



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

### ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

#### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

##### MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

*Resolución: RPC-SE-01-No.016-2020*

#### TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

##### Título del trabajo:

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DEL  
TURISMO DE LA PARROQUIA SAN ANTONIO DE PICHINCHA.

##### Línea de Investigación:

Gestión Administrativa y Sociedad

##### Campo amplio de conocimiento:

Administración

##### Autor/a:

PÉREZ HERDOÍZA MARGARITA DEL ROCÍO

##### Tutor/a:

PHD. PÉREZ FALCO GRISEL

Quito – Ecuador

2020

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, PHD. Pérez Falco Grisel con C.I: 1756871925 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación titulado: DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DEL TURISMO DE LA PARROQUIA SAN ANTONIO DE PICHINCHA.

Elaborado por: Pérez Herdoíza Margarita del Rocío, C.I: 1804459384, estudiante de la Maestría: Administración Pública, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales a fin de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 14 de octubre de 2020

---

**Firma**

## Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE .....	iii
INFORMACIÓN GENERAL.....	4
Contextualización del tema .....	4
Pregunta Problemática .....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	5
Beneficiarios directos:.....	5
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	6
1.1. Contextualización de fundamentos teóricos.....	6
1.2. Problema a resolver.....	7
1.3. Proceso de investigación.....	8
1.4. Vinculación con la sociedad .....	11
1.5. Indicadores de resultados .....	11
CAPÍTULO II: PROPUESTA .....	16
2.1. Fundamentos teóricos aplicados.....	16
2.2. Descripción de la propuesta .....	17
2.3. Matriz de articulación .....	25
CONCLUSIONES.....	30
RECOMENDACIONES.....	31
BIBLIOGRAFÍA .....	32
ANEXOS .....	34

## Índice de tablas

Tabla 1 Fuentes de flujo de turistas .....	10
Tabla 2 Parámetros para cálculo del tamaño de la muestra .....	10
Tabla 3 Composición de la muestra para encuestas.....	11
Tabla 4 Resultado de encuestas a visitantes .....	11
Tabla 5 Intervalos de nivel de Gestión turística.....	14
Tabla 6 Valoración de Dimensiones .....	15
Tabla 7 Aspectos con baja evaluación.....	19
Tabla 8 Centros turísticos en la parroquia San Antonio de Pichincha .....	20
Tabla 9 Determinación de parámetros .....	21
Tabla 10 Plan de mejora .....	22
Tabla 11 Estrategias y actividades generales .....	23
Tabla 12 Cronograma de actividades.....	24
Tabla 13 Matriz de articulación .....	25
Tabla 14 Criterios para opinión de expertos .....	27
Tabla 15 Niveles de logro .....	27
Tabla 16 Criterios de expertos.....	28

## Índice de figuras

Figura 1 Propuesta de modelo de gestión para la parroquia San Antonio de Pichincha .....	18
Figura 2 Sistema Turístico Elementos .....	34

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

América del Sur es sin duda es una de las macro regiones más propicias para el turismo internacional (Campoamor, 2017), pues posee riqueza en arte, cultura, arqueología y biodiversidad natural, atracciones que dadas las características económicas de los países sudamericanos suelen ser accesibles debido a un bajo costo, particular que ubica a esta región como una potencia para la Industria del Turismo.

El Turismo en el Ecuador es la tercera fuente de ingresos no petroleros a nivel del país, antecedida por el banano y el camarón (...), siendo los Estados Unidos de Norteamérica el mercado que contribuye con el mayor ingreso de divisas debido al considerable volumen de llegadas (Ministerio de Turismo , 2019).

La Parroquia de San Antonio de Pichincha se encuentra al norte de Quito, provincia de Pichincha y es un sector donde existen varios atractivos turísticos a los cuales concurren tanto turistas nacionales, como internacionales, destacándose por ser uno de los atractivos más visitados en Ecuador por turistas. Allí está ubicado el monumento a la Mitad del mundo, lugar en donde se marca la latitud 0°0'00'', el centro de la tierra, debido a estudios y mediciones efectuados por la Misión Geodésica Francesa en el año 1736.

El turismo es una fuente muy valiosa de divisas para el sector, la misma que debe ser aprovechada por las autoridades que tienen entre sus competencias velar por su desarrollo. Para ello se requiere actualizar la información con todas sus particularidades el comportamiento del turismo en el sector, considerando que en la actualidad, en la Parroquia San Antonio de Pichincha las visitas y el movimiento turístico se enfoca con preferencia en el prestigioso monumento mitad del mundo, y al parecer los otros atractivos que posee no se están explotando de manera adecuada, por lo que para encontrar solución al problema en investigación se requiere aplicar un esquema administrativo que permita realizar una óptima gestión orientado al desarrollo y fortalecimiento del turismo de la parroquia en estudio.

### Pregunta Problemática

¿Cuál es el esquema de gestión a seguir, para la optimización y fortaleza turística de la región correspondiente a San Antonio de Pichincha?

### Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión para el desarrollo y fortalecimiento del turismo de la parroquia San Antonio de Pichincha.

**Objetivos específicos**

- Contextualizar los fundamentos teóricos relacionados con la gestión turística problema de investigación y su posible solución.
- Diagnosticar el estado del entorno turístico de la parroquia San Antonio de Pichincha.
- Elaborar un plan de gestión para el óptimo progreso del turismo en la parroquia San Antonio de Pichincha
- Valorar a través del criterio de especialistas el presente trabajo de investigación.

**Beneficiarios directos:**

Los beneficiarios directos de este proyecto serían los negocios que ofertan productos o presten servicios turísticos en el sector, y de la misma manera el GAD parroquial, debido al incremento que se daría a lugar por recaudación de tasas e impuestos.

De igual forma se benefician los potenciales turistas nacionales y extranjeros, ya que luego de adoptarse una mejor gestión existirían mayores posibilidades de satisfacer las demandas de los visitantes, y las agencias de turismo que ofertan paquetes que incluyen los atractivos de la parroquia emblemática San Antonio de Pichincha.

## CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### 1.1. Contextualización de fundamentos teóricos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación es importante considerar los siguientes conceptos:

De acuerdo a la Organización mundial del turismo (OMT) se conceptualiza al turismo como un entorno cultural, social y económico vinculado al desplazamiento de las personas a sitios que diferentes a su lugar de residencia rutinario, por razones particulares, comerciales o profesionales, y a las acciones de estar en otros sitios tienen relación con sus actividades, de las cuales algunas conllevan un gasto turístico (Fernández, 2018).

La gestión es una herramienta también aplicada al turismo concretamente de los servicios turísticos de manera satisfactoria. Cuando se menciona un sistema de gestión se refiere a una herramienta que permite a toda empresa alcanzar sus metas a través de la planificación, ejecución y control de sus actividades. Todo ello manteniendo unos niveles de calidad adecuados en los servicios o productos ofrecidos al cliente que se miden a través del nivel de satisfacción alcanzado por éste (Rilo, 2015).

La gestión turística es la actividad que se asegura de que la experiencia del viajero local o internacional en el destino turístico cumpla con las expectativas o necesidades que el segmento de consumidor – cliente potencial de acuerdo a los productos ofrecidos por los agentes turísticos. Es por esto que se considera lo que propone De los Reyes (2019) respecto a la gestión turística, señalando que es “una oferta estructurada de atractivos, una marca integrado, un espacio territorial y la presencia del marketing con la respectiva visión estratégica” (pág. 10-11).

Los modelos de gestión se proponen sobre la base de un análisis del potencial del lugar y para ello se considera la evaluación de la oferta, la demanda, la infraestructura, la superestructura y de la comunidad receptora (Varisco, 2016).

De ahí que, desde el punto de la oferta, el destino turístico debe cumplir con las demandas propias del capitalismo: accesibilidad, atractivos naturales y culturales, actividades prácticas, servicios relacionados con la actividad turística: hospedaje, tiendas, restaurantes, etc.; servicios básicos como agua, luz eléctrica, telecomunicaciones, seguridad. Desde el punto de la demanda, el destino turístico debe cumplir con requisitos para garantizar la competitividad: planificación, capacidad administrativa, monitoreo para generar beneficios económicos y sociales a todos los involucrados.

Entonces, es posible proponer un modelo administrativo sobre la base de un diagnóstico del entorno para saber cómo se está aplicando la gestión y donde hay fallas a corregir, lo cual permite optimizar actividades internas y externas, así como las relacionadas con la comunidad y los agentes involucrados en San Antonio de Pichincha.

Al existir un modelo administrativo sobre la base del conocimiento real de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se pueden mejorar la producción de productos turísticos atractivos. En relación al proyecto de investigación se puede decir que el sistema de gestión permitirá que los agentes del turismo trabajen de manera integral en el que se involucran alojamiento, transporte, agentes de turismo, entre otros. Por otra parte, el modelo de gestión es un esquema que comprende un conjunto de trámites que se efectúan con la finalidad de solventar un aspecto en particular, concretar o administrar un proyecto dentro de una entidad.

En el contexto de la expansión capitalista, los hoteles, restaurantes, agencias de viajes y los empresarios involucrados en el la cadena de producción deben fijar las estrategias para propiciar las condiciones para la actividad turística (Bravo, Alonso, & Pérez, 2018).

Por otro parte, como lo indica (Equipo de Tutores, 2015) “El benchmarking descubrió la importancia de analizar los procesos y productos de la competencia, así como integrar de estos análisis comparativos otras operaciones de la empresa, además de las de producción, como las ventas.” En ese sentido el benchmarking podría ser considerado como una estrategia para mejorar la competitividad y las prácticas actuales.

Los modelos turísticos son pautas a seguir para que de manera planificada se realice la actividad turística de forma planificada para tener una guía estructurada de los resultados (Pearce, 2016); no hay conceptos ni modelos dominantes, sino que el modelo turístico sería un medio de pensamiento científico para organizar o planificar.

Entonces los modelos para la gestión turística permitirán la organización de ideas y teorías, el análisis de la información recopilada, de los resultados, así como la detección de los problemas relevantes para distribuir los recursos de la manera más efectiva y utilizar el tiempo de la mejor manera durante el diseño del producto o proyecto turístico (Llupart, Pelegrín, Marín, Pelegrín, & López, 2019).

## **1.2. Problema a resolver**

El ámbito turístico de la parroquia de San Antonio de Pichincha requiere de desarrollo puesto que pese a ser un atractivo a nivel Internacional la concurrencia de turistas es baja. En el aspecto administrativo se debe perfeccionar la planificación, organización y dirección para diseñar productos y servicios turísticos para cubrir la demanda existente. Adicionalmente es imprescindible promover el uso de herramientas tecnológicas a fin de identificar el patrón de consumo y la localización para aplicar marketing inteligente online y promocionar el destino turístico de la parroquia.

Al destacar los atractivos turísticos de la parroquia se espera despertar interés para que futuras investigaciones continúen ampliando la propuesta turística, y efectúen la actualización de datos respecto a la oferta, demanda, infraestructura y comunidad local.

### **1.3. Proceso de investigación**

El orden metodológico seguido para la ejecución de este trabajo de grado, sigue el siguiente esquema:

#### **Enfoque de la investigación**

La investigación está orientada a encontrar una solución a un problema de gestión turística por lo que tiene un enfoque mixto, es decir, es cualitativa y cuantitativa. Es cualitativo porque se levanta información teórica y mediante observación de campo en el entorno de San Antonio de Pichincha, adicionalmente información obtenida luego de aplicar entrevistas a expertos para entender cómo funciona el mercado turístico del sector. También hay un enfoque cuantitativo porque se analizan los datos estadísticos obtenidos respecto al comportamiento turístico relacionado con el tema, para luego procesar la información y contrastarla con lo recogido como resultado del análisis cualitativo.

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación seleccionada es la exploratoria porque permite profundizar en el conocimiento del entorno de San Antonio de Pichincha, su dinámica propia, y los elementos de su sistema turístico. Posteriormente se analizan las variables, factores y aspectos relacionados con la cultura, la economía, la normativa, los aspectos sociales.

También se considera a la investigación descriptiva, porque permite evaluar, recolectar la información de todos los aspectos relevantes a investigar. Se considera información actualizada al 2020 en lo posible tomando en consideración fuentes secundarias: indicadores económicos, oferta, demanda, destinos turísticos. Además, se analizan los elementos geográficos, económicos que se halla conocidos entre sí y que reciben influencia directa del entorno físico, tecnológico, social, cultural, económico y político; con toda esta información.

#### **Métodos de investigación**

**Estudio de campo.** - permite procesar un resultado que indica el estado de la gestión turística actual en San Antonio de Pichincha para contrastar la información y hacer la propuesta respecto al mejor esquema administrativo para el óptimo desarrollo y fortalecimiento del turismo en esta parroquia.

**Método deductivo.** - considera la información de campo recabada para luego tratar de dar solución a los problemas particulares del sistema turístico, considerando varias entradas de análisis.

**Método inductivo.** - considera un análisis particular de la situación de la parroquia para luego contrastarla con la situación país o sea con lo general.

**Método analítico.** - realiza un diagnóstico territorial, cuando a través de la observación de campo se pretende detectar los problemas, en este caso, detallando por separado los problemas y características de los componentes del sistema turístico: infraestructura, comunidad receptora, superestructura, demanda, oferta en la parroquia objeto de estudio.

### **Instrumentos**

**Encuesta.** - Instrumento que se aplica a turistas nacionales y extranjeros a través de una serie de preguntas que se desprenden de las cinco dimensiones: oferta, demanda, infraestructura, superestructura y comunidad receptora, con lo cual se espera reunir datos para detectar la opinión de los visitantes respecto a temas relevantes.

El texto que encabeza el formulario de encuesta es el siguiente:

Por favor sírvase calificar cada uno de los ítems referentes que constan debajo de las dimensiones oferta, demanda, infraestructura, superestructura y comunidad local. Para la valoración a adjudicar a cada ítem, sírvase considerar la escala de 1 al 5, correspondiendo 1 el valor más bajo (ineficiente) 5 el más alto (muy eficiente). El texto completo del formulario de encuestas se encuentra en Anexo 2.

De igual forma se aplican entrevistas a un especialista en gestión turística en la empresa privada y un experto en administración pública y legislación, con el propósito de que emitan su criterio respecto a los procedimientos realizados en el presente trabajo de investigación. Dichos criterios emitidos se colocan luego de planteada la propuesta.

### **Población y muestra**

La población es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes se desea estudiar ciertos datos (Tomás Sábado, 2010, pág. 21) en este caso, la población de la investigación corresponde a los visitantes a la parroquia emblemática San Antonio de Pichincha. Muestra es una porción representativa de la población en análisis, ante lo cual se requiere aplicar una fórmula para calcular la muestra de una población finita.

### **Cálculo del tamaño de la muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó los cálculos para poblaciones finitas (Kendall, 2015, pág. 57):

$$n = \frac{k^2 * N * p * q}{((N - 1)e^2) + k^2(p * q)}$$

Las fuentes de flujos de turistas hacia la parroquia, conocida comúnmente como Mitad del Mundo son:

- Turistas extranjeros de los siguientes países: Estados Unidos, Canadá, España, Colombia, Perú, Reino Unido, Italia, Brasil, Chile, México, Francia, Argentina, Alemania y no residentes Ecuatorianos, que el año 2019 fueron 684.390 y de ellos el 86% visitó la mitad del mundo (Quito Turismo, 2019).
- Turistas internos de la ciudad de Quito, el año 2019 la ciudad tenía 2.690.150 habitantes, de ellos el 3,5% visita anualmente la mitad del mundo (Quito Turismo, 2019).
- Turistas internos nacionales, 40% de los ecuatorianos realizan turismo interno, 9% visita Quito y de ellos 9,8% la mitad del mundo (Quito Turismo - UCE, 2020).

En consecuencia, el tamaño de la población a estudiar es:

Tabla 1 *Fuentes de flujo de turistas*

Flujo de turistas	Número	%
<b>Turistas extranjeros</b>	588.575	70,42%
<b>Turistas Quito</b>	94.155	11,27%
<b>Turistas nacionales</b>	153.027	18,31%
<b>Total</b>	835.757	100,00%

Fuente: (Quito Turismo - UCE, 2020).

Los parámetros para el cálculo del tamaño de la muestra son:

Tabla 2 *Parámetros para cálculo del tamaño de la muestra*

<b>N</b>	<b>835.757</b>	<b>Turistas extranjeros 588.575</b> Turistas Quito 94.155 Turistas nacionales 153.027
<b>P</b>	50%	Probabilidad de visita a la mitad del mundo
<b>Q</b>	50%	Probabilidad de no visita a la mitad del mundo
<b>E</b>	5%	Porcentaje de error idóneo
<b>K</b>	1,96	Porcentaje de confianza 95%
<b>n</b>	384	Muestra con un nivel de confianza idóneo

Fuente: (Quito Turismo - UCE, 2020).

Al sustituir los rubros de las variables en la fórmula anteriormente expuesta, se establece que el tamaño de la muestra debe ser de 384 elementos.

### Composición de la muestra

Las encuestas han sido aplicadas a 270 turistas extranjeros, 43 turistas de Quito y 70 a turistas internos ecuatorianos, en los diversos centros turísticos que brinda la hermosa parroquia San Antonio de Pichincha con riqueza cultural puesto que en diversos lugares existen restos aerológicos de la época Incaica, pero conforme señala el MINTUR, el principal destino turístico es el sector en donde se encuentra ubicado el monumento de la Mitad del mundo.

**Tabla 3 Composición de la muestra para encuestas**

Detalle	Número	%
<b>Turistas extranjeros</b>	270	70,42%
<b>Turistas Quito</b>	43	11,27%
<b>Turistas nacionales</b>	70	18,31%
<b>Total</b>	384	100,00%

Fuente: (Quito Turismo - UCE, 2020).

En el presente proyecto de investigación, la muestra de individuos de la población de visitantes que se estudia es de 384.

#### 1.4. Vinculación con la sociedad

El conocimiento del entorno de la parroquia con una exuberante riqueza natural y cultural “San Antonio de Pichincha” permite informar cómo se lleva a cabo el intercambio de servicios y productos turísticos. Desde lo local se conoce la dinámica de la colectividad, las prácticas sociales de turismo lo que genera impacto en la sociedad ecuatoriana. La contribución de esta investigación es hacer disponible un material de estudio relacionado con sistemas de gestión turística en el Ecuador.

#### 1.5. Indicadores de resultados

Las respuestas evaluadas por parte de los visitantes al Atractivo turístico “Mitad del mundo” son las siguientes:

Tabla 4 Resultado de encuestas a visitantes

Dimensiones (variables) y subvariables	Valor parcial Máximo	Valor obtenido
<b>Oferta turística</b>		
<b>Recursos turísticos</b>		
Servicios Diferenciadores	5	2
Oferta de variedad de atractivos	5	2

Eventos culturales internos	5	2
Eventos con programación previa	5	3
Atractivos presentes	5	3
Espacios adicionales cercanos	5	3
<b>Equipamiento turístico de apoyo</b>		
Punto de información turístico	5	2
Equipos de seguridad contra incendios	5	4
Brigadas de rescate	5	3
Cajeros automáticos (Bancos)	5	4
Espacio vehicular para visitantes	5	4
Facilidades para personas discapacitadas	5	4
<b>Instalaciones</b>		
Condición arquitectónica visual de instalaciones del lugar cumple requisitos turísticos	5	2
Condición de vías de circulación interna	5	2
Sitios de descanso	5	3
Avisos e información en sitios estratégicos	5	1
Seguridad física de visitantes	5	2
<b>Subtotal Oferta</b>	<b>85</b>	<b>46</b>
<hr/>		
<b>Demanda</b>		
<hr/>		
<b>Visitantes nacionales</b>		
Satisfacción por variedad de atractivos	5	3
Satisfacción por actividades culturales	5	3
<b>Visitantes extranjeros</b>		
Nivel de intervención en vivencias y experiencias	5	3
Participación en actividades culturales	5	3
<b>Subtotal demanda</b>	<b>20</b>	<b>13</b>
<hr/>		
<b>Infraestructura</b>		
<hr/>		
<b>Accesibilidad</b>		
Calidad de Vías de acceso para llegar al centro turístico	5	5
Calidad de (señalización)	5	4
<b>Servicios básicos externos Parroquia San Antonio</b>		
Eficiencia del servicio de energía eléctrica	5	5
Eficiencia del servicio de redes telefónicas	5	5

Eficiencia del servicio de internet	5	3
Eficiencia del servicio de alcantarillado	5	5
Eficiencia del servicio de recolección de basura	5	5
Eficiencia del servicio de agua potable	5	5
<b>Servicios básicos internos</b>		
Eficiencia de acceso a energía eléctrica	5	4
Eficiencia de acceso a puntos telefónicos	5	5
Eficiencia de acceso a servicio de wi-fi	5	3
Eficiencia de la estructura de alcantarillado	5	5
Eficiencia de la estructura de agua potable	5	5
Eficiencia de la Señalización interna	5	4
Acceso a servicio baterías sanitarias	5	5
<b>Subtotal Infraestructura</b>	<b>75</b>	<b>68</b>
<b>Superestructura</b>		
<b>Organizacional</b>		
Presencia de Ministerios y Entidades del sector público	5	2
Presencia de empresas del sector privado	5	3
<b>Marco legal</b>		
Información de leyes existentes afines	5	4
Información de reglamentos	5	4
Información de ordenanzas	5	3
Información de planes y programas	5	4
<b>Subtotal Superestructura</b>	<b>30</b>	<b>20</b>
<b>Comunidad local</b>		
Integración con la administración del sitio	5	3
Capacitación de vendedores	5	2
Calidad de atención al visitante	5	3
Conocimiento de normativas	5	2
<b>Subtotal Comunidad local</b>	<b>20</b>	<b>10</b>
<b>SUMAN</b>	<b>230</b>	<b>154</b>

Fuente: Adaptado de Varisco (2016)

### Cálculo de Logro obtenido

Para diagnosticar el sistema turístico de un destino y su potencialidad, se requiere partir de las cinco dimensiones planteadas por Varisco (2016) y que a su vez contienen subdimensiones,

por lo que para ello se procede a evaluar a todas las subdimensiones en mención y conciliarlo entre el pronunciamiento de los turistas y el rango máximo establecido (5).

Para el cálculo parcial o total promedio se aplicaría la siguiente fórmula:

$$L = \frac{D}{DM}$$

**Donde:**

**L** = Logro aprehendido

**D** = Sumatoria Valor obtenido correspondiente a la dimensión

**DM**= Sumatoria Valor máximo correspondiente a la dimensión

Posterior a la obtención de los valores descritos en las encuestas se requiere ponderar los resultados por lo que cada una de las dimensiones dispone de un valor en relación al conjunto unidad.

Tabla 5 Intervalos de nivel de Gestión turística

Intervalos %	Descripción
81 – 100	MUY EFICIENTE: La presente segmentación data a la gestión que ha logrado un nivel muy significativo para el sistema turístico internacional, ofreciendo servicios que satisfacen plenamente sus necesidades, con participación plena de la comunidad, lo cual motiva una importante corriente de visitantes.
61 – 80	EFICIENTE: La presente segmentación data a la gestión que ha sido competente motivando a visitantes tanto del mercado nacional como del mercado internacional, sin embargo, con respecto al mercado internacional con menor porcentaje, ofreciendo servicios que satisfacen parcialmente sus necesidades, con participación de la comunidad, en conjunto con otros atractivos contiguos.
41 – 60	SIGNIFICATIVA: La presente segmentación data a la gestión que alcanza un índice importante en despertar el interés a visitantes nacionales, y sector fronterizo.
21- 40	MODERADA: Gestión sin mérito suficiente, que se limita a realizar actividades orientadas a ser complemento de otros atractivos de mayor jerarquía
0 – 20	INEFICIENTE: Gestión turística carente de capacidad administrativa

Fuente: Adaptada de (Min Turismo, 2015, pág. 20).

Tabla 6 Valoración de Dimensiones

Variables	Valor parcial	Valor	Logro	VALORACIÓN
	Máximo (DM)	obtenido (D)	alcanzado %	
Oferta turística	85	46	54	SIGNIFICATIVA
Demanda	20	13	65	EFICIENTE
Infraestructura	75	68	91	MUY EFICIENTE
Superestructura	30	20	66	EFICIENTE
Comunidad local	20	10	50	SIGNIFICATIVA
SUMAN	230	157	68	EFICIENTE

Fuente: Adaptado de Varisco (2016)

### Análisis de resultados de encuestas

Como resultado del análisis general de todas las respuestas proporcionadas por visitantes extranjeros y nacionales, se concluye que el Atractivo *Ciudad mitad del mundo* se destaca por disponer de una gestión turística muy eficiente en lo que respecta a la infraestructura (logro de 91%). La infraestructura comprende todo lo concerniente al conjunto de servicios dispuestos para suplir las necesidades, una parte proporcionada por instituciones que prestan servicios públicos, en cuanto a la infraestructura externa lo que implica accesibilidad (vías y señalización) y servicios básicos externos. Es evidente que la administración del atractivo turístico tiene a cargo solamente la prestación de servicios básicos internos (energía eléctrica, wi-fi, sistema de agua potable, alcantarillado, baterías sanitarias y señalética), pero hay que destacar que en coordinación con las instituciones externas se ha logrado una infraestructura acorde a las necesidades internacionales.

En cuanto a la demanda el sitio satisface parcialmente (65%) las necesidades de los visitantes nacionales en cuanto a variedad de atractivos y actividades culturales. Considerando las preferencias de visitantes extranjeros, según la opinión de los encuestados, la participación en vivencias y experiencias autóctonas, así como las actividades culturales son limitadas. Respecto a la Superestructura (66 %) la presencia de Instituciones del sector público y privado es limitada por lo que no existe información suficiente para los visitantes respecto a normativas, reglamentos u ordenanzas turísticas. De acuerdo a las respuestas obtenidas al parecer existe un distanciamiento entre la administración del atractivo turístico y la comunidad del lugar, ya que ello se evidencia al observarse un logro alcanzado de 50% (Significativa) debido a una escasa capacitación de vendedores en temas de atención al cliente y conocimiento de normativas.

El promedio de la valoración (68 %) evidencia una gestión eficiente, lo cual significa que de acuerdo con la tabla de valoración ha logrado un índice importante en despertar el interés tanto de turistas nacionales como internacionales, sin embargo, lo correspondiente a turistas internacionales ha sido en menor porcentaje. La gestión debe mejorar hasta alcanzar la valoración dentro del rango de muy eficiente, es decir, con un alcance a satisfacer tanto al mercado nacional como internacional.

## **CAPÍTULO II: PROPUESTA**

### **2.1. Fundamentos teóricos aplicados**

#### **Componentes del modelo de gestión turística**

Según Varisco (2016) el sistema turístico es un sistema dinámico y abierto, ya que constituye relaciones de input y output con el entorno en el que se encuentra, por lo que para la planificación y gestión integral del turismo se puede tomar como referencia el concepto de Sistema turístico, el mismo que se compone de cinco dimensiones (variables).

Como se requiere detallar las subvariables a evaluar dentro de cada dimensión se ha tomado como referencia lo realizado por otros investigadores como Jennifer Haro (2017), con el propósito de tener una valoración de los aspectos naturales, culturales e inmateriales de un sector.

#### **Conceptos principales**

**Oferta turística.** - la satisfacción de necesidades de los visitantes a través de los bienes, servicios, infraestructura y recursos son promovidos a través de una oferta de un recurso turístico (García Cebrián & Olmos Juárez, 2016, pág. 23) . La oferta turística también corresponde a la presencia de productos turísticos integrados en un todo dentro de la lógica de la oferta de mercado (Quintana, 2017).

**Demanda turística.** - el número identificado de personas con interés hacia un cierto servicio turístico representa la demanda turística. Se reconocen dos tipos de demandas la efectiva o actual y la demanda no efectiva, la diferencia entre un tipo y el otro radica en el interés que haya por un sitio en particular como por ejemplo San Antonio de la mitad del mundo. Gómez B. y López, F. citado en (Jimenez, Peña, & Ruiz Chico, 2016).

**Infraestructura.** - comprende todo lo concerniente al conjunto de servicios dispuestos para suplir las necesidades de salud y educación, transporte, comunicación, energía. Se puede hacer referencia a una infraestructura externa relacionada con los sectores de un país y una interna que hace referencia a un lugar específico (Boullón, Planificación del Espacio Turístico., 2016, págs. 47-49)

**Superestructura.** - comprende el conjunto de todos los organismos encargados de la coordinación y correcto funcionamiento del sistema turístico (Cruz, 2015).

**Comunidad receptora.** - desde la perspectiva del turismo corresponde a la población que a partir de un proyecto de desarrollo local puede mejorar su calidad de vida con una actividad turística participando también en la planificación y gestión integral del turismo; las pequeñas localidades participan con los recursos y prestaciones en esta modalidad de turismo comunitario (Cruz, 2015).

### **Parroquia San Antonio de Pichincha**

La parroquia antiguamente era conocida con el nombre Lulubamba “llanura de frutas maduras” hasta 1901, luego de lo cual se sustituye por San Antonio de Pomasqui; y, cuando de ser reconocida como parroquia civil, en 1901, cambia al nombre de San Antonio de Pichincha (GAD SAP , 2020), es conocida a nivel global como Mitad del mundo.

### **Atribuciones y responsabilidades GAD**

Los GAD municipales les corresponde regular, controlar y promover el desarrollo en trabajo conjunto junto con los demás GAD del turismo y sus actividades, a través del funcionamiento de empresas dedicadas al turismo comunitario o la creación de organizaciones asociativas (MINTUR, 2016)

## **2.2. Descripción de la propuesta**

La propuesta se sustenta en un modelo de gestión turístico basado en el mejoramiento de elementos deficientes, que forman parte del sistema turístico. Los problemas o deficiencias fueron detectados en el capítulo anterior como parte del diagnóstico actual.

### **a. Estructura general**

Considerando que un sistema turístico es un conjunto de variables que indican el potencial de un Atractivo turístico en particular, la valoración de éste, se encontrará directamente relacionado con la calidad de gestión del lugar. En virtud de ello la propuesta del modelo de gestión se plantea de la siguiente manera:

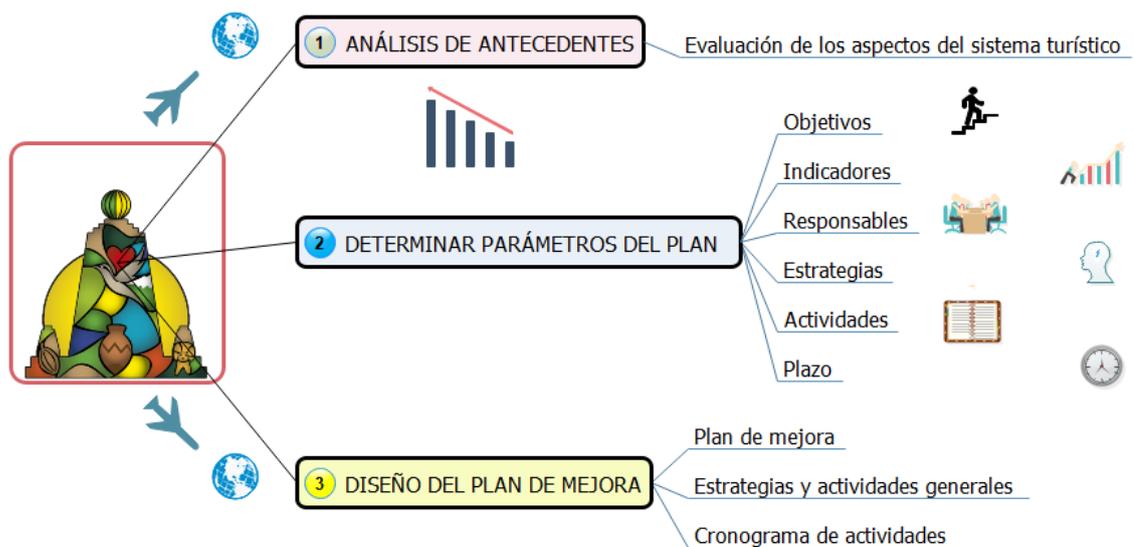


Figura 1 Propuesta de modelo de gestión para la parroquia San Antonio de Pichincha

Fuente: Pérez Margarita

## b. Explicación del aporte

El aporte comienza con la identificación de déficit en el Sistema Turístico relacionados con las variables: oferta, demanda, infraestructura, superestructura y comunidad receptora para el destino Mitad del mundo.

Con el planteamiento de la propuesta basado en el principio del sistema turístico como un conjunto integral que ayuda a realizar una gestión más eficiente, se pretende determinar los aspectos más ineficientes para luego realizar una mejora mediante la aplicación de estrategias y actividades encaminadas a optimizar el funcionamiento turístico de la parroquia.

Luego de determinar el alcance del plan se asigna responsables, para coordinar actividades y bajo es establecimiento de plazos, que permite hacer un seguimiento de la planificación a través del cronograma de actividades.

### Análisis de antecedentes

Para lograr una gestión que se encuentre dentro del rango MUY EFICIENTE (81 a 100) se requiere incrementar la evaluación de los aspectos que en el diagnóstico inicial tienen una calificación de 3 /5 o menos, por lo que para lograr una calificación integral promedio se describen a continuación los aspectos problema:

Tabla 7 Aspectos con baja evaluación

<b>Dimensión</b>	<b>Problemas</b>	<b>Evaluación</b>
<b>Oferta</b>	<b>Recursos Turísticos</b>	
	*Escasas actividades culturales internas	<b>2</b>
	*limitados eventos programados	<b>3</b>
	<b>Equipamiento turístico de apoyo</b>	
	*Discontinuo punto de información turístico	<b>2</b>
	Conectividad a internet	<b>2</b>
<b>Demanda</b>		<b>3</b>
	*Poca variedad de atractivos	<b>3</b>
	*Poca variedad de actividades culturales	
<b>Infraestructura</b>		
	*Vialidad y señalización deficiente	<b>3</b>
<b>Superestructura</b>	<b>Organizacional</b>	
	*Escasa vinculación con organismos del sector público	<b>2</b>
	<b>Marco legal</b>	
	*Escasa socialización de ordenanzas	<b>3</b>
<b>Comunidad receptora</b>		<b>3</b>
	*Moderada integración con la administración del sitio	
	*Escasa capacitación a emprendedores	<b>2</b>
	*Calidad de atención al visitante	<b>3</b>

Fuente: Pérez Margarita

Cabe indicar que dentro de la parroquia San Antonio de Pichincha existen varios centros turísticos, entre los cuales se destacan los siguientes:

Tabla 8 Centros turísticos en la parroquia San Antonio de Pichincha

<b>Centro turístico</b>	<b>Descripción</b>
<b>Ciudad Mitad del Mundo</b>	Es una urbanización construida tomando como referencia la arquitectura española colonial. Aquí se encuentra el famoso monumento de la Mitad del Mundo, el cual marca la línea ecuatorial, el centro del planeta,
<b>Museo de Sitio Inti Ñan (Camino del Sol)</b>	Se encuentra dividido en las siguientes áreas; <b>Arqueoastronomía</b> , en donde se realizan demostraciones de las fuerzas físicas y magnéticas que se ejercen en este lugar por efecto de la Latitud 0. <b>Vida y costumbres ancestrales</b> , aquí se recrea un proceso cronológico del conocimiento obtenido por los primeros habitantes de la zona (exhibición de piezas arqueológicas). <b>Etnográfica</b> : donde se muestra la forma de vida, costumbres y el proceso de elaboración de artesanías de diferentes etnias ecuatorianas
<b>Cráter del Pululahua</b>	Reserva Geobotánica Pululahua que llama poderosamente la atención del viajero, porque allí está el único volcán activo, cuya caldera colapsada taponó el cráter del volcán y hoy se encuentra habitado
<b>Pucará de Rumicucho</b>	Es un sitio arqueológico pre incaico de la cultura Quitu Cara. Se trata de unas terrazas, parte de la herencia cultural de la zona dada su importancia por los equinoccios que marcaban los períodos de siembra y cosecha.
<b>Cerro de Cate – Quilla</b>	Aquí se encuentran vestigios de un centro ceremonial con muchos restos de barro cocido y la extraordinaria medición hecha con el GPS de 00.00'.00".

**Fuente:** (MINTUR, 2015)

### Determinar parámetros del Plan

Para el diseño del plan de mejora propuesto se requiere determinar los parámetros que dan las pautas correspondientes, por lo que a continuación se describe el propósito de cada uno.

Tabla 9 Determinación de parámetros

Parámetro	Descripción
<b>Objetivos</b>	Para poder desarrollar el plan se requiere determinar objetivos, uno por cada dimensión (oferta, demanda, infraestructura, superestructura y comunidad), y equivale al propósito a alcanzar para dar solución a los posibles problemas.
<b>Indicadores</b>	Son los requerimientos como Índices o niveles mínimos o máximos a alcanzar para lograr una optimización de los recursos disponibles en concordancia con los objetivos establecidos. Es el dato que sirve para valorar las características y determinar la evolución de una dimensión. Por ello se requiere un indicador por cada dimensión y objetivo.
<b>Responsables</b>	Son las personas e Instituciones encargadas de ejecutar las acciones determinadas en el Plan, en este caso, la responsabilidad recae sobre el administrador del destino turístico, pudiendo delegar funciones a otra persona para dar cumplimiento a la aplicación del Plan.
<b>Estrategias</b>	Están alineadas con los objetivos de cada dimensión: oferta, demanda, infraestructura, superestructura y comunidad. Están propuestas como guías específicas, orientadas a optimizar recursos para obtener resultados con rentabilidad y sostenibilidad.
<b>Actividades</b>	Son las acciones puntuales que se desprenden de las estrategias para dar solución a problemas detectados u optimizar el funcionamiento de determinados ítems.
<b>Plazo</b>	Corresponde a las fechas o plazos para la ejecución de las actividades planificadas, con proyección a un año calendario.

Fuente: Pérez Margarita

### Diseño del plan de mejora

Los elementos que se destacan son la oferta inicial estructurada por recursos, culturales, naturales, y artificiales. Los turistas son los consumidores acorde al sistema de la demanda, de un mercado regulado por normativas legales. Desde ese enfoque la gestión turística se orienta en tres particularidades: ambiental, estructural y operacional.

Tabla 10 Plan de mejora

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Oferta Turística</b>	Disponibilidad de recursos turísticos atractivos para visitantes	Satisfacer necesidades detectadas	<b>Índice de satisfacción de turistas</b> Número de turistas satisfechos /Número total de turistas	Instituto de Patrimonio y Cultura y GAD parroquial San Antonio de Pichincha
<b>Demanda turística</b>	Cantidad de personas dispuestas a adquirir el servicio turístico	Incrementar la demanda turística	<b>Índice de demanda efectiva</b> Número de interacciones efectuadas /Número de personas alcanzadas	Instituto de Patrimonio y Cultura y GAD parroquial San Antonio de Pichincha
<b>Infraestructura</b>	Conjunto de servicios e infraestructura dentro de la localidad	Mejorar la vialidad y señalización interna	<b>Índice de eficiencia de la vialidad</b> Número de vías remodeladas / Número total de vías de la parroquia	GAD parroquial San Antonio de Pichincha
<b>Superestructura</b>	Conjunto de organismos encargados de la coordinación del sistema turístico	Incrementar el índice de relaciones Intrainstitucionales	<b>Índice de relaciones Intrainstitucionales</b> Número de convenios y/o acuerdos efectuados / Número total de Ministerios del Ecuador	Instituto de Patrimonio y Cultura y GAD parroquial San Antonio de Pichincha
<b>Comunidad receptora</b>	Población del sector que participa en la actividad turística	Incrementar el índice de participación de la comunidad civil	<b>Índice de participación de la comunidad civil</b>	GAD parroquial San Antonio de Pichincha

Número de emprendedores involucrados / Número total de emprendedores

Fuente: Pérez Margarita

Tabla 11 Estrategias y actividades generales

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Oferta turística</b>	Satisfacer necesidades detectadas	Reestructurar los servicios en los atractivos existentes	Gestionar libre conectividad a internet y efectuar convenios con el Ministerio de Educación para generar eventos culturales
<b>Demanda turística</b>	Incrementar la demanda turística	Estructurar programas de publicidad	Desarrollar spots publicitarios en convenio con la Asociación de Artistas, Escritores y Promotores Culturales Ecuatorianos.
<b>Infraestructura</b>	Mejorar la vialidad y señalización interna	Asignar recursos económicos para proyectos de remodelación	Gestionar la contratación del servicio de Remodelación
<b>Superestructura</b>	Incrementar el índice de relaciones Intrainstitucionales	Establecer mecanismos de comunicación apropiados	Programar reuniones de trabajo ordinarias con representantes de Ministerios que intervienen en el desarrollo del turismo a nivel nacional
<b>Comunidad receptora</b>	Incrementar el índice de participación de la comunidad civil	Asignar a un área responsable de aporte al desarrollo de emprendimientos dentro del GAD parroquial	Coordinar programas y talleres con los emprendedores de la localidad

Fuente: Pérez Margarita

Tabla 12 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b><u>Oferta turística</u></b>													
*Gestionar la libre conectividad a internet													
*Efectuar convenios con el Ministerio de Educación para generar eventos culturales													
<b><u>Demanda turística</u></b>													
*Desarrollar spots publicitarios													
<b><u>Infraestructura</u></b>													
*Gestionar la contratación del servicio de Remodelación													
<b><u>Superestructura</u></b>													
*Programar reuniones de trabajo ordinarias con representantes de los Ministerios que intervienen en el desarrollo del turismo a nivel nacional													

### **Comunidad receptora**

\*Coordinar programas y talleres con los emprendedores de la localidad

Fuente: Pérez Margarita

### **2.3. Matriz de articulación**

En esta tabla se resume la articulación del proyecto ejecutado con los criterios teóricos, metodológicos y estratégicos

Tabla 13 Matriz de articulación

<b>PARTES PRINCIPALES</b>	<b>CRITERIO TEÓRICO</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>ESTRATEGIAS / TÉCNICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>
<b>Capítulo 1</b>	Lo propuesto por De los Reyes (2019) sirvió para sustentar el concepto de Gestión turística.	Enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), tipo de investigación exploratoria y descriptiva. Alcance	Técnica documental	Modelo de Gestión en base al análisis del Sistema turístico
<b>Capítulo 1</b>	Lo señalado por Varisco (2016) sirvió para entender el Sistema turístico aplicado a la Gestión de turismo	Sistema turístico está conformado por 5 subsistemas, los cuales al ser evaluados de manera individual y promediados de forma integral dan las pautas del nivel de gestión	Encuestas Valoración de subsistemas en escala de 1 a 5 y logro alcanzado	Nivel de logro alcanzado permite corregir defectos y/o mantener niveles óptimos de Gestión
<b>Capítulo 2</b>	Lo propuesto por Haro (2017), sirvió como sustento para visualizar el logro alcanzado de cada dimensión turístico y con ello plantear mejoras	Planificación, estableciendo objetivos, indicadores, responsables, estrategias, actividades y plazo de cumplimiento	Dar solución a los problemas en tres pasos: a) analizar antecedentes; b) determinar parámetros de guía, y c) diseñar plan de mejora	Existe una planificación de mejoras objetiva y resumida por cumplir

Fuente: Pérez Margarita

### **c. Estrategias y/o técnicas**

Las estrategias utilizadas en la elaboración del producto, se describen a continuación:

Una gestión con calidad de un sitio turístico como la Mitad del mundo, se garantiza cuando el administrador, dadas las condiciones, implementa alternativas innovadoras, orientadas a una gestión rentable y sustentable, a través de decisiones dinámicas sujetas a una cualificación de su desempeño para de esa manera garantizar la calidad del atractivo turístico y la satisfacción de los visitantes.

A criterio de la investigadora para lograr un nivel de Gestión turística con calidad hay que entender primero de manera teórica, que, como parte del conjunto integral de un atractivo turístico, cuentan los recursos (productos y servicios) disponibles, los usuarios o visitantes, el entorno normativo y la comunidad involucrada. Es por ello que en la primera parte del trabajo se decidió analizar y describir el principio del sistema turístico que según Varisco (2016) está conformado de manera integral por cinco dimensiones: oferta (productos y servicios), demanda (requerimiento de visitantes), infraestructura (servicios básicos), superestructura (normativas e instituciones de gobierno) y comunidad del sector.

Asumiendo que una gestión de calidad depende de un funcionamiento óptimo de las cinco dimensiones antes descritas, fue necesario primero realizar una evaluación inicial de dichas dimensiones y sus componentes, para de allí detectar los aspectos con más baja eficiencia, luego de lo cual se diseñó el plan de mejora integral, planteando objetivos, estrategias, indicadores, responsables y actividades sujetas a un cronograma de un año calendario, para de esta manera dar solución a los problemas encontrados y optimizar la calidad de Gestión turística.

### **Validación de Expertos**

El esquema de la propuesta ha sido puesto a consideración del Ing. Geovanny Mayorga experto en gestión turística en la empresa privada y el Mgs. Saúl Mayorga experto en administración pública y legislación. Luego de su revisión se les ha solicitado el criterio de acuerdo con las dimensiones: incidencia de los objetivos y la viabilidad de lograr los objetivos, dentro de las cuales se describen varios aspectos que son evaluados, para luego obtener un promedio integral.

Tabla 14 Criterios para opinión de expertos

Criterios		Valoración máxima
<b>I. Incidencia de los objetivos</b>		<b>60</b>
i)	La concordancia de las estrategias con el objetivo principal propuesto.	20
ii)	Los efectos de las acciones programadas y de los resultados buscados en el aumento del turismo.	15
iii)	El incremento competitivo turístico de San Antonio de Pichincha en los diversos aspectos.	15
iv)	Las consecuencias de las actividades planificadas en sus entornos regional, nacional e internacional.	5
v)	Los elementos suficientes para replicar la experiencia en otros lugares con potencial turístico.	5
<b>II. Viabilidad de lograr los objetivos</b>		<b>40</b>
i)	Potencial responsabilidad de la comunidad con el turismo.	5
ii)	La calidad, efectividad y concordancia de las estrategias y actividades propuestas para enfrentar el desafío de mejorar la gestión turística en San Antonio de Pichincha.	12
iii)	Establecimiento de alianzas estratégicas con actores locales, ecuatorianos y extranjeros.	5
iv)	Posible compromiso de la Superestructura para cumplimiento y dotación de recursos para alcanzar resultados significativos.	3
v)	La actitud para optimizar la gestión institucional con tendencia a la innovación y el adecuado uso de los recursos humanos y materiales	5
vi)	Acceso a opciones de recursos financieros para implementar la propuesta.	10

Fuente: Pérez Margarita

Los criterios para evaluar el impacto y la viabilidad de la propuesta se hará en base a una escala de cuatro niveles: sobresaliente, muy bueno, aceptable y deficiente, conforme con lo descrito a continuación:

Tabla 15 Niveles de logro

N°	NIVELES	CONCEPTO
1	Sobresaliente (91-100 puntos)	Cuando los aspectos y/o antecedentes presentados en la propuesta pueden superar lo esperado.
2	Muy Bueno (76-90 puntos)	En el caso de que los aspectos y/o antecedentes demostrados en la propuesta permiten un logro satisfactorio respecto a lo esperado.
3	Aceptable (51-75 puntos)	Cuando los aspectos y/o antecedentes descritos en la propuesta permiten un logro mínimo.
4	Deficiente (menos de 50 puntos)	La propuesta no aborda acciones que conduzcan a una mayor competitividad turística.

Fuente: Pérez Margarita

Tabla 16 Criterios de expertos

<b>Criterios</b>	<b>Valoración máxima</b>	<b>Especialista 1</b>	<b>Especialista 2</b>	<b>Calificación promedio</b>
<b>I. Incidencia de los objetivos</b>	<b>60</b>			<b>51</b>
i) La concordancia de las estrategias con el objetivo principal propuesto	20	20	16	18
ii) Los efectos de las acciones programadas y de los resultados buscados en el aumento del turismo.	15	14	10	12
iii) El incremento competitivo turístico de San Antonio de Pichincha en los diversos aspectos.	15	12	12	12
iv) Las consecuencias de las actividades planificadas en sus entornos regional, nacional e internacional.	5	3	5	4
v) Los elementos suficientes para replicar la experiencia en otros lugares con potencial turístico.	5	5	5	5
<b>II. Viabilidad de lograr los objetivos</b>	<b>40</b>			<b>32</b>
i) Potencial responsabilidad de la comunidad con el turismo. La calidad, efectividad y concordancia de las estrategias y actividades	5	5	3	4
ii) propuestas para enfrentar el desafío de mejorar la gestión turística en San Antonio de Pichincha.	12	11	9	10
iii) Establecimiento de alianzas estratégicas con actores locales, ecuatorianos y extranjeros.	5	5	3	4
iv) Posible compromiso de la Superestructura para cumplimiento y dotación de recursos para alcanzar resultados significativos.	3	3	3	3
v) La actitud para optimizar la gestión institucional con tendencia a la innovación y el adecuado uso de los recursos humanos y materiales.	5	3	3	3
vi) Acceso a opciones de recursos financieros para implementar la propuesta.	10	8	8	8
			<b>SUMA</b>	<b>83</b>

Fuente: Pérez Margarita

Luego de que los dos expertos han realizado la evaluación tomando como referencia los valores máximos que equivalen a sobresaliente, se obtiene el valor de 83 como resultado integral promedio, lo que lo ubica dentro del rango equivalente e Muy Bueno (entre 75 y 90) que se lo identifica: “En el caso de que los aspectos y/o antecedentes demostrados en la propuesta permiten un logro satisfactorio respecto a lo esperado.” El resultado de la evaluación equivale a una validación por parte de los expertos.

## CONCLUSIONES

Después de realizada la investigación se arriba a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que de toda la parroquia San Antonio de Pichincha, el destino turístico principal lo constituye el lugar Ciudad Mitad del mundo donde se encuentran 19 atractivos, y una minoría de visitantes se trasladan a otros sitios cercanos, por lo que luego de realizar un diagnóstico situacional del turismo en la parroquia, mediante la aplicación de un cuestionario a visitantes, se resume que: Existe una gestión turística muy eficiente respecto a la infraestructura externa; en lo correspondiente a la demanda el conjunto turístico satisface parcialmente los requerimientos de los turistas, la coordinación con autoridades del sector público y privado es limitada y en virtud de ello la información oficial (normativas legales) es deficiente para los visitantes.
- La opción seleccionada para optimizar el manejo turístico en la zona en estudio es proponer un plan de gestión orientado a la mejora, donde para ello se consideran objetivos a alcanzar, indicadores de gestión, responsables a cargo, estrategias a implementar, y actividades a cumplir dentro de un cronograma establecido.
- Al solicitar la valoración de la propuesta planteada a dos expertos en el tema, se concluye que luego de su revisión de acuerdo con las dimensiones: impacto de los objetivos y la viabilidad de lograr los objetivos, se la ubica dentro del rango equivalente a muy bueno, por lo que la propuesta queda validada.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere que para el proceso de investigaciones similares se considere los principios del sistema turístico puesto que es factible adaptarlo a atractivos turísticos en desarrollo.
- Se recomienda aplicar el diagnóstico situacional cada año, con el propósito de realizar un seguimiento y detección de particularidades. Por otra parte, es pertinente que a más de promocionar el destino turístico Ciudad mitad del mundo se dé mayor atención a los demás atractivos existentes en la parroquia estableciendo convenios con el Instituto de Patrimonio y Cultura.
- Se recomienda que al término de realizar el diagnóstico anual se actualice el plan de mejora considerando las nuevas novedades que puedan existir, estableciendo como meta fundamental el alcanzar una gestión turística de nivel eficiente.
- Se sugiere que de darse a lugar actualizaciones al diagnóstico del sistema turístico de la parroquia San Antonio de Pichincha la propuesta sea validada por expertos.

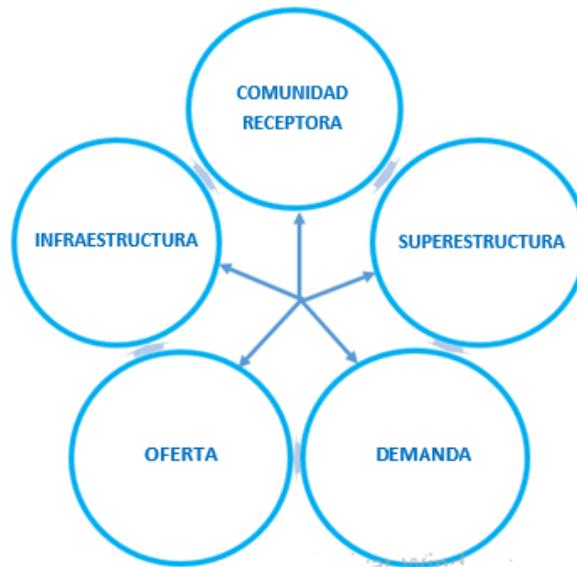
## BIBLIOGRAFÍA

- Boullón, R. (2016). *Planificación del Espacio Turístico*. Serie Trillas Turismo.
- Campoamor, J. (10 de abril de 2017). Recuperado el 28 de junio de 2020, de BBC Mundo:  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-39555347>
- Cruz, J. (2015). *Sistema Turístico*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú Lima. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/15924821/Sistema\\_Turistico\\_2015](https://www.academia.edu/15924821/Sistema_Turistico_2015)
- De los Reyes, E. (. (2019 ). *Gestión de los destinos turístico*. Editorial Elearning .
- Equipo de Tutores. (2015). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio*. Barcelona: ELEARNING.
- Fernández, A. F. (2018). *Paisajes y Turismo*. Madrid: UNED.
- GAD SAP . (22 de marzo de 2020). Obtenido de GAD San Antonio de Pichincha:  
<http://gadsap.gob.ec>
- García Cebrián, R., & Olmos Juárez, L. (2016). *Estructura del mercado turístico*. . Ediciones Paraninfo.
- Haro, J. (2017). *Evaluación del potencial turístico de los mercados: San Francisco y La Floresta de la Ciudad de Quito*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad de Hospitalidad Y Servicios. Obtenido de  
[http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/17122/69670\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/17122/69670_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jimenez, M., Peña, A., & Ruiz Chico, J. (2016). Bipolaridad Turística en Europa. La Consolidación de destinos maduros en épocas de crisis. *En Cuadernos de Turismo*, pp. 221-243.
- Kendall, M. (2015). *Estadística para la Administración 3a. Ed.* México D.F.: Prentice Hall.
- Llupart, M., Pelegrín, A., Marín, L., Pelegrín, N., & López, Y. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde difertentes perspectivas. *Revista Electrónica Recus.*, 16-25.
- Min Turismo. (2015). *Proyecto PLANDETUR 2011-2014*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Ministerio de Turismo . (2019). *Turismo aportó con más de 2.300 millones a la economía ecuatoriana en 2018*. Recuperado el 26 de junio de 2020, de  
<https://www.turismo.gob.ec/turismo-aporto-con-mas-de-2-300-millones-a-la-economia-ecuatoriana-en-2018/>
- MINTUR. (2015). Recuperado el 20 de agosto de 2020, de San Antonio de Pichincha, un singular destino turístico en el centro del planeta: <https://www.turismo.gob.ec/san-antonio-de-pichincha-un-singular-destino-turistico-en-el-centro-del-planeta/>

- MINTUR. (2016). *Las actividades turísticas en Ecuador*. Obtenido de Registro Oficial No. 718 de 23 de marzo de 2016.: <http://www.competencias.gob.ec/las-actividades-turisticas-en-ecuador/>
- Pearce, D. (2016). Modelos de Gestión para destinos. Síntesis y Evaluación. . *En Estudios y Perspectivas en Turismo, vol. 25, núm. 1, 1-16* .
- Quintana, M. (2017). El turismo en naturaleza. Un producto turístico sostenible. *Vol 193-785. Universidad Nacional de Educación a Distancia., 193-785.*
- Quito Turismo - UCE. (2020). *Encuesta sobre el comportamiento de los residentes en Ecuador que visitan Quito N°3 Abril 2020* . Quito: Quito Turismo, Universidad Central del Ecuador - Carrera de Turismo.
- Quito Turismo. (2019). *Informe de captación turística de Quito, Datos Sistema Indicadores Turísticos*. Quito: Informe de captación turística de Quito, Datos Sistema Indicadores Turísticos, Quito Turismo, 2019.
- Rilo, C. (2015). *UF0049 - Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. . Editorial Elearning, S.L., 11 may., pp. 200.
- Tomás Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. . Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Varisco, C. (2016). Turismo Rural: Propuesta Metodológica para un Enfoque Sistémico. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural Pasos, 14(1), 153-167*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/2455/1/varisco.2016.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1 Proceso para optimizar Gestión Turística



*Figura 2 Sistema Turístico Elementos*

Adaptado de Varisco (2016)

Dentro de Modelo de Gestión Turístico propuesto por Varisco (2016) participan cinco subsistemas que integran el sistema turístico: la oferta turística, la demanda, la infraestructura, la superestructura y la comunidad receptora. Por lo que el proceso de la propuesta sigue la siguiente estructura.

1. Definir el modelo para el diagnóstico de la situación.
2. Realizar el diagnóstico de la situación aplicando la metodología de evaluación del sistema turístico (cinco dimensiones).
3. Definir las subvariables de cada subdimensión.
4. Aplicar la escala de evaluación decreciente de 5 a 1. A cada uno de los criterios se asigna una puntuación
5. Realizar evaluaciones parciales por dimensión y total promedio.
6. Proponer las estrategias y actividades para mejorar la evaluación donde corresponde.
7. Realizar un segundo diagnóstico luego de un tiempo determinado para observar resultados de las mejorar implementadas.
8. Realizar informe final.

Anexo 2 Instrumentos de investigación

**ENCUESTA**

Dimensiones (variables) y subvariables	Valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Oferta turística</b>					
<b>Recursos turísticos</b>					
Servicios Diferenciadores					
Oferta de variedad de atractivos					
Actividades culturales internas					
Eventos programados					
Presencia de atractivos complementarios cercanos					
<b>Equipamiento turístico de apoyo</b>					
Punto de información turístico					
Equipos de contraincendios					
Brigadas de combate al fuego y rescate					
Cajeros automáticos (Bancos)					
Parqueadero para visitantes					
Facilidades para personas discapacitadas					
<b>Instalaciones</b>					
Condición arquitectónica visual de instalaciones del lugar cumple requisitos turísticos					
Condición de vías de circulación interna					
Sitios de descanso					
Avisos e información en sitios estratégicos					
Seguridad física de visitantes					
<b>Demanda</b>					
<b>Visitantes nacionales</b>					
Satisfacción por variedad de atractivos					
Satisfacción por actividades culturales					
<b>Visitantes extranjeros</b>					
Participación en vivencias y experiencias					
Participación en actividades culturales					
<b>Infraestructura</b>					

<b>Accesibilidad</b>					
Vías de acceso para llegar al sitio					
Seguridad vial (señalización)					
<b>Servicios básicos externos Parroquia San Antonio</b>					
Servicio de energía eléctrica					
Servicio de redes telefónicas					
Servicio de internet					
Servicio de alcantarillado					
Servicio de recolección de basura					
Servicio de agua potable					
<b>Servicios básicos internos</b>					
Energía eléctrica					
Puntos telefónicos					
Servicio de wi-fi					
Sistema alcantarillado					
Sistema de agua potable					
Señalización interna					
Servicio baterías sanitarias					
<b>Superestructura</b>					
<b>Organizacional</b>					
Presencia de Organismos del sector público					
Presencia de empresas del sector privado					
<b>Marco legal</b>					
Información de leyes existentes afines					
Información de Reglamentos					
Información de Ordenanzas					
Información de planes y programas					
<b>Comunidad local</b>					
Integración con la Administración del sitio					
Capacitación de vendedores					
Calidad de atención al visitante					
Conocimiento de normativas					

