

RESUMEN

El Sector turismo es uno de los principales motores de la economía a nivel mundial, el cual se ve inmerso en un constante cambio turbulento e incremental debido, fundamentalmente, a las nuevas exigencias de sus clientes, lo que trae como consecuencia que la actividad de innovación esté presente en todos sus ámbitos. La innovación no es exclusiva los productos tangibles, al contrario esta se extiende al proceso. Puesto que la innovación debe ser enfocada a los procesos críticos con el afán de solucionar problemas desde la raíz y observar resultados positivos al finalizar la implementación. La presente investigación examina la influencia de la innovación de procesos en la gestión turística del sector turismo del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). Debido a los escasos estudios que se han realizado sobre la relación entre estos dos constructos a nivel mundial, en Ecuador el estudio de estas dos variables es inexistente, el propósito es conformar un marco conceptual amplio e identificar las principales características de cada una de las variables. Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario a los directivos de las empresas de turismo del (DMQ). La cobertura de unidad de análisis es la población con el método de censo a un total de 40 empresas turísticas.

PALABRAS CLAVE

- **INNOVACIÓN**
- **INNOVACIÓN DE PROCESOS**
- **GESTIÓN**
- **GESTIÓN TURÍSTICA**

ABSTRACT

The tourism sector is one of the main engines of the economy worldwide, which is immersed in a constant turbulent and incremental change due, fundamentally, to the new demands of its customers, which results in the innovation activity be present in all its areas. Innovation is not exclusive to tangible products, on the contrary it extends to the process. Since the innovation must be focused on the critical processes with the desire to solve problems from the root and observe positive results at the end of the implementation. This research examines the influence of process innovation on tourism management in the tourism sector of the Metropolitan District of Quito (DMQ). Due to the few studies that have been conducted on the relationship between these two constructs worldwide, in Ecuador the study of these two variables is non-existent, the purpose is to form a broad conceptual framework and identify the main characteristics of each of the variables. The data was obtained by applying a questionnaire to the managers of tourism companies (DMQ). The unit of analysis coverage is the population with the census method to a total of 40 tourism businesses.

KEYWORDS

- **INNOVATION**
- **PROCESS INNOVATION**
- **MANAGEMENT**
- **TOURISM MANAGEMENT**