



Desarrollo del sistema de indicadores de competitividad para los criterios infraestructura y empresarial en los destinos turísticos del Ecuador. Caso de estudio: Cantones Quito y Rumiñahui

Chauca Lindao, Ximena Cecibel; Gualotuña Suntaxi, Jefferson Danilo; Huaraca Tipantaxi, Lizeth Alexandra; Martínez Cueva, Maricela Jamileth; Muñoz Zurita Yadira Mishell; Rojas Sánchez, Shirley Aylin; Sani Romero, Angie Mikaela y Topón Loachamin, Erika Solange.

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Turismo

Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título de Licenciado/a en

Turismo

Msc. Huaraca Vera, Luis Ernesto

28 de agosto del 2023



Plagiarism report

PROYECTO DE TITULACIÓN-19-143.pdf

Scan details

Scan time:

September 4th, 2023 at 16:8 UTC

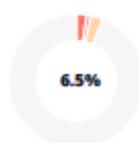
Total Pages:

113

Total Words:

28137

Plagiarism Detection



Types of plagiarism

Type	Percentage	Words
Identical	2.5%	697
Minor Changes	1.1%	303
Paraphrased	3%	831
Omitted Words	0%	0

AI Content Detection



Text coverage

- AI text
- Human text

🔍 Plagiarism Results: (63)

🌐 T-ESPE-043881.PDF

0.7%

<https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/22573...>

Juan Carlos Sosa Cruz

1 La gestión de centros de manejo de fauna silvestre en Quito y Cayambe como aporte al desarrollo turístico Guthemberg Arévalo, Lizeth ...

🌐 1760003920001_DOCUMENTO DIGANOSTICO_10-03-2...

0.5%

https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/portal_sni/data_sigad_plus...

Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial Cantón Rumiñahui 2012 - 2025. Actualización 2014 - 2019 Gobierno Autónomo Descentralizado M...

🌐 Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial Cant...

0.5%

<https://docplayer.es/172623377-plan-de-desarrollo-y-ordena...>

Iniciar la sesión ...



Lic. Luis Huaraca Vera, PhD

Certified by

About this report
help.copyleaks.com

copyleaks.com



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Turismo

Certificación

Certifico que el trabajo de Integración curricular, “Desarrollo del sistema de indicadores de competitividad para los criterios Infraestructura y empresarial en los destinos turísticos del Ecuador. Caso de estudio: Cantones Quito y Rumifahuí”, fue realizado por los estudiantes Chauca Lindao Ximena Cecibel; Gualotuña Suntaxi Jefferson Danilo; Huaraca Tipantaxi Lizeth Alexandra; Martínez Cueva Marcela Jamileth; Muñoz Zurita Yadira Mishell; Rojas Sánchez Shirley Aylín; Saní Romero Angie Mikaela y Topón Loachamín Erika Solange, los mismos que cumplen con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta y/o verificación de similitud de contenidos, razón por la cual me permito acreditar para que se lo sustente públicamente.

Sangolquí, 07 de septiembre 2023



Luis Huaraca, Phd

CC: 1708850621



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Turismo

Responsabilidad de Autoría

Nosotros, **Chauca Lindao, Ximena Cecibel; Gualotuña Suntaxi, Jefferson Danilo; Huaraca Tipantaxi, Lizeth Alexandra; Martínez Cueva, Maricela Jamileth; Muñoz Zurita Yadira Mishell; Rojas Sánchez, Shirley Aylin; Sani Romero, Angie Mikaela y Topón Loachamin, Erika Solange**, con cédulas de ciudadanía n° 1600467144, 1723408496, 1719675439, 1104178643, 1726773235, 1717815193, 1718902933 y 1727423848, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **Desarrollo del sistema de indicadores de competitividad para los criterios infraestructura y empresarial en los destinos turísticos del Ecuador. Caso de estudio: Cantones Quito y Rumiñahui** 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 referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 07 de septiembre del 2023

**Chauca Lindao,
Ximena Cecibel**
C.C.: 1600467144

**Gualotuña Suntaxi,
Jefferson Danilo**
C.C.: 1723408496

**Huaraca Tipantaxi,
Lizeth Alexandra**
C.C.: 1719675439

**Martínez Cueva,
Maricela Jamileth**
C.C.: 1104178643

**Muñoz Zurita,
Yadira Mishell**
C.C.: 1726773235

**Rojas Sánchez,
Shirley Aylin**
C.C.: 1717815193

**Sani Romero,
Angie Mikaela**
C.C.: 1718902933

**Topón Loachamin,
Erika Solange**
C.C.: 1727423848



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Turismo

Autorización de Publicación

Nosotros, **Chauca Lindao, Ximena Cecibel; Gualotuña Suntaxi, Jefferson Danilo; Huaraca Tipantaxi, Lizeth Alexandra; Martínez Cueva, Maricela Jamileth; Muñoz Zurita Yadira Mishell; Rojas Sánchez, Shirley Aylín; Sani Romero, Angie Mikaela y Topón Loachamin, Erika Solange**, con cédulas de ciudadanía n° 1600467144, 1723408496, 1719675439, 1104178643, 1726773235, 1717815193, 1718902933 y 1727423848, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **Desarrollo del sistema de indicadores de competitividad para los criterios infraestructura y empresarial en los destinos turísticos del Ecuador. Caso de estudio: Cantones Quito y Rumiñahui** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 07 de septiembre del 2023

**Chauca Lindao,
Ximena Cecibel**
C.C.: 1600467144

**Gualotuña Suntaxi,
Jefferson Danilo**
C.C.: 1723408496

**Huaraca Tipantaxi,
Lizeth Alexandra**
C.C.: 1719675439

**Martínez Cueva,
Maricela Jamileth**
C.C.: 1104178643

**Muñoz Zurita,
Yadira Mishell**
C.C.: 1726773235

**Rojas Sánchez,
Shirley Aylín**
C.C.: 1717815193

**Sani Romero,
Angie Mikaela**
C.C.: 1718902933

**Topón Loachamin,
Erika Solange**
C.C.: 1727423848

Dedicatorias

Ximena Chauca

Le dedico el resultado de este trabajo en primer lugar a Dios por brindarme el conocimiento y la sabiduría suficiente para culminar este proyecto con éxito, a mis padres Lupe y Luis quienes siempre estuvieron brindándome su apoyo y consejos para que siga adelante y nunca decaer, ellos han sido parte fundamental en este proceso ya que me han enseñado a ser la persona que soy hoy, a mi hermano Roger que de la misma manera me brindo su ayuda cuando más lo necesitaba y que a pesar de lo muy difícil que a veces resultaba ayudarme siempre estuvo dispuesto a compartir sus conocimientos conmigo. A mi abuelita Julia y abuelito Manuel que sé que desde el cielo siempre me estuvieron guiando y dándome las fuerzas necesarias para culminar con éxito mi carrera universitaria; a mi familia de Playas de Villamil, tías y primos quienes también fueron un apoyo incondicional durante toda mi vida académica. Sin duda alguna cada uno de ustedes ha sido mi pilar de fortaleza, mi fuente de inspiración y mi refugio en los momentos más difíciles.

Jefferson Gualotuña

De manera formal hago uso de este espacio para agradecer y dedicar este proyecto, en primer lugar, a Dios por proveer. A mi padre Luis, y a mi madre Gladis, quienes formaron una persona con el suficiente carácter para cumplir sus metas a pesar de cualquier obstáculo, siempre amparándome y doctrinándome con todo lo necesario para crecer profesional y personalmente. Se lo dedico a familia, amigos, y personas que estuvieron en esta etapa de mi vida, dándome apoyo, aportando positivamente a mi formación. También a quienes estuvieron en este proceso y por alguna razón ya no se encuentran presentes al día de hoy. Por último, es grato de mi parte mencionar que todos aquellos que estuvieron conmigo en el proceso, son los mismos que compartirán el resultado de mis logros. A la vez, quiero dejar claro que esto solo es una pequeña meta en mi vida, y voy por la siguiente.

Lizeth Huaraca

A Dios por las bendiciones y sabiduría brindadas en esta etapa de mi vida, a mis padres Diego y Carolina quienes con a pesar de altos y bajos han sido un apoyo incondicional para llegar a culminar y cumplir una meta más. A mis hermanas Mayerli y Dayana que, con risas y llantos me han dado la inspiración, motivación y fuerzas para cumplir metas y mostrarles que todo es posible y que con su motivación el decaer no era opción. A mi abuelita Teresita, tíos y primos que con consejos, anécdotas y soporte me han brindado principios de valores y perseverancia para afrontar cualquier circunstancia de la vida y luchar por lo planteado. A mi mejor amiga Emily, quien desde el colegio y sin importar horarios ni distancia ha estado presente brindándome apoyo incondicional, consejos y muchas veces la fortaleza para continuar ante buenos y malos momentos. A mis amigos que llegaron a formar parte importante de mi vida en esta etapa y que con la confianza y trabajo conjunto supimos superar cada nivel. Por último, a cada una de las personas que directa o indirectamente han sido testigos de este proceso y notaron que todo se cumple con esfuerzo, apoyo y voluntad.

Maricela Martínez

Con muchas emociones en el corazón dedico el presente trabajo a Dios por darme la fuerza y sabiduría para culminar esta meta, a mis padres Hipólito y Marcela por motivarme y guiarme a seguir alcanzando mis sueños, por brindarme ese sustento económico durante mi carrera, a mis hermanos quienes me han sabido acompañar durante este proceso. Además de mi pareja y amigos quienes supieron darme un aliento de esperanza y apoyo en los momentos más difíciles. Gracias por estar presentes cuando los necesito.

Yadira Muñoz

El presente trabajo le dedico en primer lugar a Dios, ya que gracias a su amor y bondad que nos brinda he podido culminar una etapa más de mi vida con mucha felicidad. Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia, a mis padres Mónica y Mesías quienes estuvieron brindándome apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mis hermanos y sobrinos quienes con sus bromas me levantaban el ánimo cuando ya no podía más. Le dedico este trabajo especialmente a mi hermano Kevin que, aunque ya no esté físicamente conmigo, siempre estará presente en mi corazón y en todos mis logros.

También quiero dedicarles este trabajo a mis abuelitos por su cariño y apoyo incondicional pese a la distancia siempre estuvieron pendientes de mi proceso universitario, a mi tía Edilma que siempre ha estado pendiente de mí. De igual forma agradecer a toda mi familia y amigos.

Aylin Rojas

Con todo el orgullo y amor dedico el presente trabajo de titulación en primer lugar a Dios por permitirme superar esta nueva etapa de mi vida, a mi padres Edith y Christian por ser ese apoyo incondicional en todo momento, por siempre buscar y conseguir lo mejor para mi formación como profesional, a mis hermanas Alejandra y Anghely por alentarme y darme los ánimos necesarios en cada paso de mi vida y ser mi alegría, también a mis abuelitos Eva y Carlos que con su amor, sabiduría, enseñanzas y protección constante me han llevado a ser siempre una mejor persona llena de valores y virtudes, y por último a mis tías y a mi primos que han sabido alentarme y aconsejarme para conseguir siempre mis sueños. Mi familia siempre ha sido el motor de mi vida y la razón más importante para ser mejor cada día.

Mikaela Sani

No con poca satisfacción dedico el presente trabajo en primer lugar a mis padres, quienes con su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios han sido una parte fundamental en mi camino de aprendizaje y crecimiento, tanto profesional como personal. A mis hermanas que han sido, de igual manera, un pilar fundamental, con sus palabras de aliento y risas que aliviaron mis momentos de estrés. A mis amigos y seres más queridos quienes han influenciado mi vida llevándome a ser quien soy hoy en día. Este trabajo es dedicado para todas las personas que creyeron en mi en todo momento y en lo que podía lograr. Finalmente, el presente documento está dedicado a todos aquellos que miran a las estrellas y desean, a las estrellas que escuchan y a los sueños que son respondidos.

Solange Topón

Llena de felicidad y amor dedico este proyecto, en primer lugar, a Dios por brindarme la fuerza, el conocimiento y la sabiduría para poder culminar este trabajo de manera exitosa.

A mi madre, Verónica quien ha sido un pilar fundamental a lo largo de mi vida y me ha enseñado a no decaer, a seguir a delante y cumplir mis sueños sin importar los obstáculos y que con su amor, esfuerzo y paciencia me ha permitido hoy culminar este camino.

A mis padrinos Alexandra y Segundo que me ha apoyado y me han alentado a lo largo de todo este tiempo, de igual manera a mi prima Daysi por ser mi fuente de inspiración cada día además de ser mi ruta de escape cuando sentía que no podía más.

Finalmente, a mi pareja y amigos que aún después de tantos años juntos continúan alegrándose y festejando cada uno de mis logros ya sean grandes o pequeños, gracias infinitas por apoyarme cuando más necesitaba y extenderme su mano en los momentos más difíciles.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos a Dios por brindarnos las aptitudes y capacidades para llevar a cabo el presente proyecto. A nuestras familias y amigos que a pesar de las adversidades que se han presentado nos han apoyado incondicionalmente durante estos años de carrera universitaria para que esta no se vea afectada. A la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE y los docentes que fueron parte de nuestra formación académica, brindándonos los conocimientos necesarios para la vida profesional y personal.

De manera especial agradecemos a nuestro tutor de proyecto de titulación el Msc. Luis Huaraca, quien con su orientación y paciencia nos guio durante este arduo proceso de investigación para poder culminar de manera exitosa.

Agradecemos la empatía y compañerismo demostrado en el desarrollo del proyecto el cual se refleja como resultado de la colaboración, apoyo y esfuerzo de los integrantes. Por último, a todas las personas en general que aportaron en nuestra formación profesional y crecimiento personal.

Índice

Resumen	17
Introducción	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
Capítulo I	20
Marco Teórico	20
Antecedentes	20
Competitividad	20
Desarrollo local	22
Marco Conceptual	24
Capítulo II	28
Marco Referencial	28
Indicadores de competitividad: México	28
Indicadores de competitividad: España	30
Indicadores de competitividad: Argentina	32
Indicadores de competitividad: Región Caribe Colombiano	35
Macro y Micro Estudio	36
Macro Estudio: Provincia de Pichincha	36
Historia	36
Geografía	37
Demografía	38
Seguridad	39
Economía	39
Micro Estudio: Distrito Metropolitano de Quito	42
Geografía	42
Demografía	43
Economía	46
Turismo	47
Seguridad	48
Historia	49
Geografía	49
Demografía	51
Economía	53

Seguridad	56
Tecnología	56
Ambiental.....	57
Cultura	59
Capítulo III	61
Metodología de la investigación	61
Técnicas de Investigación Documental	63
Método delphi.....	63
Desarrollo de Indicadores Propuestos	67
Distrito Metropolitano De Quito	67
Infraestructura	67
Conectividad.....	67
Salud	67
Facilidades de pago.....	68
Servicios básicos	69
Accesibilidad.....	72
Empresariales.....	73
Gestión público-privado	73
Estándar de calidad	74
Alianzas nacionales e internacionales	76
Cantón Rumiñahui.....	77
Infraestructura	77
Conectividad.....	77
Salud	78
Facilidades de pago.....	78
Servicios básicos	79
Accesibilidad.....	81
Empresariales.....	83
Gestión público-privado	83
Estándar de calidad	83
Alianzas nacionales e internacionales	85
Encuesta	86
Formato de encuesta a establecimientos hoteleros DMQ Y Rumiñahui.....	91
Entrevista.....	92

Modelo de Entrevista	92
Formato de entrevista a Quito Turismo	92
Formato entrevista a dirección de turismo Cantón Rumiñahui	93
Análisis de las encuestas y entrevistas realizadas	94
Encuesta a Turistas Nacionales y Extranjeros	94
Análisis de entrevistas realizadas a los diferentes actores del sector turismo	103
Entrevista a la CAPTUR	103
Entrevista a Quito Turismo	104
Entrevista a dirección de turismo del cantón Rumiñahui	108
Entrevista a la Asociación de Hoteles Quito Metropolitano	110
Encuesta a establecimientos de alojamiento DMQ	112
Encuesta a establecimientos de alojamiento Rumiñahui	115
Plan de Acción	118
Ámbito Infraestructura	118
Ámbito Empresarial	120
Acción 2: Salud	125
Acción 3: Facilidades de pago	126
Acción 4: Servicios Básicos	127
Acción 5: Accesibilidad	128
Acción 6: Estándar de Calidad	129
Acción 7: Gestión público-privada	130
Acción 8: Alianzas nacionales e internacionales	131
Conclusiones	132
Recomendaciones	133
Siglas	134
Bibliografía	135

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Población en Pichincha distribuida por cantones</i>	38
Tabla 2 Edad de la población en la ciudad de Quito	43
Tabla 3 Estado civil de la población en el área urbana	44
Tabla 4 Estado civil de la población en el área rural	44
Tabla 5 Grupo étnico en el Distrito Metropolitano de Quito	45
Tabla 6 Distribución de la población (2010), según sector urbano y rural a nivel parroquial	51
Tabla 7 Proyección Poblacional Total	53
Tabla 8 Proyección poblacional rural al año 2020 y 2024.....	53
Tabla 9 Sectores económicos del cantón Rumiñahui	55
Tabla 10 Ecosistemas	58
Tabla 11 Indicadores de infraestructura presentes en los países referenciales.....	64
Tabla 12 Indicadores empresariales presentes en los países referenciales.....	65
Tabla 13 Propuesta de Indicadores de competitividad turística	66
Tabla 14 Los cuatro mayores indicadores de hoteles en el DMQ.....	75
Tabla 15 Habitaciones vendidas, ingresos y tarifa promedio por categoría de establecimiento	75
Tabla 16 Llegadas mayo 2021: Origen por categoría de establecimiento.	76
Tabla 17 Cobertura de energía eléctrica	80
Tabla 18 Rutas de recolección de basura.....	81
Tabla 19 Estado de vías de la jerarquía urbana del cantón Rumiñahui.....	82
Tabla 20 Estado de vías de la jerarquía rural del cantón Rumiñahui	82
Tabla 21 Número y distribución de la muestra de turistas encuestados	94

Índice de figuras

Figura 1 Ventaja competitiva nacional propuesta por Michael Porter	21
Figura 2 Sistema de indicadores en Argentina	34
Figura 3 <i>Mapa de la Provincia de Pichincha</i>	37
Figura 4 Matriz de diagnóstico estratégico ambiente y patrimonio	41
Figura 5 Mapa del cantón Quito	42
Figura 6 Población con discapacidad por grupos etarios	46
Figura 7 Razones para la inactividad económica	47
Figura 8 Percepción ciudadana sobre la seguridad en Quito	48
Figura 9 Mapa del cantón Rumiñahui	50
Figura 10 Relación porcentual de la población urbano y rural (2010)	52
Figura 11 Nivel de instrucción académica de turistas nacionales y extranjeros	95
Figura 12 Ocupación actual de turistas nacionales y extranjeros	95
Figura 13 Principales nacionalidades de turistas extranjeros	96
Figura 14 Nivel de satisfacción de los servicios en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui	96
Figura 15 Nivel de satisfacción de la accesibilidad en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui	97
Figura 16 Percepción de la limpieza de la ciudad en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui	98
Figura 17 Nivel de satisfacción de servicios básicos en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui	99
Figura 18 Importancia de las certificaciones de calidad o sostenibilidad en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui	100
Figura 19 Nivel de importancia de la conectividad en turistas nacionales	101

Figura 20 Nivel de satisfacción de la conectividad en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui	101
Figura 21 Nivel de abastecimiento de servicios de salud para turistas nacionales en Quito y Rumiñahui	102
Figura 22 Percepción de cantidad de servicios de salud.....	112
Figura 23 Alianzas Público - Privadas.....	113
Figura 24 Decisión por categoría de establecimiento	114
Figura 25 Interferencia de cadenas hoteleras internacionales	115
Figura 26 Percepción de cantidad de servicios de salud.....	116
Figura 27 Alianzas Público - Privadas.....	116
Figura 28 Decisión por categoría de establecimiento	117
Figura 29 Interferencia de cadenas hoteleras internacionales	118

Resumen

Partiendo desde la importancia del desarrollo del turismo en Ecuador, ha surgido la necesidad de evaluar y mejorar la competitividad de los destinos turísticos del país. El sector turismo en la última década ha desempeñado un papel fundamental en la generación, intercambio de divisas, el empleo y sobre todo la promoción de la cultura local de manera nacional e internacional. Por ende, se reconoce que la competitividad es un factor determinante para lograr abrir nuevos segmentos y mercados para con esto captar mayor cantidad de turistas de modo que se logre posicionar a Ecuador en el mercado turístico a nivel global. El uso de sistemas de competitividad por lo general suele basarse en indicadores específicos que abarcan diversos aspectos clave. La evaluación de estos criterios permite a los responsables de la toma de decisiones, implementar acciones de mejora y de esta forma captar y optimizar nueva inversión en desarrollo turístico. En este contexto, se ha elegido al Distrito Metropolitano de Quito y el Cantón Rumiñahui como casos de estudio, con la intención de aplicar el sistema de indicadores propuesto para obtener información práctica sobre cómo mejorar la competitividad en estas áreas específicas. Al desarrollar y aplicar este sistema, se busca contribuir al conocimiento general sobre cómo impulsar el desarrollo turístico sostenible en el Ecuador y, al mismo tiempo, ofrecer orientación práctica para la toma de decisiones en la planificación y mejora continua de los destinos turísticos en el país.

Palabras Clave: Competitividad, Indicadores, Criterios, Desarrollo Turístico, Turismo sostenible.

Abstract

Starting from the importance of the development of tourism in Ecuador, the need has arisen to evaluate and improve the competitiveness of the country's tourist destinations. In the last decade, the tourism sector has played a fundamental role in the generation, exchange of currency, employment and, above all, the promotion of local culture nationally and internationally.

Therefore, it is recognized that competitiveness is a determining factor in opening new segments and markets in order to attract a greater number of tourists so that Ecuador can be positioned in the global tourism market. The use of competitiveness systems is generally based on specific indicators that cover several key aspects. The evaluation of these criteria allows decision makers to implement improvement actions and thus capture and optimize new investment in tourism development.

In this context, the Metropolitan District of Quito and the Rumiñahui Canton have been chosen as case studies, with the intention of applying the proposed system of indicators to obtain practical information on how to improve competitiveness in these specific areas. By developing and applying this system, we seek to contribute to general knowledge on how to promote sustainable tourism development in Ecuador and, at the same time, offer practical guidance for decision-making in the planning and continuous improvement of tourist destinations in the country.

Keywords: Competitiveness, Indicators, Criteria, Tourism Development, Sustainable Tourism.

Introducción

Objetivo General

Recabar información que ayude al desarrollo de indicadores de competitividad de los criterios de infraestructura y empresarial para contrarrestar los efectos actuales del desconocimiento de la importancia de los mismos en el sector turismo.

Objetivos Específicos

- 1) Realizar un análisis considerando los indicadores de competitividad tomando como referencia al destino Colombia y aplicados a los casos de estudio de la presente investigación.
- 2) Evaluar la capacidad competitiva de los destinos turísticos Quito y Rumiñahui, analizando varios factores para cuantificar la competitividad mediante indicadores.
- 3) Analizar los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas realizadas a los diferentes actores involucrados en el sector turismo del Distrito Metropolitano de Quito y Cantón Rumiñahui.
- 4) Proponer estrategias específicas para abordar los desafíos que presentan los cantones, con el fin de contribuir de manera significativa en el desarrollo sostenible y al crecimiento en la industria turística en el destino.

Capítulo I

Marco Teórico

Antecedentes

Competitividad

La competitividad en cualquier ámbito o situación es un factor importante, sin embargo, en el sector turismo puede llegar a ser más relevante debido a que le permitirá a cualquier entidad o empresa mantenerse a flote y poder alcanzar los objetivos que se proponga a corto, mediano y largo plazo.

La competitividad puede ser complicada de comprender, su historia inicia en los años 80 con los análisis y teorías de Michael Porter sobre “ventaja y estrategia competitiva”, en la cual se plantea a la competitividad como la habilidad de producir de bienes y servicios que tengan éxito en los mercados nacionales e internacionales (Arboleda Home, 2016). A lo largo de los años el término o concepto de “competitividad” ha ido evolucionando, debido a los diferentes aspectos con los que puede relacionarse la terminología (Monterroso, 2016, 5).

Para los años 90 la competitividad se había abierto paso hasta obtener su propio nicho, es así que dejó de percibirse solo como un concepto de economía, si no, que pasó a formar parte del llamado “mapa de competitividad” en donde ya obtuvo varias concepciones y dimensiones en lo sociocultural, político y ambiental. (Arboleda Home, 2016)

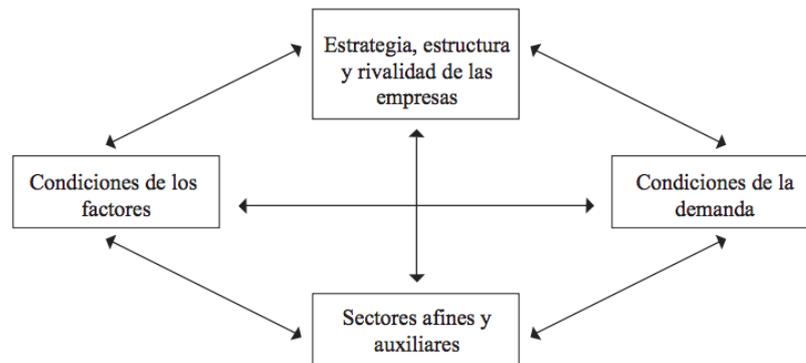
A si mismo la competitividad puede ser concebida en otro nivel aparte del empresarial, si bien la ya mencionada competitividad se comprende como una aptitud o una capacidad para afrontar con éxito la competencia entre empresas; cabe mencionar la competitividad como un estado donde hay un sentido más de rivalidad y competencia, se desarrolla entre países capitalistas de forma general sin importar la competitividad de sus empresas de forma interna (Guerrero, 1995).

La competitividad, en los últimos años tomando como referencia el 2013, ha alcanzado una gran importancia, lo que ha propiciado el desarrollo de herramientas para medir la competitividad, siendo el más famoso el índice de competitividad implementado por el Foro Económico Mundial que

publica rankings de las economías de diversos países. Acorde a este ente, una nación es competitiva si puede usar sus recursos en forma eficiente creando productividad y alcanzando mejoras en la calidad de vida de las personas (Buendía, 2013).

Figura 1

Ventaja competitiva nacional propuesta por Michael Porter



Nota. El gráfico representa un diamante de los elementos necesarios para el éxito internacional desarrollando las ventajas competitivas de un país, aunque son independientes pertenecen a un sistema de cooperación mutua.

A su vez, autores como Adam Smith y David Ricardo quienes proponen teorías como la de la ventaja absoluta que establece que la especificación de tareas era la clave del éxito dentro de la competitividad ya que favorece a la productividad de empresas, llevándolo a un nivel más amplio se estableció que la especialización de un país en un producto favorece no sólo al comercio internacional sino también a todas las formas de trabajo creando una gran apertura económica para los países (Buendía, 2013).

Las diversas estrategias administrativas han desarrollado relaciones de términos para determinar las características que llevan al éxito de una entidad como conjunto, se propone el desarrollo de las competencias centrales como un eje fundamental ya que coordinan las habilidades

y conocimientos de producción de manera grupal para mejorar y diversificar un producto final (Álvarez, 2003).

Con el avance y cada vez mayor participación de diferentes países, se ha ido generando una competitividad entre las regiones y las ciudades que emplean técnicas o estrategias para sobresalir cada día y cumplir los parámetros que implementa el índice de competitividad, adquiriendo mayor valor en la agenda de las prioridades colectivas de sectores privados y estatales que permiten el análisis de los factores que se generan para llevar una formulación correcta ante las políticas públicas o privadas que se han ido impulsando en este desarrollo (Ramírez et al., 2007, p. 13).

Desarrollo local

El turismo se ha convertido en un relevante factor de desarrollo socioeconómico de los diferentes países, como resultado de que el desarrollo local se considera una estrategia que permite el progreso de un territorio, ya sea una localidad o región, con una visión hacia el crecimiento de la comunidad aprovechando sus recursos y una serie de elementos fundamentales, teniendo resultados entre unos y otros factores importantes para lograr un objetivo común en beneficio de la localidad o región (Gambarota, 2017).

Principalmente para que exista un desarrollo debe existir un avance económico, por lo que es necesario que exista una aplicación repetitiva de inversiones para la creación y expansión de sistemas productivos, como lo menciona el padre de la sociología Latinoamericana del desarrollo, José Medina Echeverría.

El “desarrollo local” se entiende de manera resumida como un proceso difícil, que resulta de un vínculo nivel local, el fin de la misma es trasladar los recursos del territorio de la mano de un proyecto e introducir a la población. (Casalis, 2009).

En el año de 1948, La Conferencia Africana sobre Administración habló sobre la conexión que existe entre las condiciones de vida y educación del pueblo, y como resultado de ello, desde 1950 comenzaron a presentarse varias publicaciones sobre temas de la comunidad haciendo referencia a estudios, desarrollo y organización de la misma. Tomando en cuenta que en varias

ocasiones aparecen conceptos en las investigaciones que están puestos en discusión por parte del cuerpo científico, y el “desarrollo local” es uno de ellos (Casalis, 2009).

El concepto de “desarrollo local” aparece de la mezcla de dos términos, mismos que han sido temas de discusión científica y que han generado posturas diferentes que han dado como resultado distintas aportaciones para dar un significado unánime y aceptado por todos. La idea de “desarrollo” ha sido tomado en cuenta como un sinónimo de crecimiento, y por lo general, aumento económico. En cuanto a la palabra “local” hace referencia a una parte del espacio que abarca una estructura más amplia. Ambos términos son conceptos relacionados entre sí que han tenido relevancia en el cuerpo científico del siglo XXI.

Para 1980, el desarrollo local es visto como una respuesta al proceso de globalización y las pocas políticas macroeconómicas de desarrollo existentes en la época, con el fin de resolver problemas asociados con la creación de empleo y la mejora del bienestar social, y se focalizaron en darle una notable presencia a los niveles locales y regionales en la planificación del desarrollo (Moscardó, 2008).

Se empieza hablar de desarrollo local como una opción ante la crisis, encaminada a movilizar el potencial humano a través de acciones locales en distintas áreas como puede ser, la mezcla de nuevas tecnologías, fuentes de energía, renovación de actividades tradicionales, innovación tanto en el aspecto de la comercialización y la prestación de servicios, tomando en cuenta también como un elemento primordial está el talento humano, la formación profesional y la capacitación (Cárdenas, 2002).

A su vez el desarrollo local se toma como medida a los impactos negativos de la globalización y el ajuste productivo, este planteamiento es apoyado indirectamente por José Arocena, uno de los autores más importantes de Latinoamérica en el campo del desarrollo local, ya que este menciona que “el desarrollo local no es pensable si no se inscribe en la racionalidad globalizante de los mercados”. El término “desarrollo local”, por lo general se relaciona con el aspecto económico, sin embargo, no siempre tiene una relación directa con el sistema económico

del país, sino más bien se basa en el desarrollo interno de cada territorio y cómo salir adelante internamente (Arocena, 1997).

Por lo mencionado con anterioridad Meyer Stamer, es uno de los autores que cuenta con varios artículos académicos que hablan sobre el desarrollo local y la economía, define seis elementos fundamentales que determinan el desarrollo económico dentro de un área geográfica específica: 1) gobernabilidad, 2) desarrollo sostenible, 3) sinergia y focalización de políticas, 4) factores de localización, 5) grupos meta y 6) administración de procesos.

De manera general, cada uno de los desarrollos teóricos manifiesta diferentes enfoques para explicar la evolución del desarrollo local, como respuesta a la falta y de cierta manera desequilibrios causados por la centralización excesiva de los modelos tradicionales económicos.

Marco Conceptual

Es relevante saber el concepto de ciertos términos que se suelen usar cuando se hace referencia al sector turismo, por lo tanto, en este apartado se darán a conocer palabras que son importantes para el presente trabajo y acompañadas de ellas su respectivo significado, para que de esta manera se tenga una idea clara acerca de las terminologías que se darán a conocer en el proceso de la presente investigación.

Ajuste productivo: Aplicación de instrumentos de política económica que se utilizan para corregir los desequilibrios económicos básicos que por lo general provienen desde las grandes ciudades hacia zonas rurales (Gutiérrez. A , 1996).

Apertura Económica: Proceso por medio del cual los diversos países abren sus fronteras con el fin de incentivar la inversión extranjera para el desarrollo de actividades económicas favoreciendo a su vez el proceso de globalización de la economía (Paz, J., 2005).

Bienes y servicios: Productos generados con el fin de satisfacer una necesidad. Estos pueden ser bienes que son tangibles, homogéneos, transferibles y se pueden guardar. En cuanto a los

servicios son intangibles existen tanto heterogéneos e intransferibles y no se pueden guardar, porque sólo son acciones o procesos que se le brindan a los clientes (Quiroa, 2020¹).

Bienestar social: necesidades humanas básicas y las personas pueden convivir pacíficamente en comunidades con oportunidades de progresar (INEE, s.f).

Capacitación: Actividad que se realiza en una empresa u organización, como respuesta a sus necesidades, ya que busca mejorar habilidades o conductas de su personal, la actitud y conocimiento. (MINTUR, 2020)

Comercio Internacional: Intercambios de servicios o bienes que suceden entre distintos países o distintas zonas geográficas (López, 2018).

Competencias centrales: Cualidades de un grupo empresarial que lo impulsan al éxito económico a través del aprendizaje colectivo, en estas se relaciona el desempeño empresarial con la industria como tal que fortalece a una entidad (Álvarez, 2003).

Competitividad de un destino turístico: De acuerdo con la OMT (2023), la competitividad de un destino turístico se basa en la facultad de un destino de utilizar todos sus recursos de manera efectiva y sostenible con el fin de desarrollar y ofrecer productos y servicios turísticos buenos.

Criterios: Aquello que permite distinguir o diferenciar una cosa de otra, se define también como una regla de la cual es posible conocer la verdad o tomar una decisión. (Hutcheson, 2017).

Demanda turística: Aquellos interesados o participes en las actividades turísticas, de un determinado destino o producto (Panosso, A., y Lohman, G., 2012).

Desarrollo: Proceso sistémico que es complejo, pero a su vez multidimensional, de evolución y transformación que posee una sociedad, estas ayudan a la misma a estar en las mejores condiciones en cuanto a la de calidad de vida. (Irausquín, Colina, Moreno, & Marín, 2016).

Desarrollo territorial: Proceso de construcción social del entorno el cual es impulsado por la interacción entre las características geofísicas y las iniciativas individuales y colectivas de varios actores (Caribe, s.f.).

Diversificación: Pitts y Hopkins (1982) dan a entender que la diversificación es vista como el grado en el que las empresas trabajan a la vez en diferentes negocios.

Empresarial: Adjetivo que refiere a lo vinculado a una empresa o una organización que lleva a cabo tareas comerciales, industriales, turísticas o de ramas afines con afán de lucro dentro de su ámbito empresarial (Pérez, 2015).

Elaboramientos productivos: Relaciones o vínculos existentes entre compradores y vendedores, dentro de las unidades productivas o sectores económicos (Romero Luna & Santos Cumplido, s.f).

Estrategias: Conjunto de diversas actividades que ayudan a crear una posición única y valiosa por medio de la evaluación de situaciones específicas para alcanzar metas y consolidar las ventajas competitivas emergentes (Porter, 2008)

Globalización: Se basa en la interconexión entre las diferentes naciones del mundo en los ámbitos económico, político, social y tecnológico (Quiroa & Moreno , 2020)

Indicadores: Herramientas que sirven para calificar y definir de forma más precisa objetivos e impactos, puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está logrando un programa (Pérez, A., 2002).

Infraestructura turística: Obras y servicios que dan paso al crecimiento socioeconómico de un determinado país, y que el turismo hace uso del mismo, para incitar su actividad. Existen varias como el acceso, comunicaciones, equipamiento urbano, entre otras. (IDT, 2021).

Planificación: definición de metas y medios necesarios para lograrlas. Según Hall, “la planificación debería proveer la información necesaria para la toma de decisiones apropiada, democrática e informada” (Hall, 2002).

Políticas macroeconómicas: Disposiciones a gestionar la inflación el desempleo, la inflación, el aumento económico; además de establecer las políticas comerciales de un determinado país (Westreicher, G., 2022).

Potencial humano: Según Maslow, todos los seres humanos poseemos necesidades centradas en el propio desarrollo. Por lo que el potencial humano implica crecer y desarrollarse, de tal manera que se alcance el máximo potencial del ser humano.

Producto Turístico: Son pautas importantes para brindar un buen producto en el cual todos deben participar dando un buen servicio. (Manual del Emprendedor en Turismo Rural Comunitario, MINCETUR, Perú, 2008)

Recursos Turísticos: Elementos, que combinados con servicios turísticos captan el interés de un visitante para trasladarse a un determinado lugar (Formación, 2022).

Sustentabilidad ambiental: “Principio de gobierno de la utilización de los recursos naturales permitiendo satisfacer las necesidades de las presentes generaciones sin perjudicar a las generaciones futuras con el fin de atender sus propias necesidades” (Diccionario Panhispánico del Español Jurídico, s.f.).

Turismo Emisor: Cualquier actividad turística efectuada por un visitante residente fuera del país de origen (RIET 2008, párr. 2.39 c).

Turismo Interno: Cualquier actividad turística ejecutada por un visitante residente en el país de referencia (RIET 2008, párr. 2.39).

Turismo Receptor: Cualquier actividad turística llevada a cabo por un visitante no residente en el país de referencia (RIET 2008, párr. 2.39).

Ventaja absoluta: Especialización o aprovechamiento de un producto único, el cual no pueda ser conseguido en ningún otro país tomando en cuenta factores como la calidad y los costos de producción (Buendía, 2013).

Ventaja competitiva: Conjunto de elementos de valor que contribuyen al éxito competitivo, estos son de carácter único y sostenible en el tiempo de forma que favorece el posicionamiento por su autenticidad y calidad (Porter, M., 2007).

Capítulo II

Marco Referencial

Para la presente investigación se han tomado los ejemplos de diferentes modelos que plantean una competitividad turística en diversos países, tanto de América como Europa que son la base para el reconocimiento de los índices planteados, así como también las metodologías que se han utilizado para la aplicación de los mismos.

Indicadores de competitividad: México

El informe 'Competitividad de Viajes y Turismo' del año 2019, que el Foro Económico Mundial presenta cada dos años, dio a conocer que en el puesto 19 por parte de Latinoamérica, destaca México siendo el país mejor puntuado y caracterizado por su diversidad de productos turísticos, cultura y tradición que se manejan y se han mantenido en el país.

Dentro de la economía y los recursos generados por diversas actividades pero tomando en cuenta el turismo, se conoce que India y Brasil de igual manera manejan sus recursos con una gestión beneficiosa para lograr una combinación efectiva en cuanto a aprovechamiento y uso, pero de México destaca que el año 2021 la actividad turística en dicho país representaba un 7,5% del PIB, equivalente a un total de 1,8 billones de pesos mexicanos (Statista, 2023).

Para mantener esta categorización y mejorar incluso la misma, la Secretaría de Turismo (SECTUR), ha desarrollado el planteamiento de un índice de desempeño turístico que les permita desarrollar de una manera más precisa el modelo de evaluación del desempeño de destinos turísticos, incluyendo la descripción metodológica a emplear y también los resultados que se van obteniendo para presentar de manera objetiva la sistematización de la información de acuerdo a las variables que se han considerado para el Índice de desempeño.

Las variables o indicadores que se han tomado en cuenta en este Índice se acoplan a los estudios y recopilación de información técnica que comprende cada atractivo considerado para que puedan estar dentro de las escalas de estas variables que son: 1) condiciones para el turismo en el

destino, 2) operación, 3) resultados, 4) satisfacción y 5) seguridad, y así poder establecer las rúbricas con los resultados, determinar cuál de los atractivos se encuentra mejor posicionado en el país, cuáles son los que siguen y qué indicadores se toma en cuenta para mejorar y sea un posicionamiento equitativo (SECTUR & CESTUR, 2014).

Para la variable “Condiciones para el turismo en el destino turístico”, se han tomado en cuenta los diferentes componentes que resaltan las características del destino, así como la oferta que se ofrece a los diferentes tipos de mercado y tendencias, la capacidad de promoción, los servicios que se implementan a cada uno de los atractivos y la vocación del destino turístico para ser considerado como tal, así como el valor agregado que estos tienen para destacarse en el tema de la competitividad turística y otros elementos necesarios que incentivan el desplazamiento turístico (SECTUR & CESTUR, 2014).

(SECTUR & CESTUR, 2014) Para poder considerar la variable de la “Operación” se ha tomado como base la referencia al grado adecuado de la gestión que cada destino maneja y que ha implementado para el desarrollo de sus funciones, así como las estrategias con las que los proyectos de los destinos funcionan adecuadamente en términos de ejecución y administración por parte de los gobiernos locales considerando claro está, cada uno de los lineamientos normativos para su planeación y puesta en marcha, dependiendo de resoluciones o normas generales para su ejecución (SECTUR & CESTUR, 2014).

Con respecto a la variable de “Resultados” se centra en identificar los factores que permiten medir los efectos de las intervenciones realizadas con anterioridad y que fueron analizadas de acuerdo al entorno público en las localidades. Se mantiene un enfoque en los indicadores de procesos, pero también se hace énfasis en los resultados finales que demuestren la eficacia de encaminar los recursos de los diferentes actores (SECTUR & CESTUR, 2014).

Siguiendo con la variable de “Satisfacción de los visitantes” la cual se refleja en la capacidad que un destino o lugar tiene para satisfacer o cumplir las expectativas con respecto a la propuesta de valor ofrecida a los visitantes, involucrando diversas dimensiones como las tradicionales de

valoración sobre la percepción de la calidad de los atractivos, la accesibilidad y los servicios, y si el destino cuenta con instrumentos que le permitan medir el grado de satisfacción de los turistas para saber las necesidades actuales de los turistas y mantenerse en una mejora continua del destino (SECTUR & CESTUR, 2014).

Y por último tenemos a la variable de “Seguridad” que en gran medida funciona como una cuestión de percepción que se ve directamente relacionada a una de las variables más importantes para la decisión de viajar a un destino o no, y que suelen verla como un factor trascendental para el desarrollo del turismo en México, ya que una mala imagen generaría la disminución de llegada de turistas (SECTUR & CESTUR, 2014).

Con estas variables se puede visualizar que la metodología para la evaluación de desempeño de los destinos y la estimación de cada una de las dimensiones brinda a la SECTUR un poderoso instrumento para la toma de decisiones dentro de los destinos, la cual es un aporte importante para mejorar la eficiencia de la aplicación de los recursos disponibles para el desarrollo turístico de destinos (SECTUR & CESTUR, 2014).

Indicadores de competitividad: España

Por algunos años el sector turismo no ha sido relevante para los gobiernos y su dominio tanto en el aspecto económico como social y de la misma manera fue ignorado por la población en general. No obstante, hoy en día el turismo es visto como uno de los sectores estratégicos para el crecimiento de los países y es reconocido como una importante fuente de ingresos. (Gardin & Moral, 2016)

La competitividad turística de un país es importante para el sector privado y estatal ya que ambos deben estar inmersos en el proceso de toma de decisiones, esto viene siendo cierto en el caso de España, debido a que, según datos de 2014, el sector turismo generó el 10,9 por 100 % del PIB y el 12,7 por 100 % del empleo. Este dato se basó en el índice de competitividad de Turismo y Viajes (TTCI, 2015), mismo que fue elaborado por el World Economic Forum y según el cual España

ocupa la primera posición, dentro de la misma se analizó ciertos aspectos como lo son: las fortalezas y debilidades competitivas del país (Gardin & Moral, 2016)

Otro de los factores a considerar es el de *RECURSOS NATURALES Y CULTURALES*, ya que España resalta por su particular riqueza cultural, motivo por el cual ocupa la tercera posición de entre los 140 países estudiados y en cuanto a la riqueza natural, esta se encuentra en la novena posición por el número de sitios de patrimonio mundial de la humanidad; en cuanto al *DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA*, al ser el país europeo con más km de alta velocidad, cuenta con la más grande red de autopistas y autovías de la Unión Europea y 50 aeropuertos, ambos son factores que mantienen a este destino competitivo y mejor posicionado (Cinco días, 2019).

El factor de *DESARROLLO SOCIAL*, también es relevante ya que la salud e higiene y la protección y seguridad son uno de los indicadores que el turista toma en cuenta para visitar un destino y España muestra un excelente control en dichas cuestiones (Garín, T, y Moral M., 2016).

En cuanto al desarrollo de la marca país, España según el índice "COUNTRY REPUTATION INDEX" (2021) ocupa el puesto número 13-14 de una lista de 55 países. Para llegar a esta conclusión se realizó un panel online de más de 48 mil personas, en el que se analiza la percepción del país basándose en 16 criterios, que menciona que el país es un lugar seguro, bonito para visitar, que tiene gente amable, es estable económicamente, entre otras que además de hacer que el índice general sea bueno, este índice pasado al turismo es mejor ya que tiene las características en las que un visitante se basa al momento de visitar un país. Es de esta manera que según el indicador mencionado los primeros 22 estados de los 118 analizados son marcas de países realmente poderosos (Real Instituto Elcano, 2011).

España además se ha planteado que para lograr apreciar de mejor manera las raíces de la competitividad que tienen frente a otros países, deben analizar los mismos aspectos de manera interna, por lo cual EXCELTUR, trató de simular la competitividad de 17 comunidades autónomas españolas, como lo hace el World Economic Forum. Como resultado de este proyecto, surgió "MONITOUR", dedicado a la medición del desempeño y el papel de las políticas públicas. De este

último proyecto mencionado, surgieron 3 ediciones, la última realizada en el 2014, se basa en 6 criterios, en 30 ámbitos y alimentados por 80 indicadores. Como resultado de esto se concluyó que Cataluña sobrepasaba el posicionamiento de otros lugares como Madrid y Vásko, debido a su conectividad, transporte, accesibilidad, diversificación de productos turísticos y sobre todo el reconocimiento que tenía el sector turismo en el sector político (Vega, 2020)

Indicadores de competitividad: Argentina

La competitividad en América en los últimos años, ha sido de gran importancia en el ámbito turístico, por tal razón se ha tomado de ejemplo a Argentina, en donde en el año 2021 se realizó un estudio por Singerman y Markon los cuales se dedican a brindar servicios de consultoría en turismo y economía tanto al sector público y al privado ;de este modo esta entidad tiene el fin de apoyar al desarrollo de los destinos turísticos desde el punto de vista sustentable, participativa e inclusiva haciendo énfasis especialmente a la innovación asistiendo a mejorar la calidad de vida en comunidades de manera que aquella entidad se caracteriza por brindar servicios los cuales se ajustan a la necesidad del cliente y más que todo se han posicionado de una manera espectacular en el mercado.

Al estar bien posicionados en el mercado consideran que el desarrollo turístico debe enfocarse en tres desafíos los cuales son la clave para tener éxito y estos son: la sustentabilidad ambiental, económica y social ,otro de estos desafíos es la COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS y la INTEGRACIÓN SOCIAL en síntesis mencionan que al trabajar con estos factores se podría generar sociedades más inclusivas las cuales podrán promover una mejora sustancial en la calidad de vida de todos los involucrados en estas actividades (Singerman & Makon, 2021).

En vista de este sustento se tomó en cuenta el estudio realizado por Sigerman y Markon, quienes revelan la competitividad turística en Argentina donde se realizó un estudio haciendo un análisis de PRECIO - TURISMO basándose en ciertas ciudades como : Buenos Aires, Bariloche, Mendoza, Salta e Iguazú de este modo se partió de los costos que debe incluir un turista extranjero para visitar estas ciudades a comparación de otros destinos del mundo; además se tomó en cuenta

los precios de distintos productos y servicios como: Hotelería, Gastronomía, City Tours, Espectáculos, Museos entre otros servicios turísticos. Por otra parte, en este estudio no se incluyó el Costo de transporte de larga distancia por el hecho de que existe una variación de los precios el cual depende de la fecha y el instante de la compra, a su vez especificaron que se realizó un viaje de siete días y seis noches para un pax con el fin de evaluar el tipo de cambio, cabe recalcar que esto fue en dólares (Singerman & Makon, 2021). Por otra parte, en este estudio no se incluyó el Costo de transporte de larga distancia por el hecho de que existe una variación de los precios el cual depende de la fecha y el instante de la compra, a su vez especificaron que se realizó un viaje de siete días y seis noches para un pax con el fin de evaluar el tipo de cambio, cabe recalcar que esto fue en dólares (Singerman & Makon, 2021).

Según Darío Sánchez (2011), miembro del Departamento de Investigación Geográficas en Argentina plantea que “Los indicadores están relacionados a variables y cualidades estadísticas con el fin de solventar información conveniente, adecuada, confiable y semejante para el analizar y monitorear una definida problemática”, así mismo un indicador es el resultado de la relación entre las variables en donde se busca un resultado para la ejecución de un proyecto o actividad con la intención de buscar un desarrollo.

A continuación, se presenta el sistema de indicadores propuesto por Darío Sánchez a partir de la investigación tomada como referencia para crear variables y atributos estadísticos del territorio.

Figura 2*Sistema de indicadores en Argentina*

AMBIENTALES	ECONÓMICOS	SOCIALES	POLÍTICOS INSTITUCIONALES
Espacio de Bosque Nativo y otras Tierras Forestales (%)	Transferencias Fondos Ingresadas (\$hab)	Tasa de crecimiento Demong.Medio Anual	Organizaciones No Gubernamentales (c/1000 hab)
Distancia al Área Natural Protegida más próxima (Km)	Personal Ocupado en Locales (c/100 hab)	Asistencia Nivel Educativo superior (c/1000 hab)	Planes sociales (c/1000 hab)
Superficie de Lagos y Lagunas	Plazas Hoteleras y Para hoteleras (c/1000h)	Delitos (c/1000 hab)	Subsidios a actividades Culturales(\$/hab)
Población con Agua Potable de red (%)	Líneas Telefónicas (c/1000 hab)	Hogares en Viviendas Óptimas (%)	Camas en hospitales Públicos (c/1000 hab)
Hogares con servicio Sanitario Antihigiénico (%)	Densidad de Caminos Pavimentados (km/1000 km 2)	Población con necesidades básicas insatisfechas (%)	Efectivos Policiales (c/1000 hab)

Nota. En la figura se observan cuatro factores importantes que toma el autor con la intención de segmentar cada uno de ellos.

Subsistema Ambiental: Los indicadores seleccionados garantizan los temas de calidad del paisaje natural, áreas protegidas, usos del suelo, agua para consumo y saneamiento (Andrea, 2011).

Subsistema Económico: Empleo, oferta turística, equipamiento e infraestructura. Se encadenan con la actividad, como los ingresos públicos, el servicio transporte y las comunicaciones (Andrea, 2011).

Subsistema Socio-Cultural: Estos indicadores se refieren a: educación, vivienda, demografía pobreza y seguridad. La problemática social es de los principales tomados en cuenta, pues la parte cultural necesita de más cuantificación. (Andrea Darío Sánchez, 2011)

Subsistema Político-Institucional: Política social, cultural, seguridad social, y participación social, es de lo que tratan los indicadores elegidos. Al elegirlos se quiso hacer énfasis en políticas sociales y culturales, para fomentar el turismo. (Andrea Darío Sánchez, 2011).

La clasificación y elección del indicador

No se puede comparar entre sí con una medida establecida. De igual manera se puede mencionar que hay indicadores adaptados a cada escala de análisis, sin embargo, hay indicadores que no se adaptan a la misma por eso se plantea crear una escala de medición para cada uno de ellos con la intención de obtener datos reales y medibles (Darío Sánchez, 2011). De igual manera se puede mencionar que hay indicadores adaptados a cada escala de análisis, sin embargo, hay indicadores que no se adaptan a la misma por eso se plantea crear una escala de medición para cada uno de ellos con la intención de obtener datos reales y medibles (Andrea, 2011).

Es por eso que para tener un buen resultado en la medición de cada indicador se propone calificar a la variable por color. Se usa color rojo para un indicador con valoración alta, amarillo para uno de baja importancia y naranja claro para indicadores complementarios, naranja claro, si es de baja importancia y naranja oscuro si es que es de mayor relevancia. (Andrea Darío Sánchez, 2011).

Indicadores de competitividad: Región Caribe Colombiano

La “competitividad” en el sector turismo se puede presenciar en varias situaciones yendo desde el ámbito territorial hasta el ámbito empresarial, el término se ha ido modificando y adaptando según las necesidades y el tiempo, sin embargo, para varios autores, la competitividad turística busca un solo fin el cual es incorporar nuevos productos turísticos al mercado manteniendo el posicionamiento del mismo. (Díaz Solano & Márquez Rodríguez, 2016)

Tomando como referencia el documento titulado “**Línea base de indicadores de competitividad turística como herramienta para la gestión de destinos**” (Díaz Solano & Márquez Rodríguez, 2016) de la Revista Iberoamericana de Turismo, se establece que la competitividad turística debe ser evaluada con una amplia variedad de factores como: la infraestructura, transporte,

oferta de servicios, clima, atractivos, entre otros, ya que, esta se nutre de una visión bastante sistémica en que se debe considerar cuál es la capacidad de los destinos para atraer a los turistas, en conjunto con las capacidades gubernamentales, empresarias, físicas, y socioculturales de los mismos, los cuales ayudarán a cumplir las expectativas de los visitantes y poder posicionarse no solo a nivel nacional sino que a nivel internacional también podrán generar un gran impacto. (Díaz Solano & Márquez Rodríguez, 2016)

Por otra parte el modelo planteado por Garau (2007), cataloga en cuatro partes los factores que influyen en la competitividad de un destino, empezando con los recursos centrales, refiriéndose a lo que hace único a un lugar y motiva su visita; recursos de apoyo o secundarios, tales como los servicios básicos; la gestión del destino, que se puede definir como acciones de mejora de calidad; y los determinantes calificativos que se encargan de mitigar los grupos anteriores, entre estos podemos encontrar la localización, la seguridad, los servicios turísticos, entre otros.

Por último, el modelo de Dwyer y Kim (2003) concuerda con el modelo de Crouch y Richie mencionado con anterioridad, e implementa factores como los de Garau los cuales son: Dotaciones de recursos, recursos creados (como la infraestructura o actividades), factores de apoyo y los elementos de gestión del destino.

Macro y Micro Estudio

Caso de estudio: Cantón Rumiñahui y Provincia de Pichincha

Macro Estudio: Provincia de Pichincha

El análisis se desarrolla en la Provincia de Pichincha considerando los factores de:

Historia

Es una de las 24 provincias del Ecuador además de una de las más importantes por ser un centro de distribución, creada el 25 de junio de 1824, mediante un acuerdo realizado por el Gral. Francisco de Paula Santandery, en ese entonces Pichincha estaba formada por los cantones Quito, Machachi, Esmeraldas, Quijos, y Latacunga. Desde entonces su nombre no ha sido modificado, lo

que se ha modificado ha sido su área. Por ejemplo, Esmeraldas pasó a ser provincia, Latacunga pasó a ser parte de la provincia de Cotopaxi y Quijos de la provincia de Napo. El cantón Cayambe dejó de ser parte de Imbabura y pasó a formar parte de Pichincha. En la actualidad los cantones que conforman la provincia son 8: Quito, San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado, Cayambe, Mejía, Pedro Moncayo y Santo Domingo de los Tsáchilas que este último se descentraliza después de haber pasado por 4 comités y pasó a ser provincia en el 2007.

Geografía

La provincia Pichincha está localizada al norte de Ecuador. Tiene una extensión territorial de aproximadamente de 9.495 km², limita con Cotopaxi al sur, con la Provincia de Napo al este, al lado norte con Imbabura, con Santo Domingo de los Tsáchilas al oeste. La provincia también está compuesta por ocho cantones los cuales son: Cayambe, Mejía, Pedro Moncayo, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Rumiñahui, San Miguel de los Bancos y Quito que es su capital (Avilés, 2017).

Figura 3

Mapa de la Provincia de Pichincha



Nota. Provincia de Pichincha con sus ocho cantones que la conforman.

Las elevaciones con más relevancia son el Cayambe (5.790 m), Cerro Puntas (4.452 m), el Rumiñahui (4.712 m), Sincholagua (4.898 m), Illiniza 5.630 m), Corazón (4.768 m), Atacazo (4.570 m), Antisana (5.704 m). En su hidrográfica se encuentran dos ríos principales los cuales son: El primero el Guayllabamba, con afluentes San Pedro, Pita y Pisque; y el segundo el río Blanco, con sus afluentes Mindo, Nambilla, Saloya y Yambi estos son algunos de los más importantes para el desarrollo de la agricultura y ganadería (Avilés, 2017).

Demografía

Según los resultados más recientes del censo de población y vivienda de Ecuador, recopilados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), la población que habita la provincia de Pichincha es de 2 '667.953 personas. En los siguientes gráficos se mostrará la cantidad de hombres y mujeres que habitan los diferentes cantones de la provincia de Pichincha (INEC, 2010).

Tabla 1

Población en Pichincha distribuida por cantones

Cantones	2010	2012	2014	2018	2019	2020	2021
TOTAL PICHINCHA	2.667.953	2.891.472	3.116.111	3.116.111	3.172.200	3.228.233	3.396.372
Quito	2.319.671	2.412.427	2.505.344	2.690.150	2.735.987	2.781.641	2.920.737
Cayambe	88.840	92.587	96.356	103.899	105.781	107.660	113.310
Mejía	84.011	88.623	93.353	103.132	105.637	108.167	115.314
Pedro Moncayo	34.292	36.030	37.802	41.431	42.353	43.281	45.952
San Miguel de los Bancos	17.957	19.953	22.136	27.128	28.517	29.969	31.627
Pedro Vicente Maldonado	13.350	14.080	14.828	16.375	16.771	17.171	17.822

Puerto Quito	21.197	21.956	22.710	24.189	24.551	24.911	26.036
---------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Nota. La tabla muestra la proyección del número de la población de la Provincia de Pichincha, basándose en el último censo realizado en el año 201. Tomado de INEC. Censo de Población y Vivienda, (2010)

Seguridad

La seguridad es muy importante ya que es una herramienta para reducir y mitigar la pobreza, además de prevenir la exclusión social y promover la inclusión, tomado de la mano del turismo la seguridad ayuda a mejorar la demanda en un destino.

Conforme a una noticia publicada en el Ministerio de Gobierno se menciona que “Se instala Comité de Seguridad Ciudadana de la provincia de Pichincha” en el mes de septiembre del 2021. El mismo que actuara como un órgano de coordinación en acciones para la prevención y protección de la seguridad ciudadana y el orden público (Anónimo, 2021).

El comité de seguridad ciudadana estará integrado por varios entes importantes como Gobernadores, comandantes de la Policía Nacional, Coordinadores de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política, Ministerio de Justicia, Ecu 911, Fuerzas Armadas.

Cabe recalcar que la seguridad es más eficiente mediante la unión de varios actores puesto que el comité también abarca a otras instituciones del Estado Central, gobiernos autónomos descentralizados, sector privado, representantes de la sociedad civil organizada (Anónimo, 2021).

Economía

La provincia de Pichincha es muy importante cuando se habla de producir y comercializar tanto bienes como servicios, además de que su capital es la sede política administrativa del Ecuador. La Agenda Productiva de Pichincha (APP) reconoció cuán importante son los sectores agroindustria, turístico, agropecuario y de las pequeñas y medianas empresas. Se puede decir que la economía busca el fortalecimiento de la corresponsabilidad tanto del sector productivo como de los ciudadanos que son parte de un sistema integral para llegar a un efectivo aprovechamiento de los

materiales aprovechables y no aprovechables, hoy en día en la provincia el turismo se factura el 80% por divisas en turismo nacional (Pichincha, 2019).

Cultura

La provincia de Pichincha tiene representación de todos los grupos étnicos del país. La etnia, según el Sistema de Indicadores Sociales del Ecuador se caracterizan por sus costumbres, lengua, creencias, entre otros. En Pichincha el mayor número de habitantes se auto identifica como mestizo (82,09%) y se concentra en mayor proporción en el DMQ. El (6,34%) se identifica como blancos y el tercer grupo es autoidentificó como indígena (5,34%) en los cantones de Cayambe, Mejía, Pedro Moncayo con su mayor concentración poblacional está en los cantones Cayambe, Pedro Moncayo y Mejía, según datos del PDOT de Pichincha 2015.

Festividades

Pichincha está conformada por 8 cantones con diferentes características, que albergan costumbres, cosmovisión, fiestas y tradiciones de los pueblos vivos unas de las fiestas más importantes son:

- La fundación de la "Carita de Dios", es el 6 de diciembre en la cual los capitalinos celebran junto a turistas nacionales e internacionales durante los meses de octubre y diciembre con desfiles, pregones, conciertos, ferias y juegos tradicionales (Social, C., 2019).
- La Fiesta de "San Pedro" es muy famosa y genera grandes movimientos de turismo nacional e internacional, se celebra el 29 de junio de cada año se considera la fiesta más larga del mundo (Social, C., 2019).

Gastronomía

La provincia de Pichincha cuenta con platos como el hornado y la fritada. También es reconocida por la guatita, asimismo como el yahuarlocro elaborado a base de papas y vísceras de borrego.

Ambiental

Al ser Pichincha una provincia con grandes espacios de naturaleza proyectado al estar enfocado en el sector turismo se debe realizar un análisis de la situación ambiental en la que se encuentra la provincia en la cual se llevará a cabo el estudio.

El PDOT menciona que el eje de ambiente y patrimonio busca 3 principales objetivos, los cuales son la conservación, la restauración y el desarrollo sostenible de áreas que sean patrimonio natural. Estos objetivos tienen como base la protección de los derechos de la naturaleza.

Actualmente la gestión ambiental no se encuentra alineada con los proyectos, y planes, razón por la cual no existe una buena optimización de recursos, económicos y humanos. Sin embargo, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha (GADPP), desde el 2011, está llevando a cabo procesos de regularización y seguimiento dentro de los límites de la provincia. Dado a que para la provincia es de suma importancia en el sector turismo, ya que se factura alrededor del 80% de divisas por turismo a nivel nacional se han enfocado en problemas específicos y se han tomado medidas pertinentes para contrarrestarlos como se presenta una pequeña parte en la siguiente gráfica. (Prefectura de Pichincha, 2019-2023)

Figura 4

Matriz de diagnóstico estratégico ambiente y patrimonio

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO AMBIENTE Y PATRIMONIO			
Síntesis de Problemas y potencialidades	Cuál es la población que se afecta / línea base	Dónde se localiza la situación Identificada	Acciones
GESTIÓN AMBIENTAL			
Vulnerabilidad de los Ecosistemas Frágiles (Bosque Montano Occidental-Oriental y Paramo) por presión/actividad Antrópica.	Ecosistemas que ocupan el 37 % del territorio provincial	Zona Alta de los cantones: DMQ, Cayambe, Pedro Moncayo y Mejía.	Intervención en los ecosistemas frágiles conforme el nivel de actuación o figura de conservación planificada o implementada.
Procesos de afectación a la calidad del sistema hídrico Provincial de la Sub Cuenca del Guayllabamba en sus principales ríos: Guayllabamba, Chiche, Pisque y San Pedro.	Ríos Monjas, Machángara, Guayllabamba y San Pedro son los de mayor afectación e incumplen más del 60% de los parámetros que contaminan el recurso hídrico.	DMQ, Rumiñahui, Mejía	Ejecución de inspecciones técnicas para la prevención y control de la contaminación, restauración y de reparación al ambiente.

Nota. En la figura se observa una fracción de la matriz de diagnóstico estratégico ambiente y patrimonio, la cual contiene, problemas, donde se localiza y las acciones o medidas a tomar en cuenta. Tomado de PDOT - Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2019 -2023)

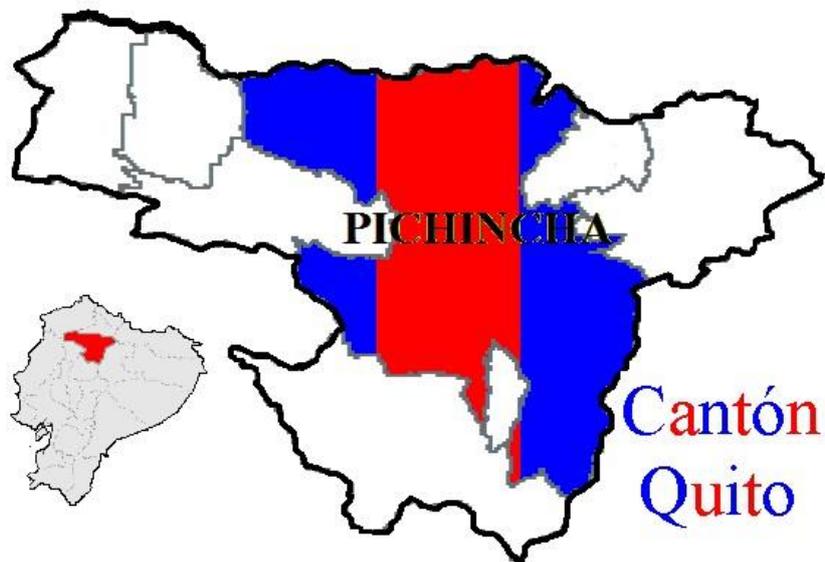
Micro Estudio: Distrito Metropolitano de Quito

Para el micro estudio se ha tomado al Distrito Metropolitano de Quito como fuente de análisis e investigación por lo que es necesario realizar el análisis de diversos factores que resultan importantes para la conformación de este proyecto.

Geografía

Figura 5

Mapa del cantón Quito



Nota. La figura muestra el mapa del cantón Quito ubicado en la provincia de Pichincha. Tomado de Google (2023).

El Distrito Metropolitano de Quito es la segunda ciudad capital más alta del mundo a 2830 metros sobre el nivel del mar, la ciudad tiene una superficie de 4.183 kilómetros cuadrados (FLACSO, s.f.). Los últimos datos oficiales del INEC con respecto al censo de población y vivienda muestran

que Quito tiene 2.239.191 millones de habitantes entre los cuales se encuentran 1.150.380 millones de mujeres y 1.088.811 millones de hombres (Ecu 11, 2023).

La ciudad se ha desarrollado en el eje norte-sur y se encuentra del lado occidental de la Cordillera de los Andes. (FLACSO, s.f.)

Demografía

Población

La ciudad de Quito cuenta con 65 parroquias, 32 urbanas y 33 rurales. De acuerdo al Instituto de la Ciudad (2021), el área urbana se encuentra conformada por el 72% de la población, mientras que el 28% conforma al área rural.

Según la Pirámide poblacional publicada por el instituto de la Ciudad (2021) muestra los siguientes datos:

Tabla 2

Edad de la población en la ciudad de Quito

EDAD	PORCENTAJE
1 a 14 años	27,49%
15 a 29 años	28,11%
30 a 59 años	16,68%
60 en adelante	4,14%

Nota. La tabla muestra el rango de edad en la que se encuentran las personas que residen en la ciudad de Quito. Tomado de Instituto de la Ciudad de Quito, 2021.

Estado Civil

La mayoría de la población quiteña es soltera, ya sea a nivel urbano (42,43%) o rural (39,41%), seguido de la población casada (32,79% y 36,85%, respectivamente). Asimismo, un cuarto de la población (26,29%) se encuentra en unión libre (Quito Como Vamos, 2022).

Tabla 3*Estado civil de la población en el área urbana*

Estado Civil	Área Urbana	
	Cantidad	Porcentaje
Casado/a	543.078	32,79%
Separado/a	60.897	3,68%
Divorciado/a	68.830	4,16%
Viuda	58.434	3,53%
Unión Libre	222.362	13,42%
Soltero/a	702.816	42,43%
TOTAL	1.656.418	100%

Nota. La tabla muestra el estado civil de la ciudadanía ubicado en el área urbana en la ciudad de Quito. Tomado de INEC-Enemdu acumulada 2021, sector urbano.

Tabla 4*Estado civil de la población en el área rural*

Estado Civil	Área Rural	
	Cantidad	Porcentaje
Casado/a	223.867	36,85%
Separado/a	22.529	3,71%
Divorciado/a	19.263	3,17%
Viuda	24.295	4,00%
Unión Libre	78.176	12,87%
Soltero/a	239.420	39,41%
TOTAL	607.550	100%

Nota. La tabla muestra el estado civil de la ciudadanía ubicada en el área rural en la ciudad de Quito. Tomado de INEC-Enemdu, sector urbano, acumulada, 2021.

Nivel de instrucción:

En cuanto al nivel de acceso a la educación los datos pueden ser preocupantes pues el 31,7% de la población mestiza cuenta con bachillerato en comparación al 25% de la indígena. El 24,6% de la población mestiza tiene educación superior frente al 7% de aquella que se identifica como indígena (Quito como Vamos, 2022).

Nacionalidades:

En Ecuador se han identificado 14 nacionalidades y 18 pueblos indígenas. Según datos obtenidos de la organización Quito Como Vamos (2022) la población residente en Quito se identifica de la siguiente manera:

Tabla 5

Grupo étnico en el Distrito Metropolitano de Quito

Grupo Étnico	Porcentaje	Residencia (Parroquias)
Mestiza	80%	
Indígena	17.60%	Zámbiza
	17.03%	Llano Chico
	14.33%	San José de Minas
TOTAL		48.96%
Negros y Mulatos	7.65%	Calderón
	5.47%	Guayllabamba
	5.08%	Nanegal
TOTAL		18.20%
Montubio	6.62%	Gualea
	4.46%	Pacto
TOTAL		11.08%

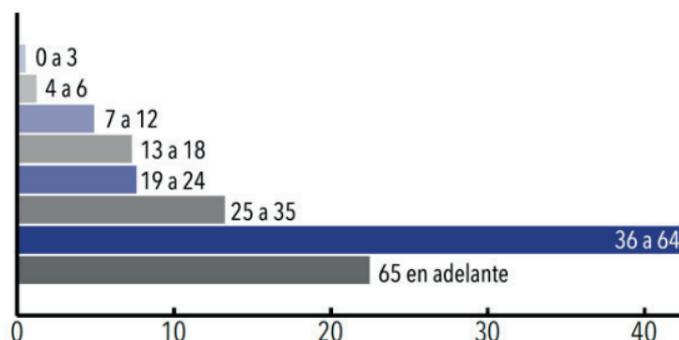
Nota. La tabla muestra el porcentaje de los grupos étnicos que se encuentran asentados en la Ciudad de Quito y sus parroquias de residencia. Tomado de Quito como Vamos, 2022.

Discapacidad

La población declarada con discapacidad a enero del 2022 según el informe de la CONADIS fue de 67.418 personas con discapacidad, 0,2% más que las registradas en el año anterior. El 42,6% se encuentra entre los 36 a 64 años (Quito como Vamos, 2022).

Figura 6

Población con discapacidad por grupos etarios



Nota. La figura muestra el rango de edad de las personas con capacidades diferentes en la ciudad de Quito. Tomado de CONADIS, 2022.

Economía

La economía dentro del Distrito metropolitano está determinada por las actividades productivas desarrolladas por microempresas, las cuales corresponden al 90,2%, en segunda instancia por las pequeñas empresas que representan el 7,37% y por último por medianas y grandes empresas que figuran con el 0,6%. Aunque estas cifras se vieron reducidas en un 8% tras la pandemia, las 171.840 empresas activas restantes reportan 151 millones de ventas de forma diaria (Diario La Hora, 2023).

Las acciones productivas de estas empresas dieron como resultado en 2020 que el valor agregado bruto fuera de \$23.950.937, esto corresponde al 24,12% del valor nacional, lo cual indica los altos grados de actividades económicas que toman lugar en la capital del Ecuador (Quito como vamos, 2022).

Empleo y población económicamente activa:

Dentro de los sectores productivos el que más genera fuentes de empleo en el área urbana es el sector formal con un 67%, seguido por el sector informal con un 26%, por otro lado, el empleo doméstico y el empleo no clasificado (empleo informal) general representan un 3,6% cada uno.

Acorde a cifras del 2021 más de 2 millones de personas se encontraban en edad para trabajar, esto representa el 89% (55% hombre y 45% mujeres) de la población que cuenta con alguna forma de empleo y de los cuales el 40% se encuentra trabajando bajo condiciones adecuadas, sin embargo, cabe destacar que el 11% de la población se encuentra desempleado (Quito cómo vamos, 2022).

Figura 7

Razones para la inactividad económica



Nota. Dentro de las principales razones por las que una determinada población de Quito no trabaja corresponde a que son estudiantes, amas de casa o adultos ya jubilados. Tomado de INEC-Enemdu, 2021.

Turismo

Cabe destacar al turismo como una actividad económica de importancia, tanto por sus ingresos como por la generación de empleo de Quito, esto debido a que hasta mayo de 2022 se calcularon 188.516 visitantes a su vez, de la actividad turística se abrieron 168.713 plazas de trabajo (Quito cómo vamos, 2022).

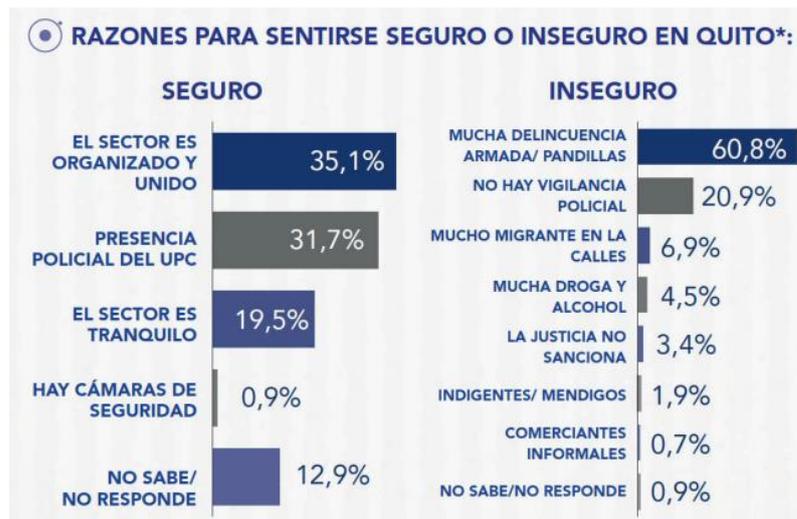
Seguridad

Con respecto a la seguridad dentro del sector metropolitano el 67,6% de las personas encuestadas por el boletín "Quito Cómo Vamos" afirmó sentirse insegura en Quito. Se registra que la percepción de inseguridad es mayor en mujeres (70,6%), en personas entre 25 y 35 años (70,9%) y del nivel socioeconómico medio bajo (75,4%). A su vez, el 82,7% de los encuestados indica que la inseguridad se percibe en los espacios urbanos, parques, plazas o calles de Quito; cifra que ha venido en aumento en los últimos años (Quito Como Vamos, 2022).

Dentro de las principales razones por las que la población se siente insegura en Quito encontramos la existencia de delincuencia armada y la deficiencia de vigilancia policial constante, sin embargo, dentro de los factores que hacen sentir segura a la población encontramos la existencia de la organización y unión vecinal y la presencia policial (Quito Como Vamos, 2022).

Figura 8

Percepción ciudadana sobre la seguridad en Quito



Nota. Cabe destacar que la mayoría de las personas encuestadas, con un 60,8%, atribuye que el principal problema de la inseguridad corresponde a grupos delictivos organizados que también se encuentran armados. El 39,1% de los habitantes afirman haber sido víctimas de la delincuencia en el último año, principalmente debido a asaltos en la calle, el transporte público y a mano armada Tomado de (Quito cómo vamos, 2022).

Micro Estudio: Cantón Rumiñahui

Para el micro estudio se ha tomado como referencia al cantón Rumiñahui como fuente de análisis e investigación, por lo que se analizan una serie de factores que son fundamentales para la realización del presente proyecto.

Historia

Fue el 31 de Mayo de 1938 que Sangolquí pasó a elevarse de categoría como cantón el cual fue denominado Rumiñahui, haciendo honor a un héroe indígena que era el general inca de Quito, mismo que se encargó de las acciones militares cuando fue la guerra civil entre los hermanos Huáscar y Atahualpa; el nombre de Rumiñahui significa ojo de piedra haciendo referencia a su carácter; a partir de esa fecha el Cantón Rumiñahui tiene una organización administrativa y tiene la necesidad de elegir autoridades quienes estén a cargo de dicho cantón; en vista de ello fue Teodoro Arrieta quien inculcó a los habitantes la idea de que esta ciudad se independice de Quito. (Wilfrido Carrera 2021)

Y desde entonces Rumiñahui fue enfrentando retos políticos, sociales y desastres naturales los cuales han sido enfrentados y sobre llevados por sus habitantes caracterizándose por ser hombres y mujeres valientes que desde que se independizó el cantón Rumiñahui han construido una identidad cultural diversa e imperecedera. (Wilfrido Carrera 2021)

Geografía

La geografía es un factor determinante en el desarrollo turístico de los destinos debido a que de esta depende la existencia de los recursos naturales, de igual forma la productividad agrícola, el acceso al mercado y también la distribución de la población en sí de un determinado lugar. (Estrada, Moncada, & Parra, 2015)

Figura 9*Mapa del cantón Rumiñahui*

Nota. La imagen muestra la ubicación del cantón Rumiñahui dentro de la provincia de Pichincha.

Tomado de EcuRed, 2020.

El cantón Rumiñahui se encuentra al sureste de una de las provincias de Ecuador que es Pichincha y forma parte de los 8 cantones con los que cuenta la provincia de Pichincha, el Cantón Rumiñahui es el corazón del Valle de los Chillos, presenta un clima cálido y templado con temperatura media anual de 15°C. Según los límites del (PDOT 2022-2025) el cantón Rumiñahui posee una extensión de 135,45 km² (13.545,16 ha).

De igual forma, mediante la proyección poblacional del censo INEC 2020, el Cantón Rumiñahui tiene aproximadamente 115.433 habitantes. Se encuentra a una altitud de 2800 msnm y sus límites son:

Al Norte: Quito

Al Sur: Cantón Mejía.

Al este: Distrito Metropolitano del Cantón Quito (parroquias rurales Alangasí, Pintag).

Al Oeste: Distrito Metropolitano del Cantón Quito (parroquias rurales Amaguaña, Conocoto)

Añadiendo a esto la división política: el cantón está dividido políticamente por 2 parroquias rurales y 4 parroquias urbanas (Grijalva & Grijalva, 2021).

Parroquias rurales: Rumipamba y Cotogchoa.

Parroquias urbanas: Sangolquí, San Pedro de Taboada, San Rafael y Fajardo.

Demografía

Para el análisis demográfico en el Cantón Rumiñahui se tomarán en cuenta ciertas variables demográficas mismas que estarán sustentadas por cuadros y gráficos estadísticos que definen a la población.

En primer lugar, se tiene a la población urbano - rural. Tomando en cuenta el último Censo de Población y Vivienda INEC (2010), la población total del cantón Rumiñahui aumenta a 85.852 habitantes, de los cuales en el área urbana hay 75.080, mientras que en el sector rural existen 10.772 (hab.). Es importante mencionar que dentro del sector urbano se encuentran las parroquias como: San Rafael, Sangolquí, y San Pedro de Taboada, mientras que la parroquia Sangolquí mantiene población urbana y rural (PDOT, 2019).

Tabla 6

Distribución de la población (2010), según sector urbano y rural a nivel parroquial

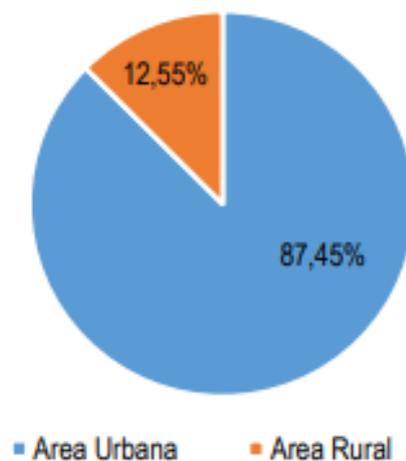
Nombre de parroquia	Área Urbana	Área Rural	Total
SANGOLQUI	75.080	6.060	81.140
COTOGCHOA	0	3.937	3.937
RUMIPAMBA	0	775	775
Total	75.080	10.772	85.852

Nota. La tabla muestra que en el cantón Rumiñahui se encuentra mayoritariamente en el sector urbano ya que cuenta con un 87,45% de la población, mientras que en el sector rural existe un 12,55% de la población. Tomado de INEC, 2010.

Figura 10

Relación porcentual de la población urbano y rural (2010)

Población Urbano - Rural (2010)



Nota. Para el año 2010, el cantón se encuentra representada por 41.917 en cuestión al sexo masculino, mientras que el de las mujeres abarca un total de 43.935. Tomado de INEC, 2010.

Sin embargo, al no tener un dato actual sobre el total de la población en el cantón Rumiñahui, existen proyecciones poblacionales mismas que son relevantes para planificar la variedad de actividades de desarrollo, en este sentido es de suma importancia estimar la población en años futuros con el fin de reconocer las exigencias de la población, permitiendo de esta manera planear las futuras demandas y de la mano las necesidades de las sociedades que solicitan de servicios ya sean educativos, salud, seguridad social, comercio, infraestructura, entre otras (INEC, 2002).

Tabla 7*Proyección Poblacional Total*

Sector	2010	2014	2020	2024
Urbano	75080	87237	102355	128166
Rural	10772	11706	13078	14726
Total	85852	98943	115433	142892

Nota. Esta proyección se realizó bajo una función logarítmica que permite identificar el crecimiento poblacional tomando en cuenta como referencia los resultados totales a nivel rural en el periodo 2001-2010. Por ende, se ha determinado que en el año 2020 la población total del sector rural ascendió aproximadamente a 13078 habitantes, mientras que para el año 2024 la población rural del cantón sea aproximadamente de 14726 habitantes, según se puede observar en la siguiente tabla.

Tomado de Proyecciones INEC, CNPV 2010.

Tabla 8*Proyección poblacional rural al año 2020 y 2024*

Proyección poblacional (sector rural), año 2020 y 2024					
Parroquia	Años				
	1990	2001	2010	2020	2024
Sangolqui	8011	5768	6060	6367	6544
Cotogchoa	2389	2843	3937	5452	6533
Rumipamba	429	477	775	1259	1649
Total	10829	9088	10772	13078	14726

Nota. La tabla muestra la proyección de la población desde el año de 1990 hasta el año 2024 de 3 parroquias rurales del cantón Rumiñahui. Tomado de INEC, 2010, IEE, 2013.

Economía

El cantón Rumiñahui ha trabajado en poseer mejores condiciones para prosperar por medio de una economía productiva, competitiva y diversificada con el fin de que las autoridades trabajen

en el mejoramiento de las empresas y tener un esquema de eficiencia, eficacia y competitividad y más que todo productividad (Gobierno municipal. s.f.)

En síntesis, el cantón Rumiñahui es considerado un sitio comercial caracterizado por sus zonas rurales mismas que brindan un gran aporte económico para el desarrollo, considerándolo un territorio dinamizador de economía a través de varias actividades, teniendo como principales ramas las siguientes: industria manufacturera, ganadería, agricultura, comercio al por mayor y menor, añadiendo la silvicultura y también la pesca (Nuestro Cantón, s.f.).

Según el PEA (Población Económicamente Activa) del cantón Rumiñahui representa el 59,81% de la población total del cantón Rumiñahui; debido a la situación económica que atraviesa el país existe una constante preocupación en los pobladores ya que temen por la ausencia de oportunidades y plazas de empleo dentro del cantón.

Por otra parte, de acuerdo al plan de desarrollo y planificación territorial del cantón Rumiñahui (PDOT, 2022-2025) la tasa de ocupación global es de 96%; eso quiere decir que mientras la población ocupada es de 35.890 en el sector urbano y 4. 739 en el sector rural existe un porcentaje más o menos alto de una población económicamente activa (Nuestro Cantón, s.f.).

Sectores económicos productivos

En el cantón Rumiñahui se ha identificado varios sectores productivos:

- Industrial

El cantón Rumiñahui tiene un desarrollo industrial estable debido a que existe una variedad de fábricas localizadas que ofrecen sus servicios tanto a nivel local como nacional, brindando trabajo a personas nativas y radicadas en el cantón. De las varias fábricas con las que cuenta el cantón son las siguientes: fibras sintéticas, vidrio, harina, textiles, perfumes, farmacéuticos, alimenticios, entre otros.

Tabla 9

Sectores económicos del cantón Rumiñahui

Sector Económico	Actividad	Miles USD (dólares)	Porcentaje
Primario	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	15937	1.96
	Explotación de minas y canteras	105	0.01
Secundario	Manufactura	180069	22.0
	Suministro de electricidad y de agua	10007	1.22
	Construcción	24733	3.02
Terciario	Comercio	258382	31.56
	Actividades de alojamiento y de comidas	39511	4.84
	Transporte, información y comunicaciones	24765	3.02
	Actividades financieras	46868	5.73
	Acciones profesionales e inmobiliarias	87712	10.73
	Administración pública	56315	6.88
	Enseñanza	42459	5.19
	Salud	17151	2.09
	Otros servicios	14694	1.79
ECONOMÍA TOTAL		818707	100.00

Nota. En la tabla se visualiza los principales sectores económicos del cantón Rumiñahui acompañados de las actividades que se engloban en cada uno de ellos. Tomada de (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

Seguridad

Dentro de la página web del Gobierno Municipal de Rumiñahui, existe un apartado llamado Convivencia y Seguridad Ciudadana, en el mismo se menciona un plan integral de convivencia y seguridad ciudadana, en el cual se establecen ciertas pautas a seguir para que se logre el cumplimiento, dentro de estas tenemos: Coordinar acciones para mejorar y ampliar los servicios del ECU 911 para una respuesta pronta a las llamadas de auxilio, reforzar los grupos barriales con el apoyo de la Policía Nacional y de igual manera dar un mayor realce a los operativos de control en las áreas públicas, en conjunto con la Policía Nacional y demás entes. (Rumiñahui, 2021)

Tecnología

Como bien sabemos la transformación digital ha llegado a modificar a la sociedad a nivel mundial, resultado de esto es que tanto los destinos y las empresas turísticas han tenido que adaptarse a estos cambios y preparar ambientes tecnológicos amigables para todo tipo de turistas para satisfacer sus necesidades. Por ello es importante mencionar que la dependencia de la tecnología produce modelos de comportamiento con relación a los viajes:

- FOMO - Fear of Missing Out: se trata de personas con miedo a perderse cosas interesantes que estén sucediendo en las comunidades virtuales o redes sociales.
- JOMO - Joy of Missing Out: personas que buscan disfrutar durante sus vacaciones y desean estar desconectados de la tecnología de manera general.
- Slow travel: al igual que las mencionadas anteriormente el fin de este modelo es vivir desconectado de internet y de las redes sociales.

Haciendo un análisis general de estos 3 modelos en cuestión al cantón Rumiñahui, tiene una gran riqueza tanto natural como cultural en donde lo intangible y de igual manera lo tangible se

transforma en un encanto para los turistas nacionales y extranjeros, ya que cuenta con una extensa gastronomía y en cuanto a cultura, festividades, patrimonio y naturaleza, este cantón ofrece miradores, cascadas y actividades de campo en las zonas rurales (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

Por otro lado, tenemos:

- Fuera de los caminos transitados: en este se menciona que, por el tema de aglomeración, los turistas buscan destinos que les permitan gozar de lugares poco concurridos y de esta forma conocer la originalidad del lugar.

Como análisis del punto anterior, se puede decir que el cantón cuenta con dos zonas rurales que son Cotogchoa y Rumipamba, en estos lugares se puede disfrutar de hermosos paisajes que brinda la naturaleza como: cascadas, artesanías, restaurantes y una variedad de espacios verdes donde se puede realizar caminatas (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

Sin dejar de lado al siguiente comportamiento tenemos:

- Los Millennials se vuelven viajeros de negocios: esto quiere decir que en los próximos años los millennials ocuparán el 50% del gasto turístico mundial, debido a que esta generación está teniendo gran influencia en cuestión a cómo se manejan los viajes de trabajo.

En cuanto a este punto, el cantón cuenta con espacios privados para llevar a cabo congresos tanto nacionales como internacionales (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

Ambiental

Como es de conocimiento general el turismo se basa en las tendencias de consumo y de ocio vinculadas al medio natural, el recurso ambiental al que se ligan es el motivo por el cual el visitante elige un destino, por este motivo es importante mencionar que el cantón Rumiñahui presenta una gran variedad de flora y fauna (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

En cuanto a su flora cuenta con: bosques de neblina montano, páramo arbustivo, plantaciones, páramos herbáceos o pajonal y bosque siempre verde montanos altos bosque de polylepis. Dentro de los bosques mencionados con anterioridad encontramos varias especies representativas de la zona. En el cantón Rumiñahui habitan aproximadamente 20 especies de mamíferos, 13 familias agrupadas en órdenes, representando el 5.16% del total de mamíferos del Ecuador, el murciélago es el más representativo con un total de 6 especies y dos familias, seguido del carnívoro con cuatro especies y cuatro familias, por otro lado en el cantón también podemos encontrar una variedad de mamíferos como la cervicabra, venado de cola blanca, lobo de páramo, zarigüeya, entre otros (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

El cantón Rumiñahui cuenta con una variedad de aves, hasta el momento se han registrado 61 especies de aves, lo que representa el 3.76 % del total de aves registradas en el Ecuador. Mayoritariamente el número de especies de aves se localizan en los bosques andinos exactamente en las subcuencas de los ríos Pita y San Pedro y en cuanto al bosque andino se reconocieron 52 especies, mientras que en los páramos herbáceos y arbustivos se registraron 32 especies, de 19 familias, pertenecientes a 5 órdenes (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

En cuanto a los ecosistemas que se encuentran en el cantón se reconocen tres y van desde los 2000 a 4000 msnm, en ellos se encuentra flora y fauna nativa e introducida que ha visto perjudicada por la pérdida y simplificación del hábitat del bosque andino, ceja andina y páramo a causa del aumento de la frontera agrícola, quemas y actividades humanas o también conocidas como antrópicas. (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020)

Tabla 10

Ecosistemas

Parroquias	Ecosistemas	Altitud
Sangolquí	Matorral Húmedo Montano	2418 a 2513
Cotogchoa	Páramo Arbustivo y herbáceo	3401 a 4001

	Bosque Siempre verde montano alto	3000 a 3400
	Matorral Húmedo Montano	Mayor a 3400
Rumipamba	Páramo Arbustivo y Herbáceo	Mayor a 3400
	Bosque Siempre Verde Montano alto	3000 a 3400

Nota. En la presente tabla se visualiza los ecosistemas más representativos del cantón Rumiñahui con su respectiva altitud y las parroquias en donde se encuentran ubicadas. Tomada de Atlas Cartográfico, GADMUR, 2011.

Poseer todos estos ecosistemas dentro del cantón Rumiñahui brinda una ventaja desde el punto de vista turístico, debido a que en estos existe gran riqueza y diversidad.

Cultura

La identidad cultural de un territorio se basa por ser un conjunto de valores, tradiciones, formas de vida y varios aspectos, los cuales son específicos de la sociedad actual que generan un sentido de propiedad.

El factor cultural juega un papel importante en un territorio, de hecho, el cantón Rumiñahui es uno de ellos dado a que posee una identidad cultural que, bajo esta premisa, el cantón se ha distinguido tanto a nivel local y nacional por poseer un patrimonio cultural alto ya sea éste de carácter tangible o intangible. En este contexto, gran parte de la identidad cultural con la que goza el cantón Rumiñahui se basa en expresiones representativas y reconocidas por la población. (Vega & Vega, 2023)

A continuación, se detalla una parte de la identidad cultural de Rumiñahui:

- **Festividades**

El cantón Rumiñahui se ha encargado de recuperar sus tradiciones culturales, como la cabalgata de la identidad que caracteriza las fiestas de cantonización de Rumiñahui que se celebran a partir del 31 de mayo 1938, dando paso a festividades importantes para este cantón como es la fiesta

del maíz y turismo la cual es llevada a cabo en el mes de septiembre, brindando experiencias culturales y también gastronómicas conjuntamente con las tradiciones de los llamados chagras (Ministerio De Turismo, s.f.).

Es importante mencionar que en las fiestas de Rumiñahui el maíz es un símbolo representativo, no solo por su valor culinario sino también cultural, el maíz en el cantón tiene un valor ancestral en la vida de los pueblos del cantón, los habitantes lo siembran, lo muelen, lo cocinan y lo comen de muchas maneras (Ministerio De Turismo, s.f.).

- **Gastronomía**

El cantón Rumiñahui resalta por la gran cantidad de platillos gastronómicos que ofrece a los visitantes, sin embargo el platillo que más destaca es el famoso “hornado” el cual tiene como ingrediente principal carne de cerdo y otros condimentos que le brindan el sabor característico. (Ministerio De Turismo, s.f.)

Capítulo III

Introducción

En el presente estudio se ha adoptado una perspectiva que trasciende fronteras nacionales donde se ha reconocido la importancia de considerar múltiples dimensiones y contextos, empleando indicadores referenciales provenientes de diversos países. Esta metodología permite enriquecer una evaluación al aprovechar las experiencias y logros que han alcanzado los diferentes países los cuales se tomó como referencia para el estudio del presente proyecto.

Al incorporar estos indicadores, no solo se obtendrá una visión más amplia, sino que también se fomentará la identificación de mejores prácticas y posibles áreas de mejora desde una perspectiva global dentro del destino.

Metodología de la investigación

El procedimiento metodológico de la presente investigación involucra acciones y técnicas para el análisis de la información recolectada, de tal forma que cumpla con los objetivos planteados.

Enfoque de Investigación Mixto

El tema de investigación implica un enfoque de carácter mixto, el mismo que es “un procedimiento que recolecta, analiza datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder a un planteamiento determinado” (Ruiz Medina, M., Borboa, M., & Rodriguez, J., 2013).

Lo referente a la parte cualitativa está orientada a la parte subjetiva de la investigación, es decir, estudia el comportamiento del ser humano, en este caso, es información referente a la calidad de diferentes servicios turísticos. Mientras que la parte cuantitativa utiliza una serie de números y símbolos, y también para el presente caso de estudio son dos instrumentos que sirven para la recolección de los diferentes datos, el primer instrumento es la encuesta, misma que va dirigida a turistas nacionales, turistas extranjeros y miembros de la asociación de hoteles de Quito de modo que aporten con aspectos necesarios al tema de investigación.

El segundo instrumento utilizado fue la entrevista, la cual fue aplicada a representantes de los entes públicos y privados que rigen la actividad turística en los cantones de estudio.

Tipología de Investigación

Por su Finalidad: Aplicada.

El tipo de investigación es aplicada, ya que la finalidad es hacer uso de los conocimientos que se adquieren por medio de la investigación. “La información que se obtiene mediante este proceso se aplica en cualquier lugar, y por lo tanto brinda una serie de oportunidades para su difusión” (Málaga, Vera, & Ramos, 2008)

Para la investigación se necesita de un marco teórico, para obtener un resultado adecuado; en el presente caso se busca evaluar los indicadores que están inmersos en la competitividad turística con el fin de proponer una serie de acciones en el plano de gestión, esto con el objetivo de mejorar la competitividad de los destinos a través de los indicadores.

Por las Unidades de Análisis: In Situ.

El análisis de la investigación se realiza en el sitio (in situ), a pesar que si existe información sobre los indicadores de competitividad se puede notar un déficit en el desarrollo de los mismos, recalcando que según la investigación existen datos no actualizados e información no difundida entre los actores del sector turismo.

Instrumentos de Recolección de Información: Varios.

Las entrevistas y la encuesta son los instrumentos de recolección de información y están relacionados con las variables de la investigación, esto permite obtener datos adecuados y que unidos a una correcta búsqueda de bibliografía como apoyo fundamental de documentos y que después permite aplicar un cuestionario estructurado con sus respectivos indicadores.

Procedimiento para Recolección de Datos: Varios.

El procedimiento utilizado permite la recolección de información por medio de técnicas de investigación documentales y que corresponde en primera instancia a una revisión bibliográfica y en segundo lugar la investigación en el campo.

Técnicas de Investigación Documental

Fuentes Primarias

“Son las fuentes que el investigador crea para una investigación o estudio determinado” (Grande & Abascal, 2009), también por otro lado “proporciona información de datos nuevos, que no se remite a otras fuentes” (SEMAR, 2016).

Fuentes Secundarias

“En este caso almacena o acumula información sintetizada...” (Buonocore, 1976, p.229), permite remitir documentos de carácter primario y que en definitiva se trata de una interpretación de los anteriores. La diferencia es básicamente la originalidad, además se relaciona con el tiempo y espacio con respecto a la fuente primaria u original” (SEMAR, 2016).

Técnicas de Campo

La información se obtiene mediante el contacto en forma directa con el objeto del estudio, las técnicas que se utilizan en forma particular son; entrevista, encuesta y observación.

Método delphi

El método Delphi es un método el cual incluye expertos a los cuales se les realiza preguntas de algún tema específico y las responden de manera anónima en varias rondas, con el propósito de llegar a una concesión de opiniones (Palacios, D., 2023)

En la presente investigación se desarrolló esta metodología con la intención de evaluar cada indicador y conocer su grado de importancia dentro de la competitividad en un destino, se elaboró

tres rondas en la cual se consultó a 5 expertos que dieron su punto de vista en base a sus conocimientos y experiencia en la actividad turística. En la primera ronda se presentaron 5 indicadores de infraestructura y 4 de empresarial, en la segunda se consideró eliminar uno de infraestructura y en la tercera ronda se presentaron todos los indicadores dando un total de 8. Podemos mencionar que la utilización de este método es útil cuando se necesita la opinión de expertos dispersos sobre un tema con el objetivo de tomar decisiones en situaciones inciertas o para prever tendencias futuras.

Tabla 11

Indicadores de infraestructura presentes en los países referenciales

Infraestructura	Región Caribe Colombiano	Argentina	España	México
Conectividad Terrestre y aérea	X	x	x	x
Red y suministro de Agua Potable y tratamiento de aguas residuales	X	x	x	x
Telecomunicaciones	X	x	x	x
Seguridad	X	x	x	x
Puertos y Muelles	X	x	x	x
Sistema de salud	X	x	x	x
Red Eléctrica	X	x	x	x
Red Ferroviaria o Ferrocarriles	X	x	x	x
Red subterránea de transporte (Metro)	X	x	x	x
Plantas de Reciclaje	X	x	-	x

Nota. En la presente tabla se da a conocer los indicadores de infraestructura basándose en los países referenciales, marcando cada uno de ellos dependiendo de si cuentan o no con dichos indicadores en el país.

Tabla 12

Indicadores empresariales presentes en los países referenciales

Empresarial	Región Caribe Colombiano	Argentina	España	México
Sector y ocupación hotelera	X	x	x	x
Operadores Turísticos	X	x	x	x
Restaurantes y espacios de A&B	X	x	x	x
Transporte Turístico	X	x	x	x
Agremiaciones del sector turismo	X	x	x	x
Cooperaciones público-privadas	X	x	x	x
Certificaciones de sostenibilidad o calidad	X	x	x	x

Nota. En la presente tabla se da a conocer los indicadores en el ámbito empresarial basándose en los países referenciales, marcando cada uno de ellos dependiendo de si cuentan o no con dichos indicadores en el país.

En respuesta a la necesidad de medir de manera precisa y efectiva el rendimiento y los resultados que lleguen a tener tanto el cantón Quito como el cantón Rumiñahui, se ha formulado la propuesta destinada a la implementación de un conjunto de indicadores estratégicos con el fin de proporcionar una visión precisa e integral de la eficacia, eficiencia y el progreso hacia los objetivos estratégicos que se plantearon.

La elaboración de esta propuesta se nutrió tanto de investigaciones previas y un análisis exhaustivo de las mejores prácticas y tendencias emergente que se han dado a nivel global, de igual manera la selección de los indicadores se realizó mediante un proceso colaborativo que involucró el análisis de los indicadores que ya se han implementado en los diferentes países referenciales donde se garantizó así la relevancia, la aplicabilidad y objetividad de las métricas propuestas.

Estos indicadores no sólo permitirán una evaluación continua y toma de decisiones en el destino, sino que también será la base para la adopción ágil a medida que las circunstancias van evolucionando, en última instancia la propuesta acerca de estos indicadores es un catalizador para el logro sostenible y el crecimiento en la industria turística de los mencionados casos de estudio.

Tabla 13

Propuesta de Indicadores de competitividad turística

Infraestructura		Empresarial	
Conectividad	Conectividad a internet, velocidad de conexión, red telefónica móvil.	Gestión público-privado	Convenios y ejecución de proyectos estatales (públicos - privados), facilidad en normativa para apertura de nuevos establecimientos y diversificación de servicios, capacitaciones
Salud	Accesibilidad a la salud, disponibilidad de camas hospitalarias y ambulancias.	Estándar de calidad	Categorización de hoteles
Facilidades de pago	Cajeros electrónicos, data bases, pago en efectivo, tarjetas de créditos y transferencias.	Alianzas nacionales e internacionales	Ferias, convenios y promoción
Servicios básicos	Alcantarillado, recolección de basura, energía eléctrica y agua potable		
Accesibilidad	Accesibilidad aérea (terminal), accesibilidad terrestre (vías de comunicación), conectividad aérea nacional e internacional, disponibilidad de asientos.		

Nota. En la presente tabla se da a conocer los indicadores de competitividad turística implementados en el proyecto con sus respectivos criterios.

Desarrollo de Indicadores Propuestos

Distrito Metropolitano De Quito

Infraestructura

Conectividad

Conectividad a internet, velocidad de conexión, red telefónica móvil.

En el Distrito Metropolitano de Quito a partir del 28 de abril del 2023 se inició con la primera implementación de puntos wifi gratuitos en varios sectores de la ciudad, se planeó instalar alrededor de 1500 puntos wifi públicos, para esto se plantearon 3 fases, la primera y segunda fase tuvieron una duración de aproximadamente 5 meses (marzo a julio), es decir que desde el mes de agosto del 2023 empezaron a funcionar 1000 puntos wifi y durante el 2024 se culminará con los 500 puntos restantes (Quito Informa, 2023).

Se debe destacar que además de esta iniciativa del municipio, la ciudad cuenta con varias empresas privadas que brindan el servicio de internet tales como: Fibra Max, Punto net, Netlife, CNT, entre otros. Estos proveedores brindan servicio de fibra óptica lo que acelera la conexión y permite un mejor manejo de la red de internet.

Así mismo las redes telefónicas móviles existentes en Quito son proporcionadas por empresas como: Movistar móvil, Claro móvil, Tuenti móvil y CNT móvil, los cuales cuentan con cobertura 3G, 4G y 5G.

Salud

Accesibilidad a la salud, disponibilidad de camas hospitalarias y ambulancias.

El Plan Decenal de Salud planificado y llevado a cabo desde el año 2015 y con vigencia hasta el año 2025, cuenta con una visión, políticas, objetivos, estrategias y metas que se han puesto en marcha para que los ciudadanos puedan llevar una vida más enfocada a la salud. Este plan tiene una visión a largo plazo; las metas propuestas responden a un estudio de la situación actual de salud de los habitantes y la capacidad institucional con la que cuenta el DMQ para hacer frente a esta. El plan

tiene un sistema de indicadores que permiten monitorear, evaluar y medir el impacto de las acciones que se van desarrollando con el tiempo (Plan Decenal de Salud, 2015).

El plan es en base de un proceso donde se involucran directamente a la comunidad, el objetivo principal es de construir una ciudad involucrada en el avance de oportunidades y solidaria, con la participación de la ciudadanía. La Secretaría Metropolitana de Salud busca hacer de Quito una ciudad enfocada en el bienestar y calidad de vida de sus ciudadanos (Plan Decenal de Salud, 2015).

En año 2022 fueron registrados aproximadamente 1.130.600 egresos hospitalarios, 23.390 camas disponibles en 632 establecimientos de salud a nivel (INEC, 2022).

Facilidades de pago

Cajeros electrónicos, data bases, pago en efectivo, tarjetas de créditos y transferencias.

El sector turismo, evidentemente es uno de los más globalizados ya que los turistas llegan de cualquier parte del mundo donde se genera un sinnúmero de oportunidades, pero también muchos desafíos; entre ellos el sistema de pago que ha venido trascendiendo con el tiempo y con la tecnología, es por esto que en la actualidad existen varias formas de pago los cuales se adaptan a las diferentes necesidades de los turistas (Hosteltur, 2022).

Según el banco central, a partir de la pandemia la ciudadanía tiene mucha más confianza en los medios de pago electrónicos para adquirir un producto o servicio a través de la web, aplicaciones y transferencias de dinero siendo estas las facilidades más optadas por las personas al momento de realizar un pago (Banco Central, 2020).

El Distrito Metropolitano de Quito cuenta con varias formas de pago en los diferentes establecimientos, de igual manera las facilidades de pago han crecido en este destino entre ellas se puede encontrar:

- Cajeros electrónicos

Los cajeros automáticos en Quito son artefactos empleados para retirar dinero de alguna entidad bancaria, solamente usando una tarjeta la cual contiene un chip con datos de acceso del

propietario, es por eso que el número de lugares con cajero automático en Quito está incrementando a un ritmo veloz. En el Distrito Metropolitano de Quito existe gran variedad de cajeros los cuales tienen la función de evitar filas y contratiempos a los ciudadanos, de la misma manera se puede acceder a la mayor red de autoservicios del país, realizar depósitos y retiros de paso (Cajeros Automáticos En Quito, 2021).

Entre ellos están Banco Pichincha, Produbanco, Banco del pacífico, entre muchos más, un ejemplo claro de que los cajeros electrónicos están evolucionando en Quito es Produbanco el cual ha implementado innovación a través de la tecnología, en la cual los usuarios solamente acercan sus tarjetas al cajero electrónico, y este cajero lee la información automáticamente, sin necesidad de insertarla (Grupo Promerica, 2022)

- **Transferencias bancarias**

No existe un dato relevante de cuanto han crecido los pagos por transferencias bancarias en el Distrito Metropolitano de Quito, sin embargo, el Banco Central del Ecuador menciona que se registró un crecimiento de 35% en el número de transacciones de pagos interbancarios realizados por los clientes del sistema financiero entre mayo – septiembre de 2020 (Banco Central del Ecuador, 2021).

Servicios básicos

Alcantarillado, recolección de basura, energía eléctrica y agua potable.

De acuerdo a los datos estadísticos del censo 2010 (INEC, 2010), en Quito el 99,54% de los hogares tienen cobertura en cuestión al tema de energía eléctrica; así mismo el 99.35% cuenta con agua potable; y, el 96,51% cuenta con el servicio de recolección de residuos sólidos, dando como resultado que para el año 2010, los servicios básicos cubrían casi todo el territorio del DMQ. (PMDOT, 2021)

La división del agua potable es obtenida mediante las Plantas de Tratamiento, ubicadas en este cantón, las cuales abastecen a las redes existentes. Por otro lado, el abastecimiento de agua

potable a parte de las plantas de tratamiento, se da por medio de pozos y vertientes que proveen del servicio a la ciudad, parroquias suburbanas y rurales. Existen 173 tanques de distribución en la ciudad y 192 tanques en parroquias rurales, dando así un total de 365 tanques en todo el DMQ, como dato importante, es que existen 58 sistemas de bombeo que abastecen a los tanques más altos del sistema, que son complementados por 49 pozos y 40 vertientes. (EPMAPS, 2023)

En cuanto al tema del alcantarillado, la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable Saneamiento de Quito (EPMAPS) hoy en día lleva a cabo mantenimientos en las redes de repartición de agua potable y redes de alcantarillado de Quito, por tal motivo se ha visto mejoras significativas en los últimos años, como resultado se han realizado inversiones en infraestructuras y proyectos de saneamiento para garantizar un sistema eficiente y adecuado. (EPMAPS, 2023) Algunas acciones relacionadas con el sistema de alcantarillado de Quito incluyen:

- Cobertura: Se ha trabajado para ampliar la cobertura del sistema de alcantarillado, alcanzando un mayor número de hogares y áreas de la ciudad. Esto toma en cuenta la instalación de redes de alcantarillado en áreas previamente no atendidas.
- Tratamiento de aguas residuales: La EPMAPS pone en marcha plantas de tratamiento de aguas residuales para mejorar la calidad del agua y reducir la contaminación en ríos y cuerpos de agua. Estos sistemas ayudan a purificar las aguas residuales antes de su vertido al medio ambiente.
- Mantenimiento y reparaciones: Se realizan labores de mantenimiento y reparación con regularidad para garantizar el buen funcionamiento del sistema de alcantarillado. Esto abarca lo que es limpieza de redes, reparación de tuberías y rehabilitación de infraestructuras deterioradas. (EPMAPS, 2023)

La energía eléctrica de Quito cuenta con un sistema eléctrico desarrollado, el cual se suministra principalmente a través de la Empresa Eléctrica Quito (EEQ), empresa estatal que se ocupa de la transmisión, generación y distribución de electricidad. (EEQ, 2023)

La empresa eléctrica ha planteado una serie de acciones para el beneficio de la comunidad:

- Suministro confiable, realiza inversiones en infraestructura eléctrica, mantenimiento y actualización de redes y sistemas para garantizar un servicio continuo y reducir los cortes de energía.
- Calidad del servicio, la empresa trabaja en la mejora continua de la calidad del servicio eléctrico. Esto involucra la atención oportuna y eficiente de averías, la respuesta rápida ante situaciones de emergencia y la atención personalizada a los clientes.
- Responsabilidad social: La EEQ también realiza acciones de responsabilidad social, como proyectos de electrificación en comunidades rurales, apoyo a instituciones educativas y sociales, y la implementación de programas de desarrollo sostenible.

El sistema de recolección de basura en Quito ha experimentado mejoras significativas en los últimos años. El Municipio de Quito, a través de la EMASEO, es encargada de la gestión y mantenimiento del sistema de recolección de basura en la ciudad. (EMASEO, 2023)

Algunas características y acciones relacionadas con el sistema de recolección de basura en Quito incluyen:

- Cobertura: Se ha trabajado para ampliar la cobertura del servicio de recolección de basura, llegando a un mayor número de hogares y áreas de la ciudad. Esto implica la implementación de rutas de recolección más amplias y frecuentes.
- Recolección diferenciada: El sistema de recolección de basura en Quito ha incluido la práctica de la recolección diferenciada, que se basa en separar los residuos en diferentes categorías, como orgánicos, plásticos, papel, vidrio, entre otros. Esto facilita la gestión y el reciclaje de los materiales recolectados.

- Puntos de reciclaje: Se han implantado puntos de reciclaje en distintas áreas de la ciudad, donde los ciudadanos pueden depositar residuos reciclables de forma separada. Estos puntos de reciclaje contribuyen a la reducción de residuos y promueven la cultura del reciclaje.
- Campañas de concienciación: El Municipio de Quito en conjunto con la EMASEO realizan campañas de concienciación para educar a la población sobre la importancia de una correcta disposición de los residuos. Estas campañas promueven la reducción, reutilización y reciclaje de los materiales, así como el uso de contenedores adecuados. (EMASEO, 2023)

Accesibilidad

Terminales

El Municipio de Quito, trabajando en conjunto con la EPMMOP (Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas), administra cinco terminales terrestres en la ciudad; dos prestan el servicio interprovincial: Quitumbe y Carcelén, estas a su vez están activas las 24 horas del día. Se ofrece transporte hacia las tres regiones del país con una cantidad estimada de 9.000 pasajeros diarios a través de alrededor de 100 operadoras de buses, mientras que existen 30 operadoras que se movilizan hacia varias provincias desde Carcelén. (Quito Informa, 2023)

La ciudad además cuenta con tres terminales micro regionales las cuales son: La Marín, Ofelia y Río Coca, que operan hacia las parroquias rurales del Distrito, estas movilizan mensualmente a más de 2 millones de personas, estas terminales operan de lunes a domingo de 05:30 a 22:00 (Quito Informa, 2023).

Vías de Comunicación

Las vías de comunicación de la ciudad de Quito están clasificadas en: vías expresas, vías semi-expresas, vías arteriales, vías colectoras, vías locales, vías peatonales, ciclovías y escalinatas. El ministerio de obras públicas establece las normas de ingeniería civil aplicadas a las obras viales y de construcción y mantenimiento de las vías de comunicación de interés nacional (Demoraes, 2005).

Conectividad Aérea

El Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre (AIMS) de Quito es la puerta de entrada a la ciudad para los turistas y pasajeros que llegan al Ecuador, según los datos de la Corporación Quiport, empresa que tiene a su cargo el manejo del sistema aeroportuario de Quito, el AIMS, desde sus comienzos en febrero de 2013, ha trasladado unos 44.6 millones de pasajeros en alrededor de 460 mil vuelos. En lo que va de 2023, la recuperación del AIMS es del 86.4 % respecto a los niveles de 2019; mientras que durante el 2022 la terminal aérea movilizó a 4.3 millones de pasajeros, alcanzando en meses como agosto un tráfico similar al de 2019 (Arellano, 2023).

Empresariales

Gestión público-privado

Convenios y ejecución de proyectos estatales (públicos) - privados, facilidad de apertura de nuevos establecimientos de servicios.

Para que exista una gestión eficiente en el sistema público privado, lo que el Distrito Metropolitano de Quito realiza es, generar facilidades para que el sector privado tenga la iniciativa de invertir y generar flujo económico.

Es por eso que uno de los enunciados del DMQ, para lograr una gestión participativa, se basa en algunos criterios como, la economía compartida, en la que este ente público propone el generar una cohesión entre la empresa pública - privada además de la ciudadanía, en donde cada uno de ellos sea participe con sus mejores ventajas competitivas, para desarrollar la ciudad de manera sostenible. Otro criterio en el cual se basa la gestión participativa es, la gestión compartida, que alude a la inclusión de la población y sus actores, no solo en toma de decisiones, sino también en la planificación, ejecución y control de acciones, como operaciones, programas y proyectos.

De esta manera es que se han venido dando proyectos en los que existe intervención, tanto del sector público como privado.

Se han ido dando planes de gestión, como, por ejemplo, el 12 de junio de 2018, el municipio de Quito junto con empresas privadas, firmaron "Quito sin trabajo infantil" un documento que compromete a estos entes a una lucha en contra del trabajo infantil en el distrito metropolitano. Las

empresas privadas se comprometerán a no fomentar el trabajo infantil, mientras que el sector público mediante sus centros de erradicación, trabajarán en suprimir el trabajo infantil, y las drogas y alcohol en jóvenes.

Otro caso de cooperación público privada enfocado en la situación actual del país, se dio en la segunda reunión por la seguridad de la ciudad, el 31 de mayo del 2023, entre El Municipio de Quito, La Policía Nacional, y el Sector Privado. En la cual el municipio aportará con una tasa de seguridad que se usará para mejorar la capacidad operativa de la Policía, y esto según el presidente ejecutivo de Hoteles Quito Metropolitano, ayudará a reactivar el comercio especialmente nocturno, al generar confianza de seguridad en los ciudadanos.

Es de esta manera que se van dando las alianzas o gestiones entre el sector privado y el sector público para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Estándar de calidad

Categorización de hoteles

La siguiente tabla (tabla 14) representa algunos factores que intervienen en los indicadores del sector hotelero en establecimientos 3 a 5 estrellas del cantón Quito. Para mayo del 2021 una se registró un TOH (Tasa de Ocupación Hotelera) del 14,29%, lo que concluye que hubo 14 habitaciones ocupadas por cada 100 disponibles. El tiempo de estancia por noche fue de 1,27 noches por persona. Y en mayo del 2021, hubieron 7.770 noches de pernoctación con una tarifa promedio por noche de \$80,53 dólares.

Tabla 14

Los cuatro mayores indicadores de hoteles en el DMQ.

Categoría	TOH	Estancia media (Noches)	Pernoctaciones (Total)	Tarifa promedio
3 Estrellas ★★★	13,59%	1,14	2.397	\$53,83
4 Estrellas ★★★★	13,18%	1,37	3.414	\$89,65
5 Estrellas ★★★★★	19,32%	1,29	1.959	\$103,76
Total	14,29%	1,27	7.770	\$80,53

Nota. La muestra, tarifa promedio más alta del sector hotelero en establecimientos de 3 a 5 estrellas. Tomado de Encuesta de ocupación hotelera (ECH) – mayo 2021

Tabla 15

Habitaciones vendidas, ingresos y tarifa promedio por categoría de establecimiento

3 Estrellas ★★★	4 Estrellas ★★★★	5 Estrellas ★★★★★
Ingresos \$94.307	Ingresos \$208.080	Ingresos \$114.342
Habitaciones Vendidas 1.752	Habitaciones Vendidas 2.321	Habitaciones Vendidas 1.102
Tarifa Promedio \$53,83	Tarifa Promedio \$89,65	Tarifa Promedio \$103,76

Nota. La tabla muestra los ingresos que tienen los hoteles en cuestión a las estrellas que estos poseen. Tomado de encuesta de ocupación hotelera (ECH) – mayo 2021.

Uno de los indicadores más tomados en cuenta en el sector hotelero, son las llegadas de turistas, nacionales y extranjeros, al DMQ. La tabla 16 muestra que los establecimientos 4 estrellas están por encima de los establecimientos de 3 y 5 estrellas en cuanto a llegadas totales, llegadas de

residentes y llegadas de no residentes. Los establecimientos de 3 estrellas están segundos en cuanto a número de llegadas, y los establecimientos de 5 estrellas al último con menor cantidad de llegadas.

Tabla 16

Llegadas mayo 2021: Origen por categoría de establecimiento.



Nota. La tabla muestra el total de llegadas tanto de residentes como de aquellos que no lo son, según su categorización. Tomado de encuesta de ocupación hotelera (ECH) – mayo 2021.

Alianzas nacionales e internacionales

El turismo de reuniones en Quito es identificable por la realización de ferias, exposiciones, congresos, y corporativos. Esta es de las razones principales por las cuales Quito promociona mediante el ente privado Quito Turismo, la ciudad como destino de negocios. (Quito Turismo, n.d.).

Uno de los años con más turismo de negocios en Quito, 2012, este año, Quito Turismo y Buró de convenciones de Quito, trabajaron en conjunto para que sea posible la realización de 38 eventos corporativos internacionales, fomentando de esta manera el desarrollo de la ciudad como destino turístico de negocios (Quito Turismo, n.d.).

Para llevar a cabo esta serie de eventos y ferias existen convenios y alianzas nacionales e internacionales, por ejemplo; para el año 2019 Quito consolidó alianzas estratégicas en el turismo de negocios, las estrategias de promoción turística de Quito se basaron en, el desarrollo urbano, la

mejora en la seguridad, desarrollo de sistemas digitales, y la expansión de la conectividad, como principales ejes estratégicos. El feedback obtenido fue fundamental para generar promoción turística a nivel nacional e internacional, generando acciones específicas y trabajo coordinado.

Además, para que se den estas alianzas es primordial que exista un acercamiento con actores importantes, en este caso los delegados de Quito Turismo tuvieron una conversación con la directora general de “Círculo Fortuny”, Lourdes Garzón con el propósito de generar una alianza que logre dar a conocer a Quito como destino de lujo. (Quito Informa, 2019)

Cantón Rumiñahui

Infraestructura

Conectividad

Conectividad a internet, velocidad de conexión, red telefónica móvil.

En el año 2022 gracias al programa “Conectados por tu futuro” de la empresa Huawei Technologies las zonas rurales del cantón Rumiñahui pudieron acceder a wifi gratuitos específicamente en 8 puntos del cantón, esto con la intención de beneficiar a toda la comunidad. (Cámara de Comercio de Quito, 2022)

Al igual que en Quito, el cantón Rumiñahui también cuenta con varias empresas privadas que brindan el servicio de internet como: Fibramax, Punto net, Netlife, CNT, entre otros. Estos proveedores brindan servicio de fibra óptica lo que acelera la conexión y permite que la velocidad de navegación aumente, sin embargo, muchos de estos proveedores aún no han conseguido llegar a las zonas rurales de Rumiñahui, por lo que el servicio de internet continúa siendo limitado para muchas personas.

En cuanto a la red de telefonía móvil existente en Rumiñahui son proporcionadas por empresas como: Movistar móvil, Claro móvil, Tuenti móvil y CNT móvil, los cuales cuentan con cobertura 3G, 4G y 5G, sin embargo y al igual que la conexión de internet, la red telefónica tiene sus

limitaciones en ciertas zonas rurales del cantón, pues no en todos los sitios se puede encontrar cobertura, lo que podría llegar a ser perjudicial en casos de emergencia.

Salud

Accesibilidad a la salud, disponibilidad de camas hospitalarias y ambulancias.

En el año 2005 se creó una organización pública con el nombre de “Misión Social Rumiñahui” con la misión de apoyar a sectores vulnerables, además de dar capacitación productiva y promoción cultural a la comunidad de Rumiñahui. Esta entidad pública se ha comprometido para generar renombre, con acciones como el impulsar emprendimientos, el arte, salud y la cultura en el cantón Rumiñahui (Misión Social Rumiñahui, 2021).

El eje de trabajo social está enfocado a lograr la igualdad de oportunidades e incentivar la salud integral. El programa de prevención en salud brinda atención preventiva, en el área de la salud física y mental a toda la comunidad, preferiblemente a grupos vulnerables y de protección especial. Adicional a esto existen servicios en terapia psicológica, ocupacional, física y de lenguaje, además hay áreas de enfermería, medicina y nutrición. De la misma manera se encuentran servicios de fisioterapia, rehabilitación, medicina general, nutrición, salud mental y gimnasio (Misión Social Rumiñahui, 2021).

Facilidades de pago

Cajeros electrónicos, data bases, pago en efectivo, tarjetas de créditos y transferencias.

En el cantón Rumiñahui existe una plataforma de pagos llamada PlacetoPay y a través de ella se puede realizar pagos electrónicos el cual usa GAD MUNICIPIO DE RUMIÑAHUI para procesar en línea las transacciones generadas en la tienda virtual con las formas de pago habilitadas para tal fin. (Pagos Gobierno Municipal Rumiñahui, s.f)

De la misma manera el cantón Rumiñahui tiene convenios con algunas instituciones bancarias las cuales brindan las facilidades de pago a la ciudadanía ya sea esta para cancelar el consumo de los servicios básicos como agua potable, energía eléctrica, entre otros servicios. Una de

ellos es Servipagos es una empresa que brinda servicios transaccionales de cobros y pagos estos sistemas de pago están ubicados en establecimientos comerciales como tiendas, farmacias, cadenas de supermercados, entre otros, a través del cual se realiza cobros de servicios públicos, privados, financieros de manera ágil y cómoda.

Añadiendo a esto otra de las facilidades son las transferencias bancarias las cuales han tomado gran relevancia dentro del cantón donde la mayoría de los establecimientos que ofertan sus productos ya han incluido este método en sus tiendas para brindar satisfacción a sus clientes, es más hasta los emprendimientos de comida callejeros han implementado esta facilidad.

Servicios básicos

Alcantarillado, recolección de basura, energía eléctrica y agua potable.

Según el PDYOT del cantón Rumiñahui, menciona que el abastecimiento de agua para el cantón es obtenido mediante las aguas subterráneas, sean vertientes o pozos profundos. Se entiende que provienen de las vertientes y de los ríos principales: Pita, Sambache, Tinajillas, Santa Clara, Capelo y San Pedro.

El servicio de agua potable en el Cantón Rumiñahui está a cargo el GAD Municipal, y de forma independiente por la Junta de Agua Potable de Jatumpungo y la Administración de las Urbanizaciones Molinos de Viento y Alcántara. (PDYOT, 2020)

Alcantarillado

El sistema de alcantarillado que sirve al cantón, ha sido construido de a poco, considerando la demanda de requerimientos del servicio: al principio contaba con tuberías de hormigón en el casco central, y conforme el avance urbanístico mediante la instalación de redes de tubería de hormigón, PVC o una combinación de estos materiales; en redes combinadas y redes separadas en domésticas y pluviales; y alcantarillados exclusivamente sanitarios con una parte en el sector urbano y la mayoría en el sector rural. (PDYOT, 2020)

Energía eléctrica

En cuanto a la cobertura de energía eléctrica, como se puede observar en el siguiente cuadro, alcanza a todos los sectores poblados tanto urbanos como rurales, siendo el servicio que más repercute en el Cantón. (PDYOT, 2020)

Tabla 17

Cobertura de energía eléctrica

Parroquia Urbana	Residencial Clientes No.	Comercial Clientes No.	Industria Clientes No.	Otros Clientes No.
Sangolquí	33,814	5,565	486	424
Cotogchoa	1,176	72	31	14
Rumipamba	207	20	8	4
San Rafael	301	165	2	12
Total	35,498	5,822	527	454
Total Clientes	42,301			

Nota. En la tabla se muestra la cobertura de energía eléctrica en las diferentes parroquias del cantón Rumiñahui, asimismo se muestra el total de clientes que hacen uso de este servicio. Tomado de Empresa Eléctrica Quito - Sucursal Sangolquí.

Recolección de basura

La municipalidad ha implementado un sistema de recolección de basura que abastece gran parte de la zona urbana del cantón. A continuación, se detalla el mapa de rutas de recolección de basura en el Cantón Rumiñahui el cual indica las rutas establecidas dentro de la zona urbana del Cantón:

Tabla 18*Rutas de recolección de basura*

Ruta de Recolección	Longitud Km
Cotogchoa- San Fernando	147,95
San Rafael - Capelo	31,42
Centro de Sangolquí- Capelo	33,35
Santa Rosa	22,35
Fajardo- Rumiloma	31,15
Inchalillo- La Colina	52,26
Recolección a pie de vereda (Cotogchoa)	11,74

Nota. En la tabla se muestra la longitud en kilómetros que recorren los carros que ofrecen el servicio de recolección de desechos en las diferentes rutas. Tomado de GADMUR, 2019.

El cantón dispone de tres tipos de puntos para la recolección de basura divididos en: 67 islas ecológicas, 2 compactadoras de basura y 741 contenedores de basura. La compactadora de basura se encuentra ubicada en la Plaza César Chiriboga, una instalada y otra para rotación. Del total de elementos mencionados el mayor porcentaje se encuentra localizado en la parroquia de Sangolquí (PDOT, 2020).

Accesibilidad

Accesibilidad aérea (terminal), accesibilidad terrestre (vías de comunicación), conectividad aérea nacional e internacional, disponibilidad de asientos.

Vías de Comunicación

- Acorde al PDYOT, las principales vías son:
- Av. Ilaló que atraviesa al cantón de forma transversal, uniendo Conocoto con el Tingo.
- La Troncal Distrital que atraviesa al Cantón en todo su ancho (Amaguaña - Pifo).
- Calle Panzaleo, que une la Av. Mariana de Jesús con la Troncal Metropolitana.

- Autopista General Rumiñahui que une el sector del Trébol y atraviesa el Cantón Rumiñahui de forma longitudinal.
- El Boulevard Santa Clara, que une el sector San Rafael con Sangolquí.
- La Avenida Gral. Enríquez, que enlaza el sector del Triángulo, el centro de Sangolquí y la vía a llamada la Leticia.
- La Av. Mariana de Jesús, que une los sectores de Capelo hasta la calle Pacha.
- La original vía Luluncoto – Conocoto – Triángulo - Sangolquí
- Av. Princesa Toa que conecta Conocoto con el sector de la Argelia y la Av. Simón Bolívar

Tabla 19

Estado de vías de la jerarquía urbana del cantón Rumiñahui

Tipo de vía	Longitud km	Estado	Longitud km	Porcentaje %
Arterial	9,18	Bueno	9,18	100,00
Colectoras	7,09	Bueno	3,79	53,00
		Regular	0,67	10,00
		SN	2,63	37,00
Urbanas	475,19	Bueno	186,19	39,00
		Malo	69,88	15,00
		Regular	70,86	15,00
		SN	148,25	31,00

Nota. La tabla da a conocer los tipos de vía tanto arterial, colectoras y urbanas con su respectiva longitud y en qué estado se encuentran cada una de ellas en el Cantón Rumiñahui. Tomado de consultoría PDOT, 2020.

Tabla 20

Estado de vías de la jerarquía rural del cantón Rumiñahui

Tipo de vía	Longitud km	Estado	Longitud km	Porcentaje %
Urbana	11,62	Bueno	1,13	10,00
		Malo	1,05	9,00
		Regular	7,16	62,00
		SN	2,28	20,00
Rural	187,34	Bueno	8,41	4,00
		Malo	103,96	55,00
		Regular	30,20	16,00
		SN	44,77	24,00

Nota. La tabla muestra el estado de las vías tanto de la zona urbana y rural, asimismo el kilometraje.

Tomado de Consultoría PDOT, 2020.

Empresariales

Gestión público-privado

Convenios y ejecución de proyectos estatales (públicos) - privados, facilidad de apertura de nuevos establecimientos de servicios.

El cantón Rumiñahui también ha trabajado en conjunto con el sector privado, para mejorar los servicios de la población como lo fue en el año 2019 que con el objetivo de mejorar la infraestructura vial y de transporte público y privado, el GADMUR junto con empresas privadas firmó un convenio para la construcción de 20 paradas de buses y colocación de publicidad. El GAMUR resaltó que es importante la integración y trabajo en conjunto del sector público y privado para el desarrollo en general del cantón.

Estándar de calidad

Categorización de hoteles

En la actualidad en el cantón existen aproximadamente 34 establecimientos catastrados por parte del (MINTUR) Ministerio de Turismo, categorizados desde 1 estrella hasta 3 estrellas, teniendo así diversidad de hospedaje para el visitante (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

Tabla 21

Categorización establecimientos de alojamiento

NO.	NOMBRE COMERCIAL	CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA	TOTAL HABITACIONES	TOTAL PLAZAS
1	HOSTERÍA SOMMERGARTEN	Hostería	3 Estrellas	20	41
2	SUEÑOS DEL VALLE	Hostal	1 Estrella	18	31
3	MANSION SAMZARA	Hostería	3 Estrellas	11	27

4	RESIDENCIAL JOSE CARLOS	Hostal	1 Estrella	7	7
5	CENTRO REAL 3	Hostal	1 Estrella	10	13
6	EL PORTAL LA TOLA	Hostal	1 Estrella	25	35
7	CHILLO REAL	Hostal	1 Estrella	16	18
8	SAN MATEO	Hostal	1 Estrella	13	26
9	SOL DE RUMIÑAHUI	Hostal	3 Estrellas	19	28
10	EL PORTAL DE SANGOLQUÍ	Hostal	1 Estrella	12	15
11	EL PORTAL	Hostal	1 Estrella	12	21
12	DEL RIVER	Hostal	2 Estrellas	26	38
13	CAPELO	Hostal	1 Estrella	9	9
14	SIERRALUNA	Hostal	2 Estrellas	16	31
15	CUCAYO DE RUMIPAMBA	Hostería	Tercera	7	14
16	KEVIN DE SAN ISIDRO	Hostal	1 Estrella	11	12
17	HOSTERIA LA QUINTA	Hostería	3 Estrellas	15	31
18	SAN SEBASTIÁN	Hostal	1 Estrella	9	15
19	GRAN MIRADOR	Hostal	2 Estrellas	14	30
20	D' WASHO Y RECEPCIONES	Hotel	2 Estrellas	8	11
21	HOSTERIA DEL RIO	Hostería	3 Estrellas	16	40
22	HOSTAL RUMIÑAHUI	Hostal	1 Estrella	15	27
23	CENTRO REAL	Hostal	1 Estrella	18	20
24	RUTA COTOPAXI	Hotel	2 Estrellas	6	13
25	RESTAURANTE LA SUITE	Hostal	2 Estrellas	6	10
26	VALLENOVO	Hostal	2 Estrellas	12	25

27	ANTISANA II	Hotel	2 Estrellas	11	20
28	SAN RAFAEL	Hostal	1 Estrella	8	14
29	SERVASAN S.A.	Hostería	3 Estrellas	17	36
30	HOSTERÍA LA CARRIONA	Hostería	3 Estrellas	30	48
31	LA CARRIONA	Hostería	Primera	33	63
32	RESUNIV	Hostal	3 Estrellas	17	28
33	FINCA COTOPAXIPUNGO	Hostería	5 Estrellas	22	42
34	MANSION SAMZARA HOSTERÍA	Hostería	Primera	11	22

Nota. La Tabla muestra los establecimientos de alojamiento y la categoría que estos tienen, además del número de habitaciones y plazas disponibles. Tomado de (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

En cuanto a establecimientos de Alimentos y Bebidas, se encuentran categorizados 300 establecimientos por el Ministerio de Turismo en entre categoría de una a tres y también en clasificaciones como Restaurantes, Fuentes de Soda, Bar, Cafetería, es necesario mencionar que estos establecimientos hoteleros seguidamente están en procesos de supervisión por el órgano rector y técnicos del Gadmur (Dirección de Turismo Rumiñahui, 2020).

Alianzas nacionales e internacionales

El cantón Rumiñahui no cuenta con la participación en ferias turísticas a nivel internacional y tampoco con convenios para su desarrollo turístico, un punto a considerar dentro de la promoción es su iniciativa, puesto que dentro de su Plan de Desarrollo Turístico Cantonal se plantean varias estrategias para lograr esa alianza dentro del destino y poder dar a conocer. Estas estrategias son las siguientes:

- Servicios de publicidad y propaganda en medios de comunicación masiva para la promoción turística del cantón Rumiñahui.

- Evento cultural, Intercambio y promoción turística cultural, ferias, exposiciones de gastronomía.
- Creación de alianzas estratégicas con la variedad de establecimientos para crear el programa "mi primer empleo turístico".

Estas estrategias tienen la finalidad de posicionar la imagen del cantón Rumiñahui durante los próximos 2 años en el mercado local del Valle de los Chillos esto para el año 2024. (GAD. Rumiñahui, 2020)

Sitios de alojamiento vinculados a cadenas hoteleras nacionales e internacionales.

En el cantón Rumiñahui, ubicado en la provincia de Pichincha, Ecuador, no hay presencia de cadenas hoteleras nacionales o internacionales reconocidas. Dado que Rumiñahui es un cantón pequeño y se encuentra en las afueras de Quito, la oferta hotelera tiende a ser más limitada y principalmente compuesta por hoteles independientes y pequeños alojamientos. Sin embargo, es posible encontrar opciones de hospedaje en Rumiñahui a través de sitios web de reserva de alojamiento como Booking.com, Airbnb o consultando directamente con los hoteles locales en la zona.

Encuesta

La encuesta estará encaminada a turistas nacionales e internacionales que han visitado los destinos mencionados en la investigación, además de establecimientos hoteleros, a continuación, se presenta el formato de encuestas para los visitantes.

Modelo de encuesta

Formato de encuesta a turistas nacionales

Tema: Desarrollo del sistema de indicadores de competitividad para los criterios de infraestructura y empresarial en los destinos turísticos del Ecuador. Caso de estudio: Cantones Quito y Rumiñahui.

Objetivo: Recopilar información de indicadores de competitividad cuyos resultados serán aplicados en los cantones de Quito y Rumiñahui.

1. Datos Generales

- I. Nivel Académico: ¿Cuál es su nivel de instrucción?*
- II. Cargo / Ocupación: ¿Cuál es tu situación laboral actual?*
- III. Nacionalidad: ¿Cuál es el país de donde nos visita?*

Tomando en cuenta que 5 es excelente y 1 muy malo:

2. ¿Cómo califica en general el nivel de servicio del destino? (ejm: alojamiento, restaurantes, entre otros)

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

3. ¿Cómo califica en general la infraestructura y accesibilidad del destino? (ejm: Carreteras, aeropuertos, entre otros)

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

4. Tomando en cuenta que 5 es muy limpio y 1 nada limpio ¿Considera usted que la ciudad se encuentra limpia?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

5. Si se considera que 5 es excelente y 1 muy malo. ¿Cómo califica usted los servicios básicos de los prestadores de servicio en el destino visitado? (Agua potable y energía eléctrica)

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

6. ¿Toma en cuenta las certificaciones de calidad o sostenibilidad al momento de elegir un destino? (Certificaciones: normas o estándares que reconocen que una empresa puede asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de sus servicios o productos)

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

7. ¿Considera usted que la conectividad, como el wifi, es un elemento importante en el destino? Si su respuesta es NO pase a la pregunta número 15

- a) Si
- b) No

8. Considerando que 5 es excelente y 1 muy malo. ¿Cómo califica en general la conectividad del destino? (ejm: velocidad de internet)

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

9. Estima usted que hay suficientes servicios de salud, ya sean hospitales o casas de salud, ¿en el destino para abastecer a los turistas? (nacionales)

- a) Si
- b) No

FORMATO DE ENCUESTA A TURISTAS INTERNACIONALES

Topic: Development of a system of competitiveness indicators for infrastructure and business criteria in tourist destinations in Ecuador. Case study: Quito and Rumiñahui Cantons.

Objective: Collect information on competitiveness indicators whose results will be applied in the cantons of Quito and Rumiñahui.

What is the country from where you visit us?

What age range are you in?

- a) 18 to 25 years
- b) 26 to 35 years
- c) 36 to 45 years
- d) +45 years old

What gender do you identify with?

- a) Male
- b) Female

What is your current employment situation?

- a) Part-time employment
- b) Full-time employment
- c) Unemployed
- d) Self-employed
- e) Studente
- f) Retired

What is your level of education?

- a) Secondary
- b) Third level education
- c) Fourth level education

How do you prefer to travel?

- a) Alone
- b) As a couple
- c) In a group of friends
- d) In family

Considering 5 is excellent and 1 is very bad. ¿How would you rate the general level of services in the destination (exp: lodging, restaurants, among others)

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

13. Considering 5 is excellent and 1 is very bad. How would you rate the general level of infrastructure in the destination (exp: Roads, airport, among others)

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

14. Do you take into account quality or sustainability certifications when choosing a destination? (certifications: Regulations or standards that acknowledge that a company can assure a quality service or product with safety and efficiency)

- 1. Always
- 2. Sometimes
- 3. Never

15. Do you consider connectivity, like Wi-Fi, an important element for a destination?

If your answer is NO go to question number 17

- 1. yes
- 2. No

16. Considering 5 is excellent and 1 is very bad. How would you rate the general level of connectivity in the destination (exp: internet, speed, Wi-Fi, among others)

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

17. Considering 5 is excellent and 1 is very bad. Do you think that the city is clean?

- f) 1
- g) 2
- h) 3
- i) 4
- j) 5

18. Considering 5 is excellent and 1 is very bad. How would you rate the general level of basic services given by service operators in the destination (exp: drinking water and electric energy)

- a) 1

- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

Formato de encuesta a establecimientos hoteleros DMQ Y Rumiñahui

INDICADORES DE COMPETITIVIDAD

Objetivo: Recopilar información de indicadores de competitividad cuyos resultados serán aplicados en los cantones de Quito y Rumiñahui.

INFRAESTRUCTURA Y EMPRESARIAL

Estos indicadores buscan medir cuáles son los factores que determinan la competitividad en el destino

- 1. ¿Percibe usted que hay suficientes servicios de salud para abastecer al destino, en caso de una emergencia dentro de los establecimientos turísticos?**
 - a) Si
 - b) No
- 2. Las alianzas público - privadas que existen actualmente en el sector turismo ¿considera usted que son?**
 - a) Excelentes
 - b) Buenas
 - c) Malas
- 3. ¿Percibe usted que la categoría que el establecimiento posee es un factor decisivo para que los clientes lo prefieran?**
 - a) Si
 - b) No
- 4. En su opinión ¿Las cadenas hoteleras internacionales que se encuentran en el destino interfieren en el crecimiento de los otros establecimientos que no poseen tal característica?**
 - a) Si
 - b) No

Entrevista

Según (Galindo Cáceres, 1998) Es una técnica de manera directa entre el entrevistado y el entrevistador que es considerada como un instrumento eficaz, esta puede ser estructurada o no, en este caso se realiza al personal administrativo de cada establecimiento. Tiene la intención de obtener información en primer lugar un diagnóstico y en segunda una evaluación posibles causas que determinan una problemática que se pretende investigar.

La entrevista será semiestructurada en la cual se emplea información sistemática, puntual y específica, aquí se elaborará preguntas concretas, las mismas se realizarán a diferentes entidades importantes en el desarrollo de la competitividad en el sector turismo, a continuación se menciona a las personas entrevistadas: Norman Bock presidente de la Asociación de Hoteles, Renato Cevallos Becerra Director de Turismo Cantón Rumiñahui, Rubén Lara Coordinador de Promoción Internacional en Quito Turismo, Eduardo García jefe de planificación en Quito Turismo y Patricio Gaibor por parte de la CAPTUR.

Modelo de Entrevista

Formato de entrevista a Quito Turismo

INDICADORES DE COMPETITIVIDAD

Objetivo: Recopilar información de indicadores de competitividad cuyos resultados serán aplicados en los cantones de Quito y Rumiñahui.

EMPRESARIAL

1. ¿Usted cree que el Municipio está llevando un correcto control de los permisos de funcionamiento de los servicios turísticos?
2. ¿Cuáles son los convenios y proyectos que se están realizando dentro del sector público - privado?
3. En su opinión, ¿Cuál es la importancia de las alianzas nacionales e internacionales dentro del desarrollo del sector turismo en el distrito metropolitano de Quito?
4. ¿Se maneja alguna certificación o distintivo para medir la calidad de los establecimientos?
5. ¿Cuáles son los parámetros a tomar en cuenta dentro de las certificaciones?

6. ¿Alrededor de cuántas capacitaciones se brinda por mes dentro del sector turismo?
¿Cuáles son los temas que se desarrollan?
7. ¿Cuántas certificaciones existen dentro del distrito metropolitano de Quito y cuales están regulados por Quito turismo?
8. En su opinión, ¿Cree que existe una buena gestión turística por parte del departamento de Turismo, haciendo referencia a cómo se maneja el ámbito empresarial y si él mismo le permite ser más competitivo al destino?

Formato entrevista a dirección de turismo Cantón Rumiñahui

INDICADORES DE COMPETITIVIDAD

Objetivo: Recopilar información de indicadores de competitividad para tener conocimiento de la situación actual de dichos indicadores con el fin de proponer acciones que permitan un buen desarrollo del cantón.

Infraestructura

1. ¿Considera usted que los servicios básicos (Agua potable, energía eléctrica, recolección de basura, entre otros) son importantes para el desarrollo de la competitividad dentro del cantón Rumiñahui?
2. ¿Considera usted que el manejo de desechos tanto en los sectores rurales como urbanos es de suma importancia para brindar una buena experiencia turística?
3. ¿Considera usted que la conectividad es un elemento importante para el desarrollo turístico del cantón?
4. ¿Existe alguna inversión o plan de desarrollo para mejorar la infraestructura turística en Rumiñahui en el futuro cercano?

Empresarial

5. ¿Qué alianzas público -privadas existen en el cantón para el desarrollo de la actividad turística?
6. En su opinión ¿Cree que existe una buena gestión turística por parte del departamento de turismo, haciendo referencia a cómo se maneja el ámbito empresarial y si él mismo le permite ser más competitivo al cantón Rumiñahui?
7. ¿Qué acciones han tomado para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas turísticas en el cantón?
8. ¿Qué tipo de apoyo han recibido las empresas turísticas del cantón Rumiñahui?

9. ¿Cuáles son las principales estrategias implementadas por las autoridades del cantón para fomentar el turismo en la zona de Sangolquí y qué impacto han tenido estas medidas en el desarrollo turístico del cantón Rumiñahui?

Análisis de las encuestas y entrevistas realizadas

Encuesta a Turistas Nacionales y Extranjeros

Muestra Poblacional

N = 1'213.830 (Tamaño de la Población)

Z = 1,96 (Valor Nivel de confianza 95%)

p = 0,5 (Estimación de la proporción)

E = 0,05 (Margen de error)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p)}$$

$$n = \frac{1'213.830 * (1,96)^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}{(0,05)^2 * (1'213.830 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}$$

$$n = 384,0387 \approx 384$$

1. Datos Generales

Tabla 21

Número y distribución de la muestra de turistas encuestados

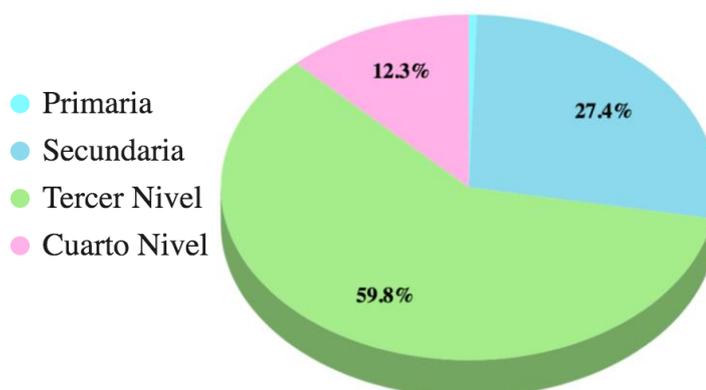
TURISTAS NACIONALES	TURISTAS EXTRANJEROS	TOTAL DE TURISTAS ENCUESTADOS
384	385	769

Nota. La Tabla representa la cantidad de turistas nacionales y extranjeros encuestados acorde a la muestra determinada con anterioridad.

I. Nivel Académico: ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Figura 11

Nivel de instrucción académica de turistas nacionales y extranjeros

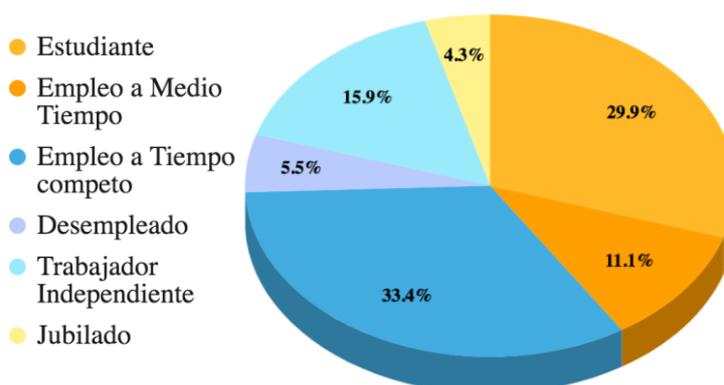


Nota. La figura muestra en general el porcentaje y el nivel académico con el que cuentan los encuestados tanto nacionales como extranjeros.

II. Cargo / Ocupación: ¿Cuál es tu situación laboral actual?

Figura 12

Ocupación actual de turistas nacionales y extranjeros

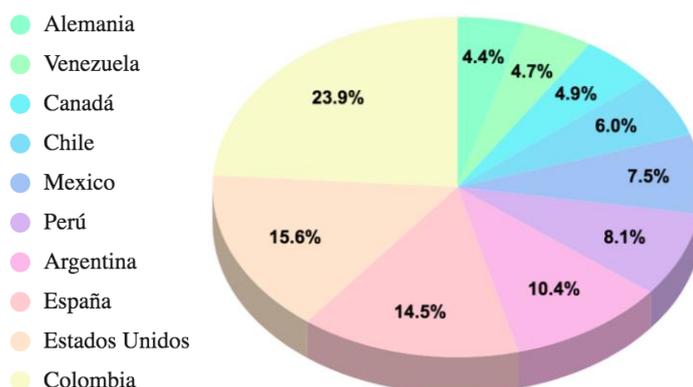


Nota. La figura muestra la ocupación de los turistas, tanto nacionales como extranjeros, encuestados dentro de los que cabe destacar que la mayoría trabaja, ya sea a tiempo completo o parcial.

III. Nacionalidad: ¿Cuál es el país de donde nos visita? (Extranjeros)

Figura 13

Principales nacionalidades de turistas extranjeros



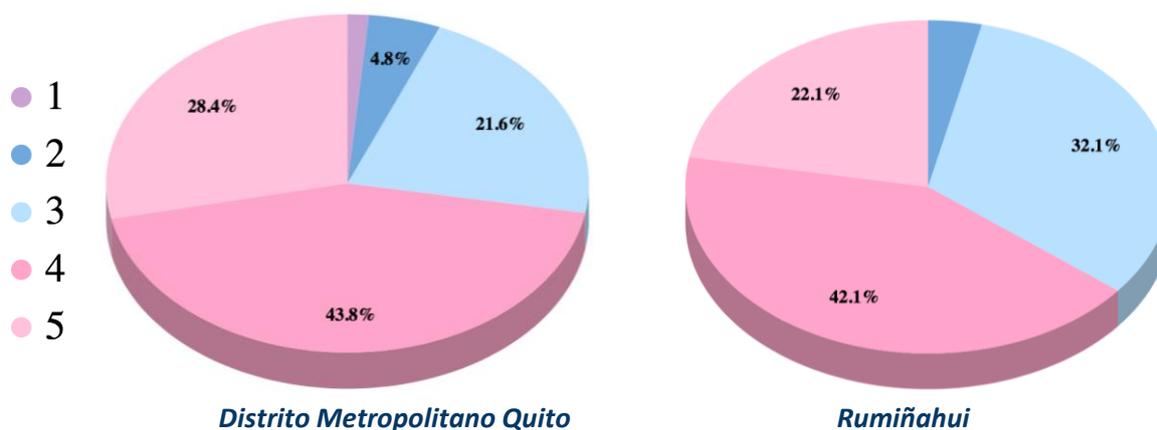
Nota. La figura muestra los principales 10 países de origen de los turistas extranjeros encuestados con su respectivo porcentaje de incidencia.

Tomando en cuenta que 5 es excelente y 1 muy malo:

- ¿Cómo califica en general el nivel de servicio del destino? (ejm: alojamiento, restaurantes, entre otros)

Figura 14

Nivel de satisfacción de los servicios en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui.



Nota. La figura muestra una calificación general de cómo los turistas perciben el nivel de servicios turísticos tales como el alojamiento y los restaurantes en los destinos.

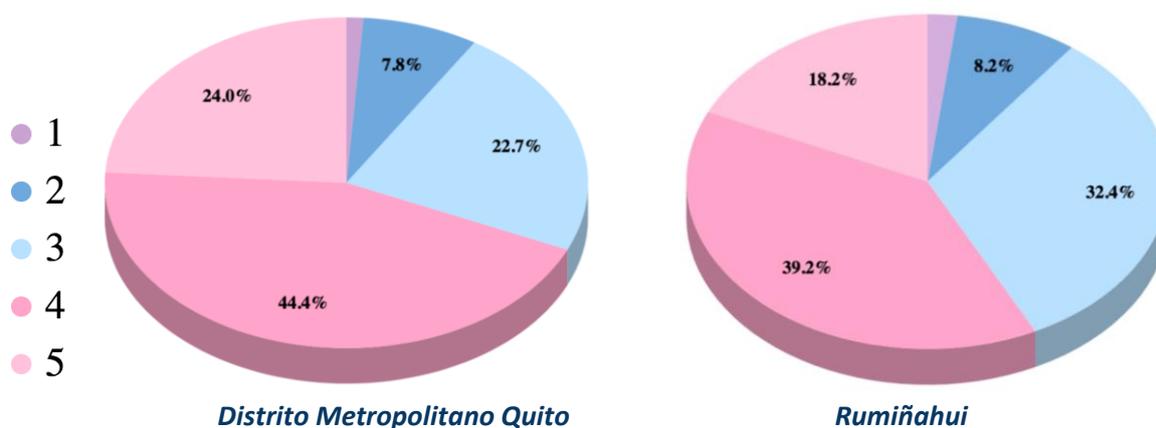
En lo que se relaciona a servicios de hospedaje y alimentación se ha determinado que, en ambos destinos propuestos para el caso de estudio, Rumiñahui y Quito, la gran mayoría de los

encuestados nacionales y extranjeros establecen que el nivel de servicio de las empresas turísticas es de buena calidad y obtienen una calificación alta en cuanto a su valor de servicio, es decir, estos se encuentran satisfechos con el servicio. Sin embargo, si bien consideran a los servicios con un nivel elevado de agrado, la calificación de 4 es la que tiene más incidencia en ambos cantones propuestos como caso de estudio por lo que se puede decir que aún existe un espacio de mejora que se puede abordar para satisfacer la totalidad de los turistas.

3. ¿Cómo califica en general la infraestructura y accesibilidad del destino? (ejm: Carreteras, aeropuertos, entre otros)

Figura 15

Nivel de satisfacción de la accesibilidad en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui



Nota. La figura muestra una calificación general de cómo los turistas nacionales y extranjeros perciben el nivel de la accesibilidad en los destinos Rumiñahui y Distrito Metropolitano de Quito tales como las carreteras, aeropuerto y terminales terrestres.

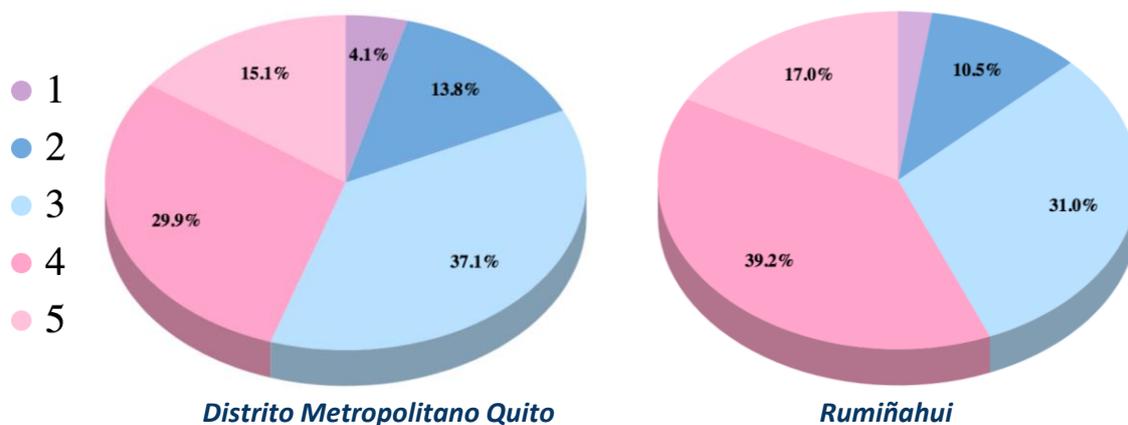
Dentro de la encuesta aplicada se recopiló un nivel de satisfacción alto en cuanto a la accesibilidad, esto respaldado por las opiniones tanto de turistas nacionales como extranjeros, se evidencia que ambos tipos de turistas opinan a favor del buen estado de la accesibilidad e infraestructura como carreteras, aeropuerto y terminales disponibles en los destinos que son caso de estudio en la presente investigación. A pesar de lo mencionado con anterioridad, se puede evidenciar los considerables porcentajes de una calificación media que esta es más pronunciada en

Rumiñahui por lo que se puede decir que este último cuenta con una calidad más baja en cuanto a accesibilidad al destino percibida por los turistas.

4. Tomando en cuenta que 5 es muy limpio y 1 nada limpio. ¿Considera usted que la ciudad se encuentra limpia?

Figura 16

Percepción de la limpieza de la ciudad en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui



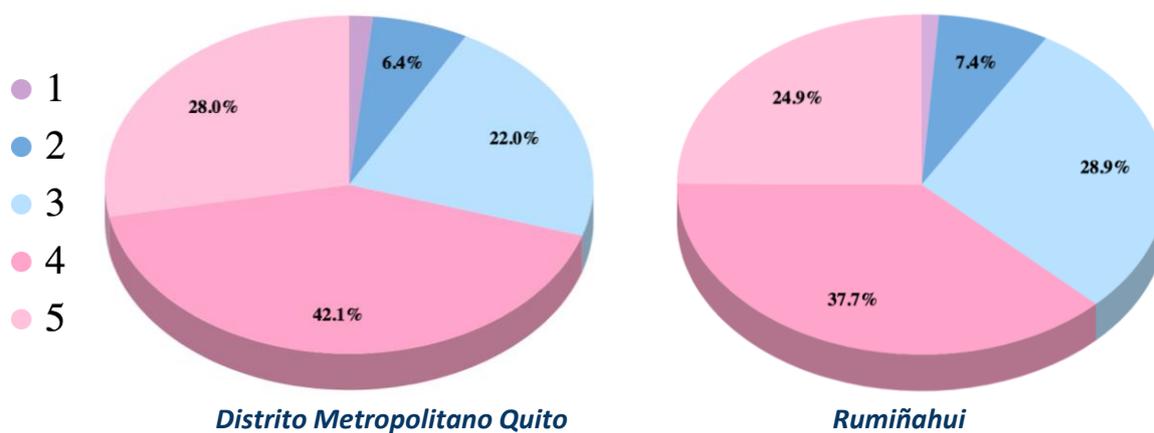
Nota. La encuesta realizada muestra la percepción de la limpieza de los destinos turísticos Rumiñahui y Distrito Metropolitano de Quito por parte de los turistas nacionales.

Acorde a los resultados obtenidos en el cuestionario podemos evidenciar que la percepción de la limpieza en los destinos turísticos por parte de turistas nacionales y extranjeros es bastante alta, es decir, en su mayoría consideran que los cantones se encuentran limpios. Cabe destacar que en el caso del DMQ el mayor porcentaje de encuestados califica con un 3 sobre 5 la limpieza de la ciudad por lo que se estima que hay una percepción medianamente positiva, en contraste con la percepción en Rumiñahui, donde la mayor cantidad de turistas optó por una calificación de 4.

5. Si se considera que 5 es excelente y 1 muy malo. ¿Cómo califica usted los servicios básicos de los prestadores de servicio en el destino visitado? (Agua potable y energía eléctrica)

Figura 17

Nivel de satisfacción de servicios básicos en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui



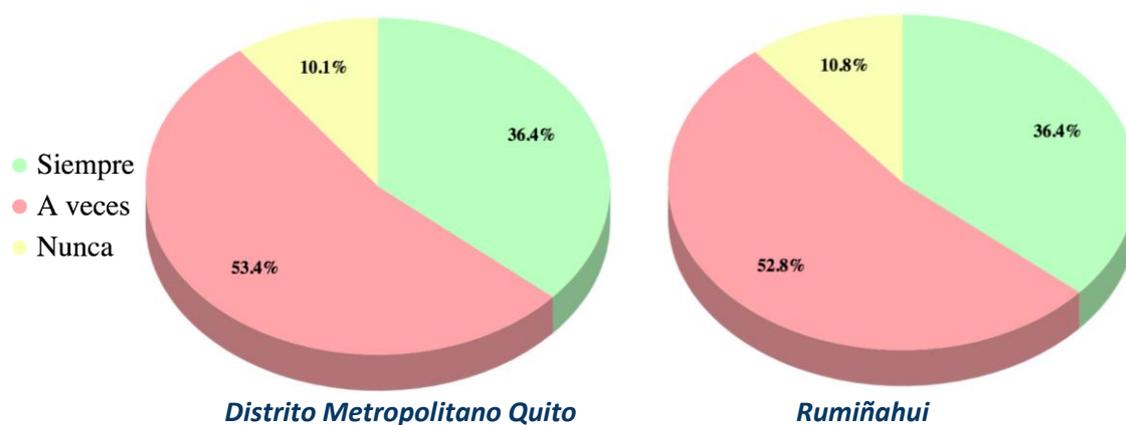
Nota. La figura muestra una calificación general de cómo los turistas nacionales perciben la importancia y el nivel de servicios básicos a disposición de los turistas.

En la presente figura se evidencia que los turistas nacionales y extranjeros encuestados perciben de buena manera la prestación de los servicios básicos durante su estadía en los destinos, en los dos cantones caso de estudio del presente documento la mayor cantidad de turista califican con un 4 sobre 5 los servicios básicos con los que tuvieron contacto por medio de los prestadores de servicio.

6. **¿Toma en cuenta las certificaciones de calidad o sostenibilidad al momento de elegir un destino? (Certificaciones: normas o estándares que reconocen que una empresa puede asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de sus servicios o productos)**

Figura 18

Importancia de las certificaciones de calidad o sostenibilidad en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui



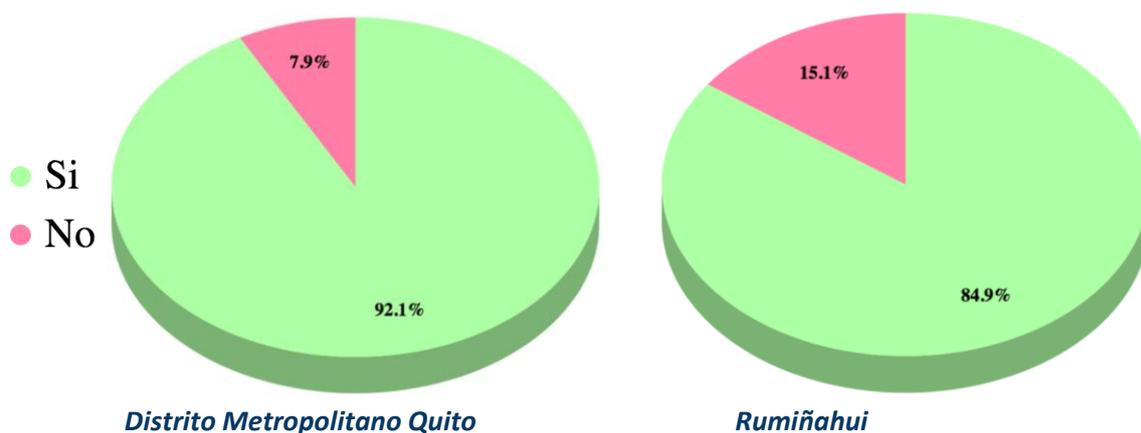
Nota. La figura muestra la importancia que le otorgan los turistas nacionales y extranjeros a las certificaciones de calidad o de sostenibilidad en el momento de realizar un viaje.

Basado en la figura presentada con anterioridad se puede ver que el porcentaje mayor de turistas nacionales e internacionales si les dan importancia a las certificaciones de calidad, sin embargo, podemos identificar una frecuencia en cuanto a la medida en la que se toman en consideración las certificaciones para un viaje. Tanto en el caso del DMQ como de Rumiñahui, que son los destinos estudio de caso, los turistas no toman en cuenta las certificaciones el cien por ciento de sus viajes, solo lo consideran en ocasiones dependiendo de la visibilidad y el renombre de la certificación que posee ya sea un destino o un prestador de servicio.

- 7. ¿Considera usted que la conectividad, como el wifi, es un elemento importante en el destino? Si su respuesta es NO pase a la pregunta número 15**

Figura 19

Nivel de importancia de la conectividad en turistas nacionales



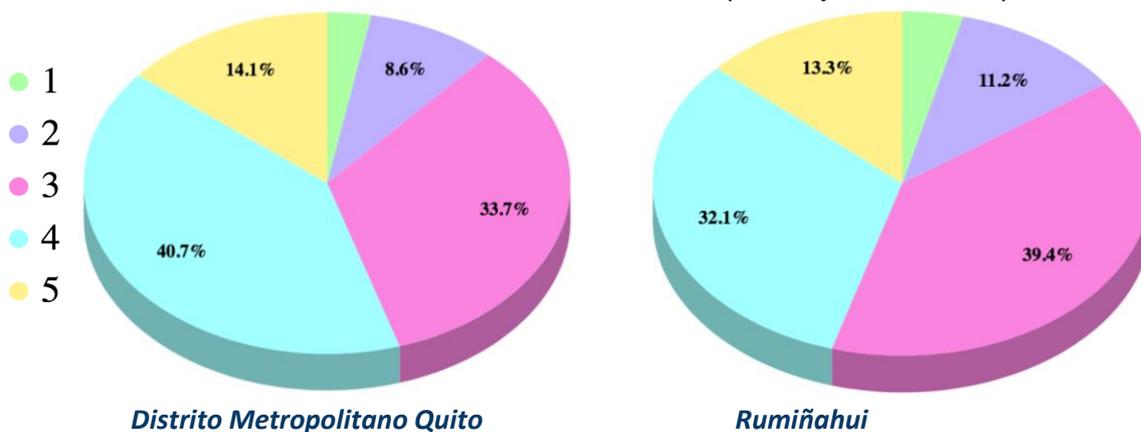
Nota. La figura muestra la importancia que los turistas nacionales le otorgan a la conectividad en los destinos que son casos de estudio.

En la presente gráfica se muestra que en promedio el 88% de los turistas nacionales y extranjeros que fueron partícipes de la encuesta le dan gran valor a la conectividad en los destinos turísticos ya que el internet y las redes inalámbricas de Wifi se han convertido en herramientas de gran importancia tras la pandemia del COVID-19. En la actualidad el teletrabajo ha tomado gran relevancia como un modelo de trabajo eficiente y ha sido implementado a nivel mundial.

8. Considerando que 5 es excelente y 1 muy malo. ¿Cómo califica en general la conectividad del destino? (ejm: Velocidad de internet)

Figura 20

Nivel de satisfacción de la conectividad en turistas nacionales y extranjeros en Quito y Rumiñahui



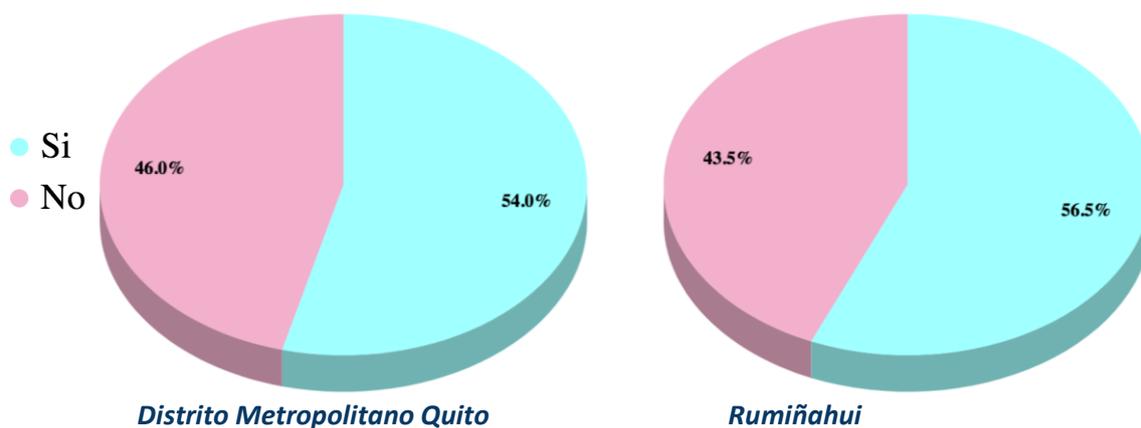
Nota. La figura muestra la satisfacción general de cómo los turistas nacionales perciben el nivel de conectividad en temas de disponibilidad y velocidad del servicio de internet wifi en los destinos Rumiñahui y Distrito Metropolitano de Quito.

Acorde a los resultados obtenidos, cabe mencionar que la mayoría de los turistas nacionales y extranjeros, representados con el 72% aproximadamente, perciben que la conectividad en los destinos que son caso de estudio del presente documento es buena, sin embargo, se debe recalcar que la conectividad en Quito se encuentra mejor valorada que en Rumiñahui. Si bien las respuestas obtenidas significan un avance en tecnología y prestación de conectividad en ambos cantones, aún existe un considerable espacio de mejora para ofrecer una mejor conectividad a los visitantes que llegan tanto al DMQ como a Rumiñahui.

9. Estima usted que hay suficientes servicios de salud, ya sean hospitales o casas de salud, ¿en el destino para abastecer a los turistas? (Turistas Nacionales)

Figura 21

Nivel de abastecimiento de servicios de salud para turistas nacionales en Quito y Rumiñahui



Nota. La figura muestra cómo los turistas nacionales perciben el nivel de abastecimiento en el sistema de salud dentro de los destinos Rumiñahui y Quito.

Tal como se puede evidenciar en la presente figura, más de la mitad de los turistas nacionales encuestados en cuanto al proveimiento de servicios de salud opinan que existen suficientes servicios de salud, tales como hospitales o casas de salud para abordar los accidentes o enfermedades que se presenten dentro de los cantones Quito y Rumihahui en el desarrollo de la actividad turística. A su vez cabe destacar que, si bien la mayoría considera suficiente el abastecimiento de los servicios de salud, el porcentaje que no considera que existan suficientes servicios de salud es considerable.

Análisis de entrevistas realizadas a los diferentes actores del sector turismo

Entrevista a la CAPTUR

Empresarial

- **¿Qué tan importante considera la gestión pública - privada?**

Las alianzas público - privadas son esenciales para un desarrollo del sector turismo, puesto que la cooperación entre ambos actores, permite apuntar a un objetivo que genere beneficio para ambas partes.

- **¿Cómo calificaría la gestión y alianzas público privadas en Pichincha?**

En Pichincha las alianzas son buenas, si tuviera que calificarlas, la calificación sería entre 6 o 7 sobre 10.

- **¿Qué tipo de alianzas y gestión se están manejando actualmente?**

La Captur al ser un ente privado, y representante de las empresas turísticas de la provincia, alguna de las alianzas que tienen se llevan a cabo con el MINTUR, en donde el MINTUR otorga la facultad a la CAPTUR, de tomar exámenes para guías de turismo y de esta manera otorgar la licencia a quien la solicite. Otra alianza con la que la CAPTUR cuenta está llevada a cabo con el Consejo Provincial de Pichincha en un proyecto con el nombre de "Destino de colores" en donde la Consejo Provincial es encargado de gestionar y controlar el

proyecto, mientras que la CAPTUR se encarga de la logística, además de brindar capacitaciones a los sectores en los cuales el proyecto se lleva a cabo.

Entrevista a Quito Turismo

Empresarial

- **¿Usted cree que Quito Turismo está llevando un correcto control de los permisos de funcionamiento de los servicios turísticos?**

Al ser Quito Turismo una entidad de regulación, siempre están realizando inspecciones a través de sus técnicos de calidad, se realizan diariamente inspecciones hacia los establecimientos catastrados y a su vez en los nuevos que están involucrándose, intentan hacer cumplir los estándares que exige la norma por lo que Quito Turismo trata de mantener al día este tipo de controles, tomando en cuenta que hay un alto porcentaje de formalidad, sin embargo no solo es trabajo de Quito Turismo si no también es un trabajo articulado con otras con otros departamentos del Municipio.

- **¿Cuáles son los convenios y proyectos que se están realizando dentro del sector público - privado?**

Quito Turismo maneja varios convenios de cooperación, poniendo como ejemplo, en el caso de que se lleve a cabo un evento, existe un trabajo colaborativo con el EMASAEQ (Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito), la mayoría de eventos son relacionados con convenios tanto privados como públicos.

Por otro lado, Quito Turismo trabaja con el sector privado, un claro de ejemplo de esto es el Giro D'Italia Ride Like a Pro, como parte de este evento se realizó en el Centro de Eventos Bicentenario - Quito el 'Expo Village', en la cual asistieron empresas municipales que dieron a conocer las labores y proyectos que tiene la municipalidad para el desarrollo de Quito y también varias empresas privadas, que dieron realce a la misma.

Quito Turismo y las empresas privadas se involucran en actividades relevantes como el ejemplo mencionado con anterioridad, con el fin de hacer alianzas para fomentar el

tema turístico, también tienen convenios con la academia (Universidad Central del Ecuador - UTE), justamente para potenciar varios temas de importancia para el turismo, como es el caso del tema gastronómico; incluso tienen convenios con empresas públicas en Cuenca y Manabí esto con el propósito de hacer intercambios de experiencia, fortalecer la promoción y a su vez que exista una reactivación económica tanto del destino Quito como de los otros.

- **¿En su opinión, cuál es la importancia de las alianzas nacionales e internacionales dentro del desarrollo del sector turismo en el distrito metropolitano de Quito y cómo se manejan las inversiones que se realizan en el sector?**

Es importante debido a que siempre es necesario estar en busca de estrategias y alianzas con otras entidades ya que esto puede potenciar aún más la promoción de un destino y sobre todo la dinamización de la economía que realmente es el objetivo principal del turismo, ya que es una actividad económica que lo busca es que el destino se beneficie y que los ciudadanos de cierta manera se sientan más involucrados, por ello al realizar este tipo de alianzas tanto nacionales como internacionales permiten potenciar las acciones que se realicen. Por ejemplo, existe un convenio con Bogotá, en donde se trata de realizar una promoción cruzada, es decir Quito Turismo promociona actividades de este destino, mientras que ellos hacen lo mismo con el destino Quito, esto es importante ya que permite ampliar el espectro de la promoción del destino.

- **¿Se maneja alguna certificación o distintivo para medir la calidad de los establecimientos?**

Se maneja el Distintivo Q, básicamente este reconocimiento se creó con el fin de impulsar, promover y mejorar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos, pero a su vez también la operación de establecimientos a través del cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos.

- **¿Cuáles son los parámetros a tomar en cuenta dentro de las certificaciones?**

El parámetro más importante es que se cuente con una Licencia de Funcionamiento al día, además de tomar en cuenta la manipulación de alimentos, sostenibilidad,

optimización de recursos. Asimismo, se considera dentro del personal de la empresa una auditoría interna para que ellos sean los encargados de evaluar si se cumple con las metas establecidas.

- **¿Alrededor de cuántas capacitaciones se brinda por mes dentro del sector turismo?**

Las capacitaciones que se realizan desde Quito Turismo son dirigidas específicamente para funcionarios de la industria del turismo como personal de restaurantes, personal de hoteles, entre otros con la finalidad de dar fuerza a temas que se necesita reforzar a cada momento. Quito turismo ha brindado aproximadamente 28 capacitaciones por trimestre desde abril a junio, superando los mil participantes.

- **¿Cuáles son los temas que se desarrollan?**

Protocolo, Manipulación de Alimentos, Procesos de simplificación de trámites, entre otros.

- **¿Cuántas certificaciones existen dentro del distrito metropolitano de Quito y cuales están regulados por Quito Turismo?**

Dentro de Quito Turismo no hay certificaciones, pero se dan reconocimientos como es el Distintivo Q, alrededor de 280 establecimientos cuentan con el distintivo.

- **En su opinión ¿Cree que existe una buena gestión turística por parte del departamento de Turismo, haciendo referencia a cómo se maneja el ámbito empresarial y si él mismo le permite ser más competitivo al destino?**

Las acciones que realiza Quito Turismo son interesantes, se ha realizado algunas conversaciones y reuniones de trabajo con otros municipios tanto del país como a nivel internacional. En algunos momentos se ha contactado a Quito Turismo por la motivación que brinda en temas de gestión de destino, de la misma manera Quito Turismo está dentro de las 10 primeras ciudades reconocidas en temas de gestión a nivel Sudamericano por ende siempre se solicita hacer convenios de intercambios de experiencia. Se reconoce la labor de los funcionarios al saber que Quito ha sido calificado por su gestión quedando como la

primera ciudad que fue convertida en Empresa Pública única de Gestión de Destino siendo un referente a nivel nacional.

Entrevista OPTUR (Asociación Nacional de operadores de Turismo Receptivo en el Ecuador)

- **¿En su opinión, cuál es la importancia de la gestión público -privadas dentro del desarrollo del sector turístico en el distrito metropolitano de Quito y cómo se manejan las inversiones que se realizan en el sector?**

En todo el país las alianzas son la base del desarrollo, por ende, deben existir en todas las ciudades. La OPTUR se ha encargado de invertir en proyectos, capacitación de guías, contratación de hoteles y restaurantes pero para poder operar se necesita el apoyo de la parte pública, la cual debería facilitar la gestión, brindar seguridad y garantizar buena accesibilidad, actualmente la seguridad ciudadana no se garantiza en el país, por parte de la accesibilidad y carreteras no se realiza un buen mantenimiento, también hace falta contar con buena señalética en los atractivos y miradores e igual los atractivos naturales deben estar protegidos por el Ministerio del Ambiente los cuales no lo están. Todo lo público está desarmado a propósito para dar paso a lo privado pero lo público debería estar al frente con una buena regulación.

- **¿Usted estima que hay suficientes Servicios de Salud para abastecer el destino? y Cómo considera que se están manejando los servicios de salud para los turistas**

No hay suficientes implementos médicos para abastecer a los establecimientos médicos, el personal médico fue despedido en gran cantidad, ni especialistas suficientes para las diferentes áreas médicas. Actualmente se debe recurrir a una clínica privada para poder conseguir una atención necesaria, pero con un pago por el servicio

Entrevista a dirección de turismo del cantón Rumiñahui

Infraestructura

- **¿Considera usted que los servicios básicos (Agua potable, energía eléctrica, recolección de basura, entre otros) son importantes para el desarrollo de la competitividad dentro del cantón Rumiñahui?**

Estos servicios básicos son muy fundamentales para el funcionamiento adecuado de la sociedad, por tal motivo se considera que son sumamente importantes ya que al tener servicios básicos garantizados se puede establecer un destino, de igual forma la recolección de desechos es importante porque esto contribuye a mantener un ambiente limpio y atractivo para los negocios y también para las personas que visitan el lugar.

- **¿Considera usted que el manejo de desechos tanto en los sectores rurales como urbanos es de suma importancia para brindar una buena experiencia turística?**

Se considera que el manejo de desechos es muy necesario dentro de un destino turístico debe haber un tratamiento en la fuente para todo el manejo de desechos sólidos ,además debe haber por lo menos cinco categorías bien distribuidas de clasificación y de la misma manera involucrar todo el tema de líquidos pudiendo haber trampas de grasa, tanques de captación, para que permita que el agua que sale se lo pueda dar un uso de reutilización en casos menores, entonces se considera que el manejo de desechos es sumamente importante ya que si se tiene un entorno sucio la experiencia del turista no va ser positiva.

- **¿Considera usted que la conectividad es un elemento importante para el desarrollo turístico del cantón?**

La conectividad es un factor muy importante dentro del destino turístico ya que si no se tiene carreteras o aeropuertos los turistas no llegan, sin el tema de conexión el turista no llega al destino.

- **¿Existe alguna inversión o plan de desarrollo para mejorar la infraestructura turística en Rumiñahui en el futuro cercano?**

Dentro del proyecto de pueblo mágico si necesitan hacer una intervención de infraestructura, sin embargo consideran que es complicado ya que esto exige hacer un subterráneo de cables y eso involucra un alto presupuesto, y de la misma manera un cambio en las condiciones eventuales por lo que mencionan que esto es importante hacerlo pero es un poco complicado por el tema de presupuesto, de créditos, pero a pesar de estos factores que limitan se considera que como director generar una propuesta del cantón Rumiñahui como un destino inteligente lo cual involucra algunas aristas de seguridad, tecnología entre otras que obviamente hay que invertir, asimismo menciona que este proyecto es viable pero toma tiempo en poder realizarlo.

Empresarial

- **¿Qué alianzas público -privadas existen en el cantón para el desarrollo de la actividad turística?**

Dentro del cantón Rumiñahui sí existen aliados privados que han aportado en temas de fiestas, eventos, sin embargo, están construyendo alianzas para desarrollar los productos turísticos que se están planificando. De la misma manera se espera que el sector privado colabore con el sector público para el desarrollo de la actividad turística dentro del cantón Rumiñahui.

- **En su opinión ¿Cree que existe una buena gestión turística por parte del departamento de turismo, haciendo referencia a cómo se maneja el ámbito empresarial y si él mismo le permite ser más competitivo al cantón Rumiñahui?**

En este sentido se cree que la dirección de turismo no analizo en años anteriores el tema de gestión turística, sin embargo, como dirección de turismo del cantón Rumiñahui este tema está dentro de la lógica estratégica por lo que si se tiene previsto sobre todo

porque se pretende trabajar con los emprendedores ya que los quiere vincular a la cadena productiva para trabajar articuladamente con el sector de emprendedores.

- **¿Qué acciones han tomado para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas turísticas en el cantón?**

Al momento no se está realizando nada, pero están planteando en el tema gastronómico una norma de calidad local para mostrar que los establecimientos formales y regulares especialmente las huecas tengan esta norma para que puedan demostrar estándares básicos que tengan calidad en el producto y especialmente en la experiencia.

- **¿Qué tipo de apoyo han recibido las empresas turísticas del cantón Rumiñahui?**

En cuanto a recursos económicos hay una base única que es bastante buena, pero si se requiere de una inversión fuerte para el tema de infraestructura por el tema de cableado subterráneo y tecnológico que se mencionaba anteriormente por lo que para esto si se requiere de un inversionista privado.

- **¿Cuáles son las principales estrategias implementadas por las autoridades del cantón para fomentar el turismo en la zona de Sangolquí y qué impacto han tenido estas medidas en el desarrollo turístico del cantón Rumiñahui?**

Se considera que las autoridades del cantón, especialmente el alcalde les brinda el respaldo necesario para llevar a cabo las estrategias y poder realizar los proyectos que se han planteado, asimismo consideran que el apoyo de las autoridades es la base para poder trabajar conjuntamente en estas estrategia y así tener un buen desarrollo dentro del cantón. Las principales estrategias en las cuales actualmente están trabajando es en el servicio de A&B ya que consideran que Rumiñahui podría ser un destino gastronómico por el hecho de que por mucho tiempo ha sido considerado un lugar donde el hornado prevalece.

Entrevista a la Asociación de Hoteles Quito Metropolitano

Entrevista a Norman Bock, presidente de la Asociación de Hoteles Quito Metropolitano Infraestructura

- 1. ¿Percibe usted que hay suficientes servicios de salud para abastecer el destino en caso de alguna emergencia dentro de los establecimientos de alojamiento?**

El destino Quito si cuenta con suficientes servicios de salud públicos y privados para poder atender emergencias puntuales, es importante recalcar que, aunque existan suficientes establecimientos para abastecer, si ocurriese una emergencia mayor sería muy complicado para estas casas de salud poder cubrir la demanda.

Empresarial

- 2. ¿Considera usted que las alianzas público - privadas que existen actualmente en el sector turismo son buenas o tienen algún tipo de deficiencia?**

La gestión público - privada actualmente están planteadas para poder desarrollarse, sin embargo, las condiciones que el sector público propone no son bien analizadas, por lo que estas terminan por no favorecer al sector privado, ya que en la mayoría de los casos el sector público desea tener una mayor participación sin realizar alguna inversión económica adicional. Un ejemplo que es importante destacar es que hace algún tiempo se planteaba la idea de una alianza público - privada que beneficie al centro histórico de Quito, pero por los problemas ya mencionados ningún proyecto se ha llegado a concluir.

Empresarial

- 3. Y en la vinculación de cadenas hoteleras nacionales o internacionales, ¿cómo se maneja el desarrollo o crecimiento de estas cadenas dentro del Distrito?**

En Quito participan las principales cadenas hoteleras del mundo, sin embargo, en la ciudad no se encuentran cadenas de gama alta debido a que la ciudad no cuenta con la capacidad o las condiciones para manejar tarifas altas, esto debido a que en Quito el promedio de tarifa en un establecimiento de 5 estrellas es de 110 dólares estadounidenses. Es importante recalcar que las cadenas hoteleras no invierten en el destino y tampoco existe un management directo de las cadenas debido a que son muy costosas por lo que aquí solo existe el uso del nombre de las cadenas internacionales más no existe inversión directa.

Análisis de encuestas y estadísticas

Encuesta a establecimientos de alojamiento DMQ

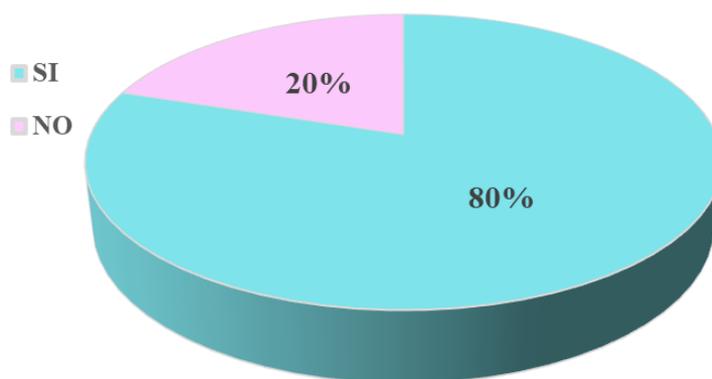
Los establecimientos hoteleros seleccionados para realizar las encuestas se obtuvieron de la entrevista realizada al presidente de la asociación de hoteles del Ecuador Norman Bock, quién proporcionó el nombre de 25 establecimientos de categoría 4 y 5 estrellas que son parte de la asociación, de estos 25 nombres, se procedió a seleccionar el 10% para encuestas, sin embargo, solo el 5% de estos establecimientos estuvieron dispuestos a brindar información, estos fueron: Hotel Reina Isabel, Hotel Río Amazonas, Wyndham Garden Quito, JW Marriott y Hilton Colon.

Infraestructura

1. **¿Percibe usted que hay suficientes servicios de salud para abastecer al destino, en caso de una emergencia dentro de los establecimientos turísticos?**

Figura 22

Percepción de cantidad de servicios de salud



Nota. La figura muestra el valor porcentual respecto a la percepción que tienen los encargados de los alojamientos en cuanto a la cantidad de servicios de salud en el cantón. Elaborado en conjunto con el Grupo de Alojamiento.

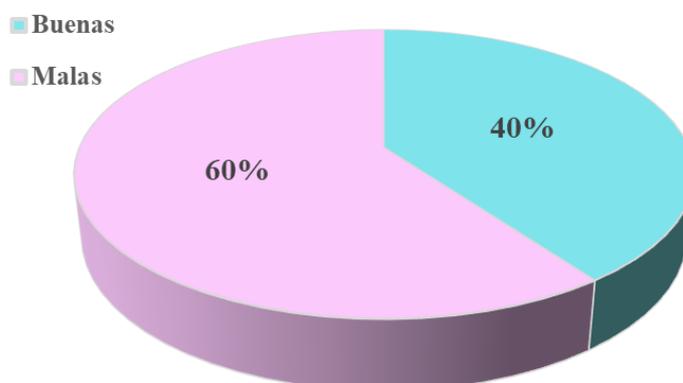
En la pregunta planteada el 80% de los establecimientos encuestados mencionó que sí percibe que hay suficientes servicios de salud, sin embargo, recalcaron no estar seguros de que estos brinden el servicio adecuado a los turistas, así mismo mencionaron que los turistas preferirían utilizar servicios de salud privados ya que son más seguros y confiables.

Empresarial

- 2. La gestión público - privada que existe actualmente en el sector turístico ¿Considera usted que son?**

Figura 23

Alianzas Público - Privadas



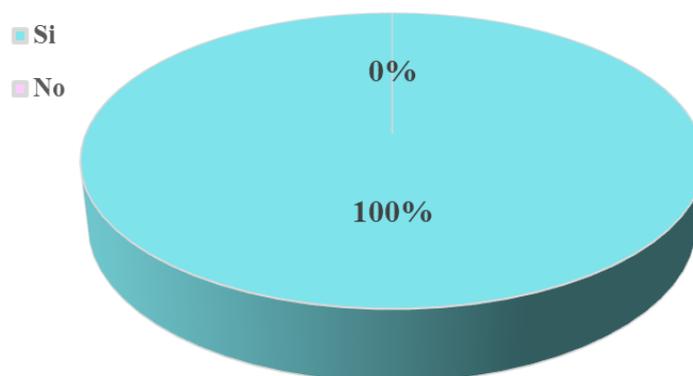
Nota. La figura detalla el nivel porcentual de calidad que existe en la gestión público - privada que existen en el sector hotelero del Distrito Metropolitano de Quito. Elaborado en conjunto con el Grupo de Alojamiento.

El 60% de los establecimientos encuestados declaró que en su opinión las alianzas público - privadas que existen actualmente en el sector son malas, pues consideran que el sector público no es equitativo con la repartición de labores y aportes económicos, pero si están interesados en adquirir los mayores beneficios.

- 3. ¿Percibe usted que la categoría que el establecimiento posee es un factor decisivo para que los clientes lo prefieran?**

Figura 24

Decisión por categoría de establecimiento



Nota. La figura muestra la importancia que tiene la categorización de los establecimientos de alojamiento en la elección de los turistas por el mismo en el Distrito Metropolitano de Quito.

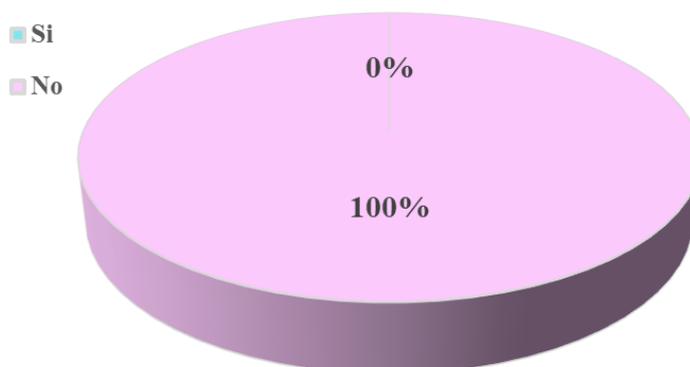
Elaborado en conjunto con el Grupo de Alojamiento.

Para esta pregunta hubo completa unanimidad en cuanto a la respuesta, pues los hoteles que participaron en la encuesta mencionaron que al ser establecimientos de 4 y 5 estrellas los clientes que provienen de otros países prefieren alojarse ahí por la seguridad que les brinda ya sea el nombre o la categorización del mismo.

- 4. En su opinión ¿Las cadenas hoteleras internacionales que se encuentran en el destino interfieren en el crecimiento de los establecimientos que no poseen tal característica?**

Figura 25

Interferencia de cadenas hoteleras internacionales



Nota. La figura refiere el impacto que tienen las cadenas internacionales por sobre los establecimientos de alojamiento locales en el Distrito Metropolitano de Quito. Elaborado en conjunto con el Grupo de Alojamiento.

Los establecimientos encuestados consideran que las cadenas internacionales que se encuentran en el destino Quito no interfieren con el crecimiento de otros sitios de alojamiento aun así es importante recalcar que la mayoría de hoteles que participaron tienen detrás el nombre de una cadena internacional por lo que es difícil saber con certeza cuál es la percepción real y si la respuesta otorgada es 100% real.

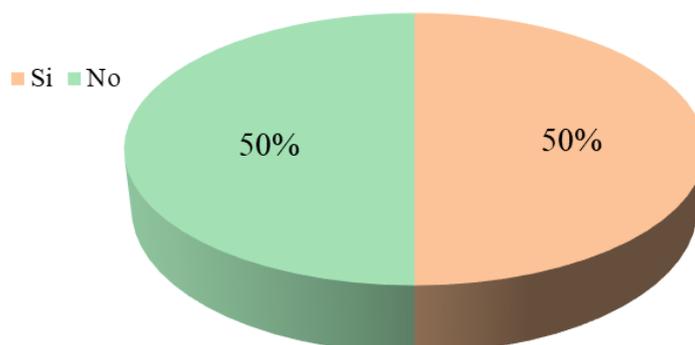
Encuesta a establecimientos de alojamiento Rumiñahui

Infraestructura

- 1. ¿Percibe usted que hay suficientes servicios de salud para abastecer al destino, en caso de una emergencia dentro de los establecimientos turísticos?**

Figura 26

Percepción de cantidad de servicios de salud



Nota. En el gráfico se muestra el valor porcentual respecto a la percepción que tienen los encargados de los alojamientos en cuanto a la cantidad de servicios de salud en el cantón. Elaborado en conjunto con el Grupo de Alojamiento.

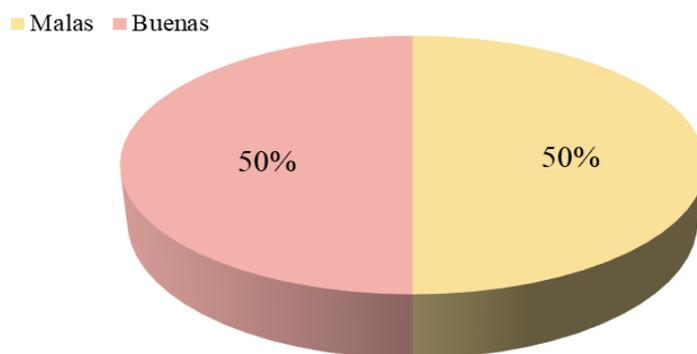
Los representantes de los establecimientos consideran una existencia no muy equipada de servicios de salud en el cantón, teniendo un porcentaje dividido del 50% resaltando que la existencia de centros o casas de salud no garantiza una atención prioritaria o eficaz para los turistas que requieran atención médica.

Empresarial

- 2. La gestión público - privada que existe actualmente en el sector turístico ¿considera usted que son?**

Figura 27

Alianzas Público - Privadas



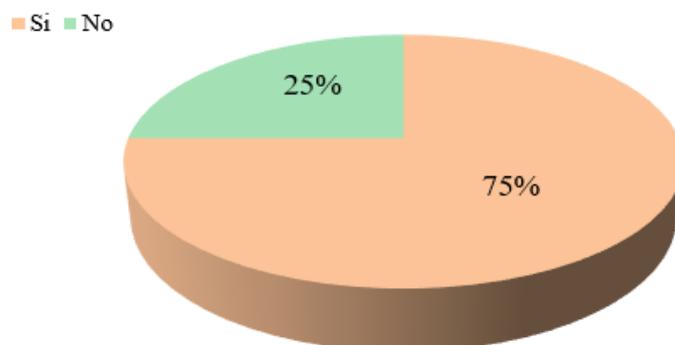
Nota. La figura detalla el nivel de gestión público - privadas que existen en el sector hotelero del cantón Rumiñahui. Elaborado en conjunto con el Grupo de Alojamiento.

Al no tener un registro estable de gestión público - privada los encuestados consideran a las pocas alianzas existentes buenas con el 50%, y en una valoración equitativa las consideran malas con el otro 50%, notando la deficiencia de alianzas al no ser consideradas excelentes.

3. ¿Percibe usted que la categoría que el establecimiento posee es un factor decisivo para que los clientes lo prefieran?

Figura 28

Decisión por categoría de establecimiento



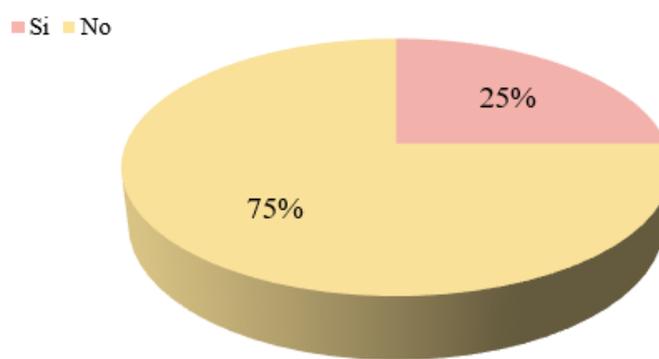
Nota. La figura muestra el porcentaje de importancia en el que se tiene a la categorización de los establecimientos de alojamiento. Elaborado en conjunto con el Grupo de Alojamiento.

El factor decisivo de la categorización de establecimientos se considera importante para los turistas, esto de acuerdo a los encargados de los establecimientos encuestados ya que resaltan esta importancia con el 75%, en consideración a las estrellas que estos poseen.

4. En su opinión ¿Las cadenas hoteleras internacionales que se encuentran en el destino interfieren en el crecimiento de los establecimientos que no poseen tal característica?

Figura 29

Interferencia de cadenas hoteleras internacionales



Nota. El gráfico hace referencia al impacto que tienen las cadenas internacionales por sobre los establecimientos de alojamiento locales. Elaborado en conjunto con el Grupo de Alojamiento.

A lo largo de la presente investigación y al tratarse del cantón Rumiñahui, se ha evidenciado que no existe una afluencia considerable de alojamientos en el mismo, razón por la cual de acuerdo a los encuestados solo se considera un 25% de interferencia de las cadenas hoteleras con el crecimiento de los establecimientos locales y un bajo porcentaje de estas cadenas en el cantón.

Plan de Acción

Ámbito Infraestructura

1. Conectividad.

En base a encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros se destaca que el nivel de conectividad (internet, velocidad de conexión y red telefónica móvil) tanto en el cantón Rumiñahui

como Quito se presentan de una manera accesible al existir puntos de conexión en plazas y parques principales de los destinos.

- **Acción:**

De la mano de los municipios correspondientes a los cantones analizados y empresas que proveen el servicio de internet, establecer un convenio que asegure la participación de ambos sectores para la evaluación y el mantenimiento de estos puntos wifi cada cierto tiempo.

2. Salud

De acuerdo a entrevistas realizadas a la Asociación de hoteles y encuestas a turistas nacionales y extranjeros se considera que, si existe una cantidad de servicios de salud que abastecen a ambos destinos, sin embargo, se teme que en caso de emergencias mayores no se cuente con un nivel de respuesta rápido generando cierto malestar en la experiencia de los turistas.

- **Acción:**

En conjunto con los centros de salud y estudiantes de la carrera de medicina y afines de diferentes universidades e institutos, promover una alianza en la que se coordine el trabajo de los estudiantes durante sus horas de internado en los establecimientos, solventando casos de primeros auxilios o emergencias leves y a su vez generar un contacto más directo de dichos establecimientos con los centros de salud pertenecientes para demostrar el interés y la eficacia de los servicios de salud a los turistas.

3. Facilidades de pago

De acuerdo a la investigación realizada las facilidades de pago son un elemento importante para el desarrollo de un destino ya que estas le brindan al turista más seguridad al momento de portar su dinero y pagar los servicios turísticos que requiera.

- **Acción**

Brindar información para que los establecimientos tengan conocimiento sobre la importancia de implementar diversas formas de pago como: transferencias, tarjetas de crédito o débito, entre otros.

4. Servicios básicos

En base a las encuestas e investigaciones realizadas se destaca que la calidad de los servicios básicos son un elemento importante para el destino turístico, ya que estas brindan una mejor experiencia cuando los turistas hacen uso de las mismas por medio de hoteles, restaurantes, atractivos turísticos y demás.

- Acción

Mantener en constante mantenimiento los servicios básicos para que estas no afecten la experiencia del turista al momento de ser utilizadas, es decir tanto los hoteles como restaurantes deben realizar un monitoreo constante verificando que todo se encuentre en buenas condiciones, caso contrario comunicarse con cada uno de los entes que están a cargo como la EPMAPS o el EQQ para que solucione los problemas encontrados.

5. Accesibilidad

Según las entrevistas y encuestas planteadas en la presente investigación el tema de accesibilidad es un factor importante que se debe tomar en cuenta dentro de ambos destinos, ya que garantiza la movilidad de los turistas hacia los distintos atractivos de la ciudad permitiendo que las personas puedan disfrutar y participar en las diferentes actividades turísticas.

- Acción

Mantener contacto directo entre el MINTUR y el Ministerio de obras públicas con el fin de que se dé a conocer información en tiempo real de cualquier incidente que pueda ocurrir en las distintas vías de acceso y de esta manera sea más sencillo para los turistas tomar vías alternas y no interrumpen o cancelen su visita.

Ámbito Empresarial

1. Gestión público - privada

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los instituciones públicas y privadas involucradas en el sector se concluyó que existe falta de coordinación entre entes generando un desfase de información en cuanto al manejo gestiones público privadas.

- **Acción**

Se propone realizar mesas técnicas que incluyan a actores tanto del sector público, MINTUR, municipios, como privado incluyendo a asociaciones, cámaras de turismo, para una difusión de información que permita tener datos y estadísticas verídicas y coordinadas entre los dos sectores.

2. Estándar de calidad (categorización de hoteles)

Basado en las encuestas realizadas a los prestadores de servicios de alojamiento se considera relevante que al momento de elegir un establecimiento hotelero se toma en cuenta la categorización de los mismos, debido a que generan más confianza a los turistas acerca del servicio y facilidades que brindan.

- **Acción**

Incentivar a la participación del sector público a capacitaciones a través de Quito Turismo y el MINTUR con el objetivo de mejorar los servicios de calidad a ofrecer al turista.

3. Alianzas nacionales e internacionales

De acuerdo a las encuestas y entrevistas realizadas demostraron que las alianzas nacionales e internacionales son importantes ya que fomentan una colaboración en el desarrollo de actividades dentro del destino y los diferentes actores que están involucrados en la actividad turística; sin embargo, en los destinos existen escasas alianzas internacionales que ayuden a atraer más turistas extranjeros a los cantones estudiados.

- **Acción**

Identificar y contactar asociaciones turísticas nacionales e internacionales para explorar oportunidades de colaboración, de la misma manera organizar eventos para promover el destino entre agentes turísticos y operadores locales e internacionales.

Plan de Acción

Objetivo
Articular la relación de actores y factores que permita impulsar medidas internas implementando el uso de acciones, instrumentos y recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos y metas.
Acciones
Infraestructura
1. Conectividad (Conectividad a internet, velocidad de conexión, red telefónica móvil)
2. Salud (Accesibilidad a la salud, disponibilidad de camas hospitalarias y ambulancias)
3. Facilidades de pago (Cajeros electrónicos, databases, pago en efectivo, tarjetas de créditos y transferencias)
4. Servicios básicos (Alcantarillado, recolección de basura, energía eléctrica y agua potable)
5. Accesibilidad (Accesibilidad aérea (terminal), accesibilidad terrestre (vías de comunicación), conectividad aérea nacional e internacional, disponibilidad de asientos)
Empresarial

1. Gestión público - privada (Convenios y ejecución de proyectos estatales (públicos - privados), facilidad en normativa para apertura de nuevos establecimientos y diversificación de servicios, capacitaciones)

2. Estándar de calidad (Categorización de hoteles)

3. Alianzas Nacionales e Internacionales (Ferias, convenios y promoción)

Acción 1: Conectividad	
Objetivo: Proporcionar un mejor servicio de conectividad de internet en Quito y Rumiñahui	
Responsables	Otros Sectores
Para DMQ: Municipio de Quito Para Rumiñahui: Municipio de Rumiñahui	Para DMQ: Empresa que brinda el servicio de internet Para Rumiñahui: Empresas que brindan servicios de internet.
Plan de trabajo	
<ol style="list-style-type: none"> 6. Identificación de los puntos de conexión wifi gratuitos en los cantones donde se encuentran y a qué distancia funcionan. 7. Evaluación de la calidad del servicio de internet gratuito proporcionado en las plazas y parques de los destinos. 8. Implementación de un convenio público-privado entre los municipios y prestadores de servicio de internet para mejorar la calidad del servicio. 9. Mantenimiento de los puntos de conexión Wifi gratuitos en el Distrito Metropolitano de Quito y Rumiñahui. 	

Acción 2: Salud	
Objetivo: Agilizar la atención médica en casos de emergencias por el personal de salud, dando la importancia necesaria en los diferentes casos o accidentes	
Responsables:	Otros Sectores
Ministerio de Salud Estudiantes de carreras médicas	
Plan de trabajo	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Optimización de la asignación de recursos mediante una buena distribución de personal médico y abastecimiento de recursos en diferentes áreas según la demanda y prioridad de los pacientes. 2. Colaboración y buena comunicación entre diferentes especialidades, departamentos y practicantes médicos de las diferentes universidades para abordar de manera integral las necesidades de los pacientes y de esa forma brindar una atención de calidad y contrarrestar tiempos. 3. Implementación de protocolos médicos estandarizados para la clasificación de pacientes basado en la gravedad de su condición para una atención prioritaria a los casos urgentes que sea más rápido y precisa. 4. Capacitación regular al personal médico en habilidades clínicas, comunicación efectiva y manejo de situaciones de emergencia. 	

Acción 3: Facilidades de pago	
Objetivo: Brindar más opciones de pago a los turistas para garantizar su seguridad y mejorar su experiencia en los establecimientos.	
Responsables	Otros Sectores
Instituciones financieras involucrados en el estudio de la investigación MINTUR GAD	Empresas turísticas Proveedores de servicios de pago
Plan de trabajo	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de una evaluación exhaustiva de las opciones de pago actuales en los establecimientos turísticos 2. Investigación de las preferencias y expectativas de pago de los visitantes. 3. Establecimiento de asociaciones con proveedores de servicios de pago confiables que pueden facilitar la implementación de nuevas opciones de pago. 4. Capacitación al personal de los establecimientos turísticos para que estén más familiarizados con las nuevas opciones de pago y puedan asistir a los turistas en su uso. 5. Implementación gradual en los establecimientos de las nuevas opciones de pago, comenzando con un porcentaje mínimo para medir la aceptación de los mismos. 6. Monitoreo para evaluar el uso de las nuevas opciones de pago y recopilar comentarios de los turistas y el personal que brinda el servicio. 	

Acción 4: Servicios Básicos	
Objetivo: Adaptar y mejorar en forma continua los servicios básicos en las áreas turísticas de los cantones Rumiñahui y Quito para proporcionar una experiencia positiva y satisfactoria a los turistas.	
Responsables	Otros Sectores
<ul style="list-style-type: none"> - Para Quito: EPMAPS, EEQ, EMASEO - GAD MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI 	<ul style="list-style-type: none"> - Hotelero y sus diferentes servicios
Plan de trabajo	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de necesidades turísticas a través de la elaboración de encuestas y estudios para comprender las necesidad y expectativas de los turistas en temas de servicios básicos. 2. Revisión de los resultados y los comentarios de los turistas con el fin de llevar a cabo ajustes en los servicios básicos en el caso que sea necesario e implementar acciones para mejorarlas. 3. Identificación de áreas en dónde se requiera una mejora inmediata en cuestión a servicios básicos como agua potable, energía eléctrica y alcantarillado. 4. Adaptación de servicios básicos actuales que puedan requerir mejoras, como la instalación de más baños públicos en puntos estratégicos dentro de los dos cantones involucrados en la investigación. 5. Evaluación periódica para medir la validez de las mejoras y determinar si se está cumpliendo con el objetivo establecido. 	

Acción 5: Accesibilidad	
Objetivo: Mejorar el terminal aéreo (aeropuerto) y las vías ya existentes para garantizar medios de movilización de calidad para los turistas.	
Responsables	Otros Sectores
Para DMQ: Municipio de Quito Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMMP) Para Rumiñahui: Municipio de Rumiñahui	<ul style="list-style-type: none"> - Corporación Quiport S.A (Aeropuerto UIO) - Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (Terminales) - MINTUR
Plan de trabajo	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de los actores involucrados en la infraestructura vial y de accesibilidad 2. Identificación de las principales debilidades de las vías y la infraestructura que proporciona accesibilidad en los destinos. 3. Generación de alianzas entre el MINTUR y el Ministerio de obras públicas para el mejoramiento de las vías de acceso a los cantones del caso de estudio 4. Definición de acciones para la coordinación de los actores interesados en la mejora de la accesibilidad en Quito y Rumiñahui. 	

Acción 6: Estándar de Calidad	
Objetivo: Incrementar el desarrollo de capacitaciones otorgadas por los entes gestores de la actividad turística para mejorar la calidad de los servicios a ofrecer al turista.	
Responsables	Otros Sectores
Para DMQ: Quito Turismo Para Rumiñahui: GAD Municipal	<ul style="list-style-type: none"> - Hotelero y sus diferentes servicios - Academia (universidades e institutos con carreras de turismo y afines)
Plan de trabajo	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilación de información sobre la calidad de servicio y atención en los establecimientos. 2. Valoración y relación de resultados en cuanto a la atención y servicio con la categoría del establecimiento. 3. Planteamiento de temas a considerar en las capacitaciones para la mejora de los servicios. 4. En trabajo conjunto con los sectores y entes gestores socializar la información obtenida y temas seleccionados para capacitaciones. 5. Solicitud a la academia para la colaboración con profesionales, docentes o estudiantes de niveles superiores para el desarrollo de los puntos. 6. Planificación en cuanto a fechas, lugares, y horas en las que se espera dar las capacitaciones a los sectores considerados. 	

Acción 7: Gestión público-privada	
Objetivo: Mejorar las alianzas y cooperación entre los sectores estatal y privado de manera que apunten a cumplir objetivos en conjunto y se creen ventajas competitivas en el sector turismo.	
Responsables:	Otros Sectores
Para DMQ: Municipio de Quito Para Rumiñahui: Municipio de Rumiñahui	<ul style="list-style-type: none"> ● MINTUR ● CAPTUR ● Quito Turismo ● AHQM (Asociación de Hoteles Quito Metropolitano) ● OPTUR
Plan de trabajo	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los actores involucrados y que se puedan sumar. 1. Análisis de los conflictos que impiden una sinergia entre los actores. 2. Definición de objetivos en común y alineación de los mismos al Plan Nacional de Desarrollo vigente. (Plan de creación de oportunidades 2021 - 2025) 3. Definición de matriz de roles de cada actor involucrado en relación a los demás, de manera que estos permiten observar cómo se pueden complementar uno a otro 4. Formulación de estrategias entre las instituciones, que permitan facilitar alianzas y tratados 5. Formulación de metas e indicadores de control. 	

Acción 8: Alianzas nacionales e internacionales	
Objetivo: Mejorar la promoción turística de Rumiñahui aumentando la participación en ferias y convenciones, con el respaldo y apoyo estratégico de Quito Turismo, con el fin de posicionar a Rumiñahui en el mercado turístico provincial.	
Responsables	Otros Sectores
Para DMQ: Quito Turismo Para Rumiñahui: Municipio de Rumiñahui	
Plan de trabajo	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico Interno en el Cantón Rumiñahui sobre la situación actual en la participación de ferias, convenios y promoción. 2. Identificando falencias en comparación a las acciones que se encuentra realizando Quito Turismo. 3. Comunicarse con el departamento de marketing de Quito Turismo para dar a conocer la problemática de la deficiencia en la promoción de Rumiñahui. 4. Difusión de información entre los dos sectores con el fin de conocer cómo se gestiona el destino a nivel nacional e internacional, además de buscar soluciones y acciones a la problemática existente. 5. Partiendo de la problemática realizar una evaluación por parte de Quito Turismo con el fin de proporcionar medidas de solución en base a su experiencia. 6. Con la finalidad de que el GAD de Rumiñahui pueda conocer la gestión en cuanto a la participación en ferias y convenciones y la planificación que tiene Quito Turismo para darse a promocionar como un destino. 7. El GAD de Rumiñahui pone en marcha las acciones de mejora. 8. Monitoreo y evaluación de las acciones realizadas. 	

Conclusiones

Se presentan conclusiones respectivas de cada capítulo desarrollado en la presente investigación.

- Tras la investigación realizada en el presente proyecto se puede concluir que; la competitividad turística se basa en la capacidad que tienen los destinos para implementar estrategias que los ayuden a sobresalir en el mercado.
- En los casos de estudio de los diferentes países analizados en el marco referencial de la presente investigación, se concluye que los indicadores de competitividad son elementos importantes para el sector turismo, cada país tiene una visión distinta de cómo manejar e implementar dichos indicadores de acuerdo a su realidad, sin embargo, todos concuerdan en que son fundamentales para el desarrollo competitivo de sus destinos turísticos.
- Tras el análisis podemos deducir que dentro de los factores más favorables y relevantes que se encuentran en los cantones Quito y Rumiñahui, presentes en el micro estudio realizado, se puede destacar al demográfico, de seguridad y ambiental, estos como ejes principales de un sistema eficiente y que propicia la competitividad.
- En conclusión, las encuestas y entrevistas realizadas han proporcionado una visión integral de los indicadores de competitividad, además los resultados muestran que la competitividad no puede reducirse a una sola métrica, sino que es el resultado de un conjunto de factores interconectados para así lograr mejoras significativas en el sector turismo.
- Para concluir, es fundamental crear e implementar planes de acción con instrumentos, recursos y actores que fomenten el desarrollo turístico en los cantones, tomando en cuenta los indicadores establecidos en el sistema para mejorar la competitividad y el nivel de gestión de los destinos.

Recomendaciones

- Al ser el desarrollo local un factor endógeno, se debe trabajar más en aprovechar los recursos turísticos existentes generando enfoques multifacéticos, tomando en cuenta la conservación del ambiente, y fomentando la participación de las comunidades locales o receptoras de los casos de estudio, para que su calidad de vida mejore generando competitividad con respecto a otros destinos.
- Después de haber analizado como otros países han adoptado indicadores de competitividad, se recomienda a las autoridades de turismo en Ecuador que trabajen en colaboración con las autoridades locales, las partes interesadas y expertos en turismo de cada cantón para diseñar un sistema de indicadores relevantes y efectivos con el objetivo de medir la competitividad y el crecimiento de sus sostenible de sus destinos.
- Se recomienda mantener una constante actualización de datos para el análisis de los factores mencionados, esto por parte de los diferentes Municipios de los cantones estudiados, además de trabajar en temas de seguridad, control y calidad ambiental, para fomentar e incentivar el aumento de la oferta, así como la generación de un mayor flujo turístico dentro del destino.
- Es fundamental que los involucrados en el sector turismo adapten estos indicadores a la realidad local y que puedan utilizarlos como una herramienta complementaria dentro de las estrategias del desarrollo turístico, de esta forma se recomienda que las autoridades se unan, cooperen y difundan información relevante para impulsar el desarrollo local por medio de estrategias de competitividad.
- Se recomienda el desarrollo de planes de acción por parte de los municipios del DMQ y Cantón Rumiñahui para mejorar la gestión del destino estableciendo acciones, convenios y alianzas con el sector privado, público y la academia, que puedan llevarse a cabo en tiempos concretos y de esta manera por medio de monitoreos, implementar estrategias correctivas para los planes de acción que vayan de acorde a la evolución del destino.

Siglas

APP: Asociaciones Público Privadas

AHQM: Asociación de Hoteles Quito Metropolitano

AIMS: Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre

CAPTUR: Cámara de Turismo de Pichincha

DMQ: Distrito Metropolitano de Quito

EEQ: Empresa Eléctrica de Quito

EMASEO: Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito

EPMAPS: Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento

EPMOP: Empresa Pública Metropolitana de Movilidad Y obras Públicas

GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado

GADPP: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha

GADMUR: Gobierno autónomo descentralizado municipal de Rumiñahui

INEC: Instituto Nacional de estadísticas y censos

MINTUR: Ministerio de Turismo

OPTUR: Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo en el Ecuador

PYMES: Pequeñas y medianas empresas

PDOT: Plan de desarrollo y ordenamiento territorial

Bibliografía

- Pérez, A. (2002). ¿Qué son los indicadores? *Revista de Información y análisis*, 19.
- Alcaldía Metropolitana de Quito. (s.f.). *Municipio de Quito*. Obtenido de Secretaría de Salud | Municipio del Distrito Metropolitano de Quito:
<https://www.quito.gob.ec/index.php/secretarias/secretaria-de-salud>
- Álvarez, L. (2003). *Contaduría y Administración* (209), 5-22. Obtenido de Competencias centrales y ventaja competitiva: el concepto, su evolución y su aplicabilidad:
<https://www.redalyc.org/pdf/395/39520902.pdf>
- Anónimo. (2021). *Ministerio de Gobierno*. Obtenido de Comité de Seguridad Ciudadana de la provincia de Pichincha:: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/se-instala-comite-de-seguridad-ciudadana-de-la-provincia-de-pichincha/>
- Arboleda Home, H. (2016). Competitividad: Concepto y Evolución Histórica. *Revista de Economía & Administración*, 15.
- Arellano, K. (2023). *Quito Turismo*. Obtenido de Quito fortalece su conectividad para recibir más turistas: <https://www.quito-turismo.gob.ec/news/quito-fortalece-su-conectividad-para-recibir-mas-turistas/>
- Arocena, J. (1997). *Academia.edu*. Obtenido de CUADERNOS DEL CLAEH 105 Desarrollo local y descentralización: evolución y nuevos escenarios Local development and decentralization: evolution and new scenarios:
https://www.academia.edu/33891689/CUADERNOS_DEL_CLAEH_105_Desarrollo_local_y_descentralizaci%C3%B3n_evoluci%C3%B3n_y_nuevos_escenarios_Local_development_and_decentralization_evolution_and_new_scenarios
- Avilés, E. (2017). *Enciclopedia del Ecuador*. Obtenido de Provincia del Pichincha:
<https://www.encyclopediadelecuador.com/provincia-del-pichincha/>
- Azkue, I. (2018). “Planificación”. Obtenido de Enciclopedia Humanidades.:
<https://humanidades.com/planificacion/>
- Buendía, E. (2013). *El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países*. . Obtenido de Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco Distrito Federal, México. *Revista Análisis Económico XXVIII*(69),55-78.:
<https://www.redalyc.org/pdf/413/41331033004.pdf>
- Burbano, A. C. (2011). *DESARROLLO LOCAL*. Obtenido de En CLAEH, Centro Latinoamericano de Economía Humana (pág. 236):. España: eumed.net.
- Cámara de Comercio de Quito. (7 de Febrero de 2022). *Cámara de Comercio de Quito*. Obtenido de Huawei participó de la entrega de 8 puntos Wifi en zonas rurales de Rumiñahui – Cámara de Comercio de Quito: <https://ccq.ec/huawei-participo-de-la-entrega-de-8-puntos-wifi-en-zonas-rurales-de-ruminahui/>
- Cárdenas, N. (2022). *El desarrollo local, su conceptualización y procesos*. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc, 8.: <https://www.redalyc.org/pdf/555/55500804.pdf>
- Casalis, A. (2009). *¿Qué es el desarrollo local y para qué sirve?* Obtenido de Municipios.unq:
<http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Que%20es%20el%20desarrollo%20local%20Casalis.pdf>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. . Obtenido de Universidad de Extremadura: <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>

- CEUPE. (25 de Febrero de 2019). *CEUPE*. Obtenido de ¿Qué es la competitividad de un destino?: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-competitividad-de-un-destino.html>
- Demoraes, F. (2005). *Movilidad, elementos esenciales y riesgos en el distrito metropolitano de Quito*. Obtenido de Horizon IRD: https://horizon.documentation.ird.fr/exl-doc/pleins_textes/divers11-10/010039249.pdf
- Diario la Hora. (2023). *Quito es una ciudad de clase media donde la economía se mueve por los microempresarios y el comercio autónomo informal*. Obtenido de Diario la Hora: <https://www.lahora.com.ec/pais/quito-microempresarios-comercio-autonomo-informalidad-economia/>
- Díaz Solano , B., & Márquez Rodríguez, B. (2016). *SEER/UFAL*. Obtenido de Línea base de indicadores de competitividad turística como herramienta para la gestión de destinos: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2338/1783>
- Direccion de Turismo Rumiñahui. (2020). *Plan de Desarrollo Turístico del canton Rumiñahui*. Obtenido de amevirtual: https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/PLAN-DE-DESARROLLO-TUR%C3%8DSTICO-GAD-RUMI%C3%91AHUI_compressed.pdf
- Ecu 11. (08 de Febrero de 2023). *ecu11*. Obtenido de Población de Quito (número actual de habitantes) 2023 ecu11: <https://ecu11.com/poblacion-de-quito-numero-actual-de-habitantes/>
- Estrada, C., Moncada, J., & Parra, J. (2015). *Valoración de la influencia de la geografía en el desempeño económico de los municipios colombianos*. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/4407>
- FLACSO. (s.f.). *FLACSO Ecuador*. Obtenido de Quito ciudad, capital del Ecuador: https://www.flacso.edu.ec/flax15/_upload/etnohistoria/pdfs/QUITO_IG.pdf
- Gambarota, D. &. (1 de febrero de 2017). *Redaly*. Obtenido de Redaly: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347753793006/html/index.html>
- García L. (s.f.). *Concepto de Competencias*. Obtenido de Eumed.net: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html
- Gardin, T., & Moral, M. (2016). *Competitividad del Sector Turístico Español*. Papeles de economía española.
- Gobierno Municipal de Rumiñahui. (2021). *Convivencia y Seguridad Ciudadana*. Obtenido de <https://ruminahui.gob.ec/eje-institucional/convivencia-seguridad-ciudadana/>
- Grijalva, C. &. (10 de junio de 2021). *Rumiñahui.gob.ec*. Obtenido de Rumiñahui.gob.ec: <https://ruminahui.gob.ec/pdyot-nuevo-instrumento-para-el-desarrollo-en-ruminahui/>
- Grupo Promerica. (11 de 2022). *Produbanco implementa tecnología Contactless en sus cajeros*. Obtenido de <https://www.produbanco.com.ec/Noticias/articulos/produbanco-implementa-tecnolog%C3%ADa-contactless-en-sus-cajeros/>
- Guerrero, D. (1995). *Researchgate*. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/327189614_COMPETITIVIDAD_TEORIA_Y_POLITICA
- Hassen. (2000). Determinants of market competitiveness in a environmentally sustainable tourism industry. *Journal of Travel Research*.
- Hutcheson, F. (2017). *encyclopedia herder*. Obtenido de encyclopedia herder.
- IDT. (2021). *idt*. Obtenido de idt.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-de-poblacion-y-vivienda-2010/>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). *Camas y Egresos Hospitalarios*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/camas-y-egresos-hospitalarios/>
- Irausquín, C., Colina, J., Moreno, D., & Marín, F. (27 de Septiembre de 2016). Fundamentos conceptuales del desarrollo. *Multiciencias*, 16(3), 288-293. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464007.pdf>
- Kobigner, L. (1988). *De la evaluación de actitudes a la evaluación de competencias. Serie investigación y evaluación*. Santa Fe de Bogotá: Colombia D.C., SNP-ICFES.
- Madrid, F. (2008).
- Málaga, J., Vera, G., & Ramos, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Obtenido de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Monterroso, E. (10 de mayo de 2016). *Revista de la CEPAL*. Obtenido de Revista de la CEPAL: <https://redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2016/05/RSOC014-002-Competitividad-y-estrategia-MONTERROSO.pdf>
- Muller, G. (10 de Mayo de 2016). *redsocialesunlu*. Obtenido de redsocialesunlu: https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf
- OMT. (2023). *UNWTO*. Obtenido de Glosario de términos de turismo OMT: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Palacios, D. (2023). *Que es el metodo Delphi*. Obtenido de Blog Hubspot: [https://blog \(Monterroso, 2016\) \(Monterroso, 2016\).hubspot.es/sales/metodo-delphi](https://blog(Monterroso,2016)(Monterroso,2016).hubspot.es/sales/metodo-delphi).
- Paz, J. (2005). La globalizacion: mas que una amenaza es una oportunidad. *Revista EIA*, 3, 21 - 34. Obtenido de Revista EIA: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372005000100003&lng=en&tlng=es.
- Porter, M. (2007). *La ventaja competitiva de las naciones*. Obtenido de Harvard Bussines Review: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38584646/articulo._las_ventajas_competitiva_de_las_naciones-libre.pdf?1440653583=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_ventaja_competitiva_de_las_naciones.pdf&Expires=1683592411&Signature=Wure9rD5ASy9-
- Porter, M. (2008). *Harvard Business Review*. Obtenido de <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/28281/1/2.%2BQue%CC%81%2Bes%2Bestrategia.pdf>
- Prefectura de Pichincha. (2019-2023). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Obtenido de https://www.pichincha.gob.ec/images/2021/PDF/Folleto_PDOT_20_15.pdf?_t=163#:~:text=PROVINCIA%20DE%20PICHINCHA,-de%20nuestra%20provincia&text=Este%20Plan%20de%20Desarrollo%20y,Gobierno%20que%20incluye%20Eficiencia%20Institucional.
- Quiroa, M. (1 de marzo de 2020). *unesco*. Obtenido de unesco: <https://economipedia.com/definiciones/globalizacion.html>
- Quiroa, M., & Moreno, A. (01 de Marzo de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/globalizacion.html>
- Quito Como Vamos. (2022). *Quito Cómo Vamos*. Obtenido de Exp;ora Datos: <https://quitocomovamos.org/explora-los-datos/#1619104307045-5110cdd4-fccf>

- Quito como Vamos. (2022). *Quitocomovamos.org*. Obtenido de Información sobre demografía Quito Como Vamos : <https://quitocomovamos.org/explora-los-datos/#:~:text=Demograf%C3%ADa,al%2025%25%20de%20la%20ind%C3%ADgena>.
- Quito Informa. (19 de enero de 2019). *Quto consolida alianzas estratégicas en el turismo de negocios*. Obtenido de <http://www.quitoinforma.gob.ec/2019/01/29/quito-consolida-alianzas-estrategicas-en-turismo-en-fitur-2019/>
- Quito Informa. (2023). *Conoce cuáles son y cómo operan las terminales terrestres de Quito*. Obtenido de <http://www.quitoinforma.gob.ec/2023/01/10/conoce-cuales-son-y-como-operan-las-terminales-terrestres-de-quito/>
- Quito Informa. (28 de Marzo de 2023). *Quito Informa* . Obtenido de Municipio instala internet gratis en 1500 puntos del Distrito Metropolitano: <http://www.quitoinforma.gob.ec/2023/04/28/municipio-instala-internet-gratis-en-1-500-puntos-del-distrito-metropolitano/>
- Quito Turismo. (s.f.). *Espacios y Eventos*. Obtenido de Quito Turismo: <https://www.quito-turismo.gob.ec/espacios-y-eventos/>
- Quito, I. M. (1990). *unstats*. Obtenido de unstats: https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf
- Quito, M. d. (2008). *Quito, productiva y competitiva* . Quito .
- Real Instituto Elcano. (2011). *La Reputacion de Espana en el mundo*. Obtenido de Country RepTrak 2021: <https://www.realinstitutoelcano.org/encuestas/la-reputacion-de-espana-en-el-mundo-country-reptrak2021/>
- Ruiz Medina, M., Borboa, M., & Rodriguez, J. (2013). *El enfoque mixto de investigacion en los estudios fiscales*. Obtenido de TLATEMOANI: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>
- Rumiñahui, P. d. (2019). *Rumiñahui aseo*. Obtenido de Rumiñahui aseo: http://www.ruminahui-aseo.gob.ec/periodo2016/rendicion_cuentas/pdyot.pdf
- Sanchez, D. (2011). *Indicadores turísticos en Argentina* . Argentina : Argentina: ISSN: 2174 - 5609. Obtenido de Sectur.gob.
- Secretaria de territorio, h. y. (2003). *Plan especial del Centro Historico de Quito*. Quito .
- SECTUR & CESTUR. (2014). *Indice de Desempeno Turistico* . Obtenido de SECTUR: https://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/09/IDT_DoctoMaestro_12.pdf
- Social, C. (2019). *Coloridas fiestas envuelven a los cantones de Pichincha*. Obtenido de Pichincha al día : <http://www.pichinchaldia.gob.ec/actualidad/item/4272-coloridas-fiestas-envuelven-a-los-cantones-de-pichincha.html>
- Statista. (2023). *Turismo: participación en el PIB de México*. Obtenido de Statista: <https://es.statista.com/estadisticas/596071/participacion-del-turismo-en-el-producto-interno-bruto-mexico/>
- Statistics, I. R. (2008). *Unstats*. Obtenido de Unstats: <https://www.idt.gov.co/es/infraestructura-turistica>
- Vega, J. C. (2020). *INFORME DE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL ESPAÑA*. Economistas Consejo General.
- Westreicher, G. (2022). *Politica Macroeconomica*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/politica-macroeconomica.html>
