



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

**Análisis del patrimonio arquitectónico de Latacunga y su impacto en la generación de Destinos  
Turísticos Inteligentes.**

Guilcazo Albaracín, María Belén y Jumbo Narváez, Cynthia Alejandra

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Turística y  
Hotelera

Ing. Molina Quinteros, Cristian Rodrigo

18 agosto del 2020



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

### CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“Análisis del patrimonio arquitectónico de Latacunga y su impacto en la generación de Destinos Turísticos Inteligentes”** fue realizado por las señoritas **Guilcazo Albaracín, María Belén y Jumbo Narváez, Cynthia Alejandra** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga, 18 de agosto del 2020

Firma:



Ing. Molina Quinteros, Cristian Rodrigo

C.C.: 050243017

## REPORTE DEL URKUND

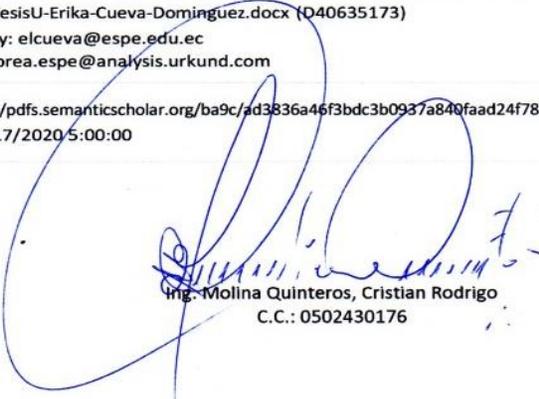
# URKUND

### Document Information

**Analyzed document** TESIS GUILCAZO Y JUMBO.docx (D77865307)  
**Submitted** 8/17/2020 4:59:00 PM  
**Submitted by**  
**Submitteremail** cajumbo1@espe.edu.ec  
**Similarity** 3%  
**Analysisaddress** crmolina4.espe@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/46870/Memoria.pdf?sequence=1Azkarate">https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/46870/Memoria.pdf?sequence=1Azkarate</a> , Fetched: 8/17/2020 5:00:00 PM		4
<b>W</b>	URL: <a href="http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15503/Inteligencia_territorial_...">http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15503/Inteligencia_territorial_...</a> Fetched: 8/17/2020 5:00:00 PM		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/p...">https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/p...</a> Fetched: 3/17/2020 6:07:41 AM		6
<b>SA</b>	<b>TESIS_FINAL_DIEGO_RUEDA.pdf</b> Document TESIS_FINAL_DIEGO_RUEDA.pdf (D76193425)		5
<b>W</b>	URL: <a href="https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2736/La%20Laguna%2C%20Destino%20Tu...">https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2736/La%20Laguna%2C%20Destino%20Tu...</a> Fetched: 11/23/2019 8:17:29 AM		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.academia.edu/6413926/El_Patrimonio_Arquitect%C3%B3nicoBaena">https://www.academia.edu/6413926/El_Patrimonio_Arquitect%C3%B3nicoBaena</a> Fetched: 8/17/2020 5:00:00 PM		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/86342724-Escuela-superior-politecnica-agropecuaria-de-manabi-...">https://docplayer.es/86342724-Escuela-superior-politecnica-agropecuaria-de-manabi-...</a> Fetched: 1/25/2020 9:29:16 AM		1
<b>SA</b>	<b>Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / TesisU-Erika-Cueva-Dominguez.docx</b> Document TesisU-Erika-Cueva-Dominguez.docx (D040635173) Submitted by: elcueva@espe.edu.ec Receiver: mprea.espe@analysis.orkund.com		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://pdfs.semanticscholar.org/ba9c/ad3836a46f3bdc3b0937a840faad24f783ef.pdf?_ga...">https://pdfs.semanticscholar.org/ba9c/ad3836a46f3bdc3b0937a840faad24f783ef.pdf?_ga...</a> Fetched: 8/17/2020 5:00:00		1

  
 Ing. Molina Quinteros, Cristian Rodrigo  
 C.C.: 0502430176



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

### RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotras, **Guilcazo Albaracín, María Belén** con cédula de ciudadanía n° 050413903-1 y **Jumbo Narváez, Cynthia Alejandra** con cédula de ciudadanía n° 171857852-7, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: “ **Análisis del patrimonio arquitectónico de Latacunga y su impacto en la generación de Destinos Turísticos Inteligentes**”, es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciado las citas bibliográficas.

Latacunga, 18 de agosto de 2020

Firma:

  
\_\_\_\_\_  
Guilcazo Albaracín, María Belén

C.C.: 0504139031

  
\_\_\_\_\_  
Jumbo Narváez, Cynthia Alejandra

C.C.: 1718578527



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotras, **Guilcazo Albaracín, María Belén** con cédula de ciudadanía n° 050413903-1 y **Jumbo Narváez, Cynthia Alejandra** con cédula de ciudadanía n° 171857852-7 autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: Títulofsu “**Análisis del patrimonio arquitectónico de Latacunga y su impacto en la generación de Destinos Turísticos Inteligentes**”, en el Repositorio Institucional, cuyo contenidos, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 18 de agosto de 2020

Firma:

  
Guilcazo Albaracín, María Belén

C.C.: 0504139031

  
Jumbo Narváez, Cynthia Alejandra

C.C.: 1718578527

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por brindarme la sabiduría que me ha permitido cumplir con esta meta en el ámbito académico.

A mi madre Martha Albarracín, mis hermanos Steven, Christopher, Jhon por todo su amor y paciencia en este arduo camino que no fue fácil pero juntos lo logramos, de manera especial agradezco a mi hermano David que ha sido el pilar fundamental en mi vida y que a pesar de su corta edad a sabido escucharme y apoyarme de manera incondicional en todas las decisiones que he tomado, a mis amigos Gaby, Yare, Grace, Dennys y Brandon que se convirtieron en parte de mi familia y en sí a todas las personas que de una u otra manera estuvieron conmigo en los momentos buenos y malos.

Quiero dedicar un especial agradecimiento a mi compañera de tesis Cynthia Jumbo quien ha estado a mi lado en las alegrías, tristezas, brindándome consejos y su apoyo en toda ocasión, más que mi amiga es como mi hermana, mil gracias amiga por toda la paciencia que me has tenido en este proceso.

A mi Tutor Ing. Cristian Molina Quinteros, quién me extendió su mano amiga e impartió sus conocimientos para ejecutar está investigación.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – extensión Latacunga por el conocimiento y gratas experiencias adquiridas en sus aulas, a mis maestros por sus enseñanzas.

Con amor Belén

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicada a la memoria de mi padre Carlos Guilcazo, quien me decía que me prepare para que pueda salir adelante, aunque no está conmigo de manera física siempre vivirá en mi corazón y sé que estuviera tan feliz como lo estoy yo.

A mi madre por hacer de mí una persona de bien, por la paciencia, fortaleza, por saber escucharme y aconsejar, por los valores inculcados, por todo el amor, por guiarme hacia el mejor camino y por todos los sacrificios que ha hecho para ayudarme a salir adelante.

A toda mi familia por la palabra de aliento que me han brindado, por siempre creer en mí y ayudarme a cumplir mis sueños.

Con amor Belén

## DEDICATORIA

En el transcurso de la vida se aprende a valorar los detalles más sencillos porque nos hace feliz, por esta razón la presente investigación es dedica a Dios que me guio y fue mi refugio ante cualquier problema.

A mi madre Lucia, por ser mi compañera de vida, por escucharme, darme consejos, por ser ese apoyo incondicional, ser mi ejemplo a seguir, por enseñarme a ser una persona fuerte, a tomar decisiones sin perjudicar a los demás y por ser una madre luchadora.

A mi padre Eduardo, que fue mi sustento de momentos difícil, por la confianza, por cuidarme cuando estuve enferma, por acompañarme en cada viaje, por ser ese padre detallista, amoroso, por cuidar a mi madre y hermanas en todo momento.

Con amor Cynthia

## AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme guiado en a lo largo de mi carrera, ser mi fortaleza en los momentos de dificultad y brindarme amor incondicional de personas maravillosas en mi vida, a mis padres Lucía y Eduardo por confiar en mí, cada palabra fue de aliento para seguir luchando por mi sueño, por enseñarme valores, ser un ejemplo de vida y darme la oportunidad de elegir que metas deseo cumplir.

A mis hermanas Mishell y Dallibhell por estar en las buenas y malas, superando cada obstáculo, compartiendo momentos alegres con mis padres, gracias por ser mi sustento y que sigamos viviendo el presente creando nuevas aventuras para no dejar de sonreír.

Mi compañera de tesis, amiga Belén, gracias por tu amistad en todo este transcurso de tiempo por estar en las buenas y malas, Yare, Gaby, Kalu y Dennys por las risas, enojos, lágrimas de cada momento, por el esfuerzo que hicimos para luchar por nuestros sueños, a Brandon por ser una persona incondicional gracias por la ayuda de tus conocimientos y estrecharnos una mano cuando lo necesitamos.

Finalmente, a mi tutor de tesis el Ing. Cristian Molina por guiarnos y apoyarnos en cada paso de nuestro proceso académico en circunstancia complicadas, a la institución por la oportunidad de tener una excelente educación.

Con amor Cynthia

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	1
CERTIFICACIÓN .....	2
REPORTE DEL URKUND.....	3
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA .....	4
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
DEDICATORIA .....	7
DEDICATORIA .....	8
AGRADECIMIENTO .....	9
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	10
ÍNDICE DE TABLAS.....	15
ÍNDICE DE FIGURAS .....	17
RESUMEN .....	19
ABSTRACT.....	20
 <b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. GENERALIDADES</b>	
1.1. Antecedentes del Objeto .....	21
1.2. Planteamiento del Problema .....	24
1.3. Formulación del Problema.....	27
1.4. Justificación.....	27
1.5. Objetivos .....	28

	11
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	28
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	29
1.6. Variables de la Investigación.....	29
1.6.1. <i>Variable Independiente</i> .....	29
1.6.2. <i>Variable Dependiente</i> .....	29
1.7. Conceptualización del Patrimonio .....	30
1.7.1. <i>Patrimonio Cultural</i> .....	30
1.7.2. <i>Los Bienes Inmuebles en el Turismo</i> .....	31
1.7.3. <i>El Patrimonio Arquitectónico en el Turismo</i> .....	32
1.7.4. <i>Características del Patrimonio Arquitectónico</i> .....	33
1.7.5. <i>El Valor Simbólico del Patrimonio Arquitectónico</i> .....	34
1.7.6. <i>Criterios del Valor Histórico Arquitectónico</i> .....	35
1.8. Conceptualización de DTI.....	36
1.8.1. <i>Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)</i> .....	36
1.8.2. <i>Smart City o Ciudades Inteligentes</i> .....	37
1.8.3. <i>Destinos de Turismo Inteligente (DTI)</i> .....	38
1.8.4. <i>Pirámide del Conocimiento Enfocado en los DTI</i> .....	39
1.8.5. <i>Estructura del DTI</i> .....	40
18.6. Funcionamiento del Turismo Inteligente.....	41
1.8.7. <i>Factores que Justifican la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes</i> .....	43
1.8.8. <i>La Gestión de los DTI en el Territorio</i> .....	46
1.8.9. <i>Evolución del Concepto de Destinos Turísticos Inteligentes</i> .....	48
1.8.10. <i>Destinos Turísticos Inteligentes: Claves para la Competitividad Turística</i> .....	49

	12
1.8.11. <i>Diferencias Sobre Ciudad y Destinos Turísticos Inteligentes</i> .....	51
1.9. Marco Legal.....	52
1.9.1. <i>Constitución</i> .....	52
1.9.2. <i>Ley de Turismo</i> .....	53
1.9.3. <i>Reglamento General a la Ley Orgánica de Cultura</i> .....	53
 <b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. ESCENARIO TURÍSTICO DIGITAL</b>	
2.1. Implicaciones del Escenario Turístico Digital .....	56
2.2. Transformación del Sector Turístico a Nivel Mundial.....	58
2.3. Las Barreras de Transformación Digital para un Escenario Turístico .....	60
2.3.1. <i>Sector con Resistencia al Cambio por Parte de las Empresas Menos Innovadoras</i> .....	60
2.3.2. <i>Estructuras Organizativas Demasiado Rígidas y Jerarquización</i> .....	61
2.3.3. <i>Falta de Visión Estratégica por parte de los Directivos</i> .....	62
2.3.4. <i>Falta de Talento y Conocimiento en Habilidades Digitales Dentro de las Organizaciones</i> .....	62
2.3.5. <i>Sector muy Atomizado y con Grandes Agentes Internacionales</i> .....	63
2.3.6. <i>Dificultad de Financiación para la Innovación Digital</i> .....	64
2.3.7. <i>Desconocimiento de los Beneficios de la Digitalización</i> .....	64
2.4. El Escenario Turístico Digital como Parte del Patrimonio Arquitectónico.....	65
 <b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3. DIMENSIONES DE LOS DTI</b>	
3.1. Marco Metodológico .....	70
3.2. Enfoque de la Investigación.....	71

	13
3.3. Nivel de Investigación .....	71
3.4. Diseño de Investigación .....	72
3.5. Población y Muestra .....	73
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	75
3.7. Parámetros de Evaluación .....	76
3.7.1. Rango de Ponderación .....	76
3.7.2. Criterios de valoración .....	82
3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	84
3.9. Situación Actual de la Ciudad de Latacunga .....	85
3.9.1. Análisis y Resultados.....	85
3.10. Análisis global.....	96

## **CAPÍTULO IV**

### **4. LINEAMIENTOS Y ACCIONES**

4.1. Propuesta .....	103
4.1.1. Resumen.....	103
4.1.2. Introducción .....	104
4.1.3. Objetivos .....	105
4.1.4. Metodología.....	106
4.1.5. Lineamientos y acciones .....	107
4.1.6. Conclusiones.....	117

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES118**

5.1. Conclusiones .....	118
-------------------------	-----

	14
5.2. Recomendaciones .....	119
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>131</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	<i>Evolución del concepto de Destinos Turísticos Inteligentes</i> .....	48
<b>Tabla 2</b>	<i>Los ejes de transformación de un escenario turístico digital</i> .....	59
<b>Tabla 3</b>	<i>Tabla comparativa Escenarios turísticos digitales</i> .....	67
<b>Tabla 4</b>	<i>Componente cultural de la ciudad de Latacunga</i> .....	74
<b>Tabla 5</b>	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	75
<b>Tabla 6</b>	<i>Parámetros de ponderación</i> .....	76
<b>Tabla 7</b>	<i>Eje de accesibilidad</i> .....	77
<b>Tabla 8</b>	<i>Eje de tecnología</i> .....	78
<b>Tabla 9</b>	<i>Eje de innovación</i> .....	78
<b>Tabla 10</b>	<i>Eje económico</i> .....	79
<b>Tabla 11</b>	<i>Eje cultural</i> .....	80
<b>Tabla 12</b>	<i>Eje educativo</i> .....	81
<b>Tabla 13</b>	<i>Eje ambiental</i> .....	81
<b>Tabla 14</b>	<i>Eje de seguridad</i> .....	82
<b>Tabla 15</b>	<i>Criterios de valoración</i> .....	83
<b>Tabla 16</b>	<i>Eje de accesibilidad del patrimonio arquitectónico</i> .....	85
<b>Tabla 17</b>	<i>Eje tecnológico del patrimonio arquitectónico</i> .....	86
<b>Tabla 18</b>	<i>Eje de innovación del patrimonio arquitectónico</i> .....	87
<b>Tabla 19</b>	<i>Eje económico del patrimonio arquitectónico</i> .....	89
<b>Tabla 20</b>	<i>Eje cultural del patrimonio arquitectónico</i> .....	90
<b>Tabla 21</b>	<i>Eje educativo del patrimonio arquitectónico</i> .....	92

	16
<b>Tabla 22</b> <i>Eje ambiental del patrimonio arquitectónico</i> .....	93
<b>Tabla 23</b> <i>Eje de seguridad del patrimonio arquitectónico</i> .....	95
<b>Tabla 24</b> <i>Nivel de impacto del DTI en el patrimonio arquitectónico</i> .....	96
<b>Tabla 25</b> <i>Nivel de impacto</i> .....	101
<b>Tabla 26</b> <i>Innovación</i> .....	115
<b>Tabla 27</b> <i>Tecnología</i> .....	116
<b>Tabla 28</b> <i>Sostenibilidad</i> .....	116
<b>Tabla 29</b> <i>Accesibilidad</i> .....	116

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<i>Características del Patrimonio Arquitectónico</i> .....	33
<b>Figura 2</b>	<i>El valor simbólico del patrimonio arquitectónico</i> .....	34
<b>Figura 3</b>	<i>Criterios de valor arquitectónico</i> .....	35
<b>Figura 4</b>	<i>Pirámide del conocimiento enfocado en los DTI</i> .....	39
<b>Figura 5</b>	<i>Estructura del DTI</i> .....	40
<b>Figura 6</b>	<i>Tecnología</i> .....	44
<b>Figura 7</b>	<i>Demanda</i> .....	44
<b>Figura 8</b>	<i>La gestión de los DTI en el territorio</i> .....	46
<b>Figura 9</b>	<i>Gestión de DTI</i> .....	47
<b>Figura 10</b>	<i>Destinos turísticos inteligentes: claves para la competitividad turística</i> .....	50
<b>Figura 11</b>	<i>Diferencias entre ciudad y destinos turísticos inteligentes</i> .....	51
<b>Figura 12</b>	<i>Las barreras de transformación digital para un escenario turístico</i> .....	65
<b>Figura 13</b>	<i>Marco metodológico</i> .....	70
<b>Figura 14</b>	<i>Nivel de Investigación</i> .....	72
<b>Figura 15</b>	<i>Diseño de Investigación</i> .....	73
<b>Figura 16</b>	<i>Accesibilidad por recurso cultural</i> .....	85
<b>Figura 17</b>	<i>Tecnología por recurso cultural</i> .....	87
<b>Figura 18</b>	<i>Innovación por recurso cultural</i> .....	88
<b>Figura 19</b>	<i>Económico por recurso cultural</i> .....	89
<b>Figura 20</b>	<i>Eje cultural</i> .....	91
<b>Figura 21</b>	<i>Educativo por recursos culturales</i> .....	92

	18
<b>Figura 22</b> <i>Ambiental por recursos culturales</i> .....	94
<b>Figura 23</b> <i>Seguridad por recurso cultural</i> .....	95
<b>Figura 24</b> <i>Nivel de impacto del DTI en el patrimonio arquitectónico</i> .....	97
<b>Figura 25</b> <i>Lineamientos de DTI</i> .....	108
<b>Figura 26</b> <i>Infograma eje de tecnología</i> .....	111
<b>Figura 27</b> <i>Infograma eje sostenibilidad</i> .....	112
<b>Figura 28</b> <i>Infograma de innovación</i> .....	113
<b>Figura 29</b> <i>Infograma eje de accesibilidad</i> .....	114

## RESUMEN

La ciudad de Latacunga posee espacios considerados como patrimonio cultural según el Instituto Nacional de Patrimonio y Cultura (INPC). La presente investigación se realizó con el fin de analizar el patrimonio arquitectónico de Latacunga y su impacto en la generación de Destinos Turístico Inteligente (DTI). La primera parte hace referencia a las bases teóricas que están sustentadas en fuentes confiables tanto físicas como digitales, la segunda analiza las implicaciones del escenario turístico digital con relación al patrimonio arquitectónico, la tercera hace alusión al diagnóstico de la situación actual. En el marco metodológico se aplica la investigación exploratoria, descriptiva y de campo, se utiliza una ficha de observación como instrumento, misma que contiene parámetros de evaluación, es importante mencionar que se valora a 27 bienes inmuebles registrados en el INPC seleccionados de manera rigurosa basándose en un enfoque turístico, se identifica el nivel de impacto que tiene el patrimonio arquitectónico a través de un análisis global tomando en cuenta los ejes de accesibilidad, económico, ambiental, innovación, cultural, educación, seguridad y tecnología que se emplea a iglesias, conventos, plazas, parques, plazoletas, edificaciones civiles y museos, se asignó la siguiente escala de valoración como: 1) exigua, 2) baja, 3) media, 4) alta y 5) muy alta de acuerdo a los parámetros, el resultado está fundamentado en que el patrimonio arquitectónico se pueda o no impulsar a través lineamientos y acciones para la generación de DTI.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO**
- **DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE**
- **EJES DE DTI**

## ABSTRACT

The city of Latacunga has spaces considered as cultural patrimony according to the National Institute of Patrimony and Culture (INPC). The present investigation was made in order to analyze the architectural heritage of Latacunga and its level of impact in the generation of Smart Tourist Destinations. The first part refers to the theoretical bases that are sustained in reliable sources so much physical as digital, the second analyzes the implications of the digital tourist scenario in relation to the architectural heritage, the third refers to the diagnosis of the current situation. In the methodological framework, exploratory, descriptive and field research is applied, and an observation card is used as an instrument, which contains evaluation parameters. It is important to mention that 27 real estate properties registered in the INPC are valued, rigorously selected based on a tourism approach, The level of impact that the architectural heritage has through a global analysis taking into account the axes of accessibility, economic, environmental, innovation, cultural, education, security and technology that is used to churches, convents, squares, parks, squares, civil buildings and museums, was assigned the following scale of assessment as: 1) low, 2) low, 3) medium, 4) high and 5) very high according to the parameters, the result is based on whether or not the architectural heritage can be promoted through guidelines and actions for the generation of DTI.

### KEY WORDS

- **CULTURAL PATRIMONY**
- **SMART TOURIST DESTINATION**
- **AXES OF DTI**

## CAPÍTULO I

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1. Antecedentes del Objeto

La presente investigación analiza diferentes tesis en el repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE en el cual la autora Carla Villagómez en el año 2017 con el tema:

Análisis del patrimonio cultural de la parroquia Tanicuchi cantón Latacunga, para promover el desarrollo turístico de la zona, tiene como objetivo general analizar el patrimonio cultural de la parroquia Tanicuchi cantón Latacunga para promover el desarrollo turístico de la zona, además afirma que el diagnóstico se desenvuelve a través de un análisis general de la ciudad de Latacunga y en específico de San Lorenzo de Tanicuchí, se obtiene de esta manera datos simbólicos en los aspectos social, político, económico y cultural; que permite a su vez identificar el patrimonio cultural de la parroquia con un total de 10 bienes materiales y 8 manifestaciones inmateriales, detalladas en las fichas de registro que establece el INPC. (Villagómez Pacheco, 2017)

Esta tesis aporta a la investigación debido a que se analiza una de las variables y fichas del patrimonio cultural en la cual se puede plantear diferentes ítems del patrimonio con el fin de recopilar información para realizar el marco teórico.

Se localiza en el repositorio de la Universidad de las Américas la investigación que realiza Adriana Mendoza en el año 2016 con el tema:

Quito, como destino turístico inteligente, realidades de una ciudad en crecimiento, en el cual tiene como objetivo general analizar la realidad de la ciudad de Quito, como destinos turísticos inteligente. Al culminar esta investigación la autora llega a la conclusión que dentro del manual operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes se señala como antecedentes básicos del proyecto los términos ciudad Inteligentes. (Mendoza Mendizabal, 2016)

Esta tesis aporta a identificar los indicadores básicos de los destinos turísticos inteligentes y el uso de herramientas tecnológicas para la medición de la ciudad de Latacunga.

En el repositorio de la Universidad Politécnica de Valencia se encuentra una tesis realizada por la autora Eva Avellana Doménech con el tema:

Ciudad Inteligente (Smart City), Gandía. Propuestas para un plan de actuación en el sector turístico en el año 2014, tiene como objetivo analizar la viabilidad para la aplicación del concepto Smart City en el sector turístico de Gandía y plantear propuestas para una actuación. Además, llego a la conclusión de aplicar el modelo de Smart City es una solución que debe considerar la ciudad de Gandía, sobre todo para mejorar en cuanto a destino turístico. Aunque es imposible convertirse en ciudad inteligente de la noche a la mañana y es un proceso con resultados a largo plazo, ser

una Smart City significa, para Gandía, mejorar la gestión turística del destino que ayuda a ofrecer una experiencia óptima a los turistas. (Avellana Doménech, 2014)

Esta tesis tiene como aporte investigativo la caracterización de los destinos turísticos inteligentes y como estos se aplican en ciudades utilizando la infraestructura hotelera, los recursos naturales y culturales.

En el repositorio de la Universidad de Huelva de la ciudad de España se encuentra una tesis que realiza el autor Javier Perogil Burgos con el tema:

Inteligencia territorial y turismo: la gestión pública de los destinos turísticos inteligentes, plantea como un objeto de estudio conceptualizar los DTI para a futuro ver las oportunidades y amenazas mediante una metodología en cual se busca cambiar de destinos turísticos a destinos turísticos inteligentes con bases teóricas de SEGITUR basándose en los ejes primordiales de la innovación, accesibilidad, tecnología y sostenibilidad, se propone como recomendaciones trabajar en la accesibilidad real a la información, incluir a la ciudadanía entre otras. (Perogil Burgos, 2017)

Esta tesis se destaca en la metodología para la implementación de los DTI y el plan de mejora que abarca a las dimensiones de los destinos turísticos inteligentes.

## 1.2. Planteamiento del Problema

El termino de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) se encuentra en evolución a nivel mundial, se desarrolla en las ciudades grandes que incorporan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), según Gómez Oliva et al. (2017) mencionan que los dispositivos inteligentes están introduciéndose en el ámbito laboral y personal, tienen una gran popularidad en el uso de los dispositivos tales como el *smart phone* y *wearables* –objetos de uso diario–. La tendencia de la creación de los DTI es una ventaja competitiva hacia el sector del turismo, pero se debe basar en las necesidades de la ciudad, en este caso del patrimonio cultural, la historia, el ecosistema y el talento humano.

Para Li et al. (2017) afirma que el concepto nace en el 2000 con el autor Gordon Phillips denominado turismo inteligente como una demanda inteligente y técnicas de marketing en el turismo hasta que se hace la primera reunión en España con el Comité de Resiliencia al Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) realizado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el 2009 como un turismo limpio en donde se enfoca en los servicios y las herramientas tecnológicas (p. 294).

En la actualidad a nivel mundial la economía digital se encuentra en su punto más elevado, la era digital toma más fuerza en el mercado, los visitantes cada vez son más exigentes en cuanto a servicios, facilidades y uno de ellos es la tecnología, es decir cada vez buscan estar hiperconectados con la mayor velocidad posible, razón por la cual si un espacio se convierte en un destino turístico inteligente ya sea a mediano o largo plazo debe cumplir con algunos

conceptos previamente establecidos como son: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, estos parámetros permiten al turista adquirir una experiencia única y diferente en cuanto al servicio turístico ofertado.

El turismo representa un 11% en el PIB en España, es una de las principales actividades que genera fuentes de empleo así lo describe Vizcaíno Ponferrada (2015), alcanza el primer lugar en cuanto a competitividad turística y uno de los ítems que lo posiciona en este lugar se debe a la infraestructura, la adaptación y los hábitos de consumo digitales de los visitantes, es importante adaptarse a los requerimientos del turista para ofertar un servicio de calidad, además la era digital impulsa a utilizar herramientas de manera positiva por ende brinda la opción de dar a conocer destinos turísticos o servicios ofertados, a la vez facilita la opción de interactuar con las personas para conocer a los diversos segmentos de mercados y adaptarse a sus requerimientos, es decir el servicio puede llegar a ser personalizado con un nivel de competitividad más elevado (p.76).

En el Ecuador se plantea un modelo de plan piloto en la ciudad de Cuenca, acorde a la situación actual para consolidar su propuesta se realiza un modelo de gestión para el DTI de los recursos culturales y naturales según Smartur Cuenca (2020), por otro lado en Manabí se menciona un proyecto de transformación de destinos turísticos a destinos turísticos inteligentes con el apoyo de entidades públicas y privadas para mejorar la calidad de experiencia del turista así lo afirma la comunidad Somos Manabí (2019), como se puede inferir el DTI es la actuación mancomunada de la gobernanza, administraciones públicas, empresas privadas y otras entidades, las mismas que tienen como fin común ejecutar un plan de acciones en el que se

encuentran involucradas las TIC's, la eficiencia, el desarrollo sostenible y la integración de infraestructura.

El cantón Latacunga es considerado como patrimonio cultural desde el 25 de mayo de 1982 por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (Escobar Vargas & Pachucho Chisaguano, 2016). Por otro lado, en la ciudad de Latacunga en el Consejo de Planificación (2016) menciona que en el ámbito económico uno de los objetivos estratégicos es el desarrollo del turismo (p. 10).

Además, afirma que Latacunga tiene una población de 183446 habitantes en crecimiento y aumenta la interacción entre la comunidad integrando el uso de las TIC's, es relevante mencionar que se requiere de dos elementos fundamentales como el acceso de la red digital y la participación de toda la ciudadanía para que a futuro se pueda generar un ecosistema colaborativo enfocado en una ciudad inteligente (p. 14).

Con las bases anteriormente expuestas, se puede mencionar que en el transcurso del tiempo no se ejecuta proyectos que impulsen los DTI, por este motivo con esta investigación se pretende identificar las dimensiones fundamentales que actúan en el desarrollo del ecosistema de destinos turísticos inteligentes y determinar el nivel de impacto que tiene el patrimonio arquitectónico al generar DTI en la ciudad de Latacunga.

Uno de los aspectos que llama la atención son los limitados estudios en los que se analiza o evalúa las experiencias puestas en marcha sobre DTI, lo cual tiene exiguos canales para

la promoción del patrimonio cultural que posee el cantón, este término evoluciona en el transcurso del tiempo con ayuda de los procesos urbanos y uso de la tecnología que es de gran apoyo para sector turístico.

### **1.3. Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de impacto que tiene el patrimonio arquitectónico de Latacunga en la generación de DTI?

### **1.4. Justificación**

La investigación parte de la necesidad de adaptación inteligente encaminada a los destinos turísticos, cada vez es más evidente el uso de la tecnología para agilizar el servicio y estar a la vanguardia de los diversos cambios que se presentan en el transcurso del tiempo, se hace evidente el internet de las cosas para que de una u otra manera se pueda dar a conocer la gran riqueza cultural que posee el cantón Latacunga.

En el ámbito social, la ciudad de Latacunga al ser considerada como patrimonio arquitectónico se desarrolla en diversos aspectos como salud y bienestar para sus habitantes, es importante mencionar que este cantón es un espacio de convivencia para el encuentro de personas o grupos sociales que fomentan la creación de organizaciones sociales y facilita el desarrollo de la interacción.

Desde un punto de vista económico el éxito de la ciudad radica en gran medida en la condición de escenario de las diferentes actividades que se llevan a cabo intercambios comerciales, de igual modo iniciativas que propicia el GAD municipal del cantón Latacunga que impulsa a pequeñas y medianas empresas a través de ferias e iniciativas productivas, que involucran a la industria, ganadería y transporte, estos son componentes indispensables que contribuyen al desarrollo con el fin de obtener beneficios para la población y por ende genera desarrollo al cantón.

Para que una ciudad sea considerada *smart city* es importante tener en cuenta los ecosistemas de DTI, sus componentes para determinar el nivel de impacto que poseen en relación al patrimonio arquitectónico del cantón Latacunga se tienen en cuenta las necesidades y los recursos que están al alcance ya que es el punto de partida para ejecutar dichos planes. Por otro lado, los DTI hacen referencia al destino que se desarrolla de una manera óptima con la ayuda de los recursos tecnológicos el cual tienen un alcance para mejorar de esta manera el servicio ofertado al turista haciendo de este lugar un destino competitivo en el actual mercado.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Analizar el patrimonio arquitectónico de Latacunga y su impacto en la generación de Destinos Turísticos Inteligentes.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el problema y conceptualizar las bases teóricas del patrimonio arquitectónico y destinos turísticos inteligentes.
- Analizar las implicaciones del escenario turístico digital con relación al patrimonio arquitectónico.
- Determinar la situación actual del patrimonio arquitectónico respecto a las dimensiones fundamentales de los DTI.
- Establecer los lineamientos y acciones para promover Destinos Turísticos Inteligentes mediante el patrimonio arquitectónico de Latacunga.

## **1.6. Variables de la Investigación**

### **1.6.1. Variable Independiente**

Patrimonio arquitectónico

### **1.6.2. Variable Dependiente**

Destinos turísticos inteligentes

## **1.7. Conceptualización del Patrimonio**

### ***1.7.1. Patrimonio Cultural***

Según el autor Querol (2010), menciona que el patrimonio cultural es la agrupación de bienes que son elaborados por el ser humano con el transcurso de su evolución, que se los ha cuidado y se conserva (p.24).

Por otra parte, el autor Mardones Hiche (2014) menciona que el patrimonio cultural está constituido por un grupo de bienes inmuebles que se destacan en la sociedad que consta de:

Obras de arquitectura, pintura, escultura, monumentos, ruinas o construcciones que poseen restos arqueológicos, cavernas, manuscritos, en sí que poseen un valor histórico incalculable para la sociedad, que son indicios para comprender la evolución del ser humano y del lugar involucrado. (p. 134)

Por otra parte los autores Rubio Medina & Ponce Herrero (2013), afirman que son vestigios que dan lugar a conocer la historia de un pueblo, son considerados como el esfuerzo de la mano del hombre y su motivo de existencia se centra en el eje social ya que los bienes podrán ser disfrutados por la sociedad, caso contrario no tienen motivo para estar considerado como elementos culturales (p. 159).

Con las reflexiones anteriores se puede acotar que el patrimonio cultural es un conjunto de bienes producto de la actividad humana que representa el pasado y el presente de una ciudad, pueblo o sociedad con un valor histórico tanto positivo como negativo que se pueda transmitir a futuras generaciones.

### **1.7.2. Los Bienes Inmuebles en el Turismo**

De acuerdo a la Asamblea Nacional Constituyente (2008) define como una integración o representación de elementos elaborados, preservados y transmitidos a una zona, barrio, parroquia, comunidad, territorio, pueblo y centros con fines culturales

Según la Fundación ILAM (2013) menciona que los bienes son la agrupación de ideas establecidas por el ser humano y son construidas en diversos ámbitos:

Son expresiones o testimonios de la evolución del ser humano y del entorno donde se desarrollan y poseen un alto valor histórico por lo que son el centro de diversas investigaciones de carácter científico, ejemplo de lo mencionado son: ruinas arqueológicas, iglesias, conventos, plazas, parques, museos, etc.

Para el autor Navarro (2015) afirma que son recursos inmuebles aquéllos elementos que no pueden ser transferidos a otro lugar del habitual (p. 347), sobre la base de las ideas expuestas, se puede decir que los bienes inmuebles son obras de arte producidas por la creatividad del ser humano con un valor arquitectónico, histórico y artístico de un grupo social

en cual estos recursos no pueden ser removidos o trasladarlos a otro lugar debido a que al realizarlo implica destrucción del elemento, los bienes inmuebles pueden ser propios o incorporados, pero sin duda son compendios que forman parte del paisaje o entorno.

### ***1.7.3. El Patrimonio Arquitectónico en el Turismo***

Para los autores Azkarate et al. (2003) definen como la agrupación de bienes edificados de cualquier índole a los cuales las personas le brindan una valoración cultural (p. 3).

El autor Garré (2001) menciona que el patrimonio arquitectónico forma parte del elemento cultural creado por iniciativa del hombre para tener presente el origen de sus raíces a través de la historia. (p.6).

Según Lleida Alberch (2010) son construcciones arquitectónicas que poseen un valor histórico, que le brinda un legado propio a un determinado espacio o territorio (p. 41).

En conclusión, el patrimonio arquitectónico es la agrupación de bienes creados por la naturaleza o por acciones del hombre con valores históricos, culturales y emblemáticos que tienen una intervención política sobre la protección o conservación del patrimonio, está ligado al estado y a ciudadanos ya que por medio de estas obras se cuentan historias que son transmitidas a generaciones futuras.

Es importante acotar que el patrimonio arquitectónico genera desarrollo en una ciudad para lo cual se debe incorporar las TIC's, además es fundamental implementar programas de conservación con el aval de las nuevas tecnologías y con modelos de gestión que permitan un óptimo desempeño.

#### **1.7.4. Características del Patrimonio Arquitectónico**

A continuación, se muestra las características del patrimonio arquitectónico asumidas por el presente autor Lleida Alberch (2010):

#### **Figura 1**

##### *Características del Patrimonio Arquitectónico*

Los edificios y los espacios arquitectónicos es aquel lugar donde se desarrolla buena parte de la vida humana, el hombre es el creador de las obras de arte y se lo considera como un ser arquitectónico.

Los espacios arquitectónicos se han intervenido en vida familiar, social, la mayoría de los hechos públicos y privados que han probado un gran impacto a la sociedad.

El escenario del pasado humano que representa el patrimonio arquitectónico.

El patrimonio arquitectónico es el origen histórico, se muestran los diferentes momentos de la vida humana: el imaginario, la sociedad, la tecnología, la economía, la vida cotidiana, etc.

El patrimonio arquitectónico pone de manifiesto su carácter evolutivo a través del tiempo, así como fenómenos de cambio y permanencia. En los edificios patrimoniales se realizan diferentes obras de intervención para mantenerlos en buen estado.

*Nota.* Adoptado del patrimonio arquitectónico, una fuente para la enseñanza de la historia y las ciencias sociales, de (Lleida Alberch, 2010).

El patrimonio arquitectónico es un espacio que se le considera como una fuente histórica en el cual los seres humanos son parte de ella, permite adquirir una identidad cultural propia y genera un vínculo hacia los diferentes elementos arquitectónicos de un territorio con el fin de preservarlos a pesar del paso del tiempo y convirtiéndose en parte fundamental de la historia para las generaciones presentes y venideras.

### **1.7.5. El Valor Simbólico del Patrimonio Arquitectónico**

Los bienes culturales adquieren un valor que es emitido por las personas de la zona, es decir son apreciados por diversos factores como su valor estético, ambiental, social e histórico, el cual se detalla en el siguiente cuadro como menciona la autora (Maggi, 2011):

**Figura 2**

*El valor simbólico del patrimonio arquitectónico*

<b>Valor histórico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se manifiesta en aquellos bienes inmuebles en los que han ocurrido hechos significativos que recuerdan un pasado importante para la historia de un país o de una comunidad.</li> </ul>
<b>Valor cultural y estético</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquellos edificios distintivos por su diseño o paradigmáticos por sus técnicas constructivas o sus valores estéticos, que hoy se han transformado en testimonios de una particular cultura o pueblo ya sea de la historia o de la prehistoria.</li> </ul>
<b>Valor simbólico y social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquellos edificios que sirven a una sociedad para conformar y dar sustento en el tiempo a una identidad local o nacional.</li> </ul>
<b>Valor ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los edificios y conjuntos urbanos que permiten una relación ecológicamente equilibrada.</li> </ul>

*Nota.* Adoptado de valor simbólico del patrimonio arquitectónico, de (Maggi, 2011).

El valor simbólico del patrimonio arquitectónico es la representación de una historia con un gran impacto hacia una sociedad que se transmite a generaciones ya sea en aspectos sociales, políticos, económicos o ambientales con el fin de relacionar los bienes como iglesias, monumentos, jardines, plazas, etc., en el cual se define una identidad cultural hacia la sociedad.

### **1.7.6. Criterios del Valor Histórico Arquitectónico**

El autor Álvarez (2011) sostiene que los criterios técnicos son fundamentales para la determinación del valor histórico arquitectónico, tienen varios elementos que a continuación se detallan:

#### **Figura 3**

##### *Criterios de valor arquitectónico*

##### **Antigüedad**

- Inmueble construido en tiempos pasados en el que se pueden identificar su sistema constructivo, su estructura espacial, los materiales empleados y su estilo o lenguaje.

##### **Autenticidad**

- Cuando existe un alto grado de correspondencia entre la obra en su estado actual, su tejido histórico y su valor cultural.

##### **Representatividad**

- Cuando un inmueble refleja o corresponde con las características o valores de un período, movimiento o estilo arquitectónico.

##### **Arquitectónico**

- Cuando un inmueble manifiesta claramente el carácter y la correspondencia entre forma y función con lo que es concebido, teniendo en cuenta que el repertorio formal, espacial, material y técnico constructivo no sea alterado hasta el punto de desvirtuar su significado y lectura original.

*Nota.* Adoptado de criterios de valor arquitectónico de (Álvarez Hernández, 2011).

Los criterios de valor arquitectónico influyen en la forma como este se construye lo que representa para los habitantes, por esta razón se divide en su antigüedad en la cual se enfoca en

el estilo, los materiales que se utiliza y su sistema de construcción, autenticidad de la estructura que genera un gran impacto en el transcurso del tiempo, la representatividad destaca las características significativas de un determinado periodo y por último el valor arquitectónico se manifiesta en que el inmueble no se ha alterado además de que su origen corresponda con su forma, material o la técnica que se ha utilizado.

## **1.8. Conceptualización de DTI**

### ***1.8.1. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)***

Para el autor Bribiesca Correa et al. (2016) define a las tecnologías de la información y comunicación como herramientas tecnológicas requeridas para la recolección y almacenamiento de datos en una base gigante, con el objetivo de acceder a esta información para plantear estrategias de solución a problemas y optimizar la utilización de recursos técnicos y humanos mejorando los procesos (p. 14).

Mientras los autores Zappalá et al. (2019) se enfocan que son elementos vinculados con tecnología que tienen la capacidad almacenar y transmitir la información e interactuar por medio de expresiones multimedia como imágenes, videos, sonido, etc. (p. 27).

Por otra parte, Belloch (2012) menciona que son implementos tecnológicos que permiten almacenar y procesar información que va de la mano con elementos relacionados con telecomunicaciones como teléfono, ordenador, etc. (p. 2).

Sobre la base de conceptos expuestos, se puede mencionar que las tecnologías de información y comunicación son un instrumento innovador que poseen datos distribuidos dependiendo de la necesidad del usuario que se transfiere mediante diferentes canales para poder comunicar y procesar conocimiento.

### **1.8.2. Smart City o Ciudades Inteligentes**

Según el autor Avellana Doménech (2014) menciona que es una ciudad con la posibilidad de realizar una gestión óptima con el trabajo mancomunado de autoridades y la población para mejorar el acceso a la zona, convertirlo en un espacio sostenible y económicamente rentable (p.10).

Para el autor Femenia Serra & Ivars Baidal (2018) argumenta que Smart city es acaparar diversas realidades en el plano de accesibilidad, tecnológico, sostenibilidad e innovación (p.130).

Mientras que para el autor Gretzel et al. (2015) define como un espacio incorporado de TIC's para ofertar un servicio de calidad, fomentando de esta manera el turismo y por ende ayuda a mejorar las condiciones de vida de todos los involucrados (p. 560).

Las evidencias anteriores mencionan que una smart city o ciudad inteligente es un entorno en cual se utiliza tecnología de vanguardia como las TIC's y aplicaciones para desarrollar una gestión gubernamental con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes.

### **1.8.3. Destinos de Turismo Inteligente (DTI)**

De acuerdo a lo expresado anteriormente, el Sub - comité de Normalización de los Destinos Turísticos Inteligentes organizado por Asociación Española de Normalización (AENOR) aprobó por una unanimidad en octubre de 2013 la siguiente definición del destino turístico inteligente con el autor Smart Destination (2015) afirma que es un espacio turístico conformado por infraestructura de punta, innovación en el servicio, accesibilidad al lugar y sostenible en el eje cultural, ambiental y económico, la integración de estos aspectos en un destino mejora la experiencia del visitante y la calidad de vida de los residentes. (p. 62)

Según Calle et al.(2017) el DTI engloba la accesibilidad, la sostenibilidad, la tecnología e innovación, que tiene un patrimonio el cual desarrolla sistemas creativos para el uso de los turistas.

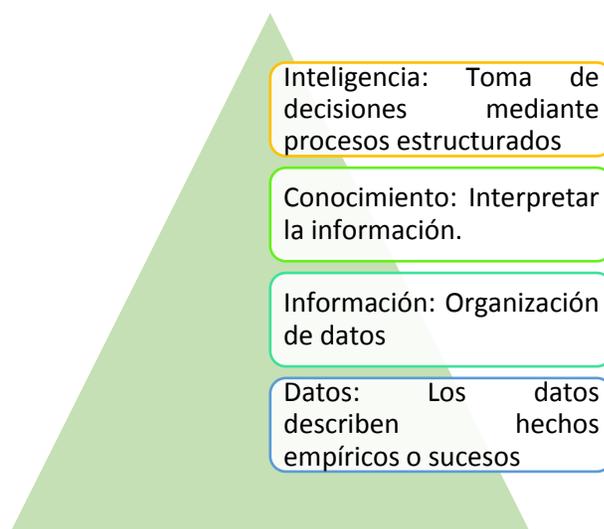
Como se puede inferir en el texto anterior, el destino turístico inteligente es considerado como una área en el que el turista puede acceder a la información requerida sin necesidad de estar en el lugar de los hechos, la misma permite tener una experiencia inclusive antes de visitarlo, una de las ventajas de los DTI es promover la relación y por ende mejora la experiencia, para que un espacio sea considerado como DTI es indispensable cumplir con varios requisitos como: a) facilidades, b) servicios, c) tecnología de punta y d)uso adecuado de los recursos, que tienen como finalidad mejorar la calidad de vida de los involucrados.

#### 1.8.4. Pirámide del Conocimiento Enfocado en los DTI

Para Smart Destination (2015) hace una breve interpretación de la pirámide del conocimiento para poder abordar el tema en el cual se explica cada uno de los niveles:

**Figura 4**

*Pirámide del conocimiento enfocado en los DTI*



*Nota.* Adoptado de la pirámide de conocimiento enfocado en los destinos turísticos inteligente de (Smart Destination, 2015)

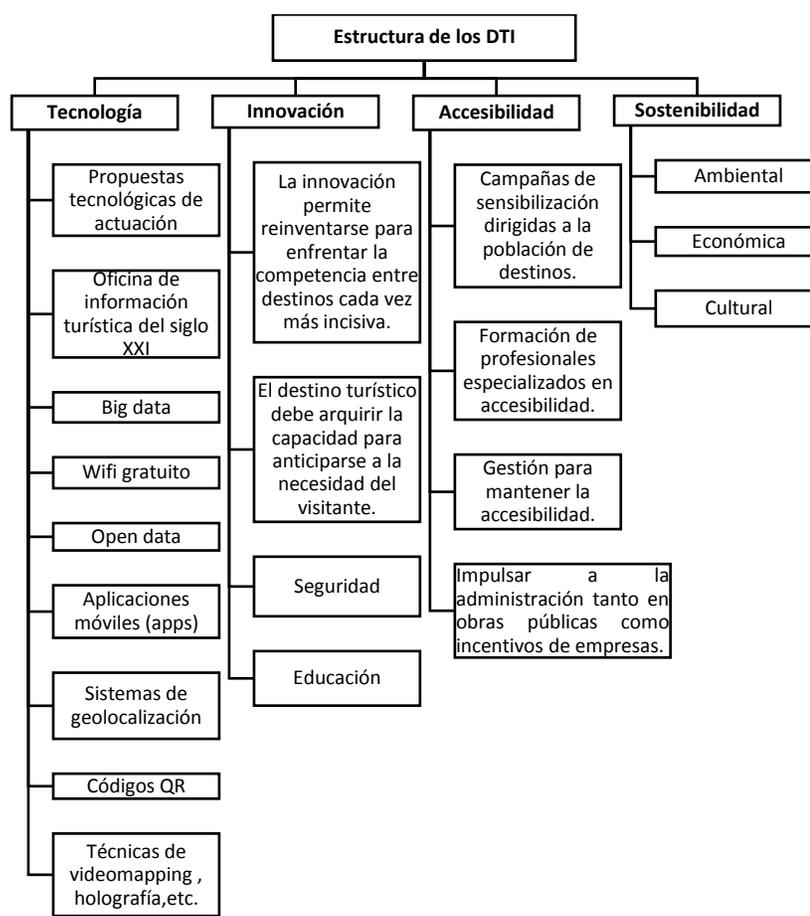
Toda la información obtenida es procesada con el fin de poder incorporar o ser compartida por las empresas privadas o públicas, que tiene una secuencia en el cual se analiza los datos obtenidos para generar una fuente de conocimiento, por consecuencia beneficia tanto empresas como a turistas que pueden disfrutar las nuevas herramientas tecnológicas desarrolladas con en el transcurso del tiempo.

### 1.8.5. Estructura del DTI

Según Smart Destination Smart Destination (2015) menciona que es preciso incorporar mecanismos que alienten a innovar al momento de ofertar un servicio o producto generando un valor agregado con la ayuda de las TIC's para dar paso a la mejora continua de su accesibilidad y sostenibilidad (p. 34). A continuación, se observa los cuatro ejes fundamentales en los que se asientan los destinos turísticos inteligentes:

**Figura 5**

*Estructura del DTI*



*Nota.* Adoptado de la estructura de DTI, (Smart Destination, 2015)

Para que un espacio sea considerado como DTI debe ir de la mano de algunos componentes como son eje tecnológico, el cual hace alusión a infraestructura de vanguardia, plataformas digitales o apps para dar a conocer contenido o información cultural. Por otro lado, en el aspecto de innovación sobresale el desarrollo de productos o servicios innovadores, el mismo que está inmerso en el plano educativo y la seguridad que tiene como finalidad brindar confianza al turista, además en la accesibilidad se resalta las facilidades y servicios que promueven el acceso de personas con capacidades especiales a un determinado lugar, para culminar se hace referencia a la sostenibilidad el mismo que está compuesto por la parte ambiental, cultural y económica con el objetivo de aprovechar los recursos culturales de manera responsable.

#### **18.6. Funcionamiento del Turismo Inteligente**

Los autores en el tema de funcionamiento del turismo inteligente son comunidades que se relacionan como advierte el autor, forman parte de una red que mantienen una estrecha relación con el medio y sus habitantes, es una forma de turismo que incorpora componentes dotados de inteligencia artificial que funcionan de manera independiente y se adapta a las necesidades de la zona. (Gretzel, Werthner, Koo, & Lamsfus, 2015, pág. 550)

De acuerdo con el autor, los ecosistemas son un conjunto de elementos que tienen un propósito común con los actores turísticos y el entorno que les rodea para generar oportunidades que beneficien a todos. Luego de haber analizado el funcionamiento del turismo

inteligente es necesario conocer los principales elementos del ecosistema de los DTI que a continuación se hace mención:

**Interacción.** Según el autor Chajin Mendoza (2012) considera que la interacción es un elemento importante en el desarrollo del DTI:

Desde un punto de vista general, se comprende como la asociación de un actor consciente, entre los que se produce un intercambio de comportamiento como consecuencia de la convivencia ya sea con las personas de la zona o el entorno con el cuál se crea un vínculo. La interacción entre un grupo específico da lugar a una red de conexión en el plano social y cultural. (p. 36)

Dentro de este marco, la interacción es un proceso que permite crear una red de relaciones enfocadas en una organización social y cultural que comparten ideas y conductas con diferentes actores.

**Balance.** Para el autor Gretzel et al. (2015) el balance es un procedimiento en el que las partes alcanzan un punto de ecuanimidad (p.550), para evitar que existan desigualdades que produzcan a futuro conflictos.

En el transcurso de los años con la utilización de plataformas tecnológicas ha dado lugar al acceso a diversa información mediante plataformas digitales que posee varias ventajas como

acceso en tiempo real para el turista, la misma que propone nuevos mecanismos para alcanzar el balance en el ámbito tecnológico.

**Auto-organización.** La auto-organización para la autora Agujetas (2017) es una particularidad de procesos complicados, es una de las características que permite coordinar de manera independiente sin la necesidad de que esté presente un intermediario.

Por lo tanto, los ecosistemas de los destinos turísticos inteligentes buscan adaptarse y crear relaciones proactivas dentro de la organización para aumentar los beneficios tanto individuales como grupales y alcanzar los objetivos establecidos, que les permita interactuar con las demás organizaciones por medio de estrategias para reestructurar su sistema.

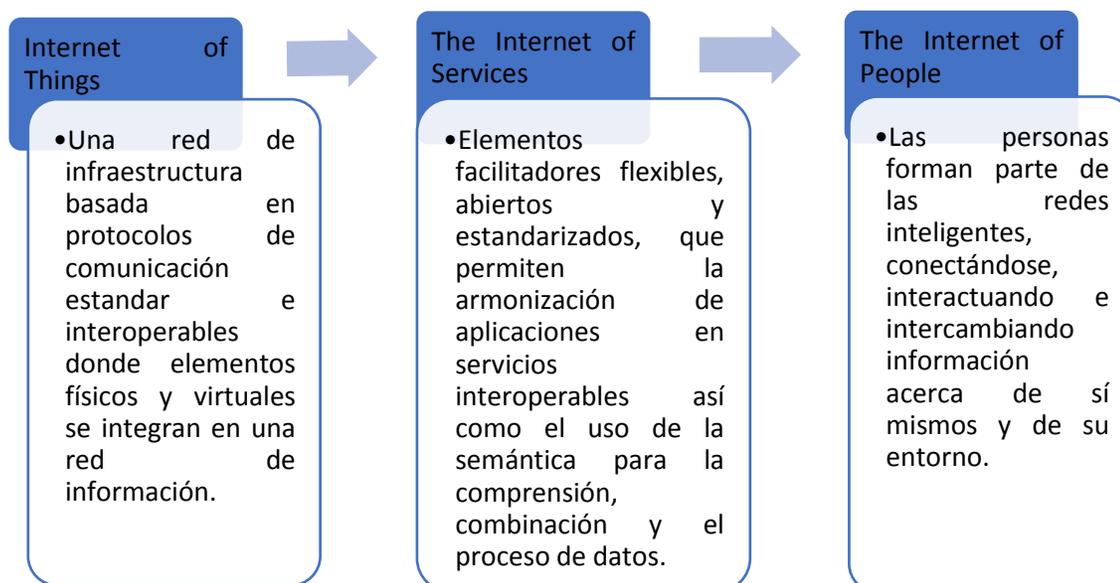
#### ***1.8.7. Factores que Justifican la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes***

Para los autores López de Ávila & García Sánchez (2015) señalan que existe cinco ámbitos que se relacionan y respaldan la viabilidad de los destinos turísticos inteligentes:

**Tecnología.** El creciente uso de herramientas tecnológicas tiene un impacto alto, de acuerdo al uso que se le dé puede generar ventajas o desventajas, en el ámbito turístico es utilizado a través de diferentes apps o plataformas digitales y permiten crear una relación sin intermediarios, se trata de crear un contexto de conectividad y se basa en un fragmento de ciudad inteligente tomando en cuenta tres elementos para la creación de una plataforma:

Figura 6

## Tecnología

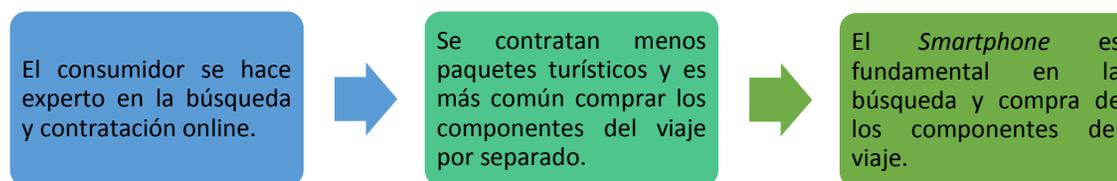


Nota. La figura fue construida con información adoptada de (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

**Demanda.** Además, afirman que el usuario tiene la última palabra y es quien decide el espacio en el cual va a incursionar, es importante mencionar que para decidirse por el atractivo primero realiza una búsqueda exhaustiva sobre el lugar de interés a través de las TIC's con el objetivo de satisfacer sus necesidades dejando atrás las antiguas tradiciones de comercialización de un viaje.

Figura 7

## Demanda



Nota. La figura fue construida con información adoptada de demanda, (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

**Eficiencia.** Las instituciones turísticas López de Ávila & García Sánchez (2015) mencionan que el uso de las TIC's y los nuevos estándares de administración ligados a las ciudades inteligentes promueven eficacia y eficiencia (p. 18).

Se tiene como objetivo optimizar los recursos, preservar la calidad de los productos que utilizan una infraestructura inteligente, como por ejemplo el uso de *Big Data* que ayuda a procesar los recursos y disminuye costos contribuyendo a mejorar la calidad de vida.

**Competitividad.** Conjuntamente, en este ámbito las instituciones aclaran que no solo se debe tomar en cuenta el aspecto tecnológico si no el potencial turístico que con una gestión adecuada da paso a optimizar el uso de los recursos disponibles, además es importante adaptarse a los requerimientos de la demanda y enfocarse en un segmento de mercado específico (p. 18).

Una buena planificación permite cumplir los objetivos por medio de estrategias en la cual no sea una prioridad la tecnología sino una herramienta que impulse el desarrollo del recurso y los resultados beneficie tanto a residentes como turistas.

**Sostenibilidad.** Se debe tener en cuenta que al hablar de sostenibilidad se relaciona con tres ejes primordiales que son economía, medio ambiente y cultural por ende es fundamental una gestión para la mejora de la misma.

Las diferentes dimensiones de la sostenibilidad están contempladas en el paradigma de las ciudades inteligentes: la economía posee una estrecha relación con la competitividad, el aspecto social está ligado a la mejora continua de la calidad de vida de todos y finalmente lo ambiental promueve una administración responsable de los recursos (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

La sostenibilidad tiene como objetivo la utilización adecuada de los recursos disponibles sin comprometerlos para las futuras generaciones que contribuye de una u otra manera a la zona aledaña.

#### **1.8.8. La Gestión de los DTI en el Territorio**

Para los autores Ivars Baidal et al. (2017) mencionan que una gestión de los destinos turísticos inteligentes se basa en diferentes enfoques:

#### **Figura 8**

*La gestión de los DTI en el territorio*



*Nota.* La figura fue construida con información adaptada de la gestión de los DTI en el territorio, Ivars Baidal et al. (2017)

La gobernanza es el principal eje que promueve a una economía digital el cual se divide en cinco aspectos principales:

**La Sostenibilidad.** Está ligada al crecimiento del lugar con el fin de crear una imagen atractiva frente a la demanda, que impulsa a la accesibilidad al espacio.

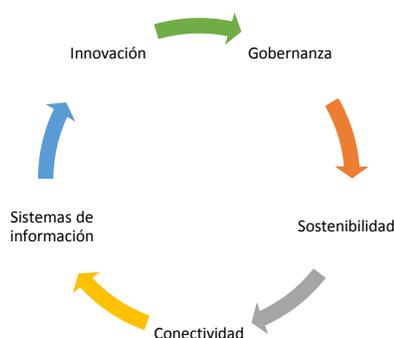
**La Conectividad.** Es un ítem fundamental que genera una puerta de comunicación directa entre la oferta y la demanda a través de la tecnología.

**Los Sistemas de Información.** La información almacenada en la base de datos a través de la conectividad permite implantar estrategias para mejorar un producto o servicio.

**La Innovación.** Hace referencia a las tendencias en el mercado y las estrategias que se plantean para competir, las mismas que varían acorde a los gustos y preferencias del usuario y cada vez buscan obtener un servicio o producto diferenciado del resto.

### Figura 9

*Gestión de DTI*



*Nota.* La figura fue construida con información adaptada de (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

### 1.8.9. Evolución del Concepto de Destinos Turísticos Inteligentes

La definición del DTI se desarrolla en distintos países con autores que plantean sus investigaciones para organizaciones mundiales de turismo, con el fin tener un concepto apropiado que se adapte a los principios de ciudades inteligentes a destinos turísticos inteligentes como se muestra a continuación en orden cronológico para el autor (Aguayo Maldonado, Cerezo Medina, & Guevara Plaza, 2016):

**Tabla 1**

*Evolución del concepto de Destinos Turísticos Inteligentes*

<b>Autores / Año</b>	<b>Definición</b>
<b>Ángel Díaz / 2012</b>	Un espacio turístico que se centra en una gestión adecuada, posee la habilidad de lograr el desarrollo sostenible, tiene en cuenta las debilidades y resalta las oportunidades del espacio, implementa tecnología de punta con la finalidad de que los usuarios interactúen.
<b>SEGITTUR &amp; AENOR / 2013</b>	Un espacio que cuenta con tecnología de vanguardia y a la vez involucra de manera directa al ámbito de accesibilidad e innovación, brinda al visitante una experiencia en la cual interactúa con el entorno que contribuye a mejorar la calidad de vida de los residentes.
<b>Micera, Presenza, Splendiani, &amp; Del Chiappa/ 2013</b>	Un territorio con servicios y facilidades en los que está inmerso el aspecto de innovación con la ayuda de las Tecnologías de Comunicación e Información con la finalidad de contribuir a mejorar el nivel de vida de las personas del lugar y de los visitantes.
<b>Buhalis &amp; Amaranggana /2014</b>	La combinación de tecnología con destinos turísticos se mantiene vinculada a través de plataformas digitales donde los datos recolectados son almacenados en la <i>Big data</i> , para posteriormente segmentarlos acorde a la información sobre sus necesidades, gustos y preferencias.
<b>Gretzel, Sigala, Xiang &amp; Koo, (2015)</b>	Es la combinación equilibrada de tecnología con espacios físicos. Para que un espacio urbano o rural pueda ser considerado DTI se debe tomar en cuenta dos ítems que son: a) turistas y el impacto que causa en la zona intervenida y b) calidad de vida de los habitantes.
<b>Boes, Buhalis &amp; Inversini (2015)</b>	En los espacios turísticos se implementa el uso adecuado de tecnología con la finalidad de brindar beneficios al turista y la zona, buscan satisfacer las necesidades del visitante para generar experiencias diferentes.

*Nota.* Esta tabla muestra la evolución del concepto de destinos turísticos inteligente adoptada de (Aguayo Maldonado, Cerezo Medina, & Guevara Plaza, 2016)

El concepto de los destinos turísticos inteligentes se ha desarrollado paulatinamente integrando elementos para mejorar una gestión turística que involucre a todos los *stakeholders* - agentes del destino- de un espacio innovador, el cual cuenta con tecnología de vanguardia que permite compartir información antes, durante y después del viaje por medio de plataformas que mejoran la calidad de vida no solo del turista si no de los residentes, por otro lado los ejes fundamentales que actúan en los DTI son la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad que contribuyen a brindar una experiencia a los turistas.

#### ***1.8.10. Destinos Turísticos Inteligentes: Claves para la Competitividad Turística***

Las instituciones de turismo de España por medio de López de Ávila & García Sánchez (2015) sustentan que:

Los avances tecnológicos y la amplia utilización de la web 2.0 en los destinos turísticos ha traído consigo el uso de plataformas digitales o apps a las cuales acceden mayormente mediante dispositivos móviles, en el ámbito turístico cada vez es más frecuente que los visitantes indaguen información sobre hoteles, restaurante, espacios de esparcimiento, facilidades y servicios antes de realizar su viaje a través de medios como Google, Facebook entre otros para tener referencias. (p.12)

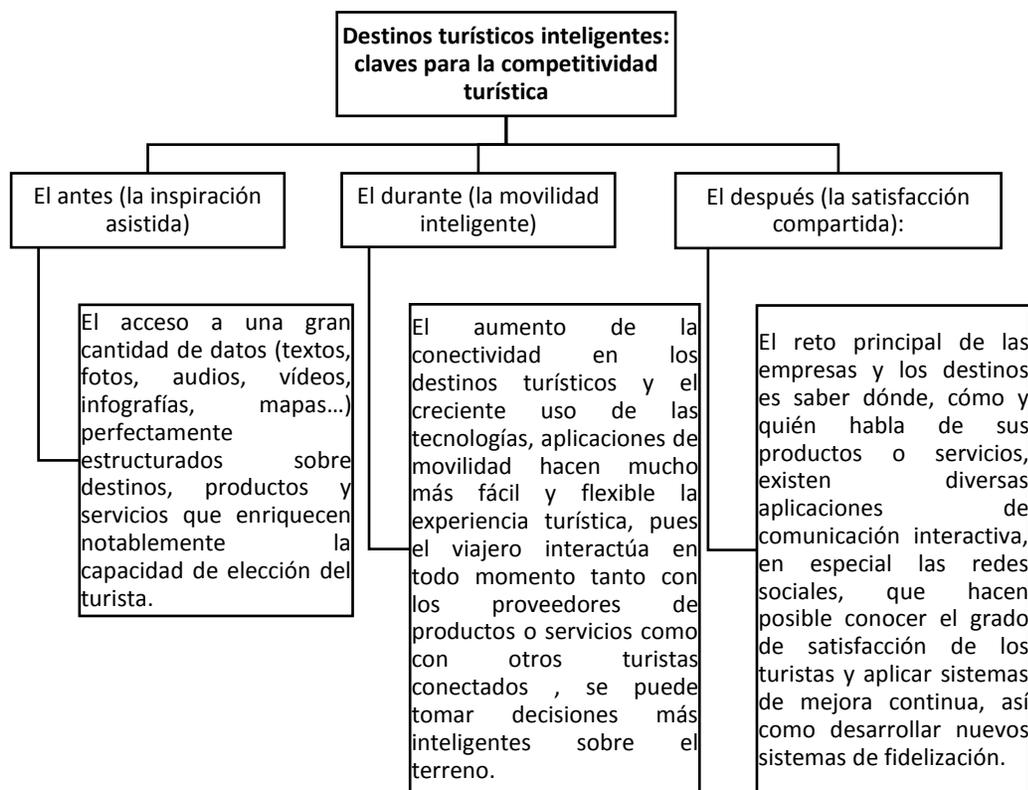
Se puede inferir que en la última década se experimenta un giro en los hábitos de consumo del viajero como: en sus expectativas e intereses, en su forma de planificar los viajes,

de buscar y contrastar información para llevarlos a cabo, de contratarlos, de viajar hasta el destino elegido, de visitar lo que este les ofrece y de compartir sus experiencias.

Debido a ello, la industria turística evoluciona para adaptarse a este nuevo perfil de viajero hiperconectado e interactivo para ofrecer productos, servicios o experiencias cada día más integrales, flexibles y personalizados. Todo esto es posible con la irrupción de las tecnologías, en especial el internet, dispositivos móviles que impulsan la generación de nuevos modelos de negocio turístico para acompañar al visitante en las tres fases del viaje:

**Figura 10**

*Destinos turísticos inteligentes: claves para la competitividad turística*



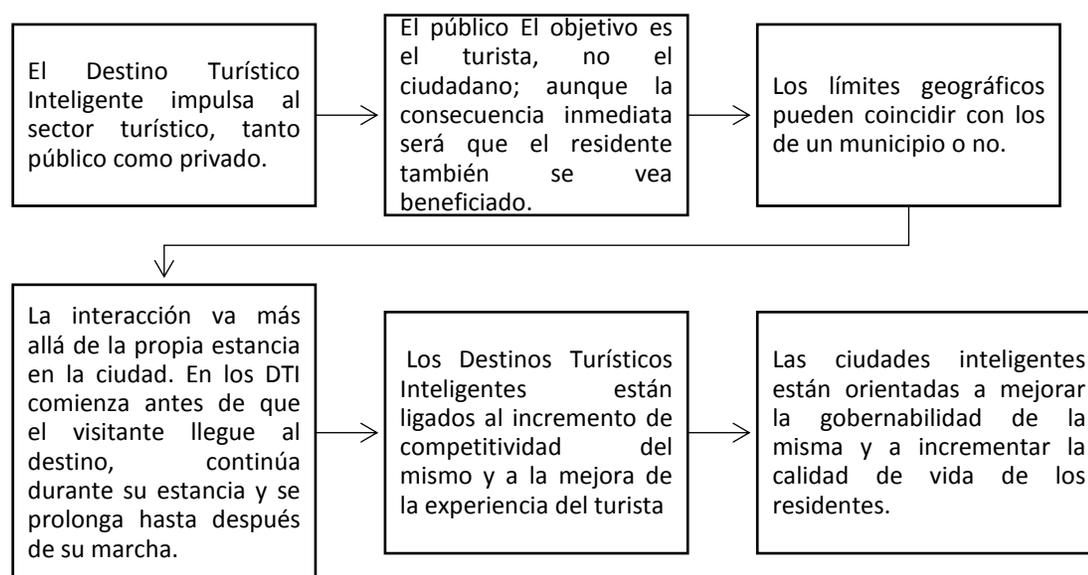
*Nota.* Adoptado de destinos turísticos inteligentes: claves para la competitividad turística, (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

### 1.8.11. Diferencias Sobre Ciudad y Destinos Turísticos Inteligentes

Por otra parte, los autores Lopéz de Ávila Muñoz & García Sánchez (2013) consideran que el descomponer las dos definiciones permite establecer de una manera clara las diferencias entre una ciudad inteligente y un DTI (pp. 63-64). Se pueden señalar las siguientes diferencias claves:

**Figura 11**

*Diferencias entre ciudad y destinos turísticos inteligentes*



*Nota.* La figura construida con información adaptada de diferencias entre ciudad y destinos turísticos inteligente de (Smart Destination, 2015)

## **1.9. Marco Legal**

### **1.9.1. Constitución**

En la constitución de la República del Ecuador en la sección cuarta con el ítem de cultura y ciencia hace mención de los siguientes artículos en el Ministerio de Cultura en cual sustenta lo siguiente:

**Art. 377.-** El sistema nacional de cultura tiene como finalidad fortalecer la identidad nacional; proteger y promover la diversidad de las expresiones culturales; incentivar la libre creación artística y la producción, difusión, distribución y disfrute de bienes y servicios culturales; y salvaguardar la memoria social y el patrimonio cultural. Se garantiza el ejercicio pleno de los derechos culturales.

**Art. 379** Son parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado, entre otros con el numeral 2 especifica Las edificaciones, espacios y conjuntos urbanos, monumentos, sitios naturales, caminos, jardines y paisajes que constituyan referentes de identidad para los pueblos o que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

### **1.9.2. Ley de Turismo**

El artículo que se encuentran relacionado afirma que se debe proteger los bienes culturales además de crear proyectos enfocados en los mismos para potencializar los recursos como se aluce en la Ley de Turismo en el capítulo VII de los incentivos y beneficios en general:

**Art. 33** Los municipios y gobiernos provinciales podrán establecer incentivos especiales para inversiones en servicios de turismo receptivo e interno rescate de bienes históricos, culturales y naturales en sus respectivas circunscripciones.  
(Ministerio de Turismo, 2002)

### **1.9.3. Reglamento General a la Ley Orgánica de Cultura**

En el capítulo IV del Instituto General del Patrimonio Cultural en la sección primera del Instituto y sus competencias habla del Instituto Nacional de Patrimonio Cultura haciendo mención en:

**Art. 41.-** Del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. - El INPC es una persona jurídica de derecho público, con sede principal en la ciudad de Quito y presencia nacional a través de Direcciones Zonales y Centros de Investigación.  
El INPC, en el marco de la investigación, fortalecerá los Centros de Investigación en territorio y reservas especializadas en patrimonio cultural, promoverá el desarrollo de nuevas tecnologías y metodologías, coordinará con instituciones académicas o

investigativas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras. Asimismo, se encargará la promoción y la puesta en valor del patrimonio cultural nacional y ejercerá el control técnico para la conservación de dicho patrimonio. (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2017)

El reglamento general a la Ley Orgánica de Cultura en el título II de Sistema Integral de Información menciona que:

**Art. 6.-** De las atribuciones del Ministerio de Cultura y Patrimonio. - A más de las establecidas en la Ley, serán atribuciones del MCYP respecto del Sistema Integral de Información Cultural sección f) Incorporar y modernizar herramientas conexas al sistema electrónico, así como impulsar la interconexión de plataformas tecnológicas de instituciones y servicios relacionados. (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2017)

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DEL INSTITUTO NACIONAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**Sección Primera:** Del Instituto y sus competencias

**Art. 41.-** Del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. - El INPC es una persona jurídica de derecho público, con sede principal en la ciudad de Quito y presencia nacional a través de Direcciones Zonales y Centros de Investigación.

El INPC, en el marco de la investigación, fortalecerá los Centros de Investigación en territorio y reservas especializadas en patrimonio cultural, promoverá el desarrollo de nuevas tecnologías y metodologías, coordinará con instituciones académicas o investigativas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras. Asimismo, se encargará la

promoción y la puesta en valor del patrimonio cultural nacional y ejercerá el control técnico para la conservación de dicho patrimonio. (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2017)

## CAPÍTULO II

### 2. ESCENARIO TURÍSTICO DIGITAL

#### 2.1. Implicaciones del Escenario Turístico Digital

En la actualidad el escenario digital en el ámbito turístico genera un impresionante cambio económico a nivel mundial, la era tecnológica cada vez toma más fuerza en el mercado turístico en el mismo que la innovación juega un papel trascendental, la competencia cada vez es mayor por lo cual los productos y servicios que se ofertan deben satisfacer las necesidades del cliente. Es importante adaptarse al cambio e implantar medidas para no estancarse, con el objetivo de ser competitivo en el sector turístico es fundamental posicionarse y diferenciarse por lo que se requiere la utilización de una adecuada estrategia de marketing (Evoca, 2016).

El escenario digital implica algunos ítems compuesto por un conjunto tecnológico que promueven la transformación digital, el uso de plataformas digitales en dispositivos móviles se incrementa en los últimos años, la oferta y compra de diversos productos o servicios por el internet tiene una gran acogida en el mercado. Por otro lado, las redes sociales son en un medio de difusión rápido y accesible mediante el cual los usuarios pueden dar a conocer sus vivencias o experiencias.

Además, menciona a la economía colaborativa y como esta toma fuerza en materia de turismo al ser un nuevo modelo de negocios que oferta productos y servicios a precios

competitivos en el mercado, en los últimos años se evidencia el trato directo mediante redes entre la oferta y la demanda por lo cual los costos de mediación se reducen, el trato que brinda es personalizado y busca crear una experiencia diferente logrando de esta manera conocer las expectativas del cliente para satisfacerlas y fidelizar a los usuarios, esto permite promover que las personas expresen buenas referencias sobre el producto o servicio fomentando el marketing *online*.

Por otro lado, Evoca (2016) menciona que es primordial destacar los escenarios digitales, además los turistas durante el transcurso del viaje a su destino buscan más opciones para realizar diversas actividades en su lugar de destino, esto se lo puede ejecutar gracias a las facilidades que generan los dispositivos móviles que están al alcance de todos, disponibles siete días de la semana, las 24 horas. La gran base denominada *big data* da paso a la obtención de información que se genera por usuarios referente a sus gustos y preferencias. En el campo turístico un punto determinante es la identificación de tendencias en cuanto a sus necesidades se refiere y enfocarse en los potenciales segmentos de mercado en el cual se implantan estrategias en las diversas plataformas.

El patrimonio arquitectónico y el escenario digital son dos elementos que al conjugarse generan excelentes resultados debido a que esta opción le permite al usuario realizar un recorrido de manera anticipada por el espacio arquitectónico seleccionado, además que es una oportunidad de utilizar las plataformas digitales para promocionar diversos espacios poco conocidos promoviendo visitas a este espacio turístico el cual al ser considerado como espacio

inteligente debe contar con facilidades y servicios para que sea una experiencia inolvidable para el turista.

Un espacio denominado patrimonio arquitectónico para ser considerado parte de un escenario digital debe cumplir con algunos elementos como contar con tecnología, ser accesible, sostenible, innovador, seguro, estas cualidades generarán confianza en el turista para visitar dichos espacios.

## **2.2. Transformación del Sector Turístico a Nivel Mundial**

Según Evoca (2016) menciona que el ámbito turístico ha transformado su cadena de valor adaptándose a los requerimientos, necesidades o preferencias del turista (p. 22). Los servicios y productos sufren una gran transformación principalmente en las empresas que evolucionan con la utilización del *big data*, la nube entre otras, pero no solamente cambia la oferta si no los turistas que juegan un papel importante en compartir experiencias por medio de las redes sociales además tienen información del antes, durante y después del viaje. Además, afirma que España es uno de los países en tener una disrupción en el sector turístico en donde las empresas se tienen que adaptar en esta transición de cambio tecnológico en el cual el mercado es más competitivo y la demanda busca la conectividad, accesibilidad, innovación y sostenibilidad del destino turístico.

El flujo de tecnología amplía las posibilidades con el fin de mejorar procesos y calidad de productos para generar experiencias de los establecimientos tanto turísticos como hoteleros,

por ende, se puede segmentar los mercados para satisfacer las necesidades de los turistas. A continuación, se detallan los ejes más importantes que permiten el desarrollo de destinos para mejorar la economía de dicho país:

**Tabla 2**

*Los ejes de transformación de un escenario turístico digital*

<b>Ejes de transformación</b>	<b>Definición</b>
<b>Cloud</b>	<p>La implementación y uso de herramientas tecnológicas da lugar a almacenar la información recolectada para posteriormente analizada, para contribuir a agilizar los procesos en una institución o empresa.</p> <p>Es la capacidad de almacenamiento de crear plataformas tecnológicas, el uso de estas herramientas facilita la recopilación de datos para luego ser analizadas, optimizar la productividad de la empresa que le permite implementar nuevos modelos de negocios. La comunicación con los clientes es una de las claves principales para conocer los requerimientos de los turistas y de esta forma poder ofertar un producto o servicio de calidad.</p>
<b>Mobile</b>	<p>Los dispositivos móviles se han convertido para los turistas en una herramienta que les permite interactuar en diferentes aplicaciones para realizar reservas de hoteles, restaurantes y entradas a museos, estos elementos dan paso a un turista digital que busca la conectividad en su entorno para mejorar su experiencia con sistemas innovadores. Las empresas buscan la creación de aplicaciones que les permite recopilar información para a futuro ser analizadas, de esta forma se puede segmentar a los clientes y personalizar los productos dando oportunidades a nuevos negocios.</p>
<b>Internet de las cosas.</b>	<p>Es la combinación de tecnología y el <i>big data</i> como <i>wearables</i> (relojes inteligentes y pulseras) y <i>beacons</i> que transforman al sector turístico beneficiando tanto a empresas como a turistas, el cliente tiene la posibilidad de acceder a diferentes servicios de esta forma se optimiza tiempo y evita aglomeraciones de personas en un atractivo. Las entidades tienen el compromiso de perfeccionar su sistema para ofrecer un servicio de calidad que obliga a potenciar la conectividad o sensorización. El internet de las cosas impulsa a que pequeñas empresas puedan ofrecer sus productos, generar nuevos ingresos para mejorar la calidad de vida de las personas involucradas a esto se llama destinos turísticos inteligentes en donde no solo se utiliza una red <i>wifi</i> si no que busca la interacción entre empresas y clientes para impulsar el desarrollo de experiencias innovadoras.</p>
<b>Social (Redes sociales y economía colaborativa)</b>	<p>Las redes sociales y plataformas colaborativas son una de las tendencias que tiene valor al momento de compartir experiencias o vivencias de los turistas. Las empresas buscan obtener información directa para diseñar sistemas que ayuden a solucionar problemas de manera inmediata. La economía colaborativa permite la participación del turismo tradicional para generar plazas de empleo y de esta forma el turista tiene la posibilidad de escoger o seleccionar servicios para mejorar su estancia, en consecuencia, se logra fidelización del usuario los mismos que comparten sus experiencias a través de plataformas digitales.</p>

*Nota.* Esta tabla fue construida con información adoptada de los ejes de transformación de un escenario turístico digital, (Evoca, 2016).

### **2.3. Las Barreras de Transformación Digital para un Escenario Turístico**

En el área del turismo en países desarrollados se realiza un trabajo arduo para tener resultados de una evolución digital que busca mejorar sus sistemas de información, a su vez satisfacer las necesidades de los turistas, según Evoca (2016) menciona que para ser competitivo en el mercado es importante diferenciarse del resto, una de las estrategias que se aborda en los últimos años es la oferta de productos o servicios de manera online(p.10).

Destaca que hay empresas que toman la decisión de innovar, producir nuevos servicios y otras empresas mantienen sus procesos, es importante capacitar al personal y mejorar la calidad del servicio, por último, hay empresas que se resisten a un cambio, por ende, se quedan atrapados en un turismo tradicional de igual manera observan los cambios con preocupación, a continuación, se destacan las implicaciones de un escenario turístico digital.

#### ***2.3.1. Sector con Resistencia al Cambio por Parte de las Empresas Menos Innovadoras***

El modelo de turismo tradicional a lo largo del tiempo se puede mantener sin realizar variaciones que ponga en riesgo su funcionamiento, López Duque et al. (2013) señalan que las organizaciones se adaptan y están en constante cambio, pero solo se realiza transformaciones cuando se encuentran en una situación de riesgo, las empresas no se enfocan en incorporar herramientas tecnológicas, a pesar de que la mayoría de las instituciones optan por usar sistemas que ayuden a mejorar los servicios y productos por ende no están interesados en innovar o conocer sobre las nuevas tendencias.

Se puede inferir que el siglo XXI el turismo tradicional da un giro de 360 grados, con el fin de mantenerse en el actual mercado competitivo tienen que incorporar diversas medidas en la cual busca adaptarse a los requerimientos de los clientes que ofertan bienes y servicios innovadores con el fin de la utilización de plataformas tecnológicas es fundamental.

### ***2.3.2. Estructuras Organizativas Demasiado Rígidas y Jerarquización***

Las empresas turísticas necesitan tener un cambio dentro de la organización que les permita tomar nuevos retos para acoplarse a procesos de innovación, las necesidades de los turistas digitales donde estén conectados antes, durante y después de viaje, para Evoca (2016) debe existir la economía colaborativa y procesos online en las redes sociales y que estén inmersas en la cadena de valor para mejorar la productividad (p.42), con estas circunstancias se necesita una nueva reestructuración con modelos que tengan canales de información para transmitir un servicio personalizado, sin embargo, si el sector de turismo posee empresas demasiado rígidas que no aceptan nuevas estructuras, no pueden evolucionar en el mercado competitivo.

Con lo mencionado anteriormente se puede concluir que las estructuras en el ámbito turístico deben adaptarse al cambio en cuanto al uso de tecnología ya que en la actualidad es un medio muy concurrido a nivel mundial, se debe evitar la utilización de un sistema rígido ya que su ejecución no permite el desarrollo y solo lleva a las diferentes empresas y negocios a un estancamiento profundo.

### ***2.3.3. Falta de Visión Estratégica por parte de los Directivos***

Según el autor Villasmil Molero (2016) sostiene que las empresas muestran resistencia por parte de los altos directivos en la toma de decisiones a largo plazo, los empresarios deben estar en constantes capacitaciones para adoptar medidas de cambio a la rápida evolución de las TIC's, por desconocimiento los directivos mencionan que la implementación de herramientas tecnológicas no es una inversión si no un gasto por lo que se resisten a transformar su sistema que es de gran ayuda para los empleados y clientes a largo plazo.

Para permanecer en el mercado es imprescindible trazar objetivos a mediano y largo plazo ya que estos permiten tener una visión de lo que se desea alcanzar con el transcurso del tiempo, lo cual evita desviarse de las metas previamente establecidas, los directivos son las personas encargadas de supervisar e interactuar con el personal que tenga a su cargo para tratar de que se cumpla la visión estratégica trazada.

### ***2.3.4. Falta de Talento y Conocimiento en Habilidades Digitales Dentro de las Organizaciones***

La transformación digital en el sector de turismo necesita de profesionales que puedan adaptarse y desarrollar habilidades digitales para optimizar los recursos el menor tiempo, el autor Rodríguez García (2018) recomienda que la empresa disponga de talento humano capacitado para introducir conocimientos de herramientas tecnológicas (p. 38), a medida que se adquieren herramientas, se debe incentivar a realizar cambios dentro de la empresa.

En el párrafo anterior, se puede inferir que es fundamental la selección de talento humano calificado para cumplir a cabalidad con las diversas funciones digitales en una entidad con el fin de utilizar los recursos a su disposición y tener capacitaciones para mejorar y cumplir con lo planificado.

### ***2.3.5. Sector muy Atomizado y con Grandes Agentes Internacionales***

Según el autor Kotler & Trias de Bes (2003) manifiesta que el mercado atomizado es una desventaja que dificulta la compra y venta de los bienes o servicios, lo que afecta a la diferenciación de los productos como consecuencia los consumidores crean nuevos segmentos de mercado que no permiten a la oferta competir con grandes agencias internacionales, estas empresas tienen una capacidad de tecnología muy desarrollada. Por otro lado, Evoca (2016) considera que el sector del turismo es muy atomizado y cuenta con empresas de dimensiones reducidas.

El exceso de productos o servicios de un mismo rango en el mercado posee ventajas como la amplia oferta y desventajas y una de ellas es el incremento de segmentos de mercados que no permiten a las PYMES surgir porque el usuario adquiere los productos de marcas reconocidas más no de las pequeñas empresas, lo cual lleva al fracaso de las mismas.

### **2.3.6. Dificultad de Financiación para la Innovación Digital**

Para la Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información y Servicios Públicos (2017), la inversión económica es un cambio necesario que puede afectar a las pequeñas y grandes empresas, para las entidades del turismo existen problemas para el acceso a la conectividad y cuentan con pocos proyectos que respalden la adaptación sin contar que la infraestructura financiera tanto privada como pública no son las adecuadas para implementar sistemas de conectividad.

Es importante la adquisición de recursos digitales modernos ya que facilitan la oferta de un producto o servicio con la utilización de la mínima cantidad de recursos, pero muchas de las veces no disponen de medios financieros requeridos para esto las personas encargadas deben buscar estrategias y construir alianzas para alcanzar las metas.

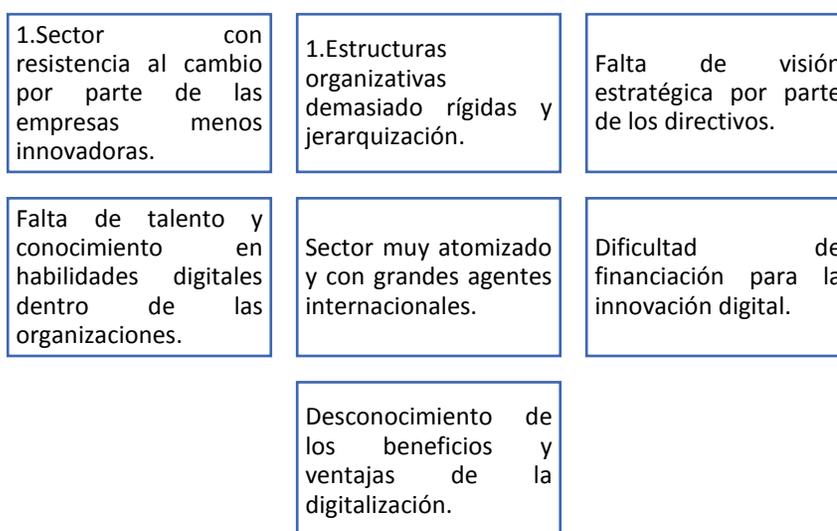
### **2.3.7. Desconocimiento de los Beneficios de la Digitalización**

Las TIC's es un término que está en constante evolución con el transcurso del tiempo para el sector turístico, la utilización del *big data*, el internet de las cosas y los sistemas informáticos son nuevos conceptos para cierta comunidad, existen personas que lo utilizan diariamente para generar un intercambio de datos que son analizados, ayuda al turista a crear sus experiencias por medios de los atractivos, según Evoca (2016) plantea que es importante fortalecer las herramientas digitales (p.43). Por lo tanto, hay que impulsar proyectos para la utilización de plataformas que ayuden a mejorar servicios de calidad.

Las empresas tienen la responsabilidad de contribuir a mejorar las habilidades en el voraz mercado, en varias ocasiones el desconocimiento de un tema puede significar el fracaso de una empresa y más aún de un establecimiento turístico, razón por la cual se incorpora herramientas digitales ya que implican una serie de ventajas que de una u otra manera contribuyen a mejorar los procesos para ofertar un producto o servicio turístico.

### Figura 12

*Las barreras de transformación digital para un escenario turístico*



*Nota.* La figura fue construida con información adoptada de las barreras de transformación digital para un escenario turístico, (Evoca, 2016)

#### 2.4. El Escenario Turístico Digital como Parte del Patrimonio Arquitectónico

Los autores Caro et al. (2015) hacen mención que los atractivos patrimoniales dan lugar a conocer la identidad de un pueblo, lo cual involucra una gestión digital adecuada en base a las necesidades previamente diagnosticadas en el espacio turístico.

Se puede concluir que el patrimonio arquitectónico representa de manera significativa la identidad de un pueblo, las mismas que pueden ser transmitidas con el solo hecho de visitarlas, su esencia prevalece a pesar del transcurso de los años, permanece en un espacio arquitectónico para transportarlos a diversos escenarios, al conjugar el patrimonio arquitectónico como una amplia gama que oferta la actual era digital, al combinar estos dos elementos se facilita el acceso del turista a una extensa oferta turística digital en la que se puede disfrutar de la riqueza arquitectónica de una ciudad.

Es oportuno optar por una gestión tecnológica competitiva que brinde facilidades y garantice el uso adecuado de una amplia variedad de herramientas tecnológicas con las que se cuenta hoy en día, las mismas permiten competir el mercado e implantar medidas adecuadas para penetrar en la mente del turista, por ende, se posiciona como un escenario arquitectónico digital competitivo.

Para los autores Caro et al. (2015), los espacios patrimoniales reflejan el valor cultural mediante costumbres, tradiciones o elementos físicos como elementos de arquitectura, pintura o escultura que lo hace únicos.

Del texto anterior, se puede inferir que el patrimonio arquitectónico posee un gran valor por lo cual es imprescindible contar con medios tecnológicos de vanguardia ya que una de las ventajas es monitorear el estado de cada atractivo arquitectónico, en el caso de ser necesario implantar medidas para su reestructuración o conservación. Por otro lado, también permite

detectar los puntos fuertes para aprovecharlos de una manera óptima y los débiles para fortalecerlos.

Estos cambios son importante para no quedarse en el olvido, también es primordial implantar una adecuada gestión patrimonial, evidentemente debe contar con una correcta planificación, las plataformas digitales además ofertan varias facilidades como mantener al turista informado respecto al lugar de interés que concuerde con sus gustos o preferencias, ofertar sitios menos recurridos para evitar aglomeración y reducir el tiempo de espera, al tomar en cuenta estos factores se mejora el servicio ofertado generando en el usuario una experiencia satisfactoria en el escenario digital arquitectónico visitado.

A continuación, se detalla una tabla comparativa de los escenarios turísticos digitales de ciudades, app, empresas turísticas y museos:

**Tabla 3**

*Tabla comparativa Escenarios turísticos digitales*

	<b>Ejemplos de escenarios digitales</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ventajas</b>
<b>Ciudad</b>	<b>Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria</b>	-Tiene un departamento de Nuevas Tecnologías y Telecomunicaciones (DGNTT), el mismo que promueve mejorar la administración a través de las TIC's.	Desarrolla una serie de aplicaciones móviles para smartphones con objeto de acercar la ciudad a los turistas. -Cuenta con un portal de datos abiertos en el que los ciudadanos y las empresas disponen de un gran volumen de datos e información de gran valor. -Mejoran la calidad de vida

Ejemplos de escenarios digitales	Descripción	Ventajas
<b>Ayuntamiento Castelldefels</b>	El Ayuntamiento de Castelldefels crea la marca Made in Castelldefels integrado por personas de la zona para transformar una ciudad en DTI.	del residente. Dan a conocer a los visitantes el trabajo que hacen los artesanos y generan valor. -Ofrecen productos originales e innovadores elaborados en la localidad.
<b>Badajoz</b>	Al amparo del Programa de Cooperación Transfronteriza España-Portugal (POPTEP) es diseñada por el Sistema de Inteligencia Turística territorial (SIT).	Identificación de necesidades turísticas de cada visitante.
<b>Palma de Mallorca</b>	Se creó un espacio para transformarse, era integrada por líderes de cada municipio y ayuntamiento.	-Diseño inclusivo. - Formación específica del personal que atiende al turista con capacidades especiales. - Correcto mantenimiento de recursos accesibles e inclusivos.
<b>Apps</b>	<b>Proyecto App side</b>  Es una iniciativa que tiene como propósito promover la visita a espacios culturales a través de plataformas virtuales, involucra e integra el ámbito educativo, tecnología y el tiempo de esparcimiento.	-Permite la personalización de la oferta mediante diversos recorridos temáticos. -El usuario puede crear sus propias rutas, seleccionar sus favoritas, compartir en redes sociales lo que más le guste, etc. -Ofrece información adaptada al lugar donde se encuentra el visitante, así como recursos georreferenciados. - Se adapta de manera eficiente y universal a las necesidades de cada usuario a través de las opciones de accesibilidad.
	<b>GNOSS</b>  Es una PYME tecnológica española que tiene como misión incrementar información digital mediante páginas web en el cual se da q conocer contenido informativo actualizado.	Genera un grafo de conocimiento con los contenidos digitales de la oferta turística. -Ofrecer sistemas de recuperación de la información mediante búsquedas de facetadas que

Ejemplos de escenarios digitales		Descripción	Ventajas
Empresa turística	Barcelona	Considerada la ciudad más inteligente del mundo en 2015, según Juniper Research– es otro claro ejemplo de cómo el turismo es un aspecto fundamental en el marco de las smart cities, con más de 22 programas en marcha de colaboración público-privada.	<p>simulan el modo de razonamiento humano.</p> <p>Conexión de sensores en los espacios públicos.</p> <p>-Diseñan aplicaciones como estacionamientos inteligentes.</p> <p>-Gestión de los residuos y del agua de la lluvia, videovigilancia o servicios turísticos</p>
	Globaldit	Globaldit es una firma de referencia para proyectos de desarrollo tecnológico aplicado al turismo en los planos de la articulación institucional, el posicionamiento, marketing de destinos y la planificación.	<p>Interacción rápida (lo más valorado por los usuarios digitales, especialmente los millennials).</p> <p>Ofrecen información segmentada, multicanal y de alto impacto (para que el usuario comparta su experiencia y se convierta en promotor del destino).</p> <p>-Diseño inclusivo.</p>
Museo	Villajoyosa	Apuesta por ser un destino accesible para todos, muestra de ello es la construcción del nuevo Museo de la ciudad, donde todos sus elementos: puertas, ventanas, iluminación y accesorios son elegidos para cumplir los estándares internacionales de funcionalidad y accesibilidad.	<p>-Fomenta la creación de un manual sobre diferentes tipos de discapacidad para que los empleados favorezcan la excelencia en el trato.</p> <p>-Promueve el mantenimiento de recursos accesibles e inclusivos.</p>

*Nota.* Esta tabla fue construida con información adoptada de ejemplos de escenarios turísticos digitales, (Evoca, 2016)

## CAPÍTULO III

### 3. DIMENSIONES DE LOS DTI

#### 3.1. Marco Metodológico

La presente investigación se desarrolla con los procesos del marco metodológico, según Arias (2012) se debe tomar en cuenta los tipos, el método y el instrumento para llegar al objeto de estudio, el presente proyecto se relaciona con el patrimonio arquitectónico y los DTI para determinar la situación actual y proponer lineamientos con la finalidad de desarrollar un escenario digital competitivo en los diferentes elementos considerados como patrimonio arquitectónico según el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC).

**Figura 13**

*Marco metodológico*



*Nota.* La figura fue construida con información adoptada del marco metodológico, (Arias, 2012)

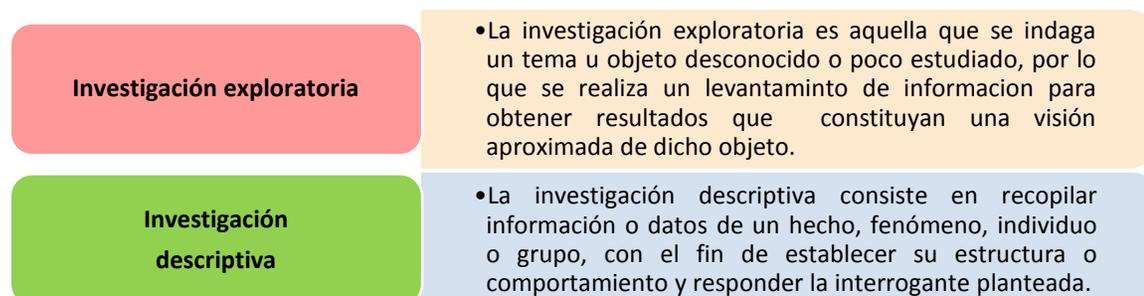
### **3.2. Enfoque de la Investigación**

Para los autores Pita Fernández & Pértegas Díaz (2002) ratifica que la selección de un método es fundamental para conocer las causas y efectos del problema indagado, por consiguiente enfatiza que la investigación cuantitativa es la que examina los datos hallados al momento de realizar la investigación sobre las variables, afirma que es un proceso de recolección de datos cuantitativos con el fin de analizar las variables determinadas (p.1).

La investigación tiene un enfoque de tipo cuantitativo ya que por medio de la recopilación de datos obtenidos de los diferentes espacios considerados como patrimonio arquitectónico del cantón Latacunga se puede analizar los datos aplicados mediante herramientas informáticas y estadísticas para determinar el nivel de impacto que posee el patrimonio arquitectónico para la generación de DTI.

### **3.3. Nivel de Investigación**

Para el autor, (Esteban Nieto, 2018) se refiere al grado de profundidad que se va a investigar.

**Figura 14***Nivel de Investigación*

*Nota.* La figura fue construida con información adaptada de tipos de investigación, (Esteban Nieto, 2018)

Sobre el asunto expuesto anteriormente se puede mencionar que la investigación exploratoria se enfoca en el estudio de un objeto desconocido o poco estudiado con el fin de familiarizar al investigador con el tema en este caso de los destinos turísticos inteligentes, concluir con la formulación del problema y la investigación descriptiva abarca la correlacional, la misma que determina el nivel de impacto de los DTI con el patrimonio arquitectónico para analizar las implicaciones del escenario turístico digital con relación a los bienes patrimoniales de Latacunga para la posterior elaboración de lineamientos que promueven la transformación de un elemento considerado como patrimonio arquitectónico en un DTI.

### 3.4. Diseño de Investigación

Según Arias (2012) plantea que es una táctica que permite alcanzar las metas trazadas en la investigación, que a continuación se detalla:

**Figura 15**

Diseño de Investigación

Investigación Documental	Investigación de Campo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurra los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna.</li> </ul>

*Nota.* La figura fue constuida con información del marco metodológico, (Arias, 2012)

Se puede inferir, que la investigación documental es parte fundamental para el desarrollo del marco teórico que se obtuve de fuentes documentales sobre el patrimonio arquitectónico de Latacunga, para lo cual se recurre a fuentes confiables como artículos científicos y tesis que acercan a información acertada al grupo de investigadores se obtiene de esta manera elementos valederos que sustenten la parte teórica de la indagación de DTI, la investigación de campo se aplica con visitas técnicas hacia los atractivos culturales en donde se registra la información en fichas de observación para determinar el nivel de impacto en la generación de DTI.

### 3.5. Población y Muestra

El autor Hernández Sampieri et al. (2010) considera que es la agrupación de elementos que poseen condiciones afines, por esta razón la presente investigación tiene por objeto analizar el patrimonio arquitectónico registrado en el INPC.

Dentro del conjunto de la muestra, se habla de un fragmento de la probación que reúnen las mismas características de la investigación, por esta razón se incluye en unos cuantos

sujetos para no generalizar Hernández Sampieri et al. (2010). Por otra parte, el muestreo intencional u opinático hace mención a la selección rigurosa de elementos planteados por el investigador para llevar a cabo las especificaciones o condiciones impuestas previamente (Arias, 2012).

Con lo anteriormente expresado, se puede señalar que el grupo investigador selecciona diversos elementos pertenecientes al patrimonio arquitectónico de Latacunga, tomando en cuenta algunos factores para determinar si dichos lugares cumplen las condiciones requeridas que a continuación se mencionan: a) El lugar debe ser de fácil y libre acceso al público en general, b) Elementos arquitectónicos de mayor relevancia e historia en el cantón Latacunga, c) Patrimonio arquitectónico perteneciente al centro histórico y su entorno y d) Componentes culturales que poseen parámetros para ser considerados como DTI.

Están enlistados los Bienes Culturales Inmuebles representativos del Centro Histórico de San Vicente Mártir de Latacunga, los mismos que se encuentran registrados en el INPC , los cuales son un aporte fundamental para aplicar fichas previamente establecidas en las cuales se va a evaluar diversos ejes como son tecnología, innovación, accesibilidad, sostenibilidad y seguridad, estos aspectos contribuyen a determinar si el patrimonio arquitectónico del cantón Latacunga cumple o no con los lineamientos para ser considerados como DTI.

#### **Tabla 4**

##### *Componente cultural de la ciudad de Latacunga*

<b>Iglesias y conventos</b>	Iglesia San Francisco
	Iglesia San Agustín
	Iglesia de Santo Domingo
	Iglesia de la Merced
	Iglesia San Sebastián

	Iglesia de Nuestra Señora del Salto
	Iglesia La Catedral
	Convento de San Agustín
	Convento de Santo Domingo
	Convento San Sebastián
<b>Plazas, parques y plazoletas</b>	Parque Vicente León
	Plazoleta San Francisco
	Plazoleta San Agustín
	Plazoleta Santo Domingo
	Plaza San Sebastián
	Plazoleta La Merced
	Plaza Mariscal Antonio José de Sucre
	Parque de la Filantropía
	Plazoleta Simón Bolívar (San Francisco)
<b>Ediciones civiles</b>	Palacio Municipal
	Edificio Administrativo de la ESPE
	Gobernación de Cotopaxi
	Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi
	Casa de Los Marqueses
<b>Museos</b>	Museo del Colegio Vicente León
	Museo de la Escuela Isidro Ayora
	Casa de la Cultura Ecuatoriana -Núcleo Cotopaxi Museos

*Nota.* Este cuadro fue construido con información adoptada de los atractivos culturales de la ciudad de Latacunga, INPC

### 3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el autor Arias (2012) es la etapa para verificar la formulación del problema por medio de procedimientos que ayudan a la obtención de datos.

**Tabla 5**

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

<b>Diseño</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Diseño de investigación documental</b>	Investigación documental	Fichas Computadora y sus unidades de almacenaje
	Investigación de contenido	Cuadro de registro y clasificación de las categorías

*Nota.* Este cuadro fue construido con información adoptada de técnicas e instrumentos de recolección de datos, (Arias, 2012)

La obtención de información se desarrolla a través de la técnica de análisis documental, en la cual se analiza e interpreta los datos obtenidos en la recolección de datos se utiliza la ficha de observación que brinda la opción de realizar un análisis de contenido que permite registrar y guardar lo indagado.

### **3.7. Parámetros de Evaluación**

Son criterios que se toman en cuenta para evaluar los diferentes ejes planteados como son accesibilidad, tecnología, innovación, educación, cultura, seguridad, económico y ambiental que adquieren una ponderación de acuerdo a los elementos con los que cuenta el patrimonio arquitectónico y por ende poseen una valoración proporcional a las facilidades y servicios que dispone en su entorno.

#### **3.7.1. Rango de Ponderación**

A continuación, se procede a la ponderación de los criterios que permite medir el nivel de impacto hacia los destinos turísticos inteligentes.

**Tabla 6**

*Parámetros de ponderación*

Escala	Ponderación
<b>Muy alto</b>	5
<b>Alto</b>	4
<b>Medio</b>	3
<b>Bajo</b>	2
<b>Nada</b>	1

Con la información obtenida de cada eje de los destinos turísticos inteligentes se genera una ficha de observación con los datos obtenidos, los autores (López de Ávila & García Sánchez, 2015) menciona que los ejes son los mecanismos que impulsan la innovación en los territorios asignados, despliegan y desarrollan las TIC's para mejorar su accesibilidad y sostenibilidad, de forma que se pueda crear servicios diferenciados, altamente competitivos por ende permite evaluar a cada establecimiento turístico a través de una ponderación se puede determinar el nivel de impacto que tiene hacia los DTI.

**Eje de Accesibilidad.** Los criterios de valoración del eje de accesibilidad del destino turístico inteligente se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 7**

*Eje de accesibilidad*

<b>Criterios de valoración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Rango de ponderación</b>
<b>1</b> Estacionamiento	Espacio físico para aparcar sin tiempo definido.	1-5
<b>2</b> Rampas, gradas y pasamanos	Elementos que permiten el acceso a un lugar.	1-5
<b>3</b> Vías de circulación peatonal	Aceras, senderos o espacios para el tránsito de las personas.	1-5
<b>4</b> Señalética informativa, direccional, preventiva	Señaléticas de fácil entendimiento, ubicada en una zona visible que anticipa peligro.	1-5
<b>5</b> Puertas automáticas	Cuentan con un sistema de ejecución independiente.	1-5
<b>6</b> Rotulación para personas con capacidades especiales.	Insignia que brinda información y seguridad de un espacio determinado.	1-5
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

*Nota.* El cuadro fue construido con información adoptada de turismo accesible, (Ministerio de Turismo, 2018)

**Eje de tecnología.** Los criterios de valoración del eje de tecnología del destino turístico inteligente se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 8**

*Eje de tecnología*

	<b>Criterios de valoración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Rango de ponderación</b>
1	ITUR	Oficina de información turística y asesorar a los clientes.	1-5
2	Wifi gratuito	Conexión de wifi en su totalidad.	1-5
3	Códigos QR	Códigos de barra que permiten vincular con una dirección <i>web</i> que posee información del destino.	1-5
4	Video guías y audio guías.	Sistema de la gestión de la información y documentación turística.	1-5
5	Rutas turísticas con geolocalización.	Un sistema para facilitar la localización de interés.	1-5
6	Pantallas LED.	Dispositivo electrónico que proporciona información, imágenes y videos.	1-5
<b>TOTAL</b>			<b>30</b>

*Nota.* El cuadro fue construido con información adoptada de los destinos turísticos inteligentes, (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

**Eje de innovación**

Los criterios de valoración del eje de innovación del destino turístico inteligente se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 9**

*Eje de innovación*

	<b>Criterios de valoración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Rango de ponderación</b>
1	Colaboración público-privada.	Cooperación en las empresas públicas y privadas.	1-5
2	Asociación entre empresarios.	Apoyo por parte de los empresarios al establecimiento.	1-5
3	Centros de investigación.	Apoyo investigativo.	1-5

	<b>Criterios de valoración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Rango de ponderación</b>
4	Desarrollo de productos innovadores.	Productos y servicios para la demanda.	1-5
5	Capacitación a la población en temas de innovación y emprendimiento.	Adquisición de conocimientos para la elaboración de los productos o servicios innovadores	1-5
6	Presupuesto para la financiación de proyectos.	Apoyo por parte de las autoridades para la creación de nuevos proyectos.	1-5
		<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

*Nota.* El cuadro fue construido con información adoptada de los destinos turísticos inteligentes, (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

### a. Eje económico

Los criterios de valoración del eje económico del destino turístico inteligente se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 10**

#### *Eje económico*

	<b>Criterios de valoración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Rango de ponderación</b>
1	Genera fuentes de empleo.	Fuentes de empleo para la sociedad.	1-5
2	Apoya a las PYMES.	Oportunidades para las pequeñas y medianas empresas.	1-5
3	Inclusión en proyectos a personas en situaciones vulnerables.	Permite la participación de las personas en situaciones vulnerables en proyectos.	1-5
4	Promueve la producción de bienes y servicios de su entorno.	Favorece a la creación de bienes y servicios de su entorno.	1-5
5	Incentiva al desarrollo de las organizaciones económicas aledañas.	Ofrece la participación de las economías aledañas.	1-5
6	Posee responsabilidad social con el sector.	Cuida de todos los miembros que participan en el desarrollo económico.	1-5
		<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

*Nota.* El cuadro fue construido con información adoptada de los destinos turísticos inteligentes, (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

## b. Eje cultural

Los criterios de valoración del eje cultural del destino turístico inteligente se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 11**

*Eje cultural*

	<b>Criterios de valoración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Rango de ponderación</b>
1	Contribuye a valorar los elementos culturales.	Fundamenta la identidad cultural.	1-5
2	Promueve actividades locales conservando las tradiciones.	Conserva actividades tradicionales y a la misma vez los promociona.	1-5
3	La inmersión respetuosa del visitante en las tradiciones y en la historia de cada región.	Respetar la identidad del lugar y de sus habitantes.	1-5
4	Iluminación artística y creativa	Programas de arte y luz que promueva la cultura e historia de la ciudad	1-5
5	Posee obras de pintura, arquitectura y escultura.	Cuenta el atractivo con elementos culturales.	1-5
6	Proporcionar información cultural	Referencias del arte visual que permite la inclusión cultural	1-5
		<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

*Nota.* El cuadro fue construido con información adoptada de los destinos turísticos inteligentes, (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

## c. Eje educativo

Los criterios de valoración del eje educativo del destino turístico inteligente como se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 12***Eje educativo*

	<b>Criterios de valoración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Rango de ponderación</b>
1	Facilita la construcción de nuevos escenarios educativos.	Promueve la construcción de nuevos escenarios educativos en cual se pueda generar información.	1-5
2	Apoya la creación de programas de investigación.	Permite a la comunidad generar programas de investigación.	1-5
3	Inclusión de la población en el sistema educativo.	Inserción del sistema educativo en las actividades turísticas.	1-5
4	Genera alianzas educativas	Crea proyectos para fortalecer los conocimientos educativos	1-5
5	Impulsa el aprendizaje a través de material didáctico e informativo.	Posee información del atractivo para ofrecer a la demanda	1-5
6	El atractivo cultural se involucra en unidades educativas	Existe alianzas entre las unidades educativas y el atractivo cultural	1-5
		<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

*Nota.* El cuadro fue construido con información adoptada de los destinos turísticos inteligentes, (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

**d. Eje ambiental**

Los criterios de valoración del eje ambiental del destino turístico inteligente como se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 13***Eje ambiental*

	<b>Criterios de valoración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Rango de ponderación</b>
1	Alumbrado público eficiente.	Iluminación adecuada de la zona.	1-5
2	Uso de sensores de movimiento.	Control de gases tóxicos en el aire.	1-5
3	Contenedores de basura con su respectivo color.	Posee un sistema de reciclado.	1-5
4	Reciclaje de residuos	Adopta una cultura de reciclaje de residuos.	1-5
5	Ahorro energético	Consumo responsable de la energía	1-5

Criterios de valoración	Descripción	Rango de ponderación
6 Conservación del agua	Concientiza sobre el consumo del agua	1-5
<b>TOTAL</b>		30

*Nota.* El cuadro fue construido con información adoptada de los destinos turísticos inteligentes, (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

### e. Eje de seguridad

Los criterios de valoración del eje de seguridad del destino turístico inteligente se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 14**

#### *Eje de seguridad*

Criterios de valoración	Descripción	Rango de ponderación
1 Videovigilancia	Posee cámaras de vigilancia.	1-5
2 Alarma contra incendios.	Cuenta con alarma contra incendios.	1-5
3 UPC en la zona.	Tiene seguridad en el sector, presencia de una UPC.	1-5
4 Señalética de seguridad.	Letreros de información para prevenir riesgos.	1-5
5 Botón de pánico.	Dispositivo que emite una señal sigilosa.	1-5
6 Sensores de presencia, sonidos e infrarrojo.	Simuladores de presencia que alertan situaciones peligrosas.	1-5
<b>TOTAL</b>		30

*Nota.* El cuadro fue construido con información adoptada de los destinos turísticos inteligentes, (López de Ávila & García Sánchez, 2015)

### 3.7.2. Criterios de valoración

A continuación, se presenta los criterios de valoración que permiten medir el nivel de impacto hacia los destinos turísticos inteligentes.

Tabla 15

## Criterios de valoración

Rango	Nivel de impacto	Definición
1-6	Nada	No cuenta con ninguno de los elementos pertenecientes a los diversos ejes como accesibilidad, tecnología, educación, sostenibilidad, seguridad e innovación que son principios necesarios para que el patrimonio arquitectónico pueda ser considerado como DTI.
7-12	Bajo	Dispone de un patrimonio arquitectónico único, pero no está complementado con herramientas tecnológicas, son espacios óptimos que promueven la inclusión cultural pero estos eventos no son realizados con frecuencia, poseen un mínimo compromiso social y ambiental, en el ámbito de seguridad cuentan con requisitos básicos. No obstante, en el nivel de accesibilidad carece de facilidades y servicios para las personas con capacidades especiales.
13-18	Medio	En este rango los ejes de criterio que posee el patrimonio arquitectónico se ubican en un punto neutral debido a que no cuenta con tecnología, pero dispone una amplia exposición de material didáctico e informativo que promueva adquirir conocimientos del lugar, poseen compromiso ambiental pero el compromiso social es mínimo, en el eje de seguridad se busca garantizar la comodidad y estadía del turista. Por otra parte, en el concepto de innovación existe colaboración pública - privada que tiene como finalidad la transformación de los atractivos culturales en el que se vincula diferentes organismos de manera directa e indirecta.
19-24	Alto	Es considerado como alto debido a que estimula la innovación en productos y servicios, existe coyuntura entre las empresas tanto públicas como privadas, la incorporación de una red wifi gratuita permite al turista interactuar con el patrimonio arquitectónico mediante <i>apps</i> o plataformas virtuales, en la dimensión de accesibilidad ofrece libre acceso para las personas con capacidades especiales, cabe destacar que poseen gran responsabilidad social a mediano y largo plazo con el territorio involucrado, con estas condiciones se valora el patrimonio arquitectónico para el posterior cuidado de los recursos.
25-30	Muy alto	Un DTI en el ámbito tecnológico da prioridad a la conectividad ya que es un aspecto imprescindible para ser competitivo, plataformas digitales, videos guías, entre otros, el lugar cuenta con todos los elementos de accesibilidad para personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, ancianos o personas con capacidades especiales, también oferta alianzas público – privadas para financiar proyectos innovadores relacionados con productos o servicios, promueven actividades locales preservando su identidad cultural, poseen herramientas de autorregulación y responsabilidad social . Finalmente, este rango impulsa actividades de restauración y conservación del patrimonio arquitectónico a través de alianzas educativas de manera presencial o plataformas virtuales.

### 3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para el autor Ruiz (2007) el método sintético advierte que es la composición de las partes hacia un todo como plantea:

Es un proceso de restauración con la finalidad de integrar las partes de un todo, por esta razón es fundamental entender la razón de ser del objeto de estudio para determinar los aspectos que lo conforman visto de manera global. Por otro lado, para integrar un todo también se deben plantear estrategias de manera analítica. (p.15)

El método sintético es empleado en este proyecto debido a que el análisis va desde la identificación de las dimensiones fundamentales que componen un DTI para luego compactarlo con el diagnóstico del patrimonio arquitectónico de Latacunga y de esta manera poder determinar el nivel de impacto de los ejes del destino.

El método inductivo para Baena Paz (2017) expresa que es el análisis de un caso delimitado de modo que genera un estudio general (p.34).

En el presente proyecto se analiza los ejes del DTI del patrimonio arquitectónico para determinar el nivel de impacto que tiene cada una, por ello se plantea un estudio de lo particular a lo general de esta manera se profundiza el rango global de incidencia que tienen los recursos culturales en la generación de DTI en la ciudad de Latacunga.

### 3.9. Situación Actual de la Ciudad de Latacunga

#### 3.9.1. Análisis y Resultados

La presente investigación tiene como fin determinar el nivel de impacto que posee el patrimonio arquitectónico de Latacunga en la generación de DTI, para cumplir dicho objetivo se establece una ficha de observación basado en los ejes, dando como resultados los siguientes datos:

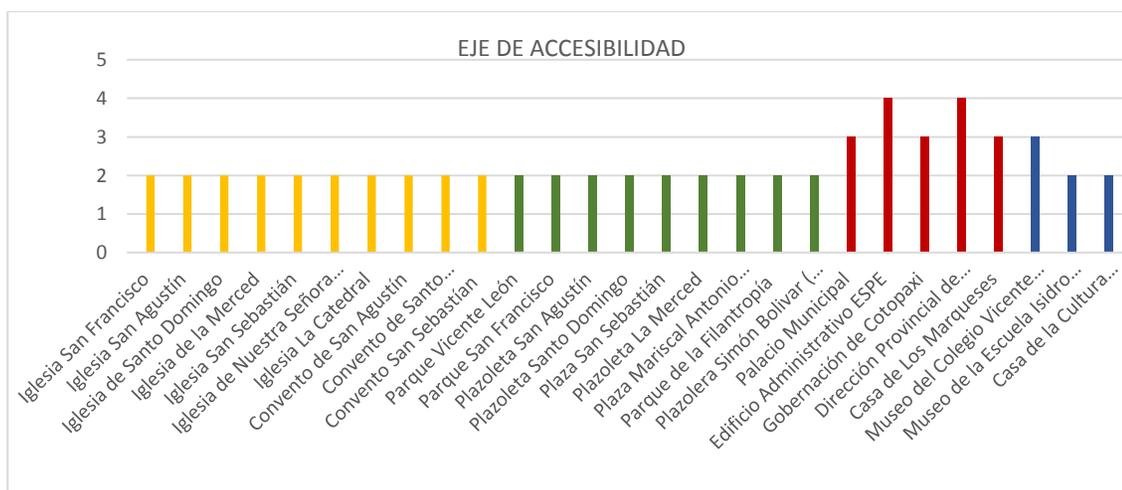
**Tabla 16**

*Eje de accesibilidad del patrimonio arquitectónico*

Nivel de Impacto	Frecuencia	Porcentaje
Nada	0	0%
Bajo	21	78%
Medio	4	15%
Alto	2	7%
Muy alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Figura 16**

*Accesibilidad por recurso cultural*



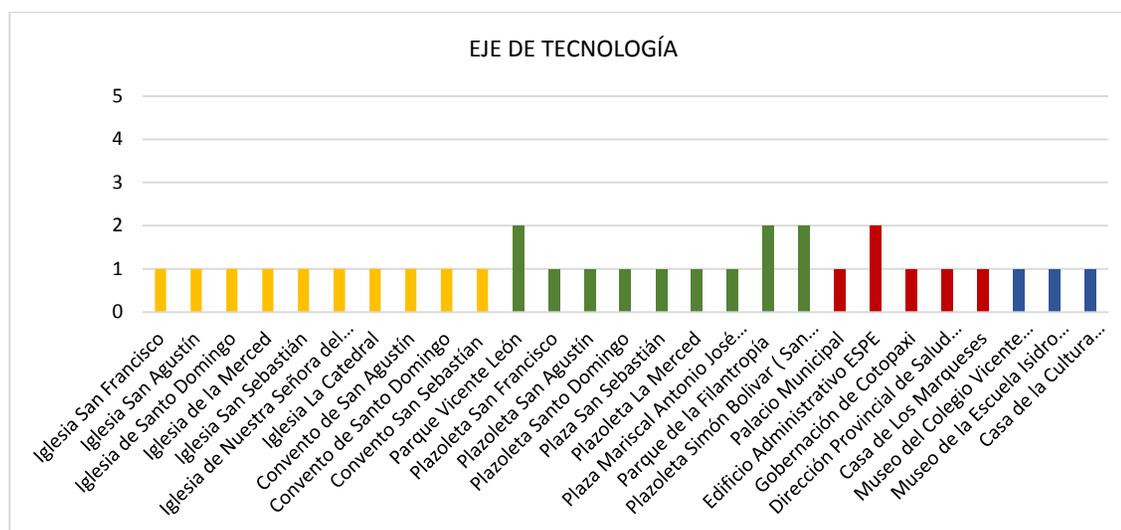
### **Análisis e interpretación:**

Los recursos culturales representan el 78% que es proporcional a 21 lugares, se puede señalar que poseen un nivel de impacto bajo debido que únicamente cuentan con gradas y disponen de vías de circulación peatonal, por otra parte el 15% tiene un impacto medio ya que son espacios que poseen señalética informativa, direccional o preventiva, pero no cuentan con puertas automáticas, es importante recalcar que el siete por ciento hace referencia a dos lugares como son el edificio Administrativo de la ESPE y la Dirección Provincial de Cotopaxi que alcanza una ponderación alta, lo cual significa que disponen de elementos que intervienen en la accesibilidad tales como: a) rampas, b) gradas, c) pasamanos, d) vías de circulación peatonal y, e) señalética informática, direccional o preventiva. Ningún elemento que se analiza del patrimonio arquitectónico cumple los ítems para ser considerado como un sitio accesible.

**Tabla 17**

*Eje tecnológico del patrimonio arquitectónico*

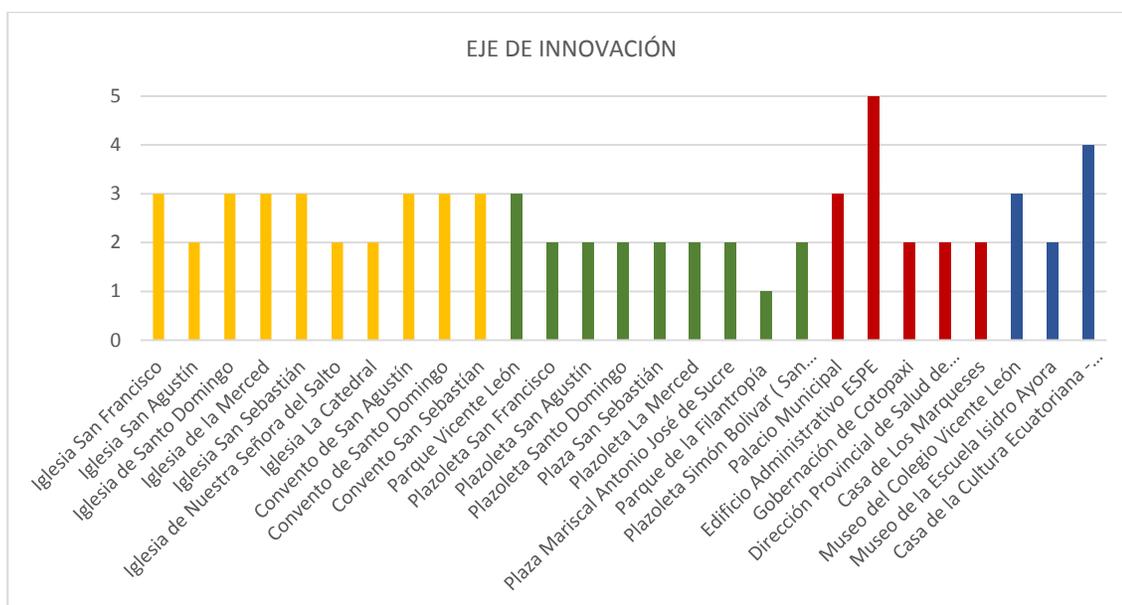
<b>Nivel de Impacto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada	23	85%
Bajo	4	15%
Medio	0	0%
Alto	0	0%
Muy alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Figura 17***Tecnología por recurso cultural***Análisis e interpretación:**

La mayoría de elementos considerados como patrimonio arquitectónico poseen una valoración nula de modo que el 85% representan a 23 lugares debido a que no cuentan con códigos QR, ITUR, videos guías, audio guías, rutas turísticas con geolocalización o pantallas LED, mientras que el rango bajo corresponde al 15 % que únicamente hace referencia al Parque Vicente León, el Parque La Filantropía, la Plazoleta Simón Bolívar y el Edificio Administrativo de la ESPE dado que cuentan con WIFI gratuito.

**Tabla 18***Eje de innovación del patrimonio arquitectónico*

Nivel de Impacto	Frecuencia	Porcentaje
Nada	1	4%
Bajo	14	52%
Medio	10	37%
Alto	1	4%
Muy alto	1	4%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Figura 18***Innovación por recurso cultural***Análisis e interpretación:**

El patrimonio arquitectónico evaluado corresponde al cuatro por ciento que hace mención al Parque la Filantropía que posee un nivel de impacto inexistente a causa de que no cumple con ningún parámetro analizado. Por otro lado, 14 lugares es decir 52% adquieren una valoración baja a razón que ejecutan productos innovadores. Por otra parte, el 37% corresponde a una valoración media en sentido que se realizan capacitaciones a la población en temas de innovación, emprendimiento y desarrollan productos innovadores que están conformados por 10 recursos culturales. En cambio la Casa de la Cultura Ecuatoriana alcanza una puntuación del cuatro por ciento que representa un nivel alto en virtud a un espacio que fomenta la investigación, sus instalaciones dan apertura a capacitaciones a la población en temas de innovación y emprendimiento, por consecuencia el cuatro por ciento restante

corresponde al nivel muy alto que hace referencia al Edificio Administrativo de la ESPE porque cuenta con colaboración público – privada, posee centros de investigación y realiza capacitaciones en temas de emprendimientos a la ciudadanía a través de proyectos de vinculación con la comunidad.

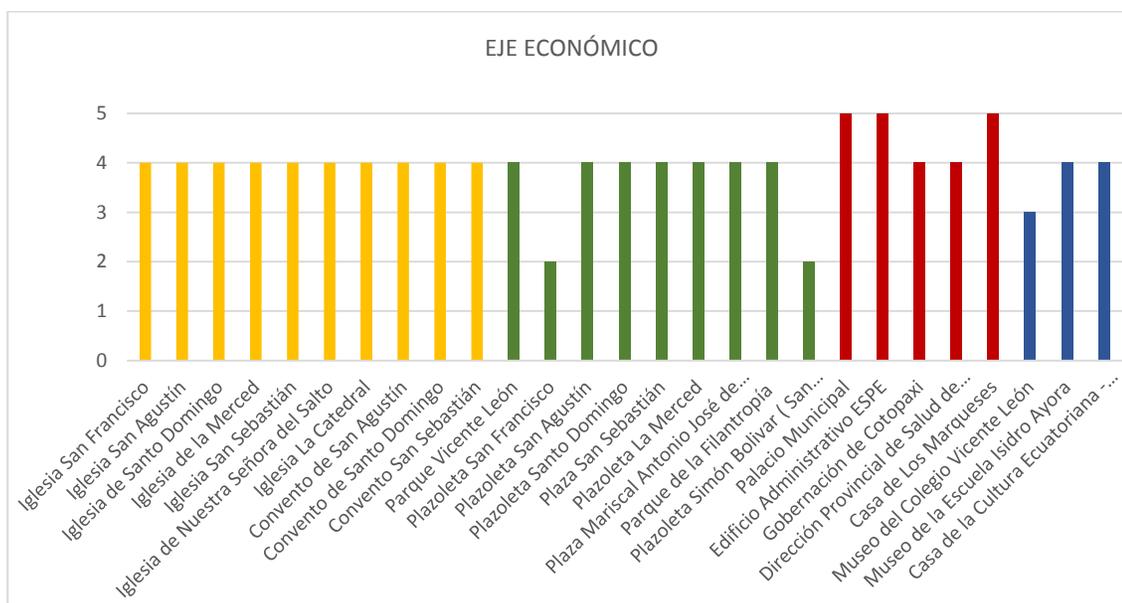
**Tabla 19**

*Eje económico del patrimonio arquitectónico*

Nivel de Impacto	Frecuencia	Porcentaje
Nada	0	0%
Bajo	2	7%
Medio	1	4%
Alto	21	78%
Muy alto	3	11%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Figura 19**

*Económico por recurso cultural*



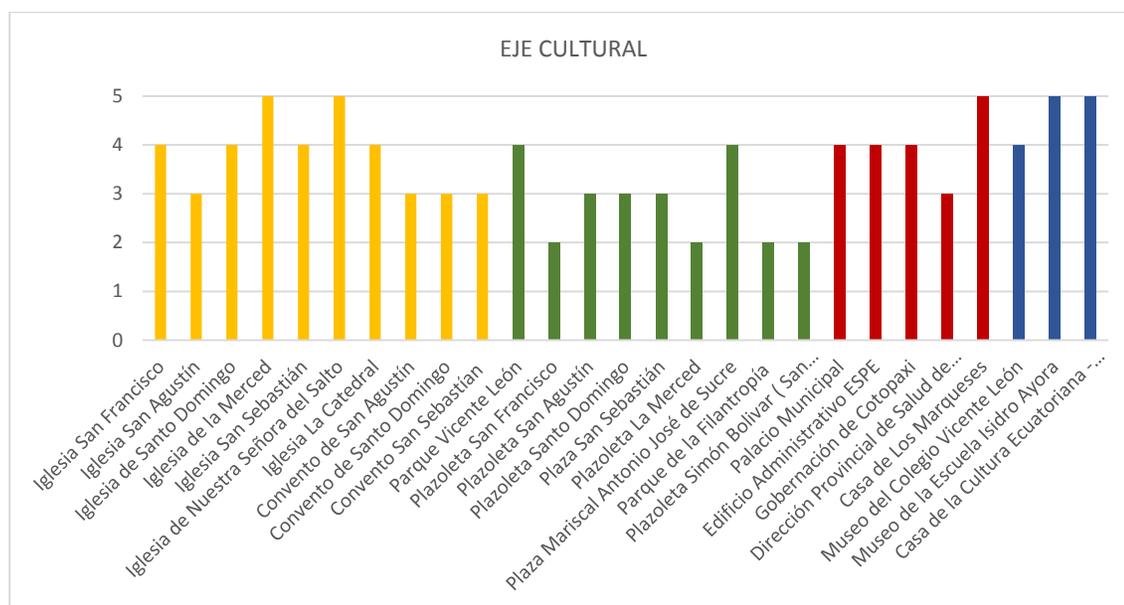
### **Análisis e interpretación:**

En lo referente al ítem económico revela que el siete por ciento hace mención a la Plazoleta de San Francisco y Simón Bolívar ya que estos lugares generan fuentes de empleo a su entorno. Por otra parte, el Museo del Colegio Vicente León obtiene un cuatro por ciento con una ponderación media ya que promueve la producción de bienes o servicios y por ende genera fuentes de empleo de manera directa e indirecta. El mayor porcentaje es 78% y se considera como una valoración alta a causa de generar fuentes de empleo, apoya a las PYMES, promueve la producción de bienes o servicios de su entorno e incluyen personas en proyectos de situaciones vulnerables. Finalmente, algunos lugares alcanzan una ponderación del 11%, lo cual figura a la Iglesia de la Merced, el Palacio Municipal, el Edificio Administrativo de la ESPE y la Casa de los Marques porque cumplen con los parámetros de validación alta y además poseen responsabilidad social con el sector.

**Tabla 20**

*Eje cultural del patrimonio arquitectónico*

<b>Nivel de Impacto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada	0	0%
Bajo	4	15%
Medio	8	30%
Alto	10	37%
Muy alto	5	19%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Figura 20***Eje cultural***Análisis e interpretación:**

El patrimonio arquitectónico en el eje cultural representa un impacto alto con el 37% y hace referencia a 11 bienes inmuebles entre iglesias, conventos, edificaciones civiles y museos que contribuyen a valorar los elementos culturales y promueven actividades locales, además poseen pintura, arquitectura o escultura. Por otro lado, el 30% equivale a ocho atractivos culturales como los conventos, Plazoletas San Agustín, Santo Domingo, San Sebastián y la Dirección Provincial de Cotopaxi que se posicionan en un nivel de impacto medio debido a que proporcionan información cultural, disponen de obras de arte que permiten valorar los elementos culturales. Mientras que el 19% corresponde a cinco lugares que promueven actividades locales, conservan las tradiciones, fomentan la inmersión respetuosa del visitante, poseen obras religiosas y proporcionan información cultural como consecuencia tienen un

impacto muy alto la Iglesia Nuestra Señora del Salto, la Merced, la Casa de los Marqueses, el Museo de la Escuela Isidro Ayora y la Casa de la Cultura. Para concluir, las plazoletas simbolizan el 15 % con un nivel de impacto exiguo hacia el patrimonio arquitectónico ya que únicamente dan paso a la iluminación artística y creativa.

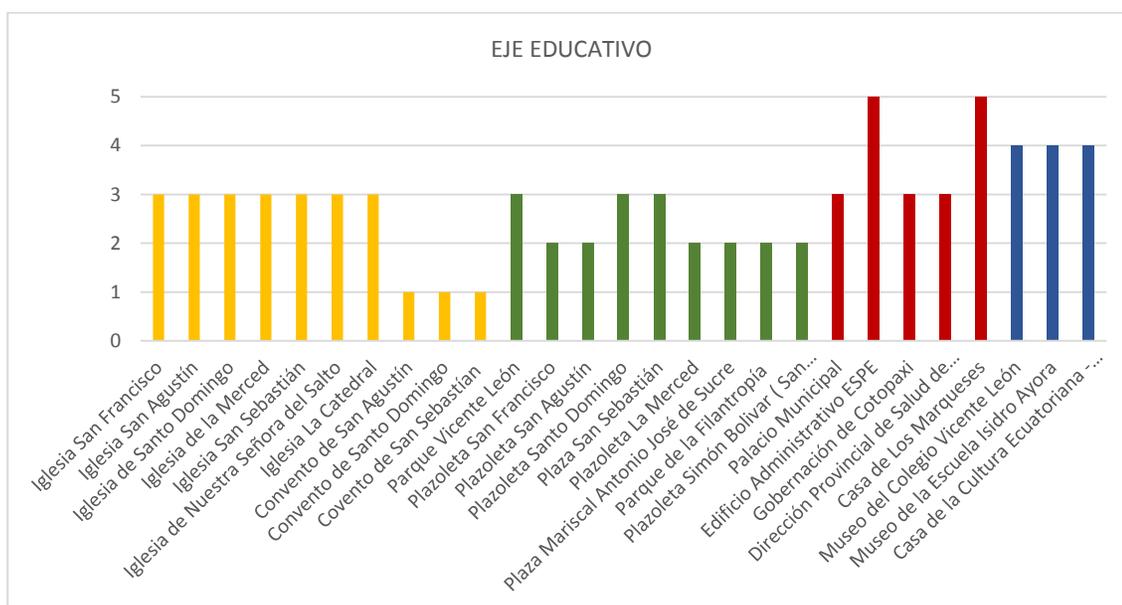
**Tabla 21**

*Eje educativo del patrimonio arquitectónico*

Nivel de Impacto	Frecuencia	Porcentaje
Nada	3	11%
Bajo	6	22%
Medio	13	48%
Alto	3	11%
Muy alto	2	7%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Figura 21**

*Educativo por recursos culturales*



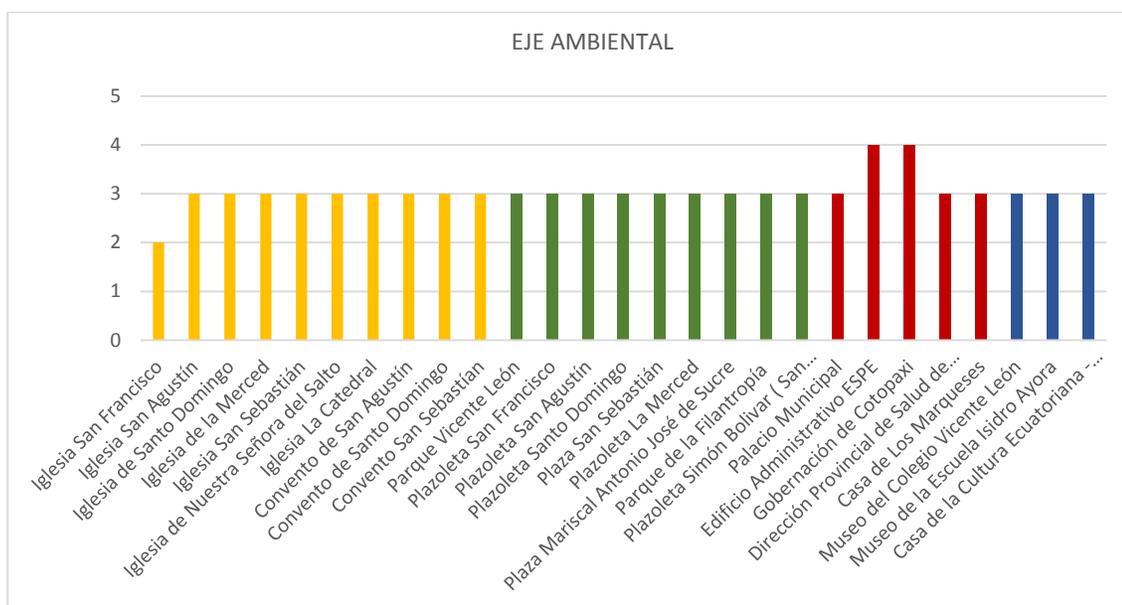
### **Análisis e interpretación:**

Los atractivos culturales corresponden al 48% que lo conforman 13 lugares arquitectónicos que adquieren un impacto medio debido a que apoyan la inclusión a la población en el sistema educativo, generan alianzas educativas e impulsan el aprendizaje a través de material didáctico, además la ponderación baja figura el 22% puesto que los conventos impulsan el aprendizaje en el ámbito religioso a través de material didáctico. En el ámbito educativo el siete por ciento equivale a una valoración muy alta en el Edificio Administrativo de la ESPE, la Casa de los Marqueses, que generan alianzas educativas, apoyan la creación de programas de investigación e incluyen a personas en el sistema educativo mediante proyectos de vinculación entre instituciones y la zona involucrada. El nivel alto es proporcional al 11 %, abarca al Museo del Colegio del Vicente León, el Museo de la Escuela Isidro Ayora y la Casa de la Cultura que forman escenarios para la creación de programas de investigación, sus instalaciones permiten generar alianzas educativas que incluyen a las personas en el sistema educativo a través de charlas o conferencias. Por último, los conventos figuran el 11% faltante que hace alusión a un nivel de impacto nulo.

**Tabla 22**

*Eje ambiental del patrimonio arquitectónico*

<b>Nivel de Impacto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nada	0	0%
Bajo	1	4%
Medio	24	89%
Alto	2	7%
Muy alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Figura 22***Ambiental por recursos culturales***Análisis e interpretación:**

En cuanto al eje ambiental el 89% obtiene una valoración media, evidencia que las iglesias, los conventos, las plazas, las plazoletas, los parques, las edificios civiles y los museos poseen alumbrado público eficiente, disponen de contenedores de basura con su respectivo color y realizan reciclaje de residuos, mientras el siete por ciento tiene una valoración alta dentro de este rango se encuentra el Edificio Administrativo de la ESPE y la Gobernación Cotopaxi debido a que cumplen con todos los parámetros manifestados ya que disponen de sensores de movimiento y realizan actividades que promueven el cuidado medio ambiental como la conservación de agua. Por otro lado, el componente bajo representa el cuatro por ciento que hace referencia a la Iglesia de San Francisco a causa de que únicamente cuenta con

un alumbrado público eficiente, cabe destacar que ningún elemento arquitectónico se ubicó en el nivel de impacto nulo y muy alto.

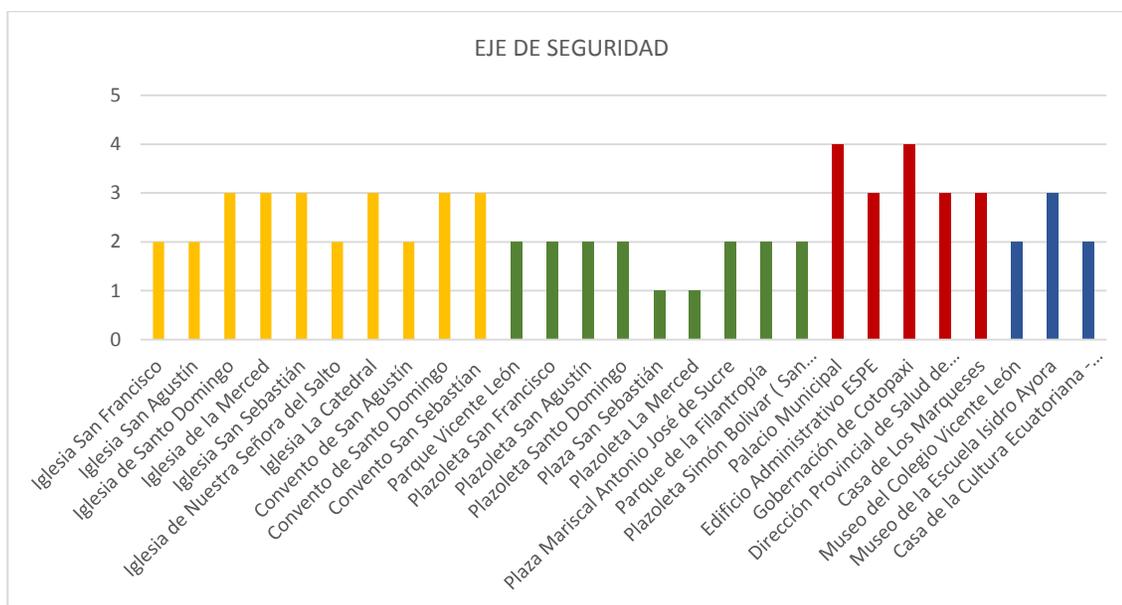
**Tabla 23**

*Eje de seguridad del patrimonio arquitectónico*

Nivel de Impacto	Frecuencia	Porcentaje
Nada	2	7%
Bajo	13	48%
Medio	10	37%
Alto	2	7%
Muy alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**Figura 23**

*Seguridad por recurso cultural*



### **Análisis e interpretación:**

De los atractivos culturales pertenecientes a la ciudad de Latacunga, en el nivel de impacto nada representa el siete por ciento y se ubican la Plaza San Sebastián y la Plazoleta la Merced que no disponen de ningún elemento evaluado, por otra parte 13 lugares corresponden al 48% que cuentan con señalética de seguridad en su infraestructura. Sin embargo, el patrimonio arquitectónico indagado figura el 37% con un nivel de impacto medio a causa que tienen alarma contra incendios y señalética de seguridad en sus instalaciones, por último, el Palacio Municipal y la Gobernación de Cotopaxi equivalen al siete por ciento que hacen referencia a un nivel de impacto alto ya que poseen video vigilancia, alarma contra incendios, señalética de seguridad y sensores de presencia. Es importante mencionar que ningún elemento cultural analizado forma parte de un rango muy alto a razón que no cumple con todos los lineamientos planteados.

### **3.10. Análisis global**

**Tabla 24**

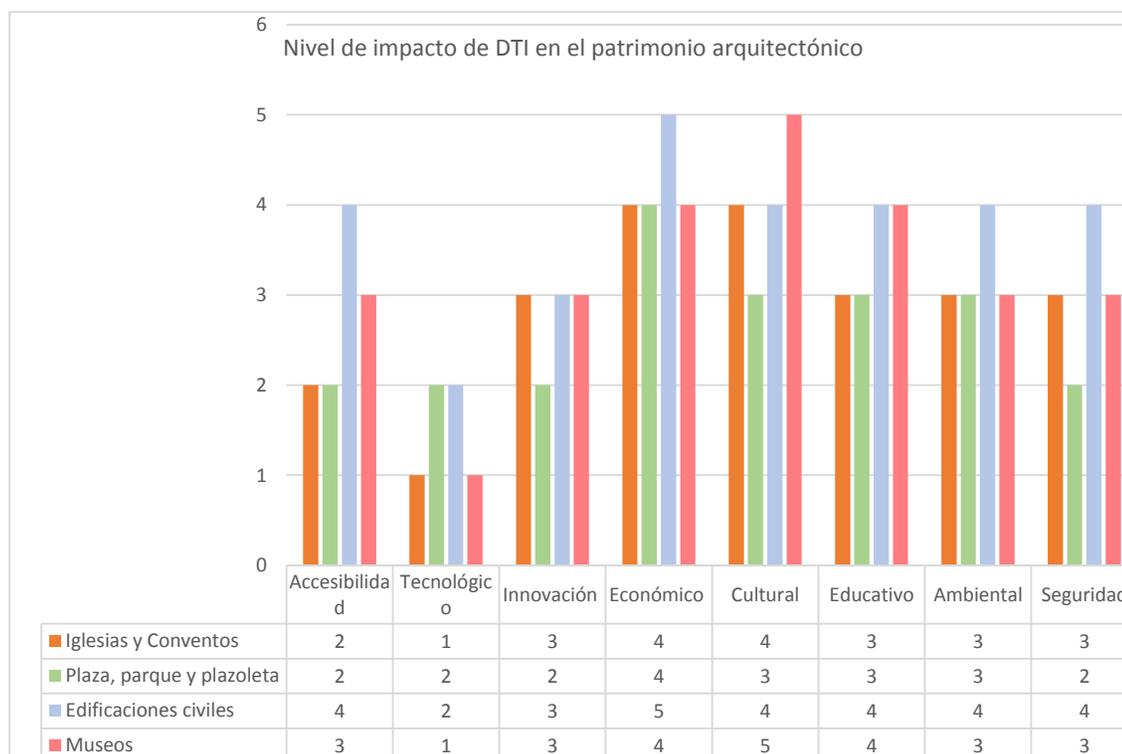
*Nivel de impacto del DTI en el patrimonio arquitectónico*

<b>Componente</b>	<b>Ejes del DTI</b>	<b>Impacto</b>	<b>Resultado</b>
<b>Iglesias y conventos</b>	Accesibilidad	Bajo	2
	Tecnológico	Nada	1
	Innovación	Bajo	2
	Económico	Alto	4
	Cultural	Alto	4
	Educativo	Medio	3
	Ambiental	Medio	3
	Seguridad	Medio	3
	<b>Plaza, parque y plazoleta</b>	Accesibilidad	Bajo
Tecnológico		Bajo	2
Innovación		Medio	3

Componente	Ejes del DTI	Impacto	Resultado
Edificaciones civiles	Económico	Alto	4
	Cultural	Medio	3
	Educativo	Medio	3
	Ambiental	Medio	3
	Seguridad	Bajo	2
	Accesibilidad	Alto	4
	Tecnológico	Bajo	2
	Innovación	Medio	3
Museos	Económico	Muy alto	5
	Cultural	Alto	4
	Educativo	Alto	4
	Ambiental	Alto	4
	Seguridad	Alto	4
	Accesibilidad	Medio	3
	Tecnológico	Nada	1
	Innovación	Medio	3
	Económico	Alto	4
	Cultural	Muy alto	5
	Educativo	Alto	4
	Ambiental	Medio	3
Seguridad	Medio	3	

**Figura 24**

*Nivel de impacto del DTI en el patrimonio arquitectónico*



**Análisis e interpretación:**

El patrimonio arquitectónico hace referencia a iglesias y conventos que arrojan los siguientes datos, en el eje de accesibilidad se obtiene una ponderación baja a causa de que poseen gradas y vías de circulación peatonal, carecen de tecnología con una valoración exigua, en el ámbito de innovación se destaca por el desarrollo de productos innovadores lo que da paso al surgimiento de emprendimientos en la zona involucrada figura un nivel medio. Por otro lado, se evidencia en el plano económico que adquiere una valoración alta ya que incluye en proyectos a personas en situaciones vulnerables lo cual promueve la producción de bienes y servicios de su entorno, es relevante recalcar que en las iglesias y conventos a pesar del paso del tiempo se conserva diversas obras de arquitectura, pintura y escultura que son elementos que brindan una riqueza cultural invaluable que proporcionan información cultural y permiten que el visitante acceda a información referente a las tradiciones e historia de cada lugar, en el ítem educativo obtiene una puntuación media puesto que impulsan el aprendizaje religioso a través de material didáctico. Por otro lado, se evidencia una calificación media en el eje ambiental dado que cuentan con alumbrado público eficiente, contenedores de basura con su respectivo color, para dar por concluido se hace mención al rango medio en el eje de seguridad a fin de que dispone de alarma contra incendios y señalética de seguridad en sus instalaciones, pero no están totalmente equipadas a razón de que no cuenta con video vigilancia y UPC por lo cual están expuestos a pérdidas de las obras religiosas.

Por otro lado, los parques, las plazas y las plazoletas en la figura de accesibilidad simboliza un nivel de impacto bajo debido a que cuentan con vías de circulación para las

personas pero carecen de señalética informativa, direccional o preventiva, sin embargo en el ámbito tecnológico poseen un nivel de impacto bajo porque se evidencia que únicamente tres lugares cuentan con WIFI gratuito como son el Parque la Filantropía, el Parque Vicente León y la Plazoleta Simón Bolívar, en el tema de innovación equivale una nivel bajo porque en su territorio se ejecutan ferias de emprendimiento para dar a conocer sus productos o servicios en ciertos lugares de manera ocasional, en el eje económico se evidencia un impacto alto porque da apertura a la producción de bienes en su entorno y por ende genera fuentes de empleo, sin embargo en lo cultural refleja un rango medio debido que contribuye a valorar los elementos culturales mediante ferias además se realiza eventos exclusivamente de un acontecimiento o fechas relevantes. Por otra parte, el eje educativo simboliza una valoración media a causa de que cuentan con alianzas educativas pero estos espacios no facilitan la construcción de escenarios digitales, también en el eje ambiental se resalta un impacto medio dado que disponen de alumbrado público eficiente, contenedores de basura por color y en su mayoría se realiza reciclaje de residuos, es importante subrayar que no se está adoptando medidas que contribuyan con el medio ambiental en especial para la conservación del agua. Es fundamental recalcar que en el ámbito de seguridad representa un impacto bajo porque no cuenta con señalética de seguridad, botón de pánico, sensores de presencia, sonido e infrarrojo.

Las edificaciones civiles adquieren una jerarquía alta en el ámbito de accesibilidad por este motivo la mayor parte de lugares pertenecen a esta categoría ya que cuentan con estacionamiento, gradas, rampas o pasamanos y vías de circulación peatonal pero su estructura carece de puertas automáticas que facilita el ingreso, siguiendo este orden de ideas en tecnología se destaca una valoración baja ya que únicamente el Edificio Administrativo de la

ESPE cuenta con WIFI gratuito por consiguiente los lugares restantes no cumplen con los parámetros establecidos, así mismo en el eje de innovación alcanzó una ponderación media puesto que posee colaboración pública, desarrollan productos innovadores, mantiene capacitaciones en temas de innovación y emprendimiento a través de vinculación con la comunidad que va de la mano del eje económico porque incentiva la creación de nuevas plazas de empleo, lo que genera desarrollo de las organizaciones económicas, las edificaciones civiles evidencian una gran responsabilidad social con el sector. Por consiguiente, el eje cultural simboliza un impacto alto ya que resaltan obras arquitectónicas, pintura o escultura relevante, por ende, proporcionan información cultural, además en lo ambiental se evidencia un impacto alto porque desarrolla gran responsabilidad ambiental. No obstante, implica el cumplimiento de algunas normas como alumbrado público eficiente, reciclaje de residuos, contenedores de basura con su respectivo color y el uso de sensores, para finalizar en el eje de seguridad se refleja un impacto alto debido a que cumplen con la mayoría de los parámetros propuestos.

Para dar por concluido este análisis, se hace mención a los museos que poseen un puntaje medio en el ámbito de accesibilidad a causa de que sobresale en los ítems la señalética informativa, direccional o preventiva, las vías de circulación peatonal, por otro lado en el eje tecnológico los museos adquieren una valoración exigua, en el tema de innovación alcanzan una valoración media debido a que en sus instalaciones realizan capacitaciones en temas de emprendimientos y promueven temas de investigación. Además en el eje económico hace alusión a nivel de impacto alto con el apoyo permanente a las PYMES, desarrollo de organizaciones económicas y responsabilidad social, en el aspecto cultural es proporcional a una puntuación muy alta en vista que dichos lugares cumplen con todos los lineamientos evaluados,

por otra parte el eje educativo alcanza una ponderación alta porque existe alianzas educativas e impulsa programas de investigación, en lo referente a lo ambiental en cambio hace alusión a un impacto medio sobre el cuidado de la naturaleza y para terminar en el plano de seguridad se evidencia un impacto medio ya que cuenta con alarma contra incendios, video vigilancia y señalética de seguridad.

**Tabla 25**

*Nivel de impacto*

	<b>Iglesias y Conventos</b>	<b>Plaza, parque y plazoleta</b>	<b>Edificaciones civiles</b>	<b>Museos</b>	<b>Total</b>
Accesibilidad	2	2	4	3	3
Tecnología	1	2	2	1	2
Innovación	3	2	3	3	3
Económico	4	4	5	4	4
Cultural	4	3	4	5	4
Educativo	3	3	4	4	4
Ambiental	3	3	4	3	3
Seguridad	3	2	4	3	3
		<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>Medio</b>

El nivel de impacto que tiene el patrimonio arquitectónico de la ciudad en Latacunga en la generación de DTI es un impacto medio, es decir en este rango los ejes de criterio que posee el patrimonio arquitectónico se ubican en un punto neutral debido a que no cuenta con tecnología, pero dispone de una amplia exposición de material didáctico e informativa que promueve adquirir conocimientos del lugar y poseen compromiso ambiental pero el compromiso social es mínimo, en el eje de seguridad se busca garantizar la comodidad y estadía del turista, por otra parte en el concepto de innovación existe colaboración pública - privada que tiene como finalidad la transformación de los atractivos culturales en el que se vinculan diferentes organismos de manera directa e indirecta, las edificaciones civiles reflejan un nivel de accesibilidad intermedio con referencia a los demás elementos del patrimonio

arquitectónico evaluados, en el plano ambiental en cambio hace alusión a un impacto medio sobre el cuidado de la naturaleza, para culminar en lo cultural se observa que el patrimonio cuenta con una gran riqueza de las obras religiosas.

## CAPÍTULO IV

### 4. LINEAMIENTOS Y ACCIONES

#### 4.1. Propuesta

##### 4.1.1. Resumen

Los lineamientos y acciones propuestos son ejecutados con la finalidad de aumentar la competitividad del Cantón Latacunga para ofertar una experiencia diferente que genera aprendizaje y descubrimientos al visitar cada espacio. Las acciones propuestas se basan en el eje de tecnología, sostenibilidad, innovación y accesibilidad, al agregar información en las diversas plataformas digitales promueven que el turista acceda a estos espacios de forma presencial en el lugar indagado. Las acciones incorporadas dan paso a que el espacio arquitectónico se convierta en un lugar sostenible, rentable de manera económica, ser eficiente, contar con apoyo de diferentes entidades y día tras día introducirse en la era digital, con la finalidad de convertir el modelo de turismo cultural tradicional en inteligente ya que como se evidencia el turista cada vez es más exigente, los DTI hacen parte de un concepto que se desarrolla a lo largo del tiempo, la adaptación digital transforma tanto a los turistas como operadores que apuestan hacia una nueva economía en donde se acopla a la utilización de las herramientas tecnológicas.

## **PALABRAS CLAVES**

- **DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES**
- **LINEAMIENTOS Y ACCIONES**
- **EJES DE DTI**

### **4.1.2. Introducción**

El objetivo de este capítulo es establecer lineamientos y acciones que puedan ser tomadas como referencia para promover DTI a través del patrimonio arquitectónico del cantón Latacunga. Es primordial plantear un plan de acción o estrategias que contribuyan a implementar herramientas tecnológicas en espacios únicos que poseen una gran riqueza cultural como son los espacios arquitectónicos.

Por otro lado, para que una iglesia, convento u otro espacio arquitectónico se considere como inteligente debe cumplir con algunos requerimientos como: a) eficiencia, b) infraestructura adecuada, c) ser sostenible y d) contar con tecnologías de la información y comunicación, los lineamientos planteados dan lugar a que el turista interactúe con las herramientas tecnológicas disponibles en las que el usuario obtiene una respuesta en tiempo real.

El turista del siglo XXI tiene gran tendencia a utilizar dispositivos móviles para acceder a las diversas redes sociales que le permite buscar información sobre algún lugar que desea visitar, por estos medios es común encontrar comentarios de las experiencias de los turistas que visitan algún lugar, es por esta razón que en el ámbito turístico se implementa medidas para obtener nuevos segmentos de mercado para lo cual se ofertan productos o servicios cada vez más personalizados es decir se los trata de adaptar a los requerimientos, gustos o preferencias del turista.

Los lineamientos o acciones se trazan tomando en cuenta diversos ejes como tecnología, sostenibilidad, innovación, seguridad, accesibilidad, educación y cultura que dan paso a la implementación de una herramienta competitiva. La combinación del eje tecnológico con el patrimonio arquitectónico puede generar la integración de ambas infraestructuras ofertando una experiencia personalizada.

#### **4.1.3. Objetivos**

- **Objetivos General**

Establecer los lineamientos y acciones para promover Destinos Turísticos Inteligentes mediante el patrimonio arquitectónico de Latacunga.

- **Objetivo Específico**
  - Conceptualizar los lineamientos y acciones
  - Establecer lineamientos y acciones para promover DTI

#### **4.1.4. Metodología**

El diseño de la investigación se enfoca en los lineamientos y acciones de los resultados expuestos, por ende, se utiliza una investigación documental, la misma que hace referencia a una búsqueda, análisis e interpretación de los fuentes primarias y secundarias como fuentes electrónicas con documentos, publicaciones, revistas, libros, etc., para determinar proyectos que tenga el aporten a la generación de DTI. (Arias, 2012)

La investigación de campo permite establecer lineamientos y acciones, a través de visitas técnicas hacia los atractivos culturales en donde se registra la información en fichas de observación para determinar el nivel de impacto en la generación de DTI.

Una vez culminado el análisis de los diferentes elementos del patrimonio arquitectónico se plantean lineamientos y acciones en cada uno de los ejes evaluados, es decir son pautas que al ser incorporadas promueven la iniciativa a impulsar la creación de DTI.

#### **4.1.5. Lineamientos y acciones**

##### **a. Lineamientos**

Según los autores Gonzáles et al. (2018) menciona que los lineamientos son acciones en el cual se detallan actividades específicas de un plan que se derivan de un rango más alto como una ley, código, decreto, entre otros.

Las acciones que se plantean, surgen como respuesta a los cambios tecnológicos en el área turística, no obstante, se generan los ítems necesarios para que un espacio arquitectónico sea considerado como DTI en el cantón Latacunga. De acuerdo a los sucesos recientes se puede evidenciar que las TIC's y plataformas digitales son herramientas fundamentales a nivel mundial para desarrollar actividades que se ejecutan en el diario vivir debido a que son medios de difusión y promoción tanto para productos como servicios.

Los lineamientos permiten elaborar normas para ejecutar una determinada acción, en este sentido a continuación se presentan algunas pautas para promover DTI mediante el patrimonio arquitectónico de Latacunga.

**Figura 25***Lineamientos de DTI*

*Nota.* Esta figura fue construida con la información adoptada de (Smart Destination, 2015)

### **b. Características de los lineamientos.**

Para el Instituto Universitaria Pascual Bravo (2015) los lineamientos promueven la relación entre una sociedad con el sector productivo y educativo, que tiene un nivel tecnológico, profesional, técnico e innovador (p.2). Por consiguiente, un lineamiento se plantea de forma correcta con las siguientes características:

- Establece lo que se quiere o prefiere que se haga.
- Ayuda al personal a tomar decisiones firmes y congruentes.
- Tiende a darle consistencia a la operación.
- Orienta las decisiones operativas en la misma dirección.
- Ayuda que todas las actividades de un mismo tipo, tomen la misma dirección.

En definitiva, se puede señalar que un lineamiento es válido durante su ejecución de modo que es primordial tener bien delimitadas las metas que se desean alcanzar ya sean a corto, mediano o largo plazo. Por otro lado, es importante realizar un control a menudo con la

finalidad de que el lineamiento no se aparte del camino establecido de modo que permita al talento humano ejecutar resoluciones que brinden resultados óptimos.

### **c. Funciones de los lineamientos**

Según el aporte de Vasconcelos (2008) cabe destacar que un lineamiento es un proceso que describe etapas para realizar actividades o tareas en función a lo establecido para lo cual se plantea de manera ordenada algunos ítems que es primordial tener en cuenta (p.3):

- Plantear un tema principal (lineamiento general), que puede desglosarse en subtemas y a su vez en apartados (lineamiento específico), esto se lo realiza las veces que se considere necesario.
- Desintegrar los aspectos relacionados al tema.
- Escribir de manera clara y precisa.
- Plantear actividades de acuerdo al objetivo trazado.
- Ser lo más explícito posible y evitando caer en ambigüedades.

En conclusión, los lineamientos son acciones que se plantean de manera clara lo que se desea alcanzar o conocer, con el fin de tener perfectamente delimitado el lineamiento general y los específicos en el caso de existir corresponde descomponer los ítems involucrados, finalmente las acciones que se van a ejecutar deben estar acordé al objetivo previamente establecido.

#### **d. Lineamientos para promover DTI mediante el patrimonio arquitectónico**

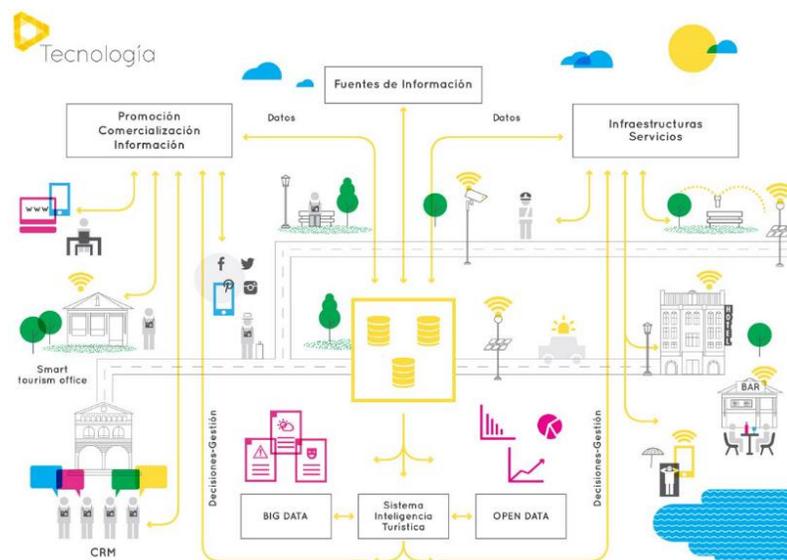
Para que un espacio arquitectónico sea considerado como DTI debe cumplir con algunos requisitos que permitan al turista hacer de su estancia una experiencia satisfactoria puesto que debe contar con las facilidades y servicios necesarios contemplados en algunos ejes Smart Destination (2015), que a continuación se detallan:

- **Eje tecnológico**

Este eje viene a ser como la columna vertebral de un destino turístico inteligente, se lo puede considerar como una herramienta que permite optimizar tiempo y recursos el mismo que beneficia tanto a la oferta como a la demanda, en la actualidad el uso de las TIC's a nivel mundial en diferentes ámbitos es evidente, más aún en el entorno social ya que las redes sociales permiten interactuar de manera rápida sin importar en qué parte del mundo se encuentra, para ejemplificar se evidencia la utilización de Facebook, Instagram que permiten conocer gustos y preferencias del usuario a través de publicidad que posteriormente se almacena en una gran base de datos.

**Figura 26**

*Infograma eje de tecnología*



*Nota.* La figura es adoptada de (Smart Destination, 2015)

Dentro de estas ideas se puede concluir que en la actualidad las redes sociales también son utilizadas con fines de negocio, permiten promocionar un producto o servicio, las *apps* son muy utilizadas en los diferentes dispositivos móviles. Es importante adaptarse a los cambios e implementar medidas con el fin de estar a la vanguardia tecnológica para no desaparecer del mercado que cada vez es más competitivo.

- **Eje de sostenibilidad**

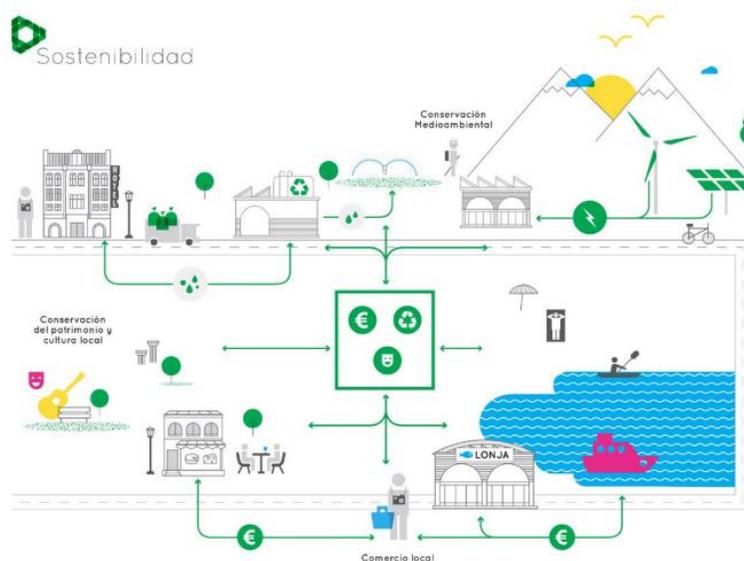
Por otra parte, al desarrollar actividades turísticas es importante tener en cuenta el impacto que se genera en la zona involucrada, los aspectos positivos o negativos dan lugar a diferentes ámbitos como económico, cultural y ambiental por lo cual es significativo implantar medidas que minimicen en lo posible el impacto es decir ser responsable, para ejecutar están

medidas se puede adoptar acciones que contribuyen de una u otra manera a mejorar la calidad de vida de los moradores del sector en el ámbito de salud, cultura, educación, vivienda y social.

Es importante equilibrar el uso de medios tecnológicos con los recursos disponibles en una determinada zona.

**Figura 27**

*Infograma eje sostenibilidad*



*Nota.* La figura es adoptada de (Smart Destination, 2015)

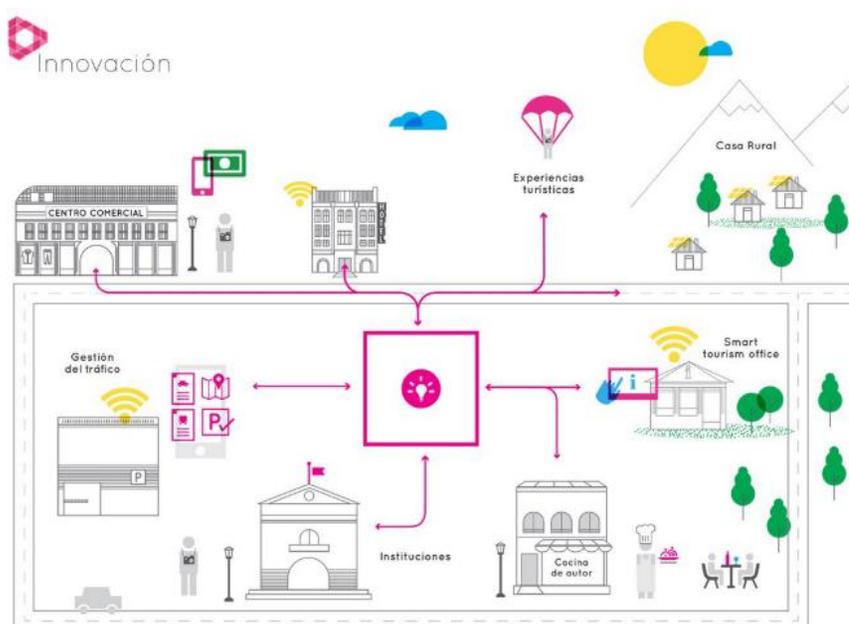
Es fundamental encontrar un equilibrio entre la era tecnológica, que sea sostenible de manera económica, social y medioambiental lo cual se puede lograr con implementar un sistema de gestión o manejo adecuado, talento humano calificado con el uso de herramientas tecnológicas adecuadas posicionando al patrimonio arquitectónico como un destino líder para ser visitado.

- **Eje de innovación**

Por consiguiente, es importante adaptarse a los cambios para prevalecer en el mercado es decir aplicar modelos de gestión nuevos, ya que cada vez la demanda por un producto o servicio personalizado es más solicitada buscando exclusividad que genera un valor agregado. En el actual mundo cambiante se evidencia de manera clara que las redes y plataformas son medios en los que se busca información como opiniones o sugerencias antes de adquirir un producto o servicio.

**Figura 28**

*Infograma de innovación*



*Nota.* La figura es adoptada de (Smart Destination, 2015)

Dentro de este orden de ideas, se puede mencionar que la innovación va de la mano del ámbito tecnológico que contribuye a afrontar la competencia para lo cual resulta apropiado utilizar los conocimientos adquiridos e innovar, el patrimonio arquitectónico también debe

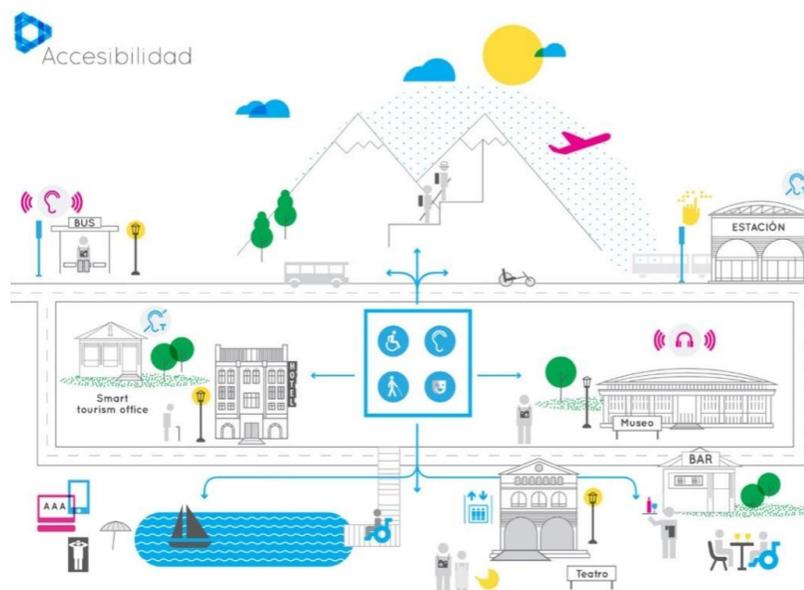
incorporar herramientas tecnológicas que faciliten su acceso al turista y pueda conocer la gran riqueza arquitectónica con la que cuenta, caso contrario se traza el camino a su propio hundimiento o fracaso.

- **Eje de accesibilidad**

Es primordial incentivar a la realización de turismo accesible para lo cual se debe adaptar un espacio en el que todas las personas dispongan de las facilidades necesarias más aún cuando se encuentran dentro de un grupo vulnerable como mujeres embarazadas, ancianos o con capacidades especiales por lo que se requiere que no existan barreras para su libre acceso a los espacios arquitectónicos.

**Figura 29**

*Infograma eje de accesibilidad*



*Nota.* La figura es adoptada de (Smart Destination, 2015)

Sucede lo mismo en el ámbito virtual ya que se debe contar con un plan estratégico inclusivo para los diferentes grupos en situación vulnerable que le permita acceso al material digital disponible, resulta aún más importante que un elemento considerado como patrimonio arquitectónico cuente con las facilidades necesarias para ser considerada como DTI, incluye de esta manera a todas las personas y permita su fácil acceso.

#### **e. Acciones**

Una acción es la ejecución de un acto, su estructura proviene de una suposición es decir de un hecho propuesto que posteriormente forma parte de una determinada actividad.

#### **Acciones para promover DTI mediante el patrimonio arquitectónico**

**Tabla 26**

*Innovación*

<b>1. Elaborar un diagnóstico de las necesidades en el ámbito de innovación.</b>
1.1 Plantear estrategias para incrementar la competitividad de emprendimientos en la zona involucrada.
1.2 Ofertar fuentes de empleo y mejorar la calidad de vida de las personas.
1.3 Formular estrategias innovadoras en el mercado.
1.4 Impulsar la economía colaborativa.
1.5 Generar convenios de colaboración pública y privada.
1.6 Realizar un plan de acciones.
1.7 Implementar una comisión gestora que involucre el ámbito arquitectónico, tecnológico e innovación.
1.8 Involucrar a las empresas del sector turístico.

**Tabla 27***Tecnología*

<b>2 Promocionar el patrimonio arquitectónico y mejorar la experiencia del visitante.</b>	
2.1	Dar a conocer de manera <i>online</i> los servicios y actividades complementarias.
2.2	Utilizar plataformas digitales para ofertar información del patrimonio arquitectónico en diferentes idiomas.
2.3	Realizar marketing en redes sociales.
2.4	Interactuar con el usuario en plataformas virtuales.
2.5	Ofertar aplicaciones móviles.
2.6	Implementar tarjetas turísticas inteligentes.
2.7	Brindar conectividad a una red <i>wifi</i> gratuita.
2.8	Generar un sistema de recopilación de datos ( <i>open data – big data</i> )

**Tabla 28***Sostenibilidad*

<b>3. Contribuir con la preservación del medio ambiente</b>	
3.1	Implementar una <i>app</i> con la localización de islas ecológicas.
3.2	Sensorizar el área del patrimonio arquitectónico y realizar un ahorro energético.
3.3	Incorporar planes para concientizar a las personas sobre el cuidado ambiental.
3.4	Incentivar rutas turísticas para ciclovía.
3.5	Analizar la capacidad de carga del patrimonio arquitectónico.
3.6	Evaluar el impacto que genera el visitante.
3.7	Promover la venta de productos y artesanías de la localidad.

**Tabla 29***Accesibilidad*

<b>4. Indagar si el patrimonio arquitectónico se lo puede promocionar como un espacio accesible.</b>	
4.1	Elaborar un plan de accesibilidad.
4.2	Incrementar herramientas accesibles para las personas con capacidades especiales.
4.3	Ejecutar planes para grupos en situaciones vulnerables (ancianos, mujeres en estado de gestación, personas con capacidades especiales)
4.4	Implementar señalética en el patrimonio arquitectónico.
4.5	Contar con información turística para personas con discapacidad cognitiva.
4.6	Incorporar rampas para abordar (gradas, escaleras y acceder a puertas)
4.7	Instalar barras de apoyo en los servicios higiénicos

#### 4.1.6. Conclusiones

- Es importante plantear estrategias que cubren con los requerimientos y necesidades del nuevo viajero digital para lo cual resulta imprescindible la contribución pública – privada.
- Para que un elemento de patrimonio arquitectónico pueda ser considerado como DTI resulta fundamental realizar un diagnóstico previo para tener bien delimitado si cumple con las condiciones necesarias para ofertar al turista una experiencia personalizada, se debe combinar elementos como innovación y tecnología ya que de esta manera se puede promocionar el patrimonio arquitectónico con la ayuda de plataformas o herramientas digitales, una vez culminado con el estudio resulta imprescindible implantar un plan de acción en el cual se conjugan tecnología, sostenibilidad, innovación, seguridad, accesibilidad y educación.
- Es relevante mencionar que la innovación es un eje clave ya que si se muestra resistencia al cambio significa quedarse fuera del actual mercado competitivo para lo cual se debe tomar decisiones en el momento oportuno, a fin de estar dispuesto a escuchar e implantar ideas nuevas.
- Además, es importante crear canales de comunicación directos con el turista que posee una capacidad de respuesta rápida a razón de generar un mayor grado de confianza que logra posicionarse en la mente del viajero y alcanza la fidelización.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Las bases teóricas indagadas se obtienen de diversas fuentes como tesis, libros, artículos y documentos oficiales referentes al patrimonio arquitectónico y DTI que posteriormente permite obtener información valdeira con lo cual se estableció el macro teórico que dio paso a comprender la relación existente entre las dos variables, además se pudo analizar de manera más profunda las causas y efectos del problema.
- Los ejes de transformación de un escenario turístico digital se centran principalmente en el uso de plataformas virtuales, dispositivos móviles, internet de las cosas que revolucionan en el campo turístico para beneficiar tanto a la oferta como a la demanda por consiguiente da paso a un turista digital quien busca tener conectividad antes, durante y después de visitar el patrimonio arquitectónico seleccionado, además se debe recalcar que es primordial contar con estructuras organizativas abiertas al cambio y poseer una amplia visión estratégica.
- Al culminar la recolección y análisis de datos se evaluó diversos parámetros previamente establecidos en cada eje el cual refleja que en el ámbito de accesibilidad las iglesias, conventos, plazas, parques y plazoletas obtienen una calificación baja, el eje tecnológico refleja una exigua presencia en los diferentes elementos considerados como patrimonio arquitectónico. Por otro lado, en el plano económico hace referencia a las edificaciones

civiles en el aspecto de innovación tiene una ponderación baja mientras que en el ámbito cultural sobresale una puntuación media de modo que las iglesias, conventos y parques simbolizan un nivel de impacto medio, por consiguiente, las plazas, parques y plazoletas tienen una puntuación alta, de manera que en el eje ambiental representa un impacto medio en el patrimonio arquitectónico. Para finalizar se hace mención la seguridad que obtiene una calificación baja y hace alusión a parques, plazas y plazoletas.

- Los lineamientos y acciones propuestos fueron creados con el fin de incorporar al patrimonio arquitectónico el aspecto digital para lo cual se requiere del trabajo mancomunado de entidades tanto público como privadas para obtener resultados óptimos.

## **5.2. Recomendaciones**

- Resulta relevante realizar un diagnóstico del cantón Latacunga para determinar los servicios, facilidades y la infraestructura tecnológica para que el patrimonio arquitectónico sea considerado como DTI este eje debe estar dotado con los elementos necesarios para que sea de fácil acceso al público.
- Es primordial que el sector turístico fusione la tecnología e innovación con la finalidad de dotar al espacio arquitectónico de inteligencia para ofertar al turista una experiencia diferente en base a sus necesidades o gustos previamente determinados en la base de datos en la que realiza búsquedas antes de visitar un lugar.
- Adaptar la información cultural en los diferentes espacios para que el visitante al momento de acudir tenga acceso a este contenido histórico mediante plataformas o

*apps* que den paso a generar una visita interactiva.

- Plantear proyectos que promuevan la inclusión y libre acceso en los espacios culturales que se adapten a las necesidades de las personas con capacidades especiales, ya que la mayor parte de espacios evaluados no cuentan con las facilidades necesarias como rampas, pasamanos, rotulación informativa, direccional o preventiva.
- Realizar un monitoreo de manera frecuente respecto a la capacidad de carga de cada espacio para evitar que las personas que acceden a estos lugares generen un impacto negativo debido a la introducción de sus creencias lo cual puede causar pérdida de identidad de la población del lugar.

**REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguayo Maldonado, A., Cerezo Medina, A., & Guevara Plaza, A. (2016). Los destinos turísticos inteligentes: una visión desde la perspectiva de los Millennials. *Turitec 2016: XI Congreso Internacional de Turismo y Tecnologías de la Información y la Comunicación* (págs. 79-93). Universidad de Málaga. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5743968> Recuperado el 30 de julio del 2020.
- Agujetas, M. T. (19 de Junio de 2017). *Autoorganización y Sistemas Complejos*. Obtenido de Fundación Sicomoro: <https://www.fundacionsicomoro.org/sistemas-complejos/autoorganizacion-informacion-sistemas-complejos/> Recuperado el 10 de enero del 2020.
- Álvarez Hernández, F. (Enero-Abril de 2011). Patrimonio histórico arquitectónico: Elementos iusambientales e iusmunicipales. *Revista de Ciencias Jurídicas*(124), 13-44. Obtenido de <https://docplayer.es/42832414-Patrimonio-historico-arquitectonico-elementos-iusambientales-e-iusmunicipales.html> Recuperado el 3 de septiembre del 2019.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf> Recuperado el 24 de julio del 2020.
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial 449*. Quito. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf> Recuperado el 22 de noviembre del 2019.

- Avellana Doménech, E. (2014). *Ciudad inteligente (Smart City), Gandía. Propuesta para un plan de actuación en el sector turístico [Tesis de licenciatura]*. Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/46870/Memoria.pdf?sequence=1> Recuperado el 10 de diciembre del 2019.
- Azkarate, A., Ruiz de Ael, M. J., & Santana, A. (2003). *El patrimonio arquitectónico*. UPV. EHU. Obtenido de [https://www.academia.edu/6413926/El\\_Patrimonio\\_Arquitect%C3%B3nico](https://www.academia.edu/6413926/El_Patrimonio_Arquitect%C3%B3nico) Recuperado el 9 de noviembre del 2019.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Grupo Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf) Recuperado el 5 de mayo del 2020.
- Belloch, C. (2012). *Las tecnologías de la información y comunicación en el aprendizaje*. Obtenido de Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf> Recuperado el 17 de marzo del 2020.
- Briebesca Correa, G., Carrillo López, V. H., Corona Cabrera, A., Cruz Quiroz, R. E., Ramírez Munive, Y. A., Ramírez Chavero, M. O., . . . Torres Garibay, R. (2016). *Tecnologías de información y comunicación en las organizaciones* (Primera ed.). Publicaciones Empresariales UNAM FCA Publishing. Obtenido de <https://docplayer.es/58405013-Tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-las-organizaciones.html> Recuperado el 25 de octubre del 2019.
- Calle Lamelas, J. V., García Hernández, M., & García Muiña, F. E. (2017). Las ciudades Patrimonio de la Humanidad ante el paradigma Smart. *Actas del Seminario Internacional Destinos*

*Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo* (págs. 7-37). Universidad de Alicante.

Caro, J. L., Luque, A., & Zayas, B. (Julio de 2015). Nuevas tecnologías para la interpretación y promoción de los recursos turísticos culturales. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(4), 931-945. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/881/88140288014.pdf> Recuperado el 5 de febrero del 2020.

Chajin Mendoza, O. M. (2012). Aproximación al concepto de interacciones sociales. *Ahead Revista Institucional*, 3(1). Obtenido de <http://www.unicolombo.edu.co/ojs/index.php/adelante-ahead/article/view/45> Recuperado el 13 de diciembre del 2019.

Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información y Servicios Públicos. (02 de Enero de 2017). *Transformación Digital. Visión y propuesta de AMETIC*. Obtenido de <https://www.thinktur.org/media/TD-Vision-y-Propuesta.-AMETIC.pdf> Recuperado el 9 de julio del 2020.

Consejo de Planificación. (2016). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Latacunga 2016-2028*. Gobierno Autónomo Descentralizado de Latacunga. Obtenido de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdocumentofinal/0560000380001\\_PDyOT%20Ltga%202016-2028\\_14-04-2016\\_08-26-14.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0560000380001_PDyOT%20Ltga%202016-2028_14-04-2016_08-26-14.pdf) Recuperado el 14 de enero del 2020.

Escobar Vargas, J. C., & Pachucho Chisaguano, B. V. (2016). *Paseo virtual para difundir el arte y la arquitectura de las iglesias del centro histórico de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi [Tesis de ingeniería]*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3609/1/T-UTC-000002.pdf> Recuperado el 21 de abril del 2020.

- Esteban Nieto, N. T. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Obtenido de <http://biblioteca.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf> Recuperado el 16 de julio del 2020.
- Evoca. (Marzo de 2016). *La transformación digital en el sector turístico*. Obtenido de Fundación Orange: [http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/05/eE\\_La\\_transformacion\\_digital\\_del\\_sector\\_turistico.pdf](http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/05/eE_La_transformacion_digital_del_sector_turistico.pdf) Recuperado el 5 de febrero del 2020.
- Femenia Serra, F., & Ivars Baidal, J. A. (2018). Capítulo V. Smart tourism: Implicaciones para la gestión de ciudades y destinos turísticos. En R. Martínez Gutiérrez, *Gestión inteligente y sostenible de las ciudades: Gobernanza, smart cities y turismo* (págs. 129-151). Tirant Lo Blanch.
- Fundación ILAM. (2013). *Patrimonio: clasificación y definiciones*. Obtenido de Fundación ILAM - tu conexión al patrimonio latinoamericano: [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/ET/FT/AM/09/Patrimonio\\_clasificacion\\_y\\_definiciones.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/ET/FT/AM/09/Patrimonio_clasificacion_y_definiciones.pdf) Recuperado el 22 de noviembre del 2019.
- Garré, F. (2001). Patrimonio arquitectónico urbano, preservación y rescate: bases conceptuales e instrumentos de salvaguarda. *Revista Conserva*(5). Obtenido de [http://www.patrimoniocultural.gob.cl/dinamicas/DocAdjunto\\_34.pdf](http://www.patrimoniocultural.gob.cl/dinamicas/DocAdjunto_34.pdf) Recuperado el 11 de octubre del 2019.
- Gómez Oliva, A., Server Gómez, M., Jara, A. J., & Parra Meroño, M. C. (2017). Turismo inteligente y patrimonio cultural: un sector a explorar en el desarrollo de las smart cities. *International journal of scientific management and tourism*, 3(1), 389-411. Obtenido de [https://pdfs.semanticscholar.org/ba9c/ad3836a46f3bdc3b0937a840faad24f783ef.pdf?\\_ga=2.6639474.1524778347.1597207731-1144363520.1592101028](https://pdfs.semanticscholar.org/ba9c/ad3836a46f3bdc3b0937a840faad24f783ef.pdf?_ga=2.6639474.1524778347.1597207731-1144363520.1592101028) Recuperado el 13 de octubre del 2019.

- González Arenas, J. J., Cubillos Buitrago, Á., Chadid Hernández, M. A., Arias Patiño, M., Zuñiga Avirama, E., Joubert, F., . . . Pérez Vizcaíno, I. R. (2018). *Lineamientos conceptuales y metodológicos para la caracterización de causas y agentes de la deforestación en Colombia*. Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Programa ONU-REDD. Obtenido de <http://www.fao.org/3/I9579ES/i9579es.pdf> Recuperado el 26 de noviembre del 2019.
- Gretzel, U., Werthner, H., Koo, C., & Lamsfus, C. (Septiembre de 2015). Conceptual foundations for understanding smart tourism ecosystems. *Computers in Human Behavior*, 50, 558-563.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). McGraw-Hill. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf) Recuperado el 12 de julio del 2020.
- Institución Universitaria Pascual Bravo. (Mayo de 2015). *Lineamientos curriculares, pedagógicos y metodológicos*. Obtenido de Unidad Educación Virtual: <https://www.rutanmedellin.org/images/contrataciones/2015/5Democratizacion/anexo8-lineamientos-curriculares-pedaggicos-metodolgicos-arroba-medellin.pdf> Recuperado el 20 de julio del 2020.
- Ivars Baidal, J. A., Céldran Bernabeu, M. A., & Femenia Serra, F. (2017). *Guía de implantación: Destinos turísticos inteligentes. Comunitat Valenciana*. Agencia Valenciana del Turisme. Invat.tur. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/74386/4/2017\\_Ivars-Baidal\\_etal\\_Guia-de-implantacion-DTI-CV.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/74386/4/2017_Ivars-Baidal_etal_Guia-de-implantacion-DTI-CV.pdf) Recuperado el 20 de julio del 2020.
- Jiménez, J., Escalante, J. C., Morales Arroyo, M. A., & Ramírez Arias, J. M. (16 de 05 de 2008). Organizaciones débilmente acopladas: ¿funcionan? *XII Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas*, (págs. 1-12). Obtenido de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/M09P02.pdf> Recuperado el 30 de enero del 2020.

- Kotler, P., & Trias de Bes, F. (2003). *Lateral Marketing: New Techniques for Finding Breakthrough Ideas*. Wiley.
- Li, Y., Hu, C., Huang, C., & Duan, L. (Febrero de 2017). The concept of smart tourism in the context of tourism information services. *Tourism Management*, 58, 293-300. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.03.014> Recuperado el 29 de diciembre del 2019.
- Lleida Alberch, M. (2010). El patrimonio arquitectónico, una fuente para la enseñanza de la historia y las ciencias sociales. *Enseñanza de las Ciencias Sociales*(9), 41-50. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3241/324127609005.pdf> Recuperado el 1 de agosto del 2019.
- López de Ávila, A., & García Sánchez, S. (2015). Destinos turísticos inteligentes. *Economía industrial*(395), 61-69. Obtenido de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf> Recuperado el 24 de noviembre del 2019.
- López Duque, M. E., Restrepo de Ocampo, L. E., & López Velásquez, G. L. (Abril de 2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. *Scientia Et Technica*, 18(1), 149-157. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84927487022.pdf> Recuperado el 13 de agosto del 2019.
- Maggi, D. B. (2011). *Ficha de Taller N°9. Patrimonio Arquitectónico y Urbano*. Universidad Nacional de la Plata. Obtenido de <http://blogs.unlp.edu.ar/planeamientofau/files/2013/05/Ficha-N%C2%BA-9-Patrimonio-arquitect%C3%B3nico-y-urbano.pdf> Recuperado el 24 de julio del 2020.
- Mardones Hiche, P. (Diciembre de 2014). Herencias | Heritages. *ARQ (Santiago)*(88), 9. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/arq/n88/art01.pdf> Recuperado el 28 de noviembre del 2019.

- Mendoza Mendizabal, A. C. (2016). *Quito como destino turístico inteligente, realidades de una ciudad en crecimiento [Tesis de ingeniería]*. Universidad de las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6415> Recuperado el 20 de diciembre del 2019.
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (08 de Junio de 2017). Reglamento General a la Ley Orgánica de Cultura. *Decreto Ejecutivo 1428. Registro Oficial Suplemento 8*.
- Ministerio de Turismo. (27 de Diciembre de 2002). Ley de Turismo. *Registro Oficial Suplemento 733*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf> Recuperado el 13 de noviembre del 2019.
- Ministerio de Turismo. (Julio de 2018). Anexo: Guía para el levantamiento de la ficha de accesibilidad. *Metodología para jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos del Ecuador 2017, Segunda*. Mintur. Obtenido de [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Anexo4\\_GuiaLevantamientoFichaAccesibilidad\\_2daEd.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Anexo4_GuiaLevantamientoFichaAccesibilidad_2daEd.pdf) Recuperado el 1 de junio del 2020.
- Navarro, D. (Enero-Junio de 2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de turismo*(35), 335-357. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/221641/173171> Recuperado el 7 de julio del 2020.
- Perogil Burgos, J. (2017). *Inteligencia territorial y turismo: la gestión pública de los Destinos Turísticos Inteligentes [Tesis de doctorado]*. Universidad de Huelva. Obtenido de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15503/Inteligencia\\_territorial\\_y\\_turismo.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15503/Inteligencia_territorial_y_turismo.pdf?sequence=2) Recuperado el 15 de octubre del 2019.
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (27 de Mayo de 2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad Aten Primaria*, 9, 76-78. Obtenido de [https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti\\_cuali2.pdf](https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf) Recuperado el 8 de julio del 2020.

- Querol, M. (2010). *Manual de gestión del patrimonio cultural*. Akal. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=o\\_IUjEdHAYMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=o_IUjEdHAYMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false) Recuperado el 19 de enero del 2020.
- Rodríguez García, J. J. (2018). *La dinámica organizacional en la gestión del talento humano desde la perspectiva del conocimiento digital [Tesis de doctorado]*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18024/RodriguezGarciaJohJefferson2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Recuperado el 13 de noviembre del 2019.
- Romero Cañizares, F. (2013). *Análisis de Vulnerabilidades del cantón Latacunga*. Repositorio Institucional del Consorcio Ecuatoriano para el Desarrollo de Internet Avanzado. Obtenido de <http://repositorio.cedia.org.ec/handle/123456789/850> Recuperado el 18 de agosto del 2019.
- Rubio Medina, L., & Ponce Herrero, G. (2013). *Gestión del patrimonio arquitectónico, cultural y medioambiental. Enfoques y casos prácticos*. Alicante. Obtenido de <http://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmc47631> Recuperado el 17 de diciembre del 2019.
- Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. Obtenido de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf> Recuperado el 23 de julio del 2020.
- Salessi, M. L. (215-228). Destinos turísticos inteligentes: Una perspectiva desde la inclusión social y la participación comunitaria. *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo* (pág. 2017). Universidad de Alicante. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70136/5/Actas-Seminario-Destinos-Turisticos-Inteligentes\\_10.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70136/5/Actas-Seminario-Destinos-Turisticos-Inteligentes_10.pdf) Recuperado el 12 de noviembre del 2020.

- Smart Destination. (Septiembre de 2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. Obtenido de Secretaría de Estado de Turismo SEGITUR:  
<http://www.thinktur.org/media/Libro-Blanco-Destinos-Turisticos-Inteligentes-construyendo-el-futuro.pdf> Recuperado el 7 de julio del 2020. Recuperado el 3 de noviembre del 2019.
- Smartur Cuenca. (18 de Enero de 2020). Propuesta de un modelo de gestión de destino turístico inteligente (DTI) para la ciudad de Cuenca. Obtenido de  
<http://www.smarturcuenca.com/smarturcuenca/public/assets/dti/sustentabilidad-turistica-18-01-2020.pdf> Recuperado el 4 de noviembre del 2019.
- Somos Manabí. (29 de Diciembre de 2019). *Manta como Destino Turístico Inteligente*. Recuperado el 05 de Enero de 2020, de Somos Manabí: Una nueva visión:  
<http://somosmanabi.com/index.php/nuestro-blog/item/manta-como-destino-turistico-inteligente> Recuperado el 30 de agosto del 2019.
- UNESCO. (2014). Patrimonio. En *Indicadores UNESCO de cultura para el desarrollo. Manual Metodológico* (págs. 132-140). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Obtenido de  
<https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Patrimonio.pdf> Recuperado el 20 de noviembre del 2019.
- Vasconcelos, J. (2008). *Guía Técnica para elaborar o actualizar Lineamientos*. Procuraduría Federal del Consumidor Coordinación General de Administración. Obtenido de  
<https://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/CGA/Manuales/GT-EAL-610.pdf> Recuperado el 20 de julio del 2020.
- Villagómez Pacheco, C. E. (2017). *Análisis del patrimonio cultural de la parroquia Tanicuchi cantón Latacunga, para promover el desarrollo turístico de la zona [Tesis de ingeniería]*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13183/1/T-ESPEL-ITH-0055.pdf>

Recuperado el 23 de julio del 2020.

Villasmil Molero, M. (Junio de 2016). Visión estratégica de la responsabilidad social empresarial.

*Dictamen Libre*(18), 95-107. Obtenido de

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/3096/2506>

Recuperado el 19 de enero del 2020.

Vizcaíno Ponferrada, M. L. (2015). Evolución del turismo en España: el turismo cultural.

*International journal of scientific management and tourism*, 1(4), 75-95. Recuperado el

13 de marzo del 2020.

Zappalá, D., Köppel, A., & Suchodolski, M. (2019). *Inclusión de TIC en escuelas para alumnos con discapacidad visual*. Obtenido de Serie de Estrategias Pedagógicas:

[http://escritorioeducacionespecial.educ.ar/datos/recursos/pdf/inclusion\\_de\\_TIC\\_en\\_esuelas\\_para\\_alumnos\\_con\\_discapacidad\\_visual.pdf](http://escritorioeducacionespecial.educ.ar/datos/recursos/pdf/inclusion_de_TIC_en_esuelas_para_alumnos_con_discapacidad_visual.pdf) Recuperado el 13 de abril del 2020.

# **ANEXOS**