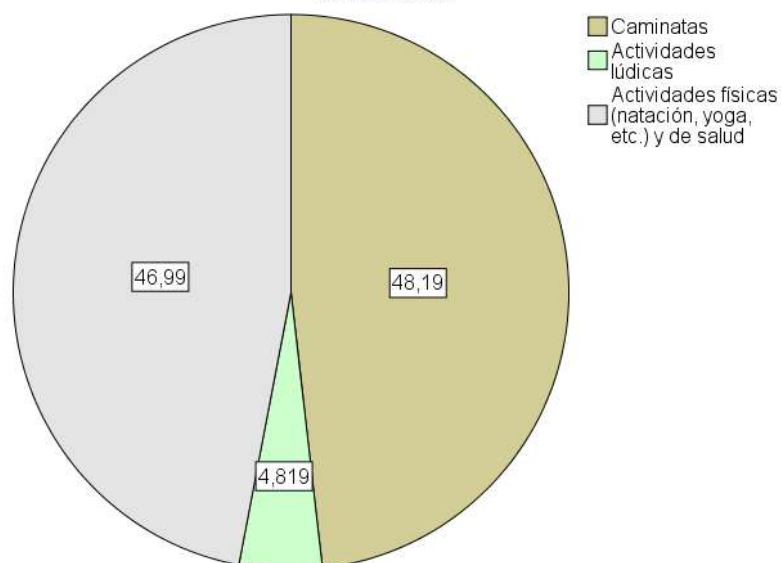


Figura 57 Actividades que se desarrollan en los recorridos

Los servicios turísticos que ofrece la agencia de viajes para aquellos que toman en cuenta el segmento de la tercera edad, no están estructurados en cuanto al transporte turístico, es decir. Por lo general se realiza la venta de entradas o tickets o la venta de un paquete full day por el Centro Histórico pero el transporte no es un factor que se involucre o se tome en consideración para el recorrido.

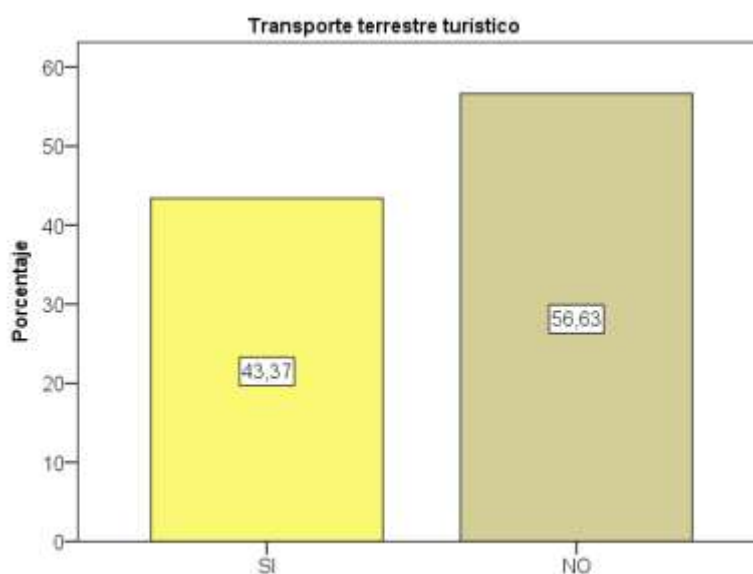


Figura 58 Servicio en función del transporte

De igual manera las operadoras de turismo si venden un paquete sea Quito tour bus o recorridos por el Centro Histórico, no contemplan dentro del programa la alimentación. Esto se debe a que la agencia no considera importante consideran este factor para los recorridos de corto periodo dentro de la ciudad.

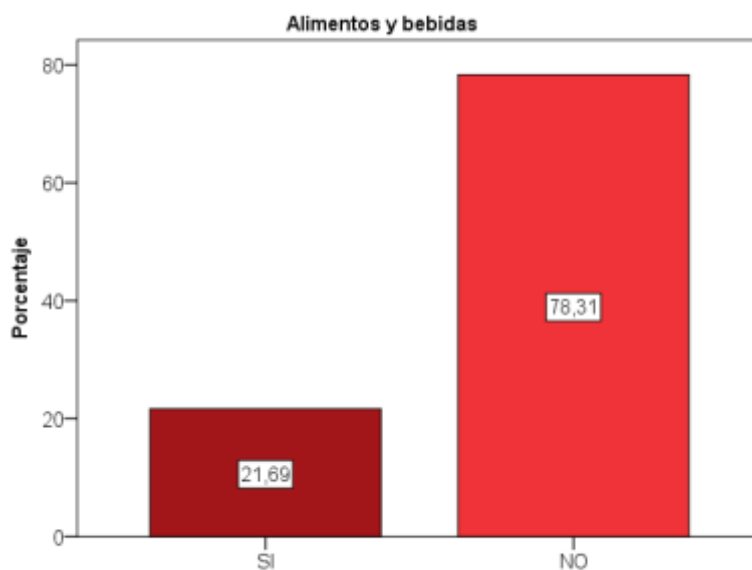


Figura 59 Servicio en función de la alimentación

Un gran número de operadoras de turismo indican que si aplican servicios complementarios, dentro de los productos que ofrecen a las personas de la tercera edad. Entre los más mencionados se ubican el descuento o tarifa por 3ra edad, guía especializado para el segmento, itinerarios, rutas y reservación especial en servicios adicionales solicitados por el adulto mayor, servicio de transfer y venta de tickets o entrada a espectáculos.

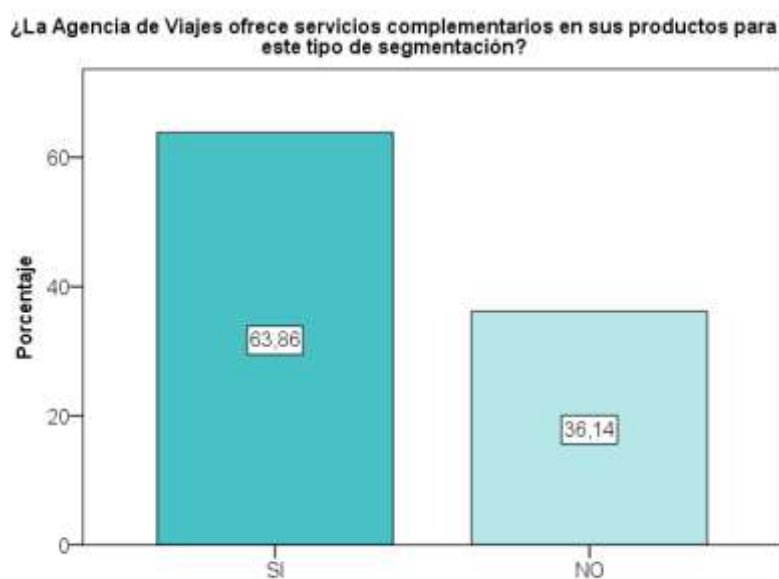


Figura 60 Servicios complementarios

Por último, al igual que en el resto de prestadores de servicios se debe conocer si cuentan con el personal adecuado para manejar este grupo de personas. En los resultados que se obtuvo por parte de las operadoras de turismo, se demuestra que la más de la mitad de las agencias si cuentan con personal capacitado y consideran que están preparados para atender las necesidades de los adultos mayores.

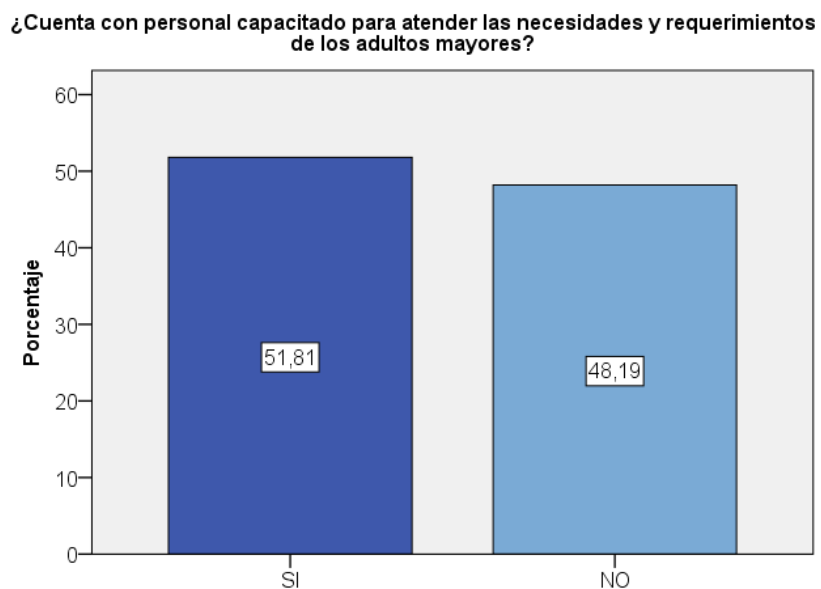


Figura 61 Personal capacitado en las operadoras de turismo

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones

A través de la investigación se ha podido determinar que la oferta turística de la ciudad de Quito se concentra principalmente en el Centro Histórico, se han identificado los atractivos culturales a fin de que se establezca la potencialidad para el turismo de la tercera edad. Sin embargo, el turista busca atractivos relacionados con naturaleza y agua, debido a la salud y relajación, es por tal motivo que las termas y sitios naturales son realmente los sitios potenciales adecuados para este segmento. Las actividades predilectas por este segmento son las caminatas y actividades físicas en relación a la salud, como es el caso de la natación, yoga y actividades para mejorar la motricidad.

Al analizar los costos por medio de los prestadores de servicios se concluye que los establecimientos de alimentos y bebidas tipo restaurantes tienen una variabilidad y los costos del servicio se muestran favorables y accesibles para el adulto mayor, en cafeterías se observó que la tendencia cambia, siendo un poco elevado, mientras que las fuentes de soda son los establecimientos con mayor acogida y asequibles para personas de la tercera edad. Aunque el adulto mayor no escatima en cuanto al gasto.

Respecto al transporte turístico quien decida optar por contratar alguna de las compañías vigentes en la ciudad de Quito debe tomar en cuenta que por servicios de tranfer o recorridos de corta duración entre 2 a 4 horas tendrá un costo promedio de \$30 a \$70 dólares, según los resultados de la encuesta efectuada a este prestador de servicio. Por lo general estas empresas cuentan con busetas entre 45 a 60 pasajeros y furgonetas de para 11 y 18 pasajeros. Dentro de los servicios que ofrecen se garantiza el seguro para pasajeros, guía y chofer, aire acondicionado y ventanas panorámicas.

En relación a los horarios y disponibilidad de los atractivos turísticos, se concluye una vez analizada la oferta de la ciudad de Quito y tomando en cuenta el perfil del turista de la tercera edad, que la jornada matutina es la preferida para

realizar la actividad turística y la oferta cultural se encuentra abierta generalmente en los horarios de la mañana para atender al público, sean museos, iglesias, miradores, teatros y recorridos Quito tour bus, Quito Explorer, incluyendo a los prestadores de servicio, su operatividad y disponibilidad se convierte en una ventaja, por lo cual es muy factible recorrer el Centro Histórico como lugar que agrupa la mayor parte de oferta cultural de la ciudad y disfrutar de los servicios turísticos que ofrece.

Mediante el estudio de aquellos prestadores de servicios, para determinar si cumplen con las características necesarias para atender a las personas de la tercera edad, se obtuvo como resultado un alto potencial, además se analizaron factores considerados importantes para el bienestar y disfrute de este segmento. Quito tiene potencial turístico para acoger a los diferentes tipos de turistas, como su principal fortaleza, es la amplia variedad de manifestaciones culturales y arquitectura colonial.

Se concluye mediante el análisis de la oferta que las tarifas actualmente se aplican solo en ciertos establecimientos, dando como prioridad el descuento de la tercera edad contemplada para aquellos servicios de transporte y operatividad. De este último grupo, son comunes las rebajas en entradas a eventos, itinerarios, full day o tickets. Dentro de los atractivos turísticos son mayormente solicitados los recorridos ejecutados por el Quito tour bus, en el cual, si se considera el descuento o tarifa preferencial de la tercera edad. Por tal motivo Quito turismo incentiva a la Unidad Patronato San José por medio del programa 60 y piquito a frecuentar este servicio.

Luego del respectivo análisis se concluye que la infraestructura de aquellos establecimientos de alimentos y bebidas es escasa, los restaurantes son los únicos establecimientos que presentan o cuentan con rampas, barandales y piso antideslizante, sin embargo en las cafeterías predomina el piso antideslizante y por último en las fuentes de soda la mayoría de los establecimientos no contempla ninguna de las opciones anteriores dentro de su infraestructura, lo que es preocupante dado el caso que existe un grupo dentro de las mismas personas de la tercera edad que si requieren utilizar estos medios para lograr accesibilidad y disfrutar de los servicios.

Al establecer la situación del mercado por medio del jubilado de la tercera edad se determinó que este segmento prefiere planificar sus recorridos o excursiones por cuenta propia, al igual que la cobertura de los costos que se originan al realizar la actividad turística, los efectúa mediante sus propios ingresos. Se debe tomar en cuenta que aquellos grupos de la tercera edad que cuentan con bajos ingresos, pueden disfrutar del turismo de forma gratuita, a través del programa 60 y piquito impulsado por el municipio de Quito con la coordinación de la Unidad Patronato San José y Quito turismo entidad encargada de la operatividad. Sin dejar de lado otras alternativas como los grupos conformados bajo el respaldo del IESS y entidades gubernamentales como el MIES. Demostrando que el costo no es ningún impedimento para la práctica turística.

Se determina que la ciudad de Quito en la parte urbana, tiene potencialidad en cuanto a la oferta cultural, pero al momento no está fortalecida por la carencia de rutas específicas que conlleven a las personas de la tercera edad establecer un desarrollo bajo el concepto de inclusión social, equidad y turismo para todos. Los parques metropolitanos y espacios verdes son las opciones que el adulto mayor prefiere, pero muchas veces la accesibilidad al medio y la seguridad son factores que influyen y no permiten realizar los recorridos en completa armonía.

En cuanto a la promoción dirigida a las personas de la tercera edad, en la actualidad se encuentra aplazada debido a que la actividad turística para este segmento, se la considera como turismo social. El municipio de Quito como principal gestor y Quito Turismo como responsable de la actividad turística dentro y fuera de la parte urbana, no escatiman al turista adulto mayor como consumidor potencial, debido a que en esta etapa de la vida el deber de estos organismos es la de facilitar el acceso y garantizar la calidad de vida, involucrándolos en actividades y recorridos para evitar la degeneración y maltrato hacia este tipo de personas. Por lo tanto, la actividad turística de este grupo, no se la mide como desarrollo económico directamente, al contrario, se promueve la inclusión social para beneficio del desarrollo humano.

4.2 Recomendaciones

Se sugiere al Municipio de Quito, la implementación de promoción turística dirigida al segmento de la tercera edad, por medio de eventos y mayor publicidad en los espacios verdes que son los lugares que este segmento prefiere, mediante una agenda cultural, resaltando la oferta turística de la localidad, a fin de que sea valorada y genere un impacto y acogida para desarrollar el turismo con las potencialidades culturales, rescatando nuevamente las tradiciones quiteñas a través de programas, incentivando al adulto mayor ser partícipe de las actividades recreacionales.

De igual manera se recomienda a los establecimientos de alimentos y bebidas, restaurantes, cafeterías y fuentes de soda, ser flexibles al momento de tratar al adulto mayor y también respecto a costo y la aplicación de la tarifa preferencial que incluso se encuentra contemplada en la Constitución, así también, se les recomienda la implementación de oferta gastronómica exclusiva y dirigida al adulto mayor, considerando que grupos de personas que pertenecen a este segmento no pueden consumir libremente todo tipo de alimento, por su edad y estado de salud, siempre existirán limitaciones. Pero si los establecimientos toman en consideración este aspecto, contribuirán con el propósito de desarrollar el turismo de la tercera edad.

Sería muy adecuado que las empresas de transporte turístico busquen nuevas alianzas para promocionar su servicio especialmente dirigido a grupos, fundaciones y organizaciones relacionadas con la tercera edad. También pueden promover su servicio acudiendo a centros de apoyo como 60 y piquito o el grupo de jubilados del IESS a fin de que se establezca y se motive la actividad turística dentro de la ciudad de Quito, realizando recorridos personalizados y resaltando lugares que son comúnmente visitados en la parte urbana. Deben enfocarse en este segmento de manera que para un futuro puedan llegar a ser realmente potenciales en cuanto a la oferta y demanda.

Se sugiere para aquellos prestadores de servicios, así también como el resto de proveedores e involucrados de la actividad turística, que cumplan con las capacitaciones pertinentes para atender las necesidades y requerimientos de las personas de la tercera edad, considerando que esta parte de la población va en

aumento. Además, estar disponibles en cuanto a horarios, ya que los adultos mayores encuentran la jornada matutina como oportunidad para realizar las diversas actividades turísticas que ofrece la ciudad de Quito. Se debe disponer de horarios flexibles, cómodos y apropiados para la visita de los atractivos turísticos.

Sería apropiada la aplicación de la tarifa de la tercera edad, especialmente para aquellos establecimientos que hacen caso omiso de la misma, en el caso de transporte turístico el descuento del 50% es llevado con normalidad, pero se debe incentivar a que más grupos de personas de la tercera edad que ya son jubiladas, accedan a la contratación del servicio para realizar rutas personalizadas, la oferta cultural de la ciudad de Quito se centraliza en el Centro Histórico, pero esto no significa que el resto de la zona urbana no tenga espacios recreacionales, por ende los adultos mayores son los que organizan sus propios recorridos y si los costos del servicio son accesibles, se generará un beneficio y satisfacción entre los mismos.

Sería adecuado que los prestadores de servicios de alimentos y bebidas tomen en cuenta la implementación de rampas, barandales, pisos antideslizantes, entre otras, dentro de la infraestructura del establecimiento con el propósito de salvaguardar su propia seguridad y de los consumidores entre ellos el grupo de personas de la tercera edad. Además, al tener en cuenta esta implementación ayudará a que el adulto mayor tenga acceso y apoyo para disfrutar de la oferta gastronómica. Uno de los factores que más influye en este segmento es la seguridad, por lo tanto, hay que reforzar los establecimientos y garantizar la satisfacción total del cliente adulto mayor que se encuentra propenso a caídas, lesiones o daños físicos.

Se sugiere que los establecimientos de alimentos y bebidas sigan implementando nuevas alternativas nutricionales para las personas de la tercera edad, mediante lo cual podrían ganar prestigio y adicionalmente ser reconocidos por cumplir con características adecuadas y accesibles para los adultos mayores, no solo en el ámbito local también enfocándose en el turista de la tercera edad extranjero. También promocionar la gastronomía Quiteña y los platos tradicionales, para difundirlos en los espacios de mayor concurrencia por adultos mayores.

También sería adecuado que la parte operativa, establecimientos y prestadores de servicios, se enfoquen en aumentar la promoción turística destinada a los jubilados

de la ciudad de Quito, reforzando la animación turística en la guianza, también ofrecer nuevas actividades de recreación cuando acuden a varios sitios culturales. Mejorar el acceso a los establecimientos, mejorar en la atención al cliente, establecer alianzas con proveedores dedicados al segmento de la tercera edad para dar impulso a los servicios que ofrecen y obtener nuevos beneficios.

Con respecto a Quito Turismo y al grupo de Turismo 2 del IESS, se recomienda buscar nuevas alternativas de recreación dentro de la zona urbana de Quito, es cierto que el adulto mayor busca atractivos o espacios relacionados con la naturaleza y agua, pero dentro de la ciudad se pueden determinar lugares de esparcimiento y no necesariamente salir a las parroquias rurales cercanas para poder realizar los recorridos o excursiones. Se debe tomar en cuenta las instalaciones como el observatorio, otros parques como el parque arqueológico Rumipamba, espacio donde se puede realizar excursión y caminata, mercados tradicionales que pueden ser parte de rutas turísticas, entre otras alternativas con la finalidad de destacar y aprovechar al máximo todos los recursos turísticos que posee la zona urbana de Quito.

Finalmente, se recomienda tomar en cuenta la información recopilada a fin de que se establezcan nuevos estudios y emerjan nuevas ideas para impulsar el turismo de la tercera edad en la ciudad de Quito. De tal forma, que se evite todo acto de exclusión social, maltratos y agresiones hacia el adulto mayor, fortaleciendo el acceso y el derecho a disfrutar plenamente del turismo como oportunidad de desarrollo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alén, E. (2010). *EL TURISMO SENIOR COMO SEGMENTO DE*. Recuperado el 6 de junio de 2017, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjx0OGctZjVAhWILyYKHVKGCW4QFggmMAE&url=http%3A%2F%2Frevistas.um.es%2Fturismo%2Farticle%2Fdownload%2F116251%2F110011&usg=AFQjCNE2goK8MV6fR4Zt6Nidd7JcBQhEIQ>
- Angulo, G. (2002). *EL ESPACIO TURÍSTICO Y LAS ZONAS Y CENTROS DE INTERÉS TURÍSTICO NACIONAL*. (E. d. turismo, Ed.) CHILE: Universidad Austral de Chile. Recuperado el 10 de Julio de 2017, de http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/pregrado/uach/doc/ga_cuerpo.pdf
- Artaraz, M. (2010). *Economía medio ambiente y desarrollo sostenible*. Loja. Recuperado el 16 de marzo de 2017, de <https://addi.ehu.es/bitstream/10810/9010/1/Hacia%20una%20econom%C3%ADa%20sostenible%20CIUDAD%20Y%20TERRITORIO.pdf>
- BLAZEY, M. A. (1992). *"Travel and Retirement Status .. , Armals of Tourism Research* (n° 19 ed.). Recuperado el 29 de julio de 2016, de <http://web.mnstate.edu/robertsb/390/RETIREMENT%20AND%20TOURISM%20THEMESin%20Retirees%20Narratives.pdf>
- Bódalo, E. (2003). *Aproximación sociológica a las necesidades y al consumo de los mayores* (n° 103 ed.). (U. d. Murcia, Ed.) REIS. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjJoaeJ-OPUAhUGQyYKHlQAX4QFgggMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F767077.pdf&usg=AFQjCNFvKcZkLAzYk5JN2r929nLcLijSxw>
- BOKSBERGER, P. E. y LAESSER, C. (2008). *Segmentation of the senior travel market by the means of travel motivations* (n° 4 ed., Vol. vol. 15). (P. E. Boksberger, Ed.) Australia . Recuperado el 21 de mayo de 2017, de <http://ro.uow.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=3489&context=commpapers>
- Boullón, R. (2004). *Calidad turística en la mediana y pequeña*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Calidad_tur%C3%ADstica.html?id=uIsgPQAACAAJ&redir_esc=y
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda. Obtenido de

<ftp://puceftp.puce.edu.ec/Facultades/CienciasEducacion/Maestria/CienciasEducacion/Paralelo1/modulo2.pdf>

BUTLER, R. (1980). The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources. En R. BUTLER. *The Canadian Geographer*. Recuperado el 23 de mayo de 2017, de https://www.researchgate.net/publication/228003384_The_Concept_of_A_Tourist_Area_Cycle_of_Evolution_Implications_for_Management_of_Resources

Cabanilla, E. (2015). *Impactos culturales del turismo en Ecuador*. Estudios y perspectivas de turismo. Recuperado el 12 de marzo de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5151/1/El%20aporte%20del%20turismo%20comunitario%20al%20fortalecimiento%20de%20los.pdf>

Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. (1987). Recuperado el 14 de enero de 2017, de <http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>

Contitucion de la República del Ecuador. (2008). *Código de comercio de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador: Tip. de la Escuela de Artes y Oficios. Recuperado el 12 de mayo de 2017, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Cumbre Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo Río de Janeiro. (1992). Obtenido de <http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/documents/declaracionrio.htm>

Desarrollo Turístico Sostenible OMT, W. B. (2000). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 03 de junio de 2017, de Guía para Administradores locales: http://ual.dyndns.org/Biblioteca/Planificaci%F3n%20y%20Desarrollo%20Tur%EDstico/pdf/seccion_03.pdf

DMQ, M. (2016). *Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico*. Recuperado el 10 de enero de 2017, de Municipio: <http://www.quito-turismo.gob.ec/>

ECORNELL, J. (2015). *Declaración de posicionamiento de mercado*. Recuperado el 12 de enero de 2017, de ONLINE LEARNING SUBSIDIARY OF CORNELL UNIVERSITY: <http://blog.ecornell.com/how-to-write-market-positioning-statements/>

Escandón, P. C. (2009). *Centro de Desarrollo de la Tercera Edad*. Recuperado el 12 de mayo de 2017, de http://terceraedadecuador.com/Fundacion_tercera_edad_ecuador.html

español, D. (2011). *Definiciones*. Recuperado el 29 de junio de 2017, de <http://www.definiciones-de.com/Definicion/de/potencialidad.php>

- Flasco. (2010). *Historia de Quito*. Recuperado el 31 de julio de 2017, de https://www.flasco.edu.ec/flax15/_upload/etnohistoria/pdfs/QUITO_IG.pdf
- FONTUR. (2016). *Glosario turístico*. Recuperado el 28 de junio de 2017, de <http://www.fontur.com.co/interactue/glosario/63>
- Glosario. (2017). *Glosario turismo*. Recuperado el 08 de Julio de 2017, de <http://glosarios.servidor-alicante.com/turismo/area-turistica>
- Guzman, G. (1999). *Proyecto Hotelero*. Recuperado el 12 de enero de 2017, de http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-19566.pdf
- Halberstadt, J. (21 de enero de 2013). *Ecuador Explorer*. Recuperado el 31 de julio de 2017, de <http://www.ecuadorexplorer.com/es/html/panorama-de-quito.html>
- Hernández, S. (2003). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 2 de julio de 2017, de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Herrera, V. (2014). *Calidad servicio al cliente* (Vols. Vol. 2, No. 4.). (G. d. Negocios, Ed.) Panamá: Invest. pens. crit. Recuperado el 24 de marzo de 2017, de <http://usma.ac.pa/wp-content/uploads/2014/05/investigacion-pensamiento-critico-Alzamora-cols.pdf>
- IESS, I. E. (23 de MARZO de 2017). Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/pensionados/programa-del-adulto-mayor>
- INEC. (2015). *Instituto Nacional de estadística y censos*. Recuperado el 21 de mayo de 2017, de ECV 5ta. Ronda: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/ECV/ECV_2015/documentos/ECV%20COMPENDIO%20LIBRO.pdf
- Instituto de mayores y servicios sociales. (2006). *Las Personas Mayores en España* (Vol. Tomo 1). Madrid. Recuperado el 21 de mayo de 2017, de <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos17.pdf>
- Jimenez, H. (2009). *Psicología del anciano* (3ra edición ed.). Barcelona. Recuperado el 31 de julio de 2017, de <http://www.ilustrados.com/tema/11206/Perfil-Psicologico-Anciano.html>
- Jiménez, P. (2005). *Análisis de oferta para el turismo activo*. (o. y. gestión deportiva, Ed.) EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES. Recuperado el 23 de marzo de 2017, de <http://www.raco.cat/index.php/ApuntsEFD/article/viewFile/300939/390385>
- Jiménez, P. (2005). *Gestión empresarial del turismo activo: análisis de oferta*. (o. y. gestión deportiva, Ed.) EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES. Recuperado el

- 14 de marzo de 2017, de http://www.revista-apunts.com/apunts/articulos//81/es/081_077-082ES.pdf
- León, J. I. (2014). *PRINCIPIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL*. Recuperado el 10 de febrero de 2017, de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/rjss/juridica8/art3.pdf>
- Maass, S. (2009). *Estudios y perspectivas en turismo*. Recuperado el 11 de Julio de 2017, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322009000200007
- Martínez, C. (2000). *Salud Familiar*. Habana: Científico-Técnica. Recuperado el 31 de julio de 2017, de http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/2002/07/07/49073.php
- MIES, M. d. (Mayo de 2016). *Inclusión de la tercera edad*. Recuperado el 30 de mayo de 2017, de <http://www.inclusion.gob.ec/>
- MINTUR. (2016). *Ley de turismo*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- MINTUR. (2016). *PROYECTO PLANDETUR*. Recuperado el 14 de enero de 2017, de http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/proyecto_plandetur_2011_2014VERSION2.pdf
- MINTUR. (2016). *TURISMO DE LA TERCERA EDAD*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/medios-internacionales-destacan-a-ecuador-como-un-excelente-destino-para-jubilados/>
- MINTUR, M. d. (2016). *Glosario de términos*. Recuperado el 28 de Junio de 2017, de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiVpdz_kuTUAhUB8CYKHbG6Do0QFggmMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.mintur.gob.ve%2Fdescargas%2Fglosarioof.pdf&usg=AFQjCNF3OG0MUUnrX06_Sc5OyaXLoNCUpA
- Miranda, M. J. (1992). *Las vacaciones de la tercera edad: un tipo específico de turismo* (n° 51 ed.). Valencia. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/37720.pdf>
- Monje, C. (2011). *Meodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. (F. d. humanas, Ed.) Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo++Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>
- Montero, C. d. (June de 2015). *Hoteles Monte*. Recuperado el 12 de marzo de 2017, de <http://en.hotelesmonte.net/>

- Norma Internacional ISO 9001. (15 de SEPTIEMBRE de 2015). *Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos*. Recuperado el 23 de FEBRERO de 2017, de <http://www.iso.org>.
- OEA. (2010). *Programa seguridad y turismo*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf
- Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, M. (2015). Protocolo de investigación. (U. d. ESPE, Ed.) *Yura: Relaciones internacionales*, 5(1), 1 - 20.
- OMS. (2016). *Organizacion Mundial de la Salud*. Recuperado el 06 de julio de 2017, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs381/es/>
- OMT, G. (2016). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 11 de Febrero de 2017, de Glosario turístico: <http://www2.unwto.org/es/search/node/glosario>
- OMT, M. s. (2015). *Principios, herramientas y buenas prácticas* (Vol. 2). MADRID, España. Recuperado el 11 de junio de 2017, de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- ONU. (2012). *Asamblea General de las Naciones Unidas*. Recuperado el 11 de Julio de 2017, de <http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- OPS. (2003). *Organización Panamericana de la Salud*. Recuperado el 06 de julio de 2017, de http://www.senama.cl/filesapp/GLOSARIO_GERONTOLOGICO.pdf
- Paredes, K. (08 de Noviembre de 2014). Los adultos mayores, los nuevos viajeros que recorren Ecuador y el mundo. *LOS BALNEARIOS DE PAPALLACTA Y CHACHIMBIRO SON ELEGIDOS POR MIEMBROS DE LA AGRUPACIÓN 60 Y PIQUITO DE LA CAPITAL*. Recuperado el 10 de mayo de 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/palabra-mayor/17/los-adultos-mayores-los-nuevos-viajeros-que-recorren-ecuador-y-el-mundo>
- Pérez, D. M. (Marzo de 2003). *TURISMO ACCESIBLE*. (C. E. Representantes, Ed.) no venal. Recuperado el 16 de Junio de 2017, de http://www.accesturismo.com/assets/img/publicaciones-02/Turismo_Accesible.pdf
- Ponce, T. (5 de junio de 2014). Los adultos mayores tienen más opciones para mantenerse activos. *Tendencias*. Recuperado el 8 de Mayo de 2017, de <http://www.elcomercio.com/tendencias/adultosmayores-recreacion-municipios-actividades.html>
- Quito Turismo. (2015). *Guía Quito*. Recuperado el 31 de julio de 2017, de <http://www.quito.com.ec/guia/>

- Reyes, G. (2009). *TEORÍAS DE DESARROLLO ECONÓMICO* (Vol. X). (U. d. Nariño, Ed.) Recuperado el 18 de junio de 2017, de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjK-ershOTUAhUDKCYKHWJ9AuYQFgg2MAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3642035.pdf&usq=AFQjCNG4PVY6gOpT20aswqRujNZVe2QYrA>
- RIERA, V. (2016). *Reseña Histórica del Turismo en el Ecuador Turismo*. Cuenca. Recuperado el 15 de Enero de 2017, de www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-19566.pdf
- Rodriguez, G. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga: Ed. Aljibe. Recuperado el 2 de junio de 2017, de https://www.researchgate.net/profile/Gregorio_Rodriguez-Gomez/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez/links/543698550cf2bf1f1f2be4c6/Metodologia-de-la-investigacion
- Russell L. Ackoff. (1986). *Un sistema de conceptos de sistemas*. Recuperado el 14 de Enero de 2017, de <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/el-paradigma-de-ackoff-administracion3b3n-sistc3a9mica.pdf>
- Russell L. Ackoff. (1986). *Un sistema de conceptos de sistemas*.
- SECTUR. (2017). *Secretaría de turismo*. Recuperado el 28 de junio de 2017, de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- SEGITUR. (2016). *MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de <http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf>
- SNT. (2016). *Servicio Nacional de Turismo*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de http://www.cci.cl/turismo/images/documentos/conciencia_turistica/que-es-conciencia-turistica.pdf
- Turismo, Q. (2017). *Policía turística*. Recuperado el 11 de Julio de 2017, de <https://www.quito-turismo.gob.ec/nuestros-servicios/policia-turistica>
- Vanegas, G. (2006). *Ecoturismo instrumento de desarrollo sostenible*. Medellín: Universidad de Antioquia. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/149/1/EcoturismoInstrumentoDesarrolloSostenible.pdf>
- Wigodski, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 16 de Junio de 2016, de Variables de investigación : <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/variables.html>