

Análisis del entorno del Distrito Metropolitano de Quito, para la gestión de Turismo de Congresos y Convenciones

André Guevara Bohórquez

Universidad Central del Ecuador
asquevarab1@uce.edu.ec

Andrea González

Universidad Central del Ecuador
agonzalez1@uce.edu.ec

Ivanova Rojas Velásquez

Universidad Central del Ecuador
ikrojas@uce.edu.ec

Diego Sánchez Armas

Universidad Central del Ecuador
djsancheza@uce.edu.ec

MsC. Diana Enríquez

Universidad Central del Ecuador
deenriquez@uce.edu.ec

RESUMEN:

El turismo de congresos y convenciones se enfoca en la oferta de eventos, y es en una estrategia de desarrollo para varias ciudades, debido a que dinamiza la economía activando el sector público y privado. Quito planifica desarrollar este tipo de turismo, por lo que esta investigación pretende determinar si la ciudad cuenta con el potencial adecuado, a través de una metodología mixta. En el método cuantitativo se usa herramientas de planificación estratégica como el PESTEL y el FODA con la diferencia de cuantificar los resultados a fin de considerar a las mismas como herramientas semicuantitativas, también se usa la encuesta. En el método cualitativo se estudia el sistema turístico y las modalidades o tendencias, utilizando técnicas como la observación y la entrevista, con fichas de recolección de datos y cuestionarios. Entre los resultados más importantes se puede destacar un macro entorno con alta posibilidad de oportunidades, un micro entorno con fortalezas profundas para el desarrollo

de turismo, un sistema turístico con características positivas para emprender, amplia oferta turística y de servicios, que coadyuvan a la buena gestión. En conclusión, existe gran potencialidad para la gestión de este tipo de turismo, pero se debe considerar amenazas y debilidades del entorno.

Palabras clave: Eventos, entorno, sistema turístico, Quito, modalidad

ABSTRACT:

Convention and Congress tourism is focus on the events offer and is a development strategy for the main cities of Ecuador because it dynamites the economy by activating the public and private areas. Quito is planning to develop this type of tourism so this investigation pretends to determinate if the city is potentially suitable, through a mixed methodology. In the quantitative method are used planning instruments such as PESTEL and SWOT differenced by the quantification results in order to finding them as semi-quantitative instruments, and the survey is used as well. In the qualitative method the touristic system, the modalities and trends are studied by using different techniques just as observation and interview, data collection sheets and questionnaires. Among the main results can be stand out a macro environment with a great possibility of opportunities, a micro environment with deep strengths for tourism development, a touristic system with positive characteristics to undertake, a wide range of touristic offer and services, which contribute to good management. In conclusion there is a huge potential for the management of this type of tourism, but the environment threats and weaknesses should be considered.

Key words: Events, environment, touristic system, Quito, modalities.

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que tiene como efecto el desplazamiento de personas, ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo como se establece en el glosario de términos de turismo (OMT, 2007). En el caso de Ecuador, según datos proporcionados por el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2017), este fue la tercera fuente de ingresos económicos no petroleros y generó casi medio millón de empleos en actividades de alojamiento y servicios de comida. En esta actividad los visitantes son atraídos por diferentes motivaciones relacionadas con los atractivos y atracciones que las ciudades ofrecen; entre ellos los eventos, mismos que generan flujos turísticos importantes. El turismo de congresos y convenciones se ha posicionado como uno de los segmentos de mercado que ha otorgado oportunidades de desarrollo, siendo su base principal, la creación de una amplia gama de productos como: reuniones, convenciones, congresos, conferencias y todo tipo de eventos (Barrado y Clabuig, 2010). Este tipo de turismo se define como aquel que forma parte del sector conocido como MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) es decir Reuniones, Incentivos, Conferencias y Exposiciones, se refiere a las actividades realizadas por las personas que viajan a un país con el objetivo principal de participar en una reunión o conferencia (MINTUR, 2007).

El Reporte Estadístico del Ranking de Ciudades y Países de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA, 2018), por sus siglas en inglés (International Congress and Convention Association) afirma que el turismo de convenciones y congresos se lleva a cabo con un mayor desarrollo en países como Estados Unidos, Alemania y España, ubicándolos en los tres primeros lugares a nivel mundial. Frente a esta situación América Latina en años anteriores, tuvo una baja o nula participación en el segmento MICE, debido a la concentración de estas actividades en países europeos o norteamericanos. ICCA (2018) afirma que actualmente Latinoamérica ocupa el cuarto lugar en el ranking por el número de reuniones, con un 9 % de participación, superado por Europa que se encuentra en primer lugar con un 52 %, Asia en segundo lugar con un 23 % y América del Norte en tercer lugar con 11 % en participación. Latinoamérica se ha vuelto una de las regiones más buscadas a la hora de realizar un evento o reunión de negocios debido a la variedad de atractivos turísticos, la calidad de infraestructuras y la buena logística que poseen estos países, convirtiéndolos en un destino ideal para el turismo de convenciones y congresos (Asociación de Estados del Caribe, 2017). Entre los países más destacados por este tipo de turismo se encuentra Brasil (233 reuniones), Argentina (232 reuniones) y Colombia (147 reuniones) según ICCA (2018).

Según MINTUR (2017), las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca tienen las condiciones más óptimas para desarrollar este tipo de turismo. La ciudad de Quito ha albergado importantes eventos como: Conferencia sobre Vivienda y Desarrollo Urbano, Hábitat III, X Cumbre Mundial de Comunicación Política, 7° Congreso Latinoamericano de Investigación Turística, entre otros eventos. De los cuales se destaca Hábitat III, siendo el evento más importante que ha tenido la ciudad auspiciado por Naciones Unidas, “este tuvo lugar en Quito, del 17 al 20 de octubre de 2016, asistieron más de 30.000 personas acreditadas, incluyendo 10.000 participantes internacionales de 167 países” como lo afirma Habilidad III (2016) citado en Cabanilla, Molina y Lastra-Bravo (2017). Por medio de la realización de este tipo de eventos, la ciudad pretende posicionarse como un destino para el turismo de convenciones y congreso, según el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Quito al 2021, se estima que el turismo de convenciones y congresos genere importantes ingresos económicos entre el año 2019 y el 2021, por lo que Quito será sede de 68 eventos, lo que significa un ingreso de USD 14,2 millones, con la llegada de 23.462 turistas extranjeros a la capital (Empresa Metropolitana de Turismo Quito Turismo, 2016). Por otro lado la Alcaldía de Guayaquil (2018), afirma que la ciudad de mayor crecimiento en la región es Guayaquil, mediante la captación de convenciones, ferias, congresos y eventos nacionales e internacionales con la participación del sector privado, público, academia y la sociedad, que se ven impulsadas por el Buró de Convenciones de Guayaquil, las principales ferias que se han realizado son: La Cumbre Mundial de Banano, La Cumbre Mundial del Cacao y el XXIV Congreso Latinoamericano de Avicultura (Guamán, 2015). Por otra parte, Cuenca posee la infraestructura adecuada con varios establecimientos de recepción y variedad de servicios complementarios, también se pueden sumar los espacios públicos y las edificaciones patrimoniales del Centro Histórico, que están dedicadas para estos fines (Cuenca Conventions, 2018).

Este tipo de turismo ha registrado un gran crecimiento en los últimos años, convirtiéndose en una de las oportunidades de negocios más atractivas de la década para la industria turística, como lo afirma ICCA, citado en MINTUR (2014), entre los aspectos positivos de esta modalidad se encuentra la posibilidad de producir cinco veces más ingresos que el turismo de ocio y placer, es un generador de empleos, evita la estacionalidad, entre otros.

Según el Reporte Estadístico del Ranking de Ciudades y Países del ICCA (2017), Ecuador fue el país número 11 del ranking en América de los países que más congresos internacionales acogen. Mientras que, en el ranking por ciudades para este mismo año, Quito se ubicó en el puesto 23 con un número total de 25 eventos. Por otro lado, según ICCA (2018), Ecuador mejoró esta posición, ya que integró a estas actividades a la ciudad de Guayaquil, permitiendo un incremento del número de eventos en el país, ubicando de esta manera al Ecuador en el puesto 10 del ranking de Latinoamérica y Norteamérica, siendo uno de los países que más congresos internacionales acogen. Sin embargo, cabe mencionar que para el año 2018 la ciudad de Quito bajó cuatro puestos ubicándose en el número 27 con 21 eventos. Es por esto que la problemática de esta investigación es el decreciente desarrollo del turismo de convenciones y congresos en la ciudad de Quito.

Algunos de los efectos de esta problemática son: el retroceso de Quito con respecto a sí mismo en años pasados, lo que demuestra la poca competitividad del sector turístico nacional a nivel mundial y regional, planes de desarrollo de la ciudad que no han logrado consolidarse, poco uso y deterioro de las instalaciones para eventos. Entre las causas de este problema se encuentran el poco apoyo económico para lograr consolidar a Quito como una ciudad de eventos y congresos, el reducido presupuesto del estado para el sector turístico, que en el 2018 significó el presupuesto más bajo en los últimos ocho años con 18 millones de dólares (El Comercio, 2019), así también la falta de una unidad estratégica de negocios y de profesionales para el sector (Empresa Metropolitana de Turismo Quito Turismo, 2016).

El presente trabajo se justifica debido a que Quito al ser considerado Patrimonio Cultural de la Humanidad ofrece una amplia gama de servicios y atracciones turísticas específicas, que otorgan oportunidades de desarrollo a las diferentes modalidades turísticas, es así que los centros de convenciones y congresos han tomado mayor importancia, debido a que generan un flujo turístico importante; según el Plan Estratégico del Producto Rice 2013-2016 expone que este tipo de turismo atrae a un público extranjero que por convenciones o congresos gasta entre seis y siete veces más que el turista tradicional, representando un gasto promedio de USD 159, 8 por día y un gasto total de USD 2.740 de tres a ocho días, involucrando a empresas públicas, privadas que ofrecen servicios como: promoción, alimentación, transporte, decoración, hospedaje, y demás servicios (Empresa Metropolitana de Turismo Quito Turismo, 2013). Por tanto la investigación tiene como objetivo el determinar a través de un análisis de macro y micro entorno si en realidad el DMQ cuenta con la capacidad de generar turismo de congresos y convenciones como producto turístico principal, y qué otras modalidades de turismo podrían generarse a la par con este tipo de turismo.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación cuenta con una metodología mixta, utilizando el método cualitativo que permite “la recolección y análisis de los datos, para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, 2014, p. 7). Dentro de este método se usan dos técnicas: la primera, la observación de campo, definida como “el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados” (Díaz, 2011, p. 9) en este caso la zona es la ciudad de Quito y el fenómeno observable es el turismo de congresos y convenciones, los instrumentos de recolección de información (fichas) que se utilizan en

este método son: a) ficha de levantamiento turístico cantonal (caracterizar la dinámica del sistema turístico) en la que se seleccionan los atractivos expuestos dentro de las matrices de inventario del MINTUR 2004 y MINTUR 2016, así como datos generales del cantón, b) ficha de diagnóstico turístico del territorio (identificar las modalidades y tendencias) se levanta información sobre distintos factores específicos del DMQ: Infraestructura, conectividad y accesos, equipamiento, generalidades y seguridad, modalidades turísticas e ingreso de visitantes. La segunda técnica a usarse es la entrevista, que permite “recoger información [...] El principal objetivo es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas” (Folgueiras, 2016), mediante el instrumento de cuestionario, para lo cual se levanta el perfil del entrevistado por medio del método de segmentación de Kotler, Bowen, Makens, De Madariaga, & Flores (2011).

El siguiente paso en la metodología mixta es la aplicación del método cuantitativo, como lo afirman Blaxter, Hughes, & Tigh (2000, p. 10) “se realiza la recolección y el análisis de datos en forma numérica”, como parte de este enfoque se utiliza herramientas de planificación estratégica para determinar en primera instancia la situación general de la ciudad (entorno) a través de PESTEL definido por Martín (2017) como un instrumento que facilita la investigación, que ayuda a definir el entorno, analizando una serie de factores, en este caso medidos a través de una escala de Likert, y llevados posteriormente a una matriz FODA. Las dos herramientas PESTEL y FODA se usan de manera numérica con escalas de medición por lo que resultan ser herramientas semi-cuantitativas.

Además se utiliza la técnica de la encuesta, la cual se basa en utilizar un conjunto de “procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (Casas, Repullo, & Donado, 2003, p. 528), se utiliza como herramienta el cuestionario, el cual consta de 22 preguntas, para de esta manera obtener información en base a un grupo de personas que hubiesen realizado turismo de convenciones y congresos, esta encuesta se llevó a cabo por medio de la realización de un perfil basado en la segmentación de mercado de Kotler *et al.* (2011), tomando en cuenta variables demográficas, psicográficas y de consumo.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la primera fase de la investigación, que corresponde al método cuantitativo se realiza el diagnóstico situacional a través de un análisis de macro entorno, basado en cinco dimensiones, para establecer oportunidades y amenazas latentes en la actualidad, las cuales son medidas a través de una escala de Likert en la que la percepción más negativa de la situación corresponde a uno, la percepción más positiva de la situación corresponde a cinco y cuando la condición externa no tiene ninguna incidencia se marca con tres. De esta manera se establece las amenazas y oportunidades más destacadas al momento.

Eje X Dimensiones	1	2	3	4	5
	Percepción muy negativa	Percepción negativa	Afectación nula	Percepción positiva	Percepción muy positiva
P (Político)					
Riesgo país (3245 11 mar 2020)	X				
Estabilidad política (más de 13 años 2020)					X
E (Económico)					
Precio petróleo (\$21,14 abril2020)		X			
Recesión económica (Covid9-FMI)	X				
S (Social)					
Pluriculturalidad (varias nacionalidades)					X
Pandemia (confinamiento social)	X				
T (Tecnológico)					
Inversión en I+D (posibilidad en planes nacionales)					X
Acceso a internet (mediano acceso)			X		
E (Ecológico)					
Contaminación (Ruptura oleoducto 7abril)		X			
Cuidado ambiental (mínimo y de poco seguimiento)		X			
L (Legal)					
Normativa a favor de la naturaleza (Constitución)				X	
Normativa de seguridad laboral (Precaria)		X			
Sumatorio posibilidad negativa (11) - posibilidad positiva (19)	3	8		4	15

Figura 1. Análisis del entorno PESTEL. Elaborado por el equipo investigador basado en Indicadores Económicos del Banco Central del Ecuador (2020)

Las circunstancias mundiales producen impactos muy fuertes que llevan a un macro entorno general para la mayoría de actividades económicas, el turismo al ser parte del sector terciario de la economía, tiene las siguientes amenazas identificadas a través de la medición: el riesgo país es uno de los más altos de la historia, se presenta un estado económico de recesión debido a la baja del petróleo, la disminución o paralización de actividades, y la pandemia mundial Covid-19 que trae consigo una nueva realidad económica y social. Por otro lado, las oportunidades que se destacan son: la estabilidad política que ha mantenido el país, la pluriculturalidad que es un punto a favor en esencia para el turismo, y la posibilidad de inversión en investigación y desarrollo (I+D). Es importante destacar que en la sumatoria de posibilidades según el análisis de ambiente externo PESTEL las condiciones negativas suman 11 puntos y las condiciones positivas suman 19 puntos por lo que se podría considerar que existe oportunidad para el desarrollo

de la actividad turística desde el punto de vista empresarial, con dificultades específicas que siempre están latentes en el entorno y representan amenazas.

Estas variables externas (amenazas y oportunidades) se analizan a través de una matriz FODA, en la que las variables internas (fortalezas y debilidades), se constituyen a través del análisis de documentos como el Plan Estratégico 2019 (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. Quito Turismo, 2010), y el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Quito al 2021 (Análisis del modelo de gestión del sector MICE de Quito), en el que se consideran estrategias para fortalecer este tipo de turismo generando desarrollo sostenible (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. Quito Turismo, 2019).

M	CONDICIONES INTERNAS	CONDICIONES EXTERNAS
A	QUITO	PAÍS
T	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
R	1.Experiencia, participación en este tipo de turismo	1.Estabilidad política
I	2. Reconocimiento como Patrimonio Cultural,	2.Pluriculturalidad
Z	3. Gran número de establecimientos propicios para la actividad	3.Inversión en Investigación y Desarrollo
F	DEBILIDADES	AMENAZAS
O	1. Desarticulación entre los diferentes actores y sectores productivos turísticos	1.Riesgo país
D	2. Limitado presupuesto para promoción y apoyo de la actividad turística	2.Recesión económica
A	3. Necesidad de profesionales capacitación para la atención a este tipo de turismo.	3.Pandemia

Figura 2. FODA del DMQ. Elaborado por el equipo investigador.

En la matriz de impacto cruzado FO (Fortalezas – Oportunidades) se considera que la oportunidad de mayor influencia es la inversión en investigación y desarrollo, y la mayor fortaleza con la que se cuenta es el reconocimiento de la ciudad como Patrimonio Cultural de la Humanidad, lo cual genera la posibilidad de establecer una estrategia intensiva que aproveche las oportunidades (I+D), con una estrategia de desarrollo de productos, enfocados en el Patrimonio Cultural de la ciudad, además se debe mejorar los productos actuales en cuanto al turismo de congresos y convenciones.

		Oportunidades			
		Estabilidad Política	Pluriculturalidad	Inversión en Investigación y Desarrollo	Totales
Fortalezas	Experiencia, participación en este tipo de turismo	2	3	5	10
	Reconocimiento como Patrimonio Cultural	4	5	2	11
	Gran número de establecimientos propicios para la actividad	2	3	5	10
	Totales	8	11	12	

Figura 3. Matriz de impacto cruzado, oportunidades y fortalezas. Elaborado por el equipo investigador.

En la matriz DA (Debilidades – Amenazas) la mayor amenaza al momento es la recesión económica en el país, y la debilidad dominante es el limitado presupuesto para promoción y apoyo a la actividad turística, lo que permite establecer una estrategia ofensiva combinada; en la que se alternen tres estrategias: de consolidación de los atractivos de la ciudad, diferenciación del producto basado en un alto nivel de calidad en el servicio y la reducción de costos al generar cadenas de valor estratégicas que permitan una economía social.

		Amenazas			
		Riesgo País	Recesión económica	Pandemia	Totales
Debilidades	Desarticulación entre los diferentes actores y sectores productivos turísticos	4	4	5	12
	Limitado presupuesto para promoción y apoyo de la actividad turística	5	5	5	15
	Necesidad de profesionales capacitación para la atención a este tipo de turismo	1	3	1	5
	Totales	10	12	11	

Figura 4. Matriz de impacto cruzado, amenazas y debilidades. Elaborado por el equipo investigador.

Cabe discutir que desde los planes de desarrollo de la ciudad se enfatiza ampliamente en el turismo MICE, RICE o de congresos y convenciones, considerando solo este tipo de turismo para los objetivos estratégicos de la ciudad, para los autores es importante consolidar la oferta subyacente de las otras modalidad de turismo que se generan en el capital en especial el turismo cultural y urbano, de lo contrario se puede caer en un inversión que no genere los beneficios esperados y que no abarca a todos los actores identificados, recordando que el turismo de congresos y convenciones tiene beneficiarios directos (empresas turísticas) y un gran número de beneficiario indirectos (la ciudad en sí, servicios bancarios, de salud, artesanales, de mobiliario, de iluminación, de sonido, de traducción,

de seguros, de alquiler, de arte, entre otros) lo que genera una cadena de valor impresionante.

La segunda herramienta del método cuantitativo corresponde a la encuesta, para lo cual se establece previamente el perfil de encuestado, basado en variables demográficas como la edad, género, cargo, ingresos, nivel de estudios, nacionalidad, ciclo de vida familiar; variables psicográficas como su estilo de vida y por último variables por comportamiento, donde se tomó en cuenta la frecuencia con la que la persona asiste a convenciones y congresos; y el presupuesto que destina para estas actividades (Kotler et al., 2011).

Perfil del Encuestado	
Variab	Distribución típica
Demográficas	
Edad	30 a 55 años
Género	Indistinto
Ingresos	Mayor o igual a 1000 dólares
Nivel de estudios	Educación superior
Nacionalidad	Indistinto
Ciclo de vida familiar	Indistinta
Psicográfica	
Estilo de vida	Triunfadores, luchadores, supervivientes
Por comportamiento	
Frecuencia de asistencia a congresos	De una a tres veces al año
Presupuesto de gasto por día	5\$ - 25\$

Figura 5. Matriz de Perfil del Encuestado por segmentación. Elaborado por el equipo investigador basado en Kotler, Bowen, Makens, De Madariaga, & Flores (2011).

Para la determinación de la muestra se utiliza la fórmula de muestreo aleatorio de poblaciones finitas, donde:

N: Población

e: Error

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

n: Muestra

El tamaño de la muestra según Vivanco (2005), corresponde al número mínimo necesario para estimar el parámetro poblacional, en este caso la población es de 690 037 turistas que ingresaron en el 2018 al DMQ, dato obtenido de la rendición de cuentas de la Empresa Metropolitana de Turismo- Quito Turismo (2018), con un margen de error del 0,15, este valor varía dependiendo del nivel de confianza que se requiera para la prueba, en este caso el 73,5 % de confianza, con lo cual se obtiene una muestra de 44 encuestados, que cumplen con el perfil establecido, y por tanto realizan turismo de congresos y convenciones. La encuesta pretende determinar: las modalidades o tendencias que complementan al turismo de congresos y convenciones en la zona del Distrito Metropolitano de Quito, es decir las actividades que realiza un turista después de asistir a los congresos, convenciones o reuniones. En esta situación la modalidad de turismo urbano se impone con un 77.89% y la tendencia de preferencia es la observación de flora y fauna con un 5.78%. Cabe recalcar

que los encuestados mencionan las modalidades de ecoturismo y turismo de aventura debido a que el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con parroquias rurales en las que se realizan estas actividades que son reconocidas.

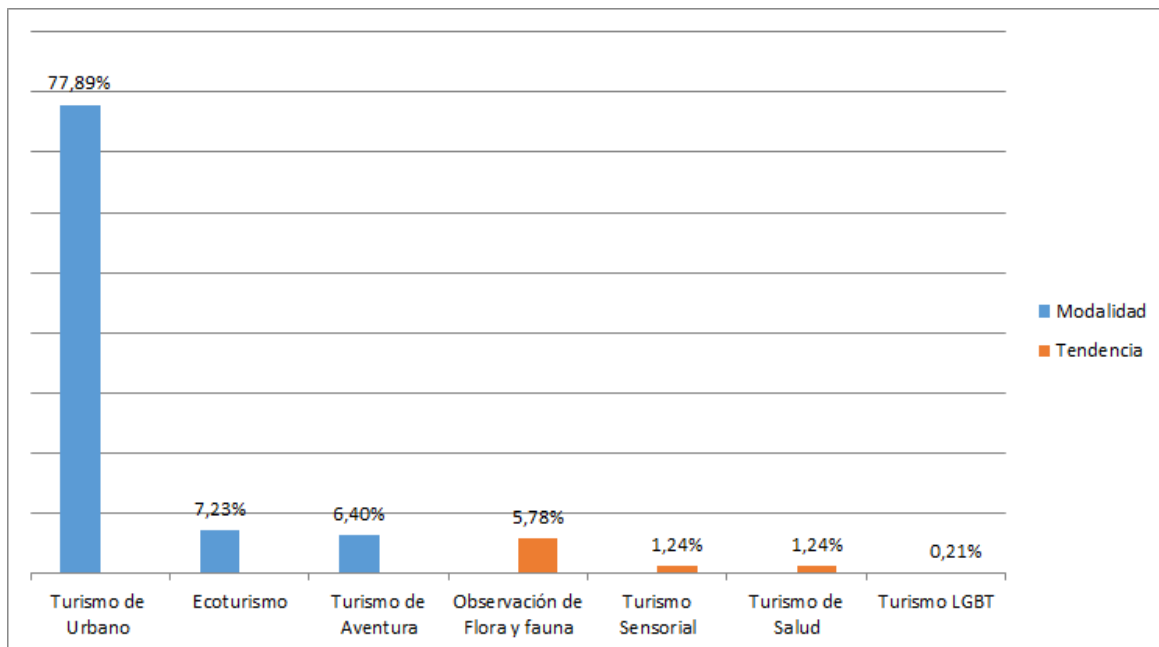


Figura 6. Modalidades y tendencias que complementan al turismo de congresos y convenciones. Elaborado por el equipo investigador.

Por otra parte la encuesta también pretende determinar la percepción de los encuestados sobre el potencial de la ciudad de Quito para desarrollar turismo de congresos y convenciones, según su experiencia, el 35% considera que la ciudad no cuenta con el potencial necesario, establece como variables negativas, la mala organización de los eventos, el personal poco capacitado y deficiencias externas como el tránsito en la ciudad, el 65 % considera que la ciudad cuenta con potencial para realizar turismo de congresos y convenciones debido a que cuenta con infraestructura y variedad de atractivos turísticos cercanos que se pueden visitar después de asistir a un evento.

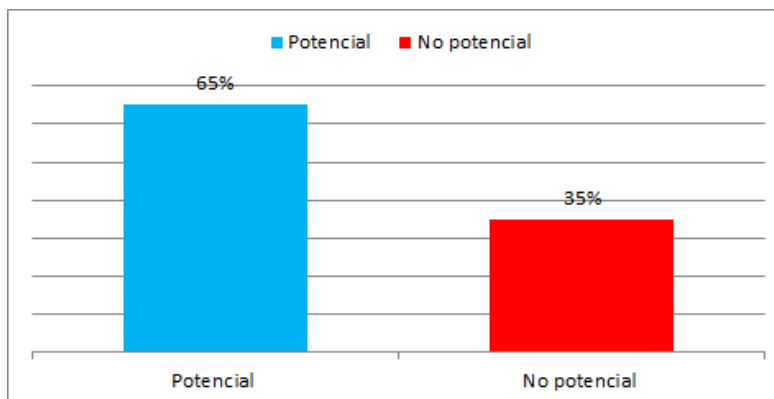


Figura 7. Potencial desde el punto de vista del turista de congresos y convenciones. Elaborado por el equipo investigador.

Las encuestas validadas por el perfil de consumidor de turismo de congresos y convenciones permiten establecer carencias claras que no se han identificado en los documentos revisados de planificación estratégica para la ciudad como la necesidad de personal calificado, ya que el turista que acude a eventos es de un nivel socio económico elevado y toma muy en cuenta la calidad de los productos, por otro lado el agremiar a los involucrados es una situación discutida dentro de los documentos analizados, para la que se considera la generación de un Buró de Convenciones, que es una modalidad establecida por ICCA y que ha dado buenos resultados en países como Colombia y Perú, que han trabajado con anterioridad en estas estrategias y tienen gran aceptación en el mercado, cabe señalar que estos países generan burós por ciudades y promueven el turismo interno y externo para la ciudad.

En cuanto al método cualitativo se utiliza en primera instancia la matriz de levantamiento turístico cantonal, que se resume a través de la siguiente tabla para determinar las peculiaridades del Distrito Metropolitano de Quito, y caracterizar el sistema turístico. Según Cabañilla (2013, p. 19) “estos componentes están inmersos en el sistema turístico y han sido desarrollados para un análisis a profundidad de los territorios a estudiar. Como sistema turístico se comprende a la relación de mercado de los elementos que lo conforman”, dentro de este sistema se analizan distintos aspectos y factores como: la oferta, demanda, promoción, comercialización y la superestructura. Los datos que se muestran a continuación son tomados de la ficha de evaluación del sistema turístico del cantón Quito (Aeropuerto.Net, 2019; Alcaldía Metropolitana de Quito, 2015; Avilés, E, 2018; CCE Benjamín Carrión, 2018; EcuRed, 2017; EcuRed, 2019; El Comercio, 2019; Escuela Politécnica Nacional, 2019; Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada, 2015; Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física, 2018; Gobierno Provincial del Pichincha, 2019; Granja, P, 2016; Halberstadt, 2013; Hotel Quito, 2018; Instituto Geográfico Militar, 2012; Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2017; Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2018; Instituto Metropolitano de Patrimonio, 2019; Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010; Jardín Botánico, 2019; Lonelyplanet, 2017; López, 2016; Meza, 2015; Mindalae, 2015; Ministerio de Defensa Nacional, 2019; Ministerio de Transporte y obras públicas, 2013; Ministerio de Turismo, 2013; Ministerio de Turismo, 2019; Ministerio del Ambiente, 2015; Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2012; Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2019; Museo de la Ciudad, 2019; Museo Fray Pedro Gocial, 2018; Museo Interactivo de Ciencia, 2019; Museos de Quito, 2018; Quito Adventure, 2017; Quito Adventure, 2018; Quito Travel, 2018; Quito Turismo, 2012; Quito Turismo, 2018; Quito Adventure, 2017; Quitus Rent a Car, 2019; Rojas, C, 2016; Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano Quito, 2018; Serrano, 2015; Sierra, M. P., 2012; TripAdvisor, 2019; Vaquerizo, 2017; Yunga, J, 2011).

Tabla 1. Componentes del Sistema Turístico del Distrito Metropolitano de Quito

Elementos del Sistema Turístico	Componentes	Características de Distrito Metropolitano de Quito
Oferta	Natural	Reserva Geobotánica Pululahua, Parque la Carolina, Volcán Guagua Pichincha y Volcán Rucu Pichincha, entre otros.
	Cultural	Monasterio del Carmen Alto, Museo de la Ciudad, Jardín Botánico, el Palacio de Carondelet, la Iglesia de San Francisco y el Teleférico, entre otros.
	Gastronómico	Locro de chocho, empanadas de mejido, pristiños, empanadas de morocho y empanadas de viento, entre otros.
	Festividades y Eventos	Fiestas de Quito, Celebración por Semana Santa.
	Actividades recreacionales	Parapente, down hill, cabalgata, escalada, montañismo, senderismo, camping, entre otros.
	Vías de acceso	Accesibilidad terrestre: Vía E-35, conecta con el norte y el sur de la ciudad. Accesibilidad aérea: Aeropuerto internacional Mariscal Sucre, con líneas nacionales e internacionales
	Infraestructura de uso turístico	Quito posee centros de emergencia médica (483 establecimientos), cuenta con un Plan de Prevención y Respuesta ante eventos adversos, agua potable (98,61% de cobertura), energía eléctrica (97,6% de cobertura), comunicación telefónica (55 % de cobertura) y servicios para el tratamiento de desechos.
	Servicios Turísticos	Posee 4380 empresas turísticas, concentradas en el servicio de alimentos y bebidas con 2917 empresas.
Demanda	Consumidor	Los turistas viajan en junio, agosto, octubre y noviembre, la motivación (30 %) es por visita a familiares y amigos, el 35 % proviene de países de Sudamérica. El gasto total promedio turístico en Quito es de US\$ 557 y el gasto diario es de US\$ 60.

Promoción y Comercialización	Promoción y Comercialización	Existe material digital sobre los atractivos turísticos, historia y lugares de interés de la zona, disponibles en distintas páginas web, redes sociales y aplicaciones. Cuenta con señalización turística en algunos sitios estratégicos y con 645 agencias de viaje.
Superestructura	Política turística	Se rige principalmente bajo la Ley de Turismo. Con respecto a las ordenanzas municipales se encuentran registradas 406 ordenanzas desde el año 2007 hasta el año para un total de 1135 ordenanzas en total de las cuales 15 ordenanzas en relación con turismo.
	Instituciones Administrativas	Quito Turismo, El Municipio de Quito y la Cámara de Turismo

Fuente: Elaboración propia

Uno de los aspectos fundamentales a considerarse es la amplia oferta turística con la que cuenta la ciudad, ya que existen varios atractivos naturales y culturales de importancia, el DMQ cuenta con 328 atractivos en total, registrados en el inventario de 2004 y en pilotaje de 2016 del MINTUR; de los cuales se destacan 48 atractivos en el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Quito al 2021 (7 naturales y 41 culturales); de la misma manera destacan sus festividades y el componente gastronómico con platos típicos del territorio. Estos aspectos son de gran importancia para fortalecer el turismo de convenciones y congresos, puesto que las personas que participan en estos eventos durante un lapso de tiempo, utilizan el restante para realizar actividades de ocio (MINTUR, 2017). Es decir, realizan un conjunto de actividades asociadas a la oferta turística del lugar, como visita a museos, espectáculos musicales, teatros, parques, entre otros, además ocupan algún tipo alojamiento y disfrutan de la oferta de gastronomía local (Villena,2010).

Por otro lado, la oferta de servicios turísticos, como la alimentación (65,91 %), servicios de recreación (22,73 %) y alojamiento con (6,82 %) que según la encuesta realizada para esta investigación son los más solicitados por los turistas, es vasta ya que la ciudad cuenta con un amplio abanico de establecimientos. En la planta turística sobresalen las empresas de alimentos y bebidas, representando un 67,28 %; seguido de los alojamientos, que representa el 16,33% y los centros de operación e intermediación, que representa el 13,28 %. Por el contrario, los que menor porcentaje presentan son los servicios de transporte turístico con 1,90%, los centros de intermediación con 0,77%; los casinos, salas de juego e hipódromos representan 0,43 %, mientras que los centros de turismo comunitario no están registrados. Por lo que la planta turística del DMQ representa un 85,51% de toda la planta turística de la provincia, es decir 4.380 establecimientos de los 5.308 a nivel provincial (MINTUR, 2019). Estableciendo de esta manera que el DMQ posee una gran oferta en cuanto a planta turística, lo que permite receptor gran cantidad de personas que lleguen al territorio para acudir a convenciones y congresos, satisfaciendo así sus necesidades de manera adecuada. Sin embargo, se presenta una sobreoferta en las empresas de alimentos y bebidas.

Para el desarrollo del turismo de convenciones y congresos se analiza la accesibilidad, puesto que de esta dependerá la facilidad que tengan las personas para movilizarse al destino; mediante la caracterización del sistema turístico del DMQ, se determina que la ciudad posee dos principales vías de acceso, una terrestre y una aérea, a pesar de esto su conectividad requiere mejoras, dado que según el ranking de Competitividad en Transporte Aéreo de América Latina y el Caribe, Ecuador se encuentra en el puesto 75 de 140 países; superado por Colombia en el puesto 60, Perú en el puesto 73 y Argentina en el puesto 66; países que también desarrollan turismo de convenciones y congresos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017), sin embargo, la ciudad, como parte de la solución está implementado la Política de Cielos Abiertos, que no busca la generación de inversión extranjera directa, sino el incremento del flujo de turistas que llegan al país y en el gasto de estos mediante el aumento de operaciones, mejoras en el servicio y posibles reducciones de tarifas (Ministerio de Transporte y Obra Pública, 2018).

De la misma manera, otro elemento dentro de la infraestructura básica de uso turístico que se debe considerar es la disponibilidad de los servicios básicos en el territorio, dado que son la base para que un destino se encuentre en condiciones que permitan a la población la facilidad de desarrollarse como una sociedad activa turísticamente, permitiendo que el turista disfrute y se sienta cómodo de acuerdo a las instalaciones o servicios que este requiera (Covarrubias, 2015). El DMQ posee una de las mejores infraestructuras del país, puesto que cuenta con 483 establecimientos de salud, una cobertura de agua potable del 98,61 %, energía eléctrica que cubre el 97,6 % de la población, comunicación telefónica con un 55 % de cobertura y servicios para el tratamiento de desechos; es decir los servicios básicos cubren la mayor parte del DMQ. (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2015).

En segunda instancia en el método cualitativo se utiliza la ficha de diagnóstico turístico en la que se considera el turismo alternativo y el turismo masivo, los mismos que cuentan con modalidades como: Turismo de sol y playa, turismo rural, turismo urbano, turismo aventura, y ecoturismo (Fuentes, 2019), a continuación se presenta una tabla resumen que triangula la encuesta realizada en la investigación, la entrevista y el análisis del sistema turístico, para reconocer diferentes tipos de turismo, tendencias y actividades que se realizan en el DMQ.

Tabla 2. Modalidades y tendencias turísticas que apoyan al turismo de convenciones y congresos en el DMQ

Filosofías	Modalidades	Tipologías	Actividades	Tendencias
	Ecoturismo	Turismo de Naturaleza	Senderismo interpretativo	Observación de flora y fauna
Alternativo	Turismo de aventura (Deportes de riesgo controlado)	En Tierra	Cabalgata, Down Hill, escalada, senderismo, Montañismo	
		En Aire	Parapente	
Masivo	Turismo Urbano	Turismo Cultural	Gastronomía, Visita a centros históricos, museos	

	Turismo Religioso	Visita a iglesias, fiestas populares	
	Turismo de convenciones y congresos	Asistir a convenciones, congresos, seminarios, reunión o conferencias	
			Turismo LGBT Turismo oscuro

Fuente: Ibañez & Cabrera (2011); Fuentes (2019).
Elaborado por: Autores.

A criterio de los autores las bondades de Quito como producto turístico son amplias, sin embargo no han logrado el impacto deseado en los turistas y se mantiene como un producto tipo B, por lo que es importante repotenciar los atractivos culturales tangibles e intangibles a fin de mantener los mismos en la ciudad, ya que varios de ellos sufren deterioro o pérdida, de allí la necesidad de alianzas estratégicas entre ministerios, académica y alcaldía, con propuestas de puesta en valor, desarrollo social, urbano y comercial.

Por último, la entrevista se formula a través de la determinación previa del perfil del entrevistado, el cual se basa en variables demográficas, psicográficas y de trayectoria profesional.

Perfil del Entrevistado	
Variab les	Distribución típica
Demográficas	
Edad	Indistinta
Género	Indistinto
Cargo	Directivo, administrativo o técnico
Ingresos	Mayor o igual a 1000 dólares
Nivel de estudios	Educación superior obligatoria, formación superior o más.
Nacionalidad	Indistinta
Ciclo de vida familiar	Indistinto
Psicográfica	
Estilo de vida	Triunfadores, luchadores, supervivientes.
Por Comportamiento	
Conocimiento	Experto
Años de experiencia en turismo	Más de 5
Experiencia en eventos y convenciones	Haber realizado o gestionado eventos y/o convenciones

Figura 8. Perfil del Entrevistado por segmentación. Elaborado por el equipo investigador basado en Kotler, Bowen, Makens, De Madariaga, & Flores (2011).

La persona entrevistada cumple con el perfil básico establecido ya que cuenta con un nivel de estudio superior, su cargo actual es Técnico Directivo (Jefe de operaciones e investigación en Quito Turismo), además posee 20 años de experiencia y ha ocupado cargos de responsabilidad como: Director de Ecoturismo del Parque Nacional Cayambe Coca, Gerente Técnico de la asociación ecuatoriana de Ecoturismo y en agencias de viaje. Adicional en cuanto a demografía el entrevistado es de género masculino, con 45 años de edad, es de nacionalidad ecuatoriana y posee ingresos superiores a 1000 dólares.

Tabla 3. Resultados de la entrevista realizada al experto

Objetivos	Respuestas del entrevistado
Identificar las modalidades y tendencias que complementan al turismo de convenciones y congresos en la ciudad de Quito	Dentro de las modalidades más desarrolladas se encuentran el turismo cultura y en un menor porcentaje el turismo de naturaleza, con respecto a las tendencias que se están desarrollando se halla el turismo oscuro, turismo LGBTI y la observación de fauna en su habitat natural
Determinar la situación del sistema turístico en el ámbito de oferta y demanda en el distrito metropolitano de Quito	Gran cantidad de sitios para realizar convenciones y congresos, personal calificado además de contar con una buena infraestructura para la realización de este tipo de turismo

Fuente: Entrevista (15 de enero de 2020-Jerson Arias)

Elaborado por: Autores.

En el DMQ se realizan distintas modalidades turísticas como el ecoturismo, turismo de aventura y turismo urbano. El turismo de convenciones y congresos se lo considera como una tipología, dentro del segmento MICE, que es una estrategia dinamizadora de la economía de las grandes ciudades, incluyendo el DMQ como lo asegura el entrevistado. En cuanto a las tendencias, según el experto, se está comenzando a desarrollar tres nuevas actividades: la observación de fauna silvestre en su hábitat natural, el turismo oscuro, y el turismo LGBT. Estas modalidades y tendencias apoyan al turismo de convenciones y congresos destacando al turismo cultural como el que tiene más acogida en la ciudad. Además, se determina que una de las fortalezas del turismo de congresos y convenciones es la gran cantidad de centros que posee la ciudad, sin embargo, a pesar de contar con una gran cantidad de lugares, una de las debilidades que presenta el DMQ es el limitado número de profesionales para esta actividad.

4. CONCLUSIONES

El análisis del macro y micro entorno permite establecer que las condiciones externas al momento complicarían la gestión de Quito como un destino de reuniones, sin embargo al analizar al DMQ como producto turístico se establece que cuenta con amplias cualidades que aportan al desarrollo de este tipo de turismo que genera dinamización en la economía y permite el desarrollo sostenible a largo plazo, con la necesidad imperante de gestionar la buena imagen de la ciudad a nivel local e internacional, mejorar la oferta turística subyacente, ampliar la inversión en marketing, mejorar los niveles de conectividad, generar inversión turística, mejorar la cadena de valor basada en la competitividad de los establecimientos turísticos, y lo más importante considerar que este tipo de turismo amerita

de la gestión conjunta de los organismos públicos y los agentes turísticos, sin dejar de lado el aporte de cada uno de los ciudadanos.

Además al caracterizar el sistema turístico se concluye que, el DQM posee diferentes aspectos que fortalecen al turismo de congresos y convenciones en el territorio, uno de estos es la gran cantidad de oferta turística que posee, debido a que por su variedad de atractivos naturales, culturales, gastronomía, fiestas y diferentes actividades recreacionales, su oferta turística es amplia, permitiendo que los turistas y visitantes puedan escoger varias actividades para realizar en su tiempo libre o que incluso los incentiven a volver. De la misma manera se encuentran otros aspectos que aportan a este tipo de turismo en el DMQ, como la disponibilidad de gran número de centros de convenciones y congresos, una gran oferta de planta turística y la presencia de infraestructura básica de uso turístico de buena calidad, que permite satisfacer las necesidades de los visitantes. Sin embargo, se identifican otros aspectos que pueden limitar el desarrollo del turismo de convenciones y congresos en la ciudad, uno de estos son las vías de acceso, dado que la accesibilidad aérea del DMQ se encuentra superada por otros países en cuanto a conectividad, por lo que podría influir en los turistas al momento de seleccionar un destino de reuniones. Otro de los aspectos es la promoción y comercialización, puesto que el territorio no cuenta con la suficiente publicidad de las congresos y convenciones que se desarrollan.

Dentro del territorio se identificaron distintas modalidades y tendencias, en la que se destaca el turismo cultural, el cual representa un importante complemento al turismo de congresos y convenciones, puesto que los turistas o visitantes que llegan a la ciudad por cualquier tipo de evento durante su estadía aprovechan la oportunidad de visitar atractivos que en su mayoría son de tipo cultural, además se desarrollan nuevas tendencias dentro del DMQ. Además, se determina que el turismo de congresos y convenciones ayuda a erradicar la estacionalidad, puesto a que se realizan diversas actividades, dando la oportunidad de que el turista o visitante regrese a la ciudad por la imagen del destino que percibió. El turismo de congresos y convenciones no se establece como una modalidad o tendencia sino como una tipología, en este sentido cabe mencionar que la modalidad de turismo de negocios es diferente al turismo de congresos y convenciones, debido a las actividades que se llevan a cabo en cada uno.

En cuanto a la problemática identificada; Quito como destino de turismo de congresos y convenciones ha disminuido su participación debido a la competencia generada por ciudades como Guayaquil y Cuenca, sin embargo no se puede negar que existen esfuerzos de ciudad que mantienen el objetivo de posicionar a Quito en la industria de reuniones y que en la actualidad representa un reto enorme ya que esta posibilidad de inversión se ve aquejada por la pandemia Covid-19, que según el Estudio: Afectaciones de la pandemia por COVID-19 en el segmento MICE de la ciudad de Quito (Empresa Metropolitana de Turismo Quito Turismo, 2020), ha dejado un impacto grande en la economía local con pérdidas aproximadas de \$2,673.500 a partir del mes de marzo, con una cancelación de al menos 130 eventos y un pérdida promedio de \$20.565 por evento, sin considerar las afectaciones en empleo, y servicios turísticos (alojamiento, alimentación, intermediación y transporte) lo que haría pensar que Quito seguiría desacelerando su proyección de crecimiento en este tipo de turismo y amerita una planificación estratégica urgente en la que se consideren las necesidades de inversión de los establecimientos turísticos de la ciudad y las necesidades del turista en esta nueva cotidianidad.

5. BIBLIOGRAFIA

- Aeropuerto. Net. (2019) *Aeropuerto Internacional de Quito*, [Online], Available: <https://www.aeropuertos.net/nuevo-aeropuerto-internacional-de-quito/> [06 Diciembre, 2019].
- Alcaldía Metropolitana de Quito. (2015) *Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Obtenido de Secretaría General de Planificación*, [Online], Available: <https://www.quito.gob.ec/documents/PMDOT.pdf> [13 Diciembre, 2019].
- Arias, J. (2020) Entrevista con el autor en 15 de enero de 2020. Quito [Grabación en posesión del autor]
- Avilés, E. (2018) *Provincia de Pichincha*, [Online], Available: <http://www.encyclopediadelecuador.com/historia-del-ecuador/provincia-del-pichincha/> [10 Enero, 2020].
- Alcaldía de Guayaquil. (2018) *Guayaquil es mi*, [Online], Available: http://www.guayaquilturismoep.gob.ec/la_empresa [11 Noviembre, 2019].
- Asociación de Estados del Caribe. (2017) *Turismo de Reuniones: Conceptualización y Visión Regional* [Online], Available: http://www.acs-aec.org/sites/default/files/turismo_de_reuniones_june_2017.pdf [13 Enero, 2020].
- Barrado, D. y Calabuig, J. (2010). *Geografía mundial del turismo*. Madrid, España: SINTESIS
- Blaxter, L., Hughes, C., & Tigh, M. (2000). *Cómo se hace una investigación*. (2a ed). Barcelona: Gedisa.
- Cabanilla, E. (2013) Manual integral de trabajo de campo, con un enfoque participativo, en lo social, espacial y económico, para la determinación potencial de la relación comunidad/turismo, [Online], Available: https://www.academia.edu/4594282/Turismo_comunitario._Del_diagn%C3%B3stico_al_plan_de_negocios [13 Enero, 2020].
- Cabanilla, E., Molina, E., & Lastra-Bravo, X. (2017) Hábitat III: perfil del turista y capacidad de la ciudad de Quito, Ecuador para albergar mega eventos, *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 22, [Online], Available: <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/habitat3-quito.html> [18 Octubre, 2019].
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003) La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Atención primaria, 31(8), 527–538.
- CCE Benjamín Carrión. (2018) *La casa*, [Online], Available: <https://casadelacultura.gob.ec/la-casa/> [20 Diciembre, 2019].
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2017) Facilitación del transporte y el comercio en América Latina y el Caribe. *Boletín FAL*, 7 (359), 1-11.
- Covarrubias, R. (2015) *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*, [Online], Available: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/index.htm> [15 Noviembre, 2019].

- Cuenca Conventions. (2018) *Destino de convenciones, Incentivos y eventos*, [Online], Available: <http://cuencaconventions.com> [11 Octubre, 2019].
- Díaz, L. (2011) *La Observación*, [Online], Available: http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf [04 Enero, 2020].
- EcuRed. (2017) *Cantón Quito*, [Online], Available: <https://www.ecured.cu/Quito> [17 Enero, 2020].
- EcuRed. (2019) *Cabalgata*, [Online], Available: <https://www.ecured.cu/Cabalgatas> [17 Enero, 2020].
- EcuRed. (2019) *Capilla de Hombre*, [Online], Available: https://www.ecured.cu/Capilla_del_Hombre [17 Enero, 2020].
- EcuRed. (2019) *Senderismo*, [Online], Available: <https://www.ecured.cu/Senderismo> [17 Enero, 2020].
- El Comercio. (2019) *Quito: Seis opciones de senderos para disfrutar del feriado de inicios de mayo*, [Online], Available: <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito-opciones-senderos-feriado-naturaleza.html> [30 Noviembre, 2019].
- El Comercio. (2019) *Las inversiones en turismo serán las más bajas en ocho años*, [Online], Available: *El Comercio*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/tendencias/inversiones-turismo-ecuador-presupuesto-ministerio.html> [30 Noviembre, 2019].
- Empresa Metropolitana de Turismo Quito Turismo. (2013) *Plan Estratégico Producto Rice*, [Online], Available: [https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/C PLAN-MICE002.pdf](https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/C_PLAN-MICE002.pdf) [07 Diciembre, 2019].
- Empresa Metropolitana de Turismo Quito Turismo. (2016) *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Quito al 2021*, [Online], Available: <https://quito-turismo.gob.ec/la-institucion/plan-estrategico-de-turismo/> [07 Diciembre, 2019].
- Empresa Metropolitana de Turismo Quito Turismo. (2018) *Estrategia sectorial de turismo en el DMQ*, [Online], Available: <https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/LOTAIP2018/rendicion/Presentaci%c3%b3n.pdf> [02 Noviembre 2019].
- Escuela Politécnica Nacional. (2019) *Observatorio Astronómico de Quito*, [Online], Available: <https://www.epn.edu.ec/observatorio-astronomico-quito-detalle/> [06 Diciembre 2019].
- Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada. (2015) *Escalado*, [Online], Available: <http://www.fedme.es/index.php?mmod=staticContent&IDf=148> [06 Diciembre 2019].
- Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física. (2018) *Guía Virtual de Turismo Accesible*, [Online], Available: <https://turismoaccesible.ec/site/information/region-sierra/pichincha/clima/> [05 Enero 2020].
- Folgueiras, P. (2016) *La Entrevista*, [Online], Available: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista_pf.pdf [15 Enero 2020].
- Fuentes, A. (2019). *Turismo Alternativo*. Quito, Ecuador.

- Gobierno Provincial del Pichincha. (2019) *Cantones. Obtenido de Gobierno Provincial del Pichincha*, [Online], Available: <https://www.pichincha.gob.ec/pichincha/cantones> [09 Enero 2020].
- Granja, P. (2016) *Mapa Físico Cantón Quito*, [Online], Available: http://docshare.tips/mapa-fisico-canton-quito_5841d4b6b6d87fb1438b462e.html# [10 Diciembre 2019].
- Guamán, M. (15 de julio de 2015) *Guayaquil, un destino de congresos, convenciones y nominaciones a premios. Ecuavisa*, [Online], Available: <https://www.ecuavisa.com/articulo/guayaquil-mi-destino/113774-guayaquil-destino-congresos-convenciones-nominaciones-premios> [01 Enero 2020].
- Grupo Banco Mundial. (2019) *Ecuador: panorama general*, [Online], Available: <https://www.bancomundial.org/es/country/ecuador/overview> [05 Enero 2020].
- Halberstadt, J. (2013) *Ciudad de Quito*, [Online], Available: <http://www.ecuadorexplorer.com/es/html/panorama-de-quito.html> [20 Noviembre 2019].
- Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación (Sexta)*, [Online], Available: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf> [02 Febrero 2020].
- Hotel Quito. (2018) *Hotel Quito by Sercotel*, [Online], Available: <https://www.hotelquito.com.ec/https://www.elcomercio.com/actualidad/quito-opciones-senderos-feriado-naturaleza.html> [18 Octubre 2019].
- Ibañez, M., & Cabrera, C. (2011). *Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional*, 1º Edición, La Paz: Universidad Autónoma de Baja California Sur.
- Instituto Geográfico Militar. (2012) *Mapas Temáticos Provinciales*, [Online], Available: <http://www.geoportaligm.gob.ec/portal/index.php/descargas/geoinformacion/mapas-tematicos-provinciales/> [10 Enero 2020].
- Instituto Metropolitano de Patrimonio. (2017) *Plan de Gestión del Riesgo de Desastres para el Núcleo Central del Centro Histórico de Quito, Patrimonio Mundial*, [Online], Available: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Quito/images/PDGR.pdf> [25 Octubre 2019].
- Instituto Metropolitano de Patrimonio. (2018) *Catedral Metropolitana*, [Online], Available: <http://www.patrimonio.quito.gob.ec/index.php/patrimonio-cultural/patrimonio-material/novedades/255-catedral-metropolitana> [13 Diciembre 2019].
- Instituto Metropolitano de Patrimonio. (2019) *La Florida Museo de Sitio*, [Online], Available: <http://www.patrimonio.quito.gob.ec/index.php/servicios-ciudadanos/sitios-arqueologicos/32-la-florida> [10 Enero 2020].
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010) *Censo de Poblacional*, [Online], Available: <http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl> [18 Octubre 2019].
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019) *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMBU)*, [Online], Available: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin_mar2019.pdf [04 Octubre 2019].

- International Congress and Convention Association. (2015) ICCA Statistics Report: Public Abstract, [Online], Available: <https://www.iccaworld.org/dcps/doc.cfm?docid=1951> [29 Noviembre 2019].
- International Congress and Convention Association. (2017) ICCA Statistics Report: Public Abstract, [Online], Available: <https://www.iccaworld.org/dcps/doc.cfm?docid=1951> [29 Noviembre 2019].
- International Congress and Convention Association. (2018) ICCA Statistics Report: Public Abstract , [Online], Available: <https://www.iccaworld.org/dcps/doc.cfm?docid=1951> [29 Noviembre 2019].
- Jardín Botánico. (2019) Ecosistemas , [Online], Available: <http://jardinbotanicoquito.com/es/> [05 Enero 2019].
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., De Madariaga, J., & Flores, J. (2011). *Marketing turístico*, 5^o Edición, Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
- Knoema. (2019). *Ecuador - Producto interno bruto en tasa de crecimiento de precios constantes*, [Online], Available: <https://knoema.com/atlas/Ecuador/Real-GDP-growth> [11 Enero 2020].
- Lonelyplanet. (2017). *Museo solar Inti Ñan*, [Oline], Available: <https://www.lonelyplanet.com/ecuador/attractions/museo-solar-inti-nan/a/point-of-interest/1170061/363337> [13 Enero 2020].
- López, E. (2018). El método delphi en la investigación actual en educación: Una revisión teórica y metodológica. *Educación XX1*, 21(1), 17–40. <https://doi.org/10.5944/educXX1.15536>
- López, H. (2016). *Parque El Ejido*, [Oline], Available: <http://losladrillosdequito.blogspot.com/2016/09/parque-el-ejido.html> [13 Enero 2020].
- Martín, J. (2017). *Estudia tu entorno con un PEST-EL*, [Oline], Available: <https://www.cerem.ec/blog/estudia-tu-entorno-con-un-pest-el> [12 Enero 2020].
- Meza. (2015). *Museo de Sitio Intiñan*, [Oline], Available: <https://museosdmqjennifermeza.wordpress.com/2015/05/06/museo-de-sitio-intin%CC%83an-o-camino-del-sol/> [12 Enero 2020].
- Mindalae. (2015). *Museo Etnohistórico de Artesanías del Ecuador*, [Oline], Available: <http://www.mindalae.com.ec/index.php/nosotros/el-museo> [12 Enero 2020].
- Ministerio de Defensa Nacional. (2019). *Museo Templo de la Patria*, [Oline], Available: <https://www.defensa.gob.ec/museo-templo-de-la-patria/> [12 Enero 2020].
- Ministerio de Transporte y obras públicas. (2013). *Plan Estratégico de Movilidad 2013-2037*, [Oline], Available: https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Plan_Estrategico-de-Movilidad.pdf [13 Enero 2020].
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2018). *El Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Cancillería, negociarán los primeros acuerdos “Cielos Abiertos”*, [Oline], Available: <https://www.obraspublicas.gob.ec/el-ministerio-de-transporte-y-obras-publicas-y-cancilleria-negociaran-los-primeros-acuerdos-cielos-abiertos/> [22 Enero 2020].

- Ministerio de Turismo. (2004). *Matriz de inventario de atractivos*, [Oline], Available: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Matriz-Inventario-de-Atractivos-2004.pdf> [20 Diciembre 2020].
- Ministerio de Turismo. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020"*, [Oline], Available: PLANDETUR 2020: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf> [20 Diciembre 2020].
- Ministerio de Turismo. (2013). *Tulipe es un centro ancestral y ceremonial del pueblo Yumbo*. [Oline], Available: <https://www.turismo.gob.ec/tulipe-es-un-centro-ancestral-y-ceremonial-del-pueblo-yumbo/> [10 Enero 2020].
- Ministerio de Turismo. (2014). *Ecuador es Potencia Turística para convenciones, congresos y eventos*, [Oline], Available: <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-es-potencia-turistica-para-convenciones-congresos-y-eventos/> [10 Enero 2020].
- Ministerio de Turismo. (2016). *Matriz de inventario de atractivos*, [Oline], Available: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Matriz-atractivos-turisticos-pilotaje-2016.pdf> [11 Enero 2020].
- Ministerio de Turismo. (2017). *Ecuador se posiciona como un destino para congresos y convenciones*, [Oline], Available: <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-se-posiciona-como-un-destino-para-congresos-y-convenciones/> [10 Enero 2020].
- Ministerio de Turismo. (2019). *Consolidado Nacional 2019*, [Oline], Available: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/30-servicios-mintur/104-catastro-turistico> [11 Enero 2020].
- Ministerio de Turismo. (2019). *Rucu Pichincha, un destino para descubrir en la Temporada de Montañas*, [Oline], Available: <https://www.turismo.gob.ec/rucu-pichincha-un-destino-para-descubrir-en-la-temporada-de-montanas/> [11 Enero 2020].
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2019). *Planes Nacionales emitidos por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*, [Oline], Available: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Planes-Nacionales.Indice-19.11.2018.pdf> [13 Enero 2020].
- Ministerio del Ambiente. (2013). *Sistema de clasificación de los ecosistemas de Ecuador Continental. Subsecretaría de Patrimonio Natural. Quito*, [Oline], Available: http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS_ECUADOR_2.pdf [13 Enero 2020].
- Ministerio del Ambiente. (2015). *Mapa de Áreas Protegidas del Ecuador*, [Oline], Available: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/mapa#provincia-pichincha> [11 Enero 2020].
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2012). *Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial 2012-2022*, [Oline], Available: https://quito.gob.ec/documents/Plan_Metropolitano_desarrollo_2012-2022.pdf [11 Enero 2020].
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (2015). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Provincial de Pichincha 2015*, [Oline], Available: <http://app.sni.gob.ec/sni->

- link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1760003330001_PD%20y%20OT%20GADPP%20final%20150815_17-08-2015_18-28-14.pdf [12 Enero 2020].
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2019) *Casa del Alabado - Museo de Arte Precolombino*, [Online], Available: <https://www.quitocultura.info/organization/casa-del-alabado-museo-de-arte-precolombino/> [10 Enero 2020]
- Munch, L. (2015) *Fundamentos de administración: casos y prácticas de gestión*. México, D.F.: Trillas.
- Museo de la Ciudad. (2019) *Exposiciones*, [Online], Available: <http://www.museociudadquito.gov.ec/el-museo-que-es/#> [13 Enero 2020]
- Museo Fray Pedro Gocial. (2018) *Reseña histórica del Museo Franciscano "FRAY PEDRO GOICIAL"*, [Online], Available: http://museofraypedrogocial.com/index.php?option=com_content&view=article&id=39&Itemid=74 [06 Enero 2020]
- Museo Interactivo de Ciencia. (2019) *Historia*, [Online], Available: <http://www.museociencia.gov.ec/historia/> [15 Diciembre 2019]
- Museos de Quito. (2018) *Museo Fray Pedro Bedón*, [Online], Available: <https://museosdequito.wordpress.com/museo-fray-pedro-bedon/> [06 Enero 2020]
- Organización Mundial del Turismo. (2007) *Entender el turismo*, [Online], Available: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos> [10 Octubre 2019]
- Quito Adventure. (2017) *Teleférico*, [Online], Available: <http://www.QUITOAdventure.com/espanol/relax-ecuador/lugares-turisticos-quito/naturaleza/teleferico-quito.html> [17 Enero 2020]
- Quito Adventure. (2018) *Quito Adventure*, [Online], Available: <http://www.QUITOAdventure.com/espanol/relax-ecuador/lugares-turisticosquito/lugares-historicos/mitad-del-mundo.html> [07 Enero 2020]
- Quito Travel. (2018) *Casa Museo María Augusta Urrutia*, [Online], Available: <https://quitotravel.ec/casa-museo-maria-augusta-urrutia/> [03 Enero 2020]
- Quito Turismo. (2012) *Quito en Cifras*, [Online], Available: https://www.QUITOTurismo.gov.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/B%20QuitoCifras.pdf [19 Enero 2020]
- Quito Turismo. (2018) *El Carmen Alto*, [Online], Available: <https://quitotravel.ec/el-carmen-alto/> [14 Enero 2020]
- Quito Turismo. (2018) *Monasterio de Santa Catalina*, [Online], Available: <https://quitotravel.ec/monasterio-de-santa-catalina-de-siena/> [14 Enero 2020]
- Quitús Rent a Car (2019) *Quitús Rent a Car*, [Online], Available: https://www.alquilerautosquitoecuador.com/?gclid=CjwKCAiApOvwBRBUEiwAcZGdGMfB5rvu0t85ulWvQwNh3ykfpRKsLI6lHQIsU3dr4dUkloY_pf0Z0BoC6_4QAvD_BwE [24 Enero 2020]

- Rivadeneira, M. y Pereira, A. (2013) *Plan de Marketing para la Implementación de una Unidad Estratégica de Negocios de la Empresa Feel Ecuador para la creación de eventos, congresos e incentivos a través del Turismo Receptivo Internacional, en la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha*. Tesis de grado. Universidad Técnica del Norte.
- Rojas, C. (2016) *Las mistelas recobran vida en el centro histórico de Quito*, [Online], Available: <https://www.elcomercio.com/sabores/mistelas-quito-bebida-historia-dulces.html> [13 Noviembre 2019]
- Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano Quito. (2018) *Subsistema Metropolitano de Áreas Naturales Protegidas del Distrito Metropolitano de Quito*, [Online], Available: <http://www.quitoambiente.gob.ec/ambiente/index.php/patrimonio-natural/subsistema-metropolitano-de-areas-naturales-protegidas-del-distrito-metropolitano-de-quito-smanp> [27 Noviembre 2019]
- Serrano. (2015) *Locro de chochos*, [Online], Available: <https://www.ultimasnoticias.ec/noticias/27125-locro-de-chochos.html> [08 Enero 2020]
- Sierra, M. (2012) *Tipos más usuales de Investigación*, [Online], Available: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf. [03 Noviembre 2019]
- TripAdvisor. (2019) *De la Llama*, [Online], Available: https://www.tripadvisor.co/Restaurant_Review-g294308-d12354937-Reviews-De_La_Llama-Quito_Pichincha_Province.html [20 Enero 2020]
- Vaquerizo. (2017) *Los pristiños: una dulce tradición ecuatoriana*, [Online], Available: <https://ecuador.gastronomia.com/noticia/6818/los-pristinos-una-dulce-tradicion-ecuatoriana> [26 Enero 2020]
- Villena, M. (2010) *Turismo de Negocios: Análisis del gasto diario de los turistas de negocios*, [Online], Available: <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/4425/tna.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [11 Noviembre 2019]
- Vivanco M. (2005) *Muestreo Estadístico Diseño Y Aplicaciones*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria S.A.
- Yunga, J. (2011) *Anuario de Recursos y Actividades de Salud 2011*, [Online], Available: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Recursos_Actividades_de_Salud/Publicaciones/Anuario_Rec_Act_Salud_2011.pdf [18 Diciembre 2019]