



Facultad de Turismo y Hospitalidad
Escuela de Tecnologías
Tecnología en Turismo

**Implementación de un Centro Integral de Protección al Turista en la
Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo en la Parroquia de
San Antonio de Pichincha**

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener
el título de:
Tecnólogo en Hospitalidad y Turismo

Profesor Guía:
Walter Ocaña

Autor:
Edgar Ortiz

Año:
2010

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el/la estudiante, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido, y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los trabajos de titulación.”

.....
Lcdo. Walter Ocaña
C.I 171600394-0

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”

.....
Edgar Ortiz
C.I.1720825189

Agradecimientos

Quisiera agradecer a todas las personas que hicieron posible que este trabajo se pueda completar de una manera correcta y que me ayudaron durante todo el tiempo que duró el desarrollo del proyecto.

Quiero agradecer de manera especial a mis padres ya que gracias a ellos puedo llegar ser alguien y sin su apoyo jamás hubiera podido terminar este trabajo.

Quiero agradecer a mis amigos y compañeros por su apoyo constante y a mi tutor por guiarme en el transcurso del proyecto.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mis padres que se han esforzado durante todo este tiempo para hacer posible que este proyecto salga de la mejor manera.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo se elaboró con la finalidad de ser expuesto como un tema de tesis previa obtención del título de Tecnólogo en Turismo y Hospitalidad. La elección del tema se hizo tomando en cuenta la necesidad de solucionar un problema social que afecta a muchas familias que subsisten del turismo en la parroquia de San Antonio de Pichincha. Para ello se tomó en cuenta el nivel de conocimiento acerca del tema a desarrollarse y adicional que la solución planteada se pueda mantener con el tiempo, sea fácil de actualizar y garantizar una solución a corto plazo y sin la necesidad de que la inversión afecte significativamente a los involucrados en el proyecto, estableciendo una mínima inversión y una máxima ganancia y valor agregado.

El tema de investigación es de carácter práctico y busca satisfacer una necesidad surgida en el sector turístico debido a la inexistencia de un plan de desarrollo y la mala coordinación entre las instituciones encargadas del turismo en la parroquia de San Antonio de Pichincha. Este tema tiene trascendencia nacional ya varias ciudades que subsisten del turismo carecen de los mecanismos necesarios para poder mantener su afluencia turística y que se puedan adaptar a los nuevos requerimientos que tienen los turistas en la actualidad.

En el presente proyecto plantea una propuesta que pretende ser económica y viable, actualizable y segura, confiable y eficiente para la instalación de algo tan vital para el ser humano como es el libre acceso a la información y de manera específica la información turística, estableciendo vías de acceso hacia esta, de manera confiable y a través de las cuales se pueda canalizar el sentir de los turistas la manera que ellos perciben los servicios que están recibiendo para que de esta manera exista una satisfacción total de sus necesidades y garantizar una estadía agradable.

Executive Summary

This work was developed with the aim of being exposed as a thesis topic after obtaining the title of Tecnólogo en Turismo y Hospitalidad. The choice of topic was made taking into account the need to solve a social problem that affects many families subsist on tourism in the parish of San Antonio de Pichincha. This will take into account the level of knowledge about the topic to develop additional and the proposed solution can be maintained over time, is easy to upgrade and ensure a short-term and without the need for investment to significantly affect involved in the project, establishing a minimum investment and maximum profit and value added.

The research topic is practical and seeks to meet a need arising in the tourism sector due to the lack of a development plan and poor coordination between the institutions in charge of tourism in the parish of San Antonio de Pichincha. This issue has national significance and various tourism cities still lack the necessary mechanism to maintain its tourist season and that can adapt to new requirements with tourists today.

In this project involves a proposal which seeks to be economically viable, updatable, secure, reliable and efficient to install something so vital to human beings as free access to information and specifically the tourist information, establishing routes Access to this, reliably and through which to channel the feelings of the tourists the way they perceive the services they are receiving for that in this way there is total satisfaction of their needs and ensure a pleasant stay.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1. CAPÍTULO I. Delimitación del tema.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Justificación del Proyecto.....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. General.....	4
1.3.2. Específicos.....	4
1.4. Marco Teórico.....	5
1.4.1. Marco Histórico.....	5
1.4.1.1. Evolución del Turismo.....	5
1.4.1.2. Evolución del Turismo en el Ecuador.....	6
1.4.2. Marco Conceptual.....	6
1.4.2.1. Definición de Términos Básicos.....	6
1.4.2.1.1. Turismo.....	6
1.4.2.1.2. Información Turística.....	7
1.4.2.1.3. Turismo Comunitario.....	7
1.4.2.1.4. Servicio Atención al Turista.....	7
1.4.3. Marco Legal.....	7
1.4.3.1. Constitución Política de la República.....	7
1.4.3.2. La Ley de Turismo.....	8
1.4.3.3. Manual del Servicio de Atención al Turista.....	14
2. CAPÍTULO II. Metodología.....	11
2.1. Definición de Investigación Científica.....	11
2.1.1. Por Propósito de la Investigación.....	11
2.1.2. Por Nivel de conocimiento de la Investigación.....	12
2.1.3. Por medios para obtener datos.....	12

2.1.4. Técnicas Utilizadas.....	12
2.1.5. Procesamiento y Análisis de datos.....	13
3. CAPÍTULO III. Caracterización de la Zona.....	14
3.1. Ubicación.....	14
3.1.1. Vialidad y Transporte.....	14
3.2. Componentes Físicos.....	15
3.2.1. Clima	15
3.2.2. Altitud.....	15
3.2.3. Temperatura.....	15
3.2.4. Precipitación	15
3.3. Componentes Biológicos	16
3.3.1. Zonas de Vida.....	16
3.3.2. Vegetación	16
3.3.3. Fauna	16
3.3.4. Áreas Protegidas.....	17
3.4. Componentes Sociocultural	18
3.5. Componente Turístico.....	19
3.5.1. Atractivos Turísticos.....	19
3.5.2. Servicios Turísticos	38
4. CAPÍTULO IV. Definición de la Problemática.....	39
4.1. Definición de la Temática	39
4.2. Definición de la Población Objetivo y de la Zona de Influencia	40
4.2.1. Población Objetivo	40
4.2.2. Zona de Influencia	41
4.3. Análisis de Involucrados	41
4.3.1. Identificación de Actores	41
4.3.2. Matriz de Involucrados	42

4.4.	Análisis de Problemas	44
4.5.	Análisis de Objetivos	46
4.6.	Análisis de Alternativas.....	47
5.	CAPÍTULO V. PROPUESTA	49
5.1.	Delimitación del Tema	49
5.2.	Justificación	49
5.3.	Objetivo.....	50
5.3.1.	Objetivo General.....	50
5.3.2.	Objetivos Específicos.....	50
5.4.	Desarrollo de la Propuesta	50
5.4.1.	Pertinencia Técnica.....	50
5.4.2.	Servicios del Centro	52
5.4.3.	Organización de Oficina	53
5.4.3.1.	Funciones	54
5.4.4.	Ingreso de la Información a la base de datos.....	56
5.5.	Implementación de la Oficina	56
5.5.1.	Muebles y Enseres	57
5.5.2.	Tecnología.....	57
5.5.3.	Proceso Legal.....	58
6.	CAPITULO V. CONCLUSIONES Y	
	RECOMENDACIONES.....	59
6.1.	Conclusiones y Recomendaciones.....	59
	BIBLIOGRAFIA.....	60
	ANEXOS.....	62

INTRODUCCIÓN

En la parroquia San Antonio de Pichincha, perteneciente al Cantón Quito de la Provincia de Pichincha, se encuentra localizada La Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo, uno de los complejos turísticos de mayor importancia en el país. Su privilegiada ubicación, sobre la latitud 0°0'0", sus edificaciones de arquitectura estilo colonial y las diversas expresiones culturales que allí se realizan, la convierten en un gran atractivo tanto para turistas nacionales como extranjeros.

Desde tiempos ancestrales este ha sido un sitio sagrado de las culturas indígenas del Ecuador. Los Shyris, gobernantes del antiguo Reino de Quito, construyeron un observatorio astronómico de su dios sol, con el afán de determinar el lugar preciso de su paso, para establecer sus cambios en los equinoccios y solsticios y fijar de esta manera el Intiñan (camino del sol), un sitio para la adoración del dios sol y en donde se celebraban las fiestas del equinoccio el 21 de marzo y el 23 de septiembre. El lugar tomó mayor relevancia con la llegada de la Misión Geodésica de Francia cuyo objetivo era medir el cuadrante de la tierra. De esta manera se levantó un monumento a la línea equinoccial fijado por los sabios de la Misión Geodésica y que al mismo tiempo se convirtió en un referente del para que se desarrolle la actividad turística en la zona

Con una diversidad de expresiones culturales, una infraestructura vial en buen estado, la cercanía a otros grandes atractivos como Mindo, la ciudad de Otavalo, la Reserva Geobotánica Pululahua, el volcán Cayambe entre otros, convierte a la parroquia de San Antonio de Pichincha en un eje de desarrollo territorial a través de las actividades turísticas.

CAPÍTULO I

1. DELIMITACIÓN DEL TEMA

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), ante la necesidad de modernizar el aparato del Estado y responder a las altas exigencias del mercado turístico internacional, impulsó en 1999 el Plan de Competitividad Turística del Ecuador.

Dentro de este plan se establecen doce factores claves para el desarrollo del turismo en el país, entre los que se encuentra *“el ambiente hospitalario, cultura de servicio y seguridad en el turismo”*.¹

Paralelamente, el MINTUR elaboró un Modelo de Descentralización del Turismo que, en su primera etapa, se lo aplicó en 36 municipios tomando en cuenta su potencial desarrollo turístico.

Una de las prioridades fue la creación de centros de protección al turista, de este modo nace el proyecto del Servicio de Atención al Turista – iTur – que tiene por objetivo *“facilitar a los turistas, tanto nacionales como extranjeros, una información actualizada de los servicios turísticos de la zona y del país de una forma gratuita”*.²

1.1. Planteamiento del Problema

La Parroquia de San Antonio de Pichincha en los últimos años ha sufrido un descenso drástico en la afluencia de turistas, contrastando con la calidad de atractivos que esta posee y la infraestructura allí localizada.

Para el año 2004 la “Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad de Mundo” registró un ingreso de 495.035 turistas a sus instalaciones, para el año 2006

¹ Plan de Competitividad Turística del Ecuador, 1999.

² Manual del Servicio de Atención al Turista, 2002.

esta cifra bajó a 382.936 registrando un descenso del 22.64%³; asimismo el Museo Etnográfico Mitad del Mundo en el año 1996 recibió a 277.587 visitantes, cantidad que desciende a 139.169 en el 2008, teniendo un descenso del 49,86%⁴.

Existen varios factores que han determinado el descenso de visitas, entre los cuales tenemos:

- Factores externos; podemos citar la organización del Mundial de Fútbol realizada en Alemania y las Olimpiadas desarrolladas en Beijín, China.
- Factores internos; el limitado incentivo de nuevos proyectos de desarrollo turístico, cayendo en un estancamiento de la oferta lo que ha impedido el crecimiento y, por el contrario, se ha ido disminuyendo la afluencia de turistas, tanto para la Empresa Turística Ciudad Mitad del Mundo como para las comunidades aledañas a esta.

Todo esto ha llevado a identificar como alternativa prioritaria la creación de nuevas propuestas que incentiven el turismo, y más no solamente que conviertan a la parroquia en un sitio de paso, sino que esta se convierta en un destino turístico reconocido a nivel nacional e internacional.

1.2. Justificación del proyecto

Dentro de estas propuestas esta la correcta orientación e información que se le dé al turista respecto a los atractivos que posee la parroquia y, en general, a los servicios que esta le puede brindar para que su estadía sea grata.

Los centros de información son la publicidad de aquellos lugares que, muchas veces, no se pueden dar a conocer con facilidad, y que aunque estos posean

³ Fuente: Administración Empresa Publica de Turismo Ciudad Mitad del Mundo.

⁴ Fuente: Museo Etnográfico Mitad del Mundo

un gran potencial turístico, no son muy conocidos por la insuficiente difusión que tienen.

El Servicio de Atención al Turista – iTur – es una alternativa para el desarrollo, ya que, a más de brindar información y orientación al turista sobre atractivos turísticos, planta turística, servicios y eventos, ayuda a generar información respecto de los principales problemas del turismo y busca opciones para solucionarlos.

Adicional el Servicio de Atención al Turista – iTur – está interconectada con los iTurs de las demás ciudades del Ecuador a través de una red del MINTUR, con lo cual los atractivos de la parroquia pueden ser conocidos en cualquier parte del país en donde exista un iTur.

1.3. Objetivos del Trabajo

1.3.1. Objetivo General

Implementar una oficina de Información Turística “iTur” en la parroquia de San Antonio de Pichincha, en la “Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo” del Cantón Quito.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar una actualización de los principales servicios y atractivos turísticos que existen en la parroquia de San Antonio de Pichincha, para determinar la potencialidad turística.
- Cuantificar y Gestionar la implementación de la oficina del Servicio de Atención al Turista – iTur – en la “Empresa Turística Ciudad Mitad del Mundo.”
- Desarrollar el plan operativo y funcional de la oficina de Servicio de Atención al Turista – iTur.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Marco Histórico

1.4.1.1. Evolución del Turismo

El ser humano desde tiempos ancestrales ha estado en constante movimiento, varios han sido los motivos de sus viajes pero el turismo tiene sus antecedentes claros. En la Grecia clásica se daba gran importancia al ocio, y el tiempo libre lo dedicaban a la cultura, diversiones, religión y deporte. Los desplazamientos más destacados eran los que realizaban con motivo de asistir a los Juegos Olímpicos de la Edad Antigua. Durante la Edad Media surge un tipo de viaje nuevo, las peregrinaciones religiosas. Son famosas las expediciones desde Venecia a Tierra Santa y las peregrinaciones por el Camino de Santiago. Durante la Edad Moderna se volvió muy popular enviar a los jóvenes aristócratas ingleses a culminar sus estudios en diferentes países de Europa en lo que se denominó "El Gran Tour". Pero el turismo propiamente dicho, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares.⁵ Al que se le considera el padre del Turismo es Thomas Cook, quién en 1841 realizó el primer viaje organizado el cual fue el precedente de los paquetes turísticos. En 1851 crea la primera agencia de viajes y también es el responsable de la creación del voucher, documento con el cual los turistas acceden a servicios prepagados en hoteles y otros lugares. Otros de los factores de la evolución del turismo es el avance de los medios de transporte, ya que con la aparición de los ferrocarriles se logró la masificación de esta actividad. Con los avances de la tecnología, en especial en lo que se refiere a transporte, y los logros en materia laboral que redujeron la jornada de trabajo a 40 horas semanales y beneficios como vacaciones pagadas provoca que el turismo esté al alcance de la nueva clase media ya que anteriormente solo lo realizaban la clase adinerada.

⁵ Basado en <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>

En la actualidad el turismo es una de las fuentes de ingresos más importantes, y en algunos casos la más importante, para la economía local. Es el mejor redistribuidor de la riqueza de los países, ya que se benefician desde los grandes empresarios hasta los pequeños comerciantes de esta actividad.

1.4.1.2. Evolución del Turismo en el Ecuador

Ecuador desde su nacimiento como república ha sido un país eminentemente agropecuario. Hasta la década de los 70' con el "boom petrolero" se comenzó a desarrollar la industria de los servicios entre los cuales se dio mayor importancia al Turismo. Durante esta década ocurrieron hechos que plasmaron el desarrollo turístico del país, como la declaración de Quito como Patrimonio Cultural de la Humanidad y la creación de las más importantes reservas y parques nacionales del Ecuador como son el Yasuní, PN Cotopaxi, PN Sangay entre otros. Gracias a su ubicación geográfica y, a que es atravesada por la cordillera de los Andes, se han podido desarrollar una gran variedad de microclimas lo que hace que sea un país en el cual se puede desarrollar varios tipos de turismo entre los principales esta el Ecoturismo. En esta última década se ha visto un crecimiento notable de la llegada de extranjeros, es así que en el año 2003 hubo 760.776 arribos de turistas, esta cifra creció hasta 1.005.297 para el 2008⁶ lo que significa un crecimiento de un 32.14% en 5 años.

1.4.2. Marco Conceptual

1.4.2.1. Términos Turísticos

a) Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo

⁶ Biblioteca del Ministerio de Turismo, Bases de datos del 2009

de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

1.4.2.2. Información Turística

La información turística es el conjunto de servicios que se ofrecen al turista con el objetivo de informarle, orientarle, facilitarle y atenderle durante su viaje o estancia vacacional en oficinas de información turística través de informadores turísticos o a través de guías, intérpretes, correos de turismo, acompañantes de grupo, videotex, etc. La definición incluye aquellos servicios públicos dependientes por regla general de organismos públicos o instituciones que tienen como misión informar facilitar y orientar al turista durante su estancia vacacional o viajes facilitando gratuitamente información.⁷

1.4.2.3. Servicio de Atención al Turista – iTur –

Es el espacio de atención e información personalizada para el turista nacional y extranjero, que le otorga confianza, seguridad y ante todo calidez. Los servicios de información se ofrecen de forma gratuita y es administrada por una red de socios estratégicos del Ministerio de Turismo que están constituidos por municipios descentralizados, empresas turísticas públicas y privadas, gremios y la ciudadanía.⁸

1.4.3. Marco Legal

Constitución de la Republica

El establecimiento de la oficina del Servicio de Atención al Cliente está amparado por varios artículos de la Constitución de la República del Ecuador entre los cuales destacaremos:

⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo#Informaci.C3.B3n_tur.C3.ADsticaç

⁸ Manual del Servicio de Atención al Turista iTur

- Dentro de los derechos de las personas al libre acceso a la información, en este caso por conocimiento de lugares donde se desee hacer algún tipo de actividad turística, en el artículo 16 de la constitución se establece el derecho de las personas al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, en el caso del iTur que es una empresa pública que brindara servicios de información, el artículo 18 habla sobre el acceso libre de la información generada en entidades públicas o privadas que manejen fondos del estado.
- En lo que respecta al derecho que tienen todas las personas a realizar actividades con fines de distracción y entretenimiento, el artículo 24 de la constitución nos indica que toda persona tiene derecho a la recreación y el esparcimiento, la practica del deporte y al tiempo libre.
- Los servicios que se den en el iTur serán de calidad y la información actualizada y veraz con lo que los turistas se amparan en el artículo 52 que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Ley de Turismo

La implementación de la oficina del Servicio de Atención al Turista – iTur – se enmarca en la protección a los turistas y la mediación en problemas que se susciten en el sector turístico. Según la Ley de Turismo se destacan:

- Es competencia del Ministerio de Turismo la creación de centros en donde se instruya al turista y se lo guíe, de esta manera en el artículo 18 indica que el Ministerio de Turismo podrá tercerizar servicios como el de los centros de información turística.

- Con el fin de preservar las actividades turísticas y a las personas que las realizan en el artículo 43 se prohíbe todo tipo de discriminación a extranjeros o a cualquier otro tipo de grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.
- Los turistas tendrán el derecho de reclamar, por cualquier mal servicio prestado por los operadores turísticos o cualquier empresa relacionada al turismo, según el artículo 47 de la Ley el lugar donde deben acercarse son los Servicios de atención al Turista – iTur – el cual tendrá interconexión inmediata con las autoridades pertinentes con el fin de dar una solución directa a los conflictos. En el caso de no resolverse, el interesado, a través del iTur, podrá acceder a Centros de Mediación y Arbitraje.

Manual del Servicio de Atención al Turista – iTur –

Con el fin de promover la competitividad en el sector turístico en el Ecuador y de defender los derechos de los turistas nacionales y extranjeros se crea el iTur, sus objetivos son

- Promocionar la imagen del Ecuador como destino turístico competitivo.
- Brindar información y orientación gratuita al turista nacional y extranjero, principalmente sobre aspectos relacionados con el destino, atractivos turísticos, servicios, planta turística y eventos.
- Asistir gratuitamente al viajero respecto de trámites y procedimientos, ante instituciones públicas o privadas o empresas y proveedoras servicios turísticos, en función de una grata estadía.
- Generar confianza acerca de la calidad de los servicios turísticos.

- Contribuir a solucionar gratuita y eficazmente los reclamos presentados por los turistas con proveedores de los servicios turísticos.
- Generar información respecto de los principales problemas del turismo y aportar estrategias de solución.

El estatuto para la creación del iTur se encuentra enmarcado por el Modelo de Descentralización del Turismo, elaborado por el Ministerio de Turismo en el año 2002, por el Plan de Competitividad Turística del Ecuador aprobado en 1999 y por el PLANDETUR 2020 aprobado en el año 2008.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Definición de la Investigación Científica.

Para poder realizar una clasificación acertada del presente proyecto como investigación, es necesario tener claro el significado de las diversas formas de conocimiento científico, del método científico, de lo que es una investigación científica y de las características del método científico. La investigación científica se define como una actividad encaminada a la solución de problemas. Su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos o también como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento. Es el conocimiento científico el que establece las bases de un proceso de investigación y desarrollo o innovación, con la finalidad de poder generar propuestas para la solución de los problemas expuesto.

De todo lo antes expuesto, se puede determinar que la clasificación de la investigación se divide en tres formas; la primera será según el propósito o razón de la investigación y se la clasifica como pura o aplicada. La segunda será según el nivel de conocimiento a obtener con la investigación y podrá ser exploratoria, descriptiva o explicativa. Por último se la clasifica según sea la estrategia empleada por el investigador para obtener los datos, como documental, de campo o experimental.

2.1.1. Por propósito o razón de la investigación

Desde el punto de vista del propósito o razón de este estudio, podemos decir que la investigación es aplicada por cuanto busca resolver un problema concreto como es el descenso del flujo turístico que llega a la parroquia de San Antonio de Pichincha y no plantear una nueva teoría.

2.1.2. Nivel de conocimiento de la investigación

Por el nivel de conocimiento de la investigación es descriptiva ya que mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

Esta técnica se lo aplicó en la búsqueda y determinación del problema central del proyecto.

2.1.3. Por medios para obtener los datos

Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera.

Estas técnicas fueron aplicadas en la investigación de los reglamentos de la constitución, de la ley de turismo, en la recolección de las fichas de atractivos turísticos entre los más importantes.

2.2 Técnicas Utilizadas

Para poder recopilar información que después será analizada para resolver el problema de investigación en función de los objetivos, se requiere definir en primer lugar los instrumentos o herramientas que se utilizaran para tal efecto y la forma o técnicas como se van a utilizar dichos instrumentos. El instrumento consiste en la herramienta o formulario diseñado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección de la información. La técnica

es el conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante el proceso de recolección de datos.

Como instrumentos se utilizaron:

- Observación Directa
- Ficha Bibliográficas
- Entrevistas
- Encuestas

2.3 Procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilados los datos a través de los instrumentos y técnicas de recolección, es necesario procesarlos para que luego puedan ser analizados. El procesamiento de los datos consiste en ordenarlos organizarlos según ciertos criterios de tal forma que se facilite la disponibilidad de dichos datos al momento de requerirlos para cotejarlos, contarlos o aplicarlos a un proceso matemático o estadístico.

CAPÍTULO III

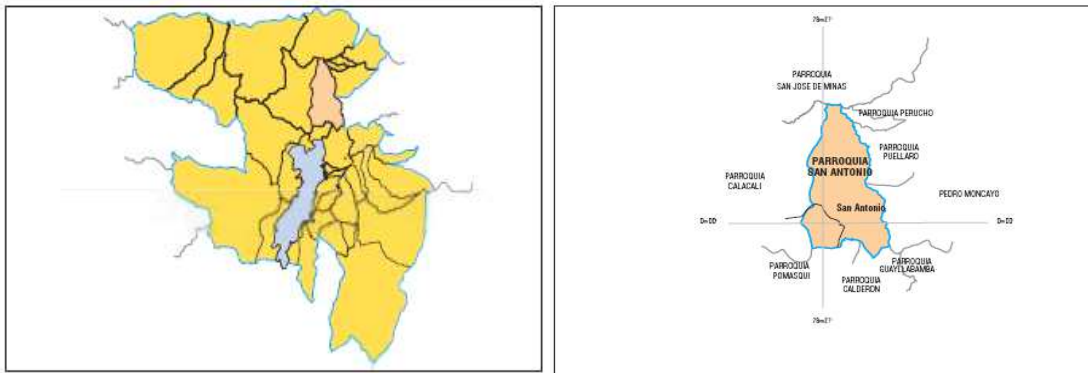
3. CARACTERIZACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO

3.1. Ubicación

La parroquia de San Antonio de Pichincha está ubicada al norte del Distrito Metropolitano de Quito, se puede acceder por la Autopista Manuel Córdova Galarza, tiene una extensión de 118.000 Km² con 35.000 habitantes. Su arquitectura tiene un estilo conservador. Está limitada por:

- **Norte:** Parroquia San José de Minas
- **Sur:** Parroquias Pomasqui y Calderón
- **Este:** Parroquia Puellaro y Cantón Pedro Moncayo
- **Oeste** Parroquia Calacalí

Gráfico N° 3.1: Mapa de ubicación de la parroquia



Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

3.1.1. Vialidad y Transporte

Tiene 2 vías de acceso principales hacia la parroquia, por el sur desde la ciudad de Quito la Autopista Manuel Córdova Galarza y por el Norte la vía que se conecta con la Calacalí – La Independencia. Las vías son de primer orden y se encuentran en buen estado.

En lo que respecta a transporte público, la cooperativa de transporte Mitad del Mundo tiene varias frecuencias con intervalos de 10 minutos cada uno. Salen desde la Terminal norte del Metro Bus y desde Miraflores.

3.2. Componentes Físicos

3.2.1. Clima

La parroquia se encuentra en la región seca temperada, que se caracteriza por que las lluvias máximas anteceden o preceden a los equinoccios, intercalados por una estación seca que comprende desde julio y se extiende hasta noviembre.⁹

3.2.2. Altitud

Se encuentra a 2439 msnm promedio, con variaciones cerca al Volcán Pululahua y el Cerro Catequilla.

3.2.3. Temperatura

Tiene una temperatura promedio de 20°C.

3.2.4. Precipitación

La precipitación promedio es de 1200 mm.

⁹ Mapa Bioclimático del Ecuador

3.3. Componentes Biológicos

3.3.1. Zonas de Vida

La parroquia se encuentra en la estepa espinosa Montano-bajo. Esta zona de vida se caracteriza por desarrollarse entre los 2000 a 2900 metros en las vertientes occidentales y llega a los 3000 en las vertientes orientales de los Andes. La temperatura fluctúa entre los 12 a 20° C. y recibe una precipitación media anual entre los 250 y 500 milímetros¹⁰. Esto corresponde a la mayor parte de la parroquia ya que una mínima parte está dentro de la Reserva Geobotánica Pululahua en donde se desarrollan 5 tipos de zonas de vida.

3.3.2. Vegetación

La mayor parte de la parroquia corresponde a zonas muy erosionadas en donde la vegetación dominante es el matorral. Esta vegetación se caracteriza por la dominación del Mosquero, la tuna, la cabuya negra. En la zona cercana a la Reserva Geobotánica Pululahua se desarrolla vegetación como orquídeas, guarumos, pumamaqui entre otras.

3.3.3. Fauna

En las afueras del centro poblado se existe variedad de vida animal, en especial en la zona la Reserva se destaca el lobo de páramo, el canido silvestre más grande del Ecuador. También existen ardillas, conejos, comadreja andinas. En lo que respecta a aves es común observar colibríes y golondrinas, y en la zona del Pululahua aves insignes como el guarro y el gallito de la peña.

¹⁰ Basado en Mapa Bioclimático del Ecuador.

3.3.4. Áreas de Protegidas

La Reserva Geobotánica Pululahua se localiza a 40 km del Distrito Metropolitano de Quito, al noroccidente de la Parroquia de San Antonio de Pichincha, cerca de la Mitad del Mundo. El Pululahua, que en quichua significa “nube de agua”, es una muestra sobresaliente en estado casi natural, de las estribaciones noroccidentales de los Andes. Las zonas adyacentes son pequeñas cordilleras y elevaciones accidentadas con paredes cubiertas de vegetación muy propia, que terminan de encerrar la caldera y le dan al terreno las cualidades que le han valido la declaratoria de Reserva Geobotánica (MAE 1990). Hacia el norte se halla el Río Guayllabamba; al oeste la Quebrada Playa y el río Blanco; al sur los pueblos de Calacalí y Caspigasí del Carmen.

Dentro de la zona del cráter se desarrolla una gran variedad de vegetación con 905 especies de flora de los cuales 90% son silvestres y 10% son cultivadas. Así mismo gran variedad de Fauna en mamíferos y aves en 5 zonas de vida.

Datos Generales

Creación

Enero 28, 1966

Acuerdo Ministerial N° 127

Decreto Supremo N° 194

Registro Oficial

Marzo 21, 1978

R. O. N° 715

Superficie

3 383 ha

Rango altitudinal

1 600–3 356 msnm

Formaciones vegetales

Bosque de neblina montano en galería, bosque de neblina montano, matorral de neblina montano rupestre, matorral semi-seco montano, matorral húmedo montano, bosque siempreverde montano alto y tierras agropecuarias

Plan de Manejo

En proceso de actualización

Clima

Promedio de 14–20 °C

Precipitación

500–3 000 mm

3.4. Componente Sociocultural

- **Número de Habitantes:** 19816 Habitantes (Censo 2001)
- **Nivel de Instrucción:** 90% de la Población sabe leer y escribir, de los cuales un 35% a terminado la primaria, 25% la secundaria, 10 tiene estudios superiores y un 0.23% posee un postgrado. (Censo 2001)
- **Población Económicamente Activa:** 7776 Habitantes (Censo 2001)
- **Actividades Económicas:** El 17% de la población económicamente activa se dedica a la industria manufacturera, el 15% al sector de la construcción y otro 15% al comercio al por mayor y al por menor. (Censo 2001)¹¹
- **Reseña Histórica de la Parroquia:** Antiguamente esta zona llevaba el nombre de llanura de Lulumbamba, “llanura de frutas maduras”, fue aquí donde la cultura pre-incaica, los Quitus determinaron la Mitad del Mundo antes de la llegada de la Misión Geodésica Francesa en 1736. En la época colonial con la influencia de la religión católica el pueblo toma el nombre de San Antonio de Lulumbamba, nombre que se conserva hasta 1901, fecha en la que cambia a San Antonio de Pomasqui y por petición de los pobladores y a consecuencia de ser elevada a parroquia civil, adopta el nombre actual de San Antonio de Pichincha.

¹¹ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC),

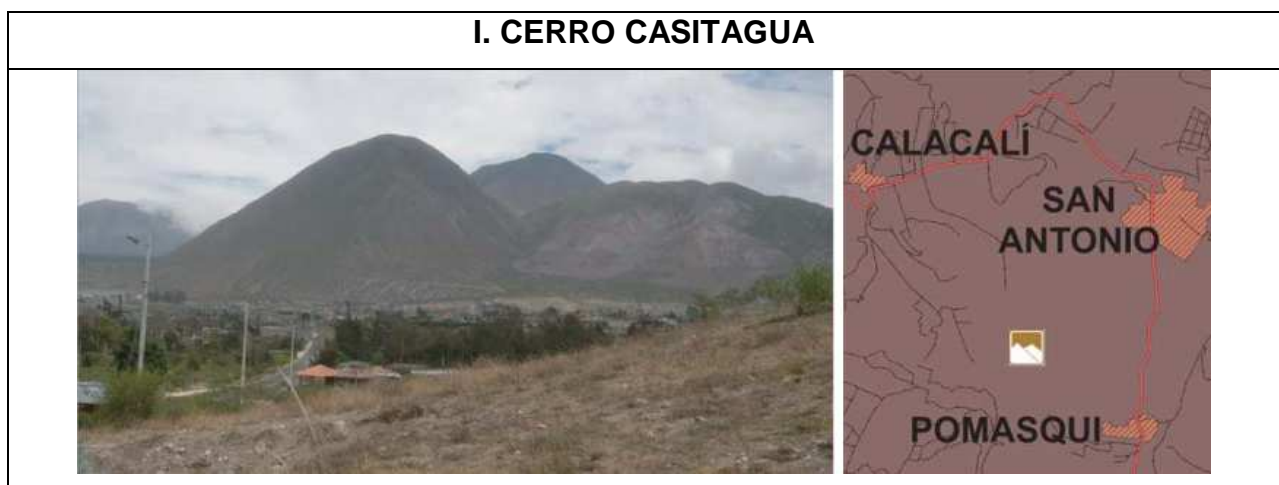
- **Costumbres y Tradiciones:** La población tiene varias fiestas importantes en el año, entre las cuales se destaca la del Inti Raimi o “fiesta del sol” que se celebra en conmemoración del solsticio de verano y por la cosecha fiesta que se viene realizando desde tiempos los Quitus. Entre el 18 de mayo y 23 de junio se celebran las fiestas de parroquialización donde el turista puede disfrutar del pregón de fiestas, elección de la reina, presentación de artistas, bandas de pueblo, festival de música festival de comidas típicas, competencia atlética, paseo del chagra, toros populares, desfile de la confraternidad, misa de fiesta en honor al patrono de San Antonio, concierto de gala, bailes populares, entre otros.

3.5. Componente Turístico

3.5.1. Atractivos Turísticos

La parroquia se ha caracterizado por tener atractivos de interés nacional como internacional, gracias a su privilegiada situación geográfica que la ubica atravesada por la línea ecuatorial que divide al mundo en 2 partes, por lo que se han creado atractivos alrededor de esta, en adición a la cultura tradicional de la parroquia lo que lo propone como un destino potencial para el turismo.



Ficha No. 3.1 Cerro Casitagua



Categoría	Sitio Natural		
Tipo	Montaña	Subtipo	Colinas
Descripción	Es un cerro que tiene 3514 metros sobre el nivel del mar, pertenece a la cordillera occidental		
Ubicación	Latitud: 00°02'12,36"S Longitud: 78°28'47,48"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio		
Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (20 ') - Privado (')		

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.2 Cerro La Marca

II. CERRO LA MARCA			
			
Categoría	Sitio Natural		
Tipo	Montaña	Subtipo	Colinas
Descripción	Se encuentra localizado muy cerca del Pucará de Rumicucho, es una de las tres principales elevaciones que se puede observar desde la cima del Pucará; no posee mayor diversidad de flora por lo que se encuentra en un lugar con vegetación xerofítica, se puede encontrar los pucaraes precolombinos. Se encuentra un poco deteriorado por la falta de conservación y mantenimiento además del mal uso de las		

	tierras dando como resultado un terreno erosionado.
Ubicación	Latitud: 00°01'22,74"N Longitud: 78°27'21,39"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio
Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (20 ') - Privado (')

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.



Ficha No. 3.3 Balneario Municipal de San Antonio

III. BALNEARIO MUNICIPAL DE SAN ANTONIO			
Categoría	Sitio Natural		
Tipo	Aguas Subterráneas	Subtipo	Aguas Minerales
Descripción	<p>Es un complejo que contiene en su interior diferentes facilidades, posee 2 piscinas, una para adultos que tiene profundidad de 2,50 metros y una de niños con una profundidad de 1.50 metros, posee un tobogán que funciona por horarios. El agua proviene de una vertiente natural que sale del Volcán Pululahua, el agua posee calcio, magnesio, hierro, tiene una temperatura de 21 grados. La antigüedad del balneario es de 100 años. Además de las piscinas tiene una cancha de uso múltiple, juegos infantiles, patio de comidas (fines de semana); Baños de cajón y un Chorro de agua mineral que permite a los usuarios el uso de sus atributos medicinales. Algo muy peculiar es la existencia de una caverna en la que habitan murciélagos de la especie (<i>Mormoops megalophylla</i>), descubierta por el alemán Edwin Petzel en el año 1978.</p>		
Ubicación	Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio		

	Dirección: San Antonio
Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado/adoquinado, buen estado Medio de transporte: Público (45) - Privado (')
Actividades Turísticas	Baños en piscinas, baños de cajón, juegos Infantiles, ferias artesanales, patio de comidas.

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.4 Empresa Pública Ciudad Mitad del Mundo

IV. EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO CIUDAD MITAD DEL MUNDO			
 			
Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Arquitectura Civil
Descripción	Se destacan bustos en piedra de los miembros de la Misión Geodésica Francesa que visitaron nuestro territorio al igual que los ecuatorianos que participaron en la medición del arco terrestre. En el interior, una de las tantas ciudades andinas se refleja en este sitio, pues en él podemos encontrar pequeñas callejuelas, casas entejadas, un sitio de encuentro artístico y cultural que es la plaza central, la capilla y como detalle final la plaza de toros. De igual modo existen otros museos en los que se puede apreciar la cultura del Ecuador, Como el museo Quito Colonial, Cuenca y Guayaquil, Museo Geodésico Francés, Exposición fundación Guayasamín y el		

	<p>Planetario. La línea simbólica, después de atravesar por la ciudad, continúa hasta llegar al majestuoso monumento. Al interior el Museo Etnográfico, distribuido en 10 plantas, muestra la gran diversidad existente en el país, al igual que documentos, mapas y actas que buscan recordar la visita de la Misión Geodésica Francesa. Se realizan eventos artísticos y culturales todos los fines de semana. Cuenta con una gran cantidad de servicios como: restaurantes, cafeterías, almacenes de artesanías, correos, bancos, galerías, baños, tren turístico, etc.</p>
Ubicación	<p>Latitud: 00°00'09.60"S Longitud: 78°27'15.48"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio</p>
Acceso	<p>Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (45') - Privado (45')</p>
Actividades Turísticas	<p>Se puede visitar museos y toda la infraestructura descrita. Los sábados, domingos y feriados se presentan artistas, músicos y cantantes. Los visitantes pueden realizar compras por los diferentes centros artesanales. Se puede disfrutar y degustar de comida nacional e internacional.</p>

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.5 Parque Central de San Antonio

V. PARQUE CENTRAL DE SAN ANTONIO



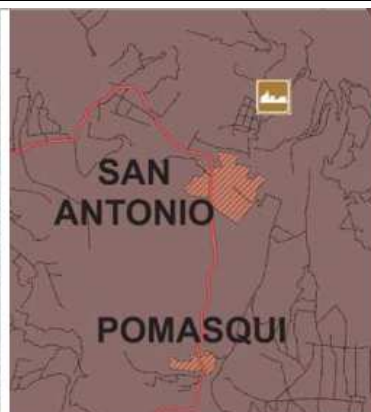
Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Arquitectura Civil
Descripción	<p>El parque representa un símbolo y un hito dentro de la población de San Antonio ya que desde aquí comienza a crecer la ciudad, únicamente hacia el sector norte, hasta consolidar la Ciudad Mitad del Mundo. Actualmente el parque presenta una buena imagen, ya que en el mes de marzo del presente año, el FONSAL culminó con las obras de restauración que se venían ejecutando desde el mes de septiembre de 2006, brindándole al sector más iluminación y mayor atracción a la parte de la iglesia y el parque. Además cuenta en un extremo con juegos infantiles y baterías sanitarias. El parque es sede de la celebración de algunas fiestas como la del 13 de Junio [fiesta de San Antonio], 15 de Agosto y fines del mes de Agosto [fiestas de la Virgen del Tránsito], mes de Septiembre [fiestas del Señor del Árbol] y algunas fiestas que celebran por devoción los pobladores del sector.</p>		
Ubicación	<p>Latitud: 00°00'50.45"S Longitud: 78°26'54.76"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio</p>		
Acceso	Desde: Quito		

	Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (20') - Privado (20')
Actividades Turísticas	Celebración de Fiestas populares.

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.6 Hacienda Rumicucho

VI. CASA HACIENDA RUMICUCHO



Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Arquitectura Civil
Descripción	Es una edificación de 2000 metros cuadrados, se encuentra en un estado muy poco conservado, a pesar de ser una edificación moderna, Posee un patio central en el que se encuentra un cuadrado a manera de desnivel en el que se puede hallar varias plantas. En su parte exterior existe un horno de teja de aproximadamente 4 metros de alto, es de piedra maciza y fue hecho en 1988. Los baños son de un acabado moderno pero no se encuentran terminados.		
Ubicación	Latitud: 00°00'54.07"N Longitud: 78°26'11.92"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio Dirección: Rumicucho		

Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (') - Privado (45')
Actividades Turísticas	Visita al atractivo.

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.7 Capilla del Señor del Árbol

VII. CAPILLA DEL SEÑOR DEL ÁRBOL



Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Arquitectura Religiosa
Descripción	La capilla se encuentra ubicada en la parte sur de San Antonio de Pichincha, específicamente dentro del cementerio del poblado.		
Ubicación	Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio		
Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (20') - Privado (')		
Actividades Turísticas	Celebración de misas y fiestas de la comunidad		

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.8 Iglesia Central de Lulumbamba

VIII. IGLESIA CENTRAL DE LULUMBAMBA O SAN ANTONIO



Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Arquitectura Religiosa
Descripción	<p>La iglesia se encuentra ubicada en la parte sur de San Antonio de Pichincha, en base a su ubicación la ciudad comenzó a crecer aproximadamente hace 70 años. Lastimosamente, el enfoque turístico a la Ciudad Mitad del Mundo ha impedido la llegada de visitantes a este sector. La Iglesia se encuentra en las calles Padre Silvio Granja, Lulumbamba, El Calvario y 13 de Junio. Debido a la falta de seguridad, el sacerdote encargado de la parroquia se ha visto en la necesidad de guardar todas las obras de arte que antes se podían exhibir libremente, son alrededor de 7 piezas que quedaron prácticamente intactas luego del robo que sufrió el templo en el año de 1978. Actualmente la iglesia presenta una buena imagen, ya que en el mes de marzo del presente año, el FONSAL culminó con las obras de restauración que se venían ejecutando desde el mes de septiembre de 2006, brindándole al sector más iluminación y mayor atracción a la parte de la iglesia y el parque.</p>		
Ubicación	<p>Latitud: 00°00'49.59"S Longitud: 78°26'52.45"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio</p>		

Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (20') - Privado (')
Actividades Turísticas	Celebración de misas y fiestas de la comunidad

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.9 Casa Hacienda de Tanlagua

IX. CASA HACIENDA DE TANLAGUA



Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Haciendas Coloniales
Descripción	Actualmente se encuentra rehabilitada y en uso a pesar de las alteraciones por materiales modernos introducidos, mantiene la conformación y emplazamiento originales, la introducción de canchas de tenis y la piscina dotan a este lugar histórico de una infraestructura que puede ser aprovechada para el turismo existiendo la disposición del propietario para el efecto.		
Ubicación	Latitud: 00°02'37.91"N Longitud: 78°26'46.75"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio		
Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado		

	Medio de transporte: Público (20') - Privado (')
Actividades Turísticas	Piscinas y canchas.

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.10 Catequilla

X. CATEQUILLA			
			
Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Zona Arqueológica
Descripción	Es una elevación en el costado este de la Ciudad Mitad del Mundo y el pucará de Rumicucho. Es el cerro más sobresaliente hacia el lado este del pucará de Rumicucho, lamentablemente no existen datos acerca de su altura, lo que sí es conocido es que este cerro está atravesado por la línea equinoccial, por esta razón ha sido un centro ceremonial de los indígenas en adoración al sol y a la luna.		
Ubicación	Latitud: 00°00'00.37"N Longitud: 78°25'41.68"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio		
Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (') - Privado (')		

Actividades Turísticas	Visita al atractivo.
-------------------------------	----------------------

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.11 Pucará de Rumicucho

XI. PUCARÁ DE RUMICUCHO



Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Zona Arqueológica
Descripción	<p>Este pucará está a 4 kilómetros de Quito. Estas ruinas corresponden a construcciones preincaicas que seguramente por su ubicación fueron establecidas con fines militares, en este sitio se realizaban ceremonias incaicas y de adoración al dios Sol. “Pucará” significa fortaleza y “rumicucho” rincón de piedra en lengua quichua. El Pucará tiene una distribución espacial alargada en dirección norte sur, sobre una colina de forma oblonga. Los cinco espacios aterrazados poseen construcciones de diferentes formas y tamaños, siendo las más comunes las rectangulares, circulares, y cuadrangulares. Sobre una colina natural de 600 m. de largo X 150 m. de ancho y 24 m. de altura, se modificó la superficie para conseguir una estructura piramidal a base de espacios horizontales o terrazas. En los bordes de cada plataforma se construyeron muros de pirca utilizando piedra andesita, unidos con argamasa de tierra y cascajo de pómez. El espacio arquitectónico demuestra que poseía dos áreas: una ceremonial, en la tercera terraza, y un espacio de</p>		

	consumo de alimentos y talvez lugar de ritos, en la segunda y primera. El Pucará fue construido entre 1480 y 1500.
Ubicación	Latitud: 00°00'46.87"N Longitud: 78°25'50.92"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio Dirección: Rumicucho
Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (1h10') - Privado (45')
Actividades Turísticas	Visita a las ruinas.

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.12 Museo Intiñan

XII. MUSEO INTIÑAN

			
Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Museo
Descripción	Intiñán (Camino del Sol), en él se busca mostrar de forma práctica el conocimiento andino y ancestral que poseían los pueblos respecto del camino recorrido por el sol y el desarrollo de la vida entorno a él, a través del calendario solar, el reloj natural y el cilindro putianchil. Se encuentra dividido en las siguientes áreas; Arqueoastronomía, en		

	<p>donde se realizan demostraciones de las fuerzas físicas y magnéticas que se ejercen en este lugar por efecto de la Latitud 0, como la prueba de Koriolis. Vida y costumbres ancestrales de la zona equinoccial; mediante un proceso cronológico del conocimiento obtenido por los primeros habitantes de la zona a través de recopilaciones de piezas arqueológicas. Etnográfica; en donde se muestra la forma de vida, costumbres y el proceso de elaboración de artesanías de las etnias Salasacas y Shuaras, también se muestra una choza típica de los habitantes del sector que data de 1875. Las Islas Galápagos son representadas por una tortuga que tiene más de 160 años. El Bosque totémico intercontinental, “representa el espíritu protector de los clanes y pueblos. Así como representaciones de las culturas de Galápagos y la Amazonía.</p>
Ubicación	<p>Latitud: 00°00'07.51"S Longitud: 78°27'11.39"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio Dirección: Barrio Alcantarillas</p>
Acceso	<p>Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (50') - Privado (')</p>
Actividades Turísticas	<p>Observación y atención a las explicaciones dadas acerca de las fuerzas físicas y magnéticas que ejerce la latitud 0, participación de los experimentos que se realizan observación de los espacios destinados a otras culturas y etnias del Ecuador, observación y explicación de los tótems y comprar artesanías y tejidos.</p>

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

XIII. MUSEO ETNOGRÁFICO DE LA MITAD DEL MUNDO




Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Museo
Descripción	<p>En el interior del monumento se expone el Museo Etnográfico, gracias al aporte museográfico del Banco Central del Ecuador. El museo trata de una breve muestra de las costumbres, tradiciones, vestimenta y artesanías de los diferentes grupos étnicos que conforman la nación ecuatoriana. El Museo consta de nueve niveles, planta baja y un mirador. La visita se inicia en planta baja con el objeto de lograr una visión general de la riqueza humana, geográfica y económica del país, continuando se encuentra una sala donde se expone una muestra de la variada flora y fauna de la Provincia de Galápagos y en otra sala se encuentra un tablero eléctrico con mapa y fotografías en los que se señala la ubicación geográfica de cada uno de los grupos étnicos del Ecuador. Ya en el último piso se puede observar el globo terráqueo y el entorno geográfico que rodea al mismo y a la Ciudad Mitad del Mundo con sus locales comerciales, talleres artesanales, museos culturales y científicos. El objetivo del museo es de demostrar que nuestro país es multi-étnico, pluri-cultural y multi-lingue.</p>		
Ubicación	Latitud: 00°00'09.71"S Longitud: 78°27'18.75"O Provincia: Pichincha		

	<p>Cantón: Distrito Metropolitano de Quito</p> <p>Parroquia: San Antonio</p> <p>Dirección: Autopista Manuel</p> <p>Córdova Galarza y Avenida Equinoccial.</p>
Acceso	<p>Desde: Quito</p> <p>Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado</p> <p>Medio de transporte: Público (45') - Privado (45')</p>
Actividades Turísticas	<p>Visita al atractivo.</p>

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.14 Museo Quito Colonial

XIV. MUSEO QUITO COLONIAL			
			
Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Sitios Históricos	Subtipo	Museo
Descripción	<p>Quito Colonial pertenece al Consejo Provincial, cerca de 8 años Guido Falcony ha captado la compleja arquitectura colonial del Centro Histórico de Quito, poco a poco fue reproduciendo templos y plazas, casas y edificios públicos, la maqueta duró 9 años en ser construirla. Además en el pabellón de Alemania se expone Guayaquil y Cuenca en miniatura que se demoraron en realizarlo 1 año y medio y 2 años respectivamente. Son trabajos que conservan todo detalle desde la escala milimétrica a la que fue creada, la misma que reproduce con plena exactitud superficies, volúmenes, techos y</p>		

	fachadas, colores y matices, vegetación e iluminación; que sirve para la recreación y educación histórica de niños y ciudadanos en general, adicionalmente es un auténtico taller para que los técnicos, urbanistas y arquitectos, restauradores, planificadores puedan, trabajar con el fin de proteger y conservar la ciudad. La Fundación "QUITO COLONIAL" crea y produce material didáctico y cultural tales como: películas y videos, mapas y afiches.
Ubicación	Latitud: 00°00'14.76"S Longitud: 78°27'14.21"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio Dirección: Autopista Manuel Córdova Galarza y Avenida Equinoccial.
Acceso	Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (45') - Privado (45')
Actividades Turísticas	Visita al atractivo.

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.15 Vivero San Antonio



Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Realizaciones Técnicas y Científicas	Subtipo	Vivero
Descripción	<p>El Vivero tiene un área de 5 Hectáreas, de las cuales son aprovechadas 3.5 Hectáreas. Pertenece Consejo Provincial de Pichincha. Aquí se encuentran especies forestales y ornamentales. Su principal objetivo es la reforestación. En este vivero se pueden comprar plantas. La principal actividad de este vivero es la de proveer plantas y árboles ornamentales de especies exóticas y nativas a la Dirección de Parques y Jardines del Consejo Provincial de Pichincha, y al público. Las especies que existen son: ciprés, pino, eucalipto, cucardas, cholán, acacias, alomán, grupos, cepillos, trueno, superrosa, jacarandá, entre otras. El trabajo se lleva a cabo por autogestión.</p>		
Ubicación	<p>Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio Dirección: Redondel de la Ciudad Mitad del Mundo.</p>		
Acceso	<p>Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (1h10') - Privado (45')</p>		
Actividades Turísticas	<p>Se realizan visitas guiadas.</p>		

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

Ficha No. 3.16 Monumento Mitad del Mundo

XVI. MONUMENTO MITAD DEL MUNDO



Categoría	Manifestaciones Culturales		
Tipo	Realizaciones Artísticas Contemporáneas	Subtipo	Monumento
Descripción	<p>El Monumento a la Mitad del Mundo tiene forma piramidal, trunca con un globo metálico que representa a la tierra. En su interior se encuentran muestras etnográficas, tipos raciales y diferentes comunidades con sus vestidos típicos de cada uno. Las muestras etnográficas son originales. Las muestras se distribuyen en un corredor que a medida que se desciende se las puede observar. A este monumento se adicionan otros atractivos geográficos. Este es quizás uno de los sitios más visitados del país, nacional e internacionalmente, tanto por ser la Mitad del Mundo como por su novedad turística.</p>		
Ubicación	<p>Latitud: 00°00'08.62"S Longitud: 78°27'20.43"O Provincia: Pichincha Cantón: Distrito Metropolitano de Quito Parroquia: San Antonio Dirección: San Antonio de Pichincha</p>		
Acceso	<p>Desde: Quito Tipo de acceso: Terrestre, 1er orden/Asfaltado, buen estado Medio de transporte: Público (') - Privado (')</p>		

Actividades Turísticas	Visita al museo.
-------------------------------	------------------

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

3.5.2. Servicios Turísticos

Tabla No. 3.2 Servicios Turísticos de San Antonio

Servicios Turísticos			
Servicio	Nombre	Tipo	Categoría
Alojamiento	Hostal Residencial Mitad del Mundo	Pensión	Tercera
Gastronomía	Calima Restaurant	Restaurante	Primera
	La Casa de los Mariscos	Restaurante	Segunda
	Restaurant Yaraví	Restaurante	Segunda
	Restaurante Inty Raymi	Restaurante	Tercera
	Rincón Manabita	Restaurante	Tercera
	La Posada	Restaurante	Tercera
	Jayac's	Restaurante	Tercera
	Restaurante Antojitos Bolívar	Restaurante	Tercera
	Restaurant Anayan	Restaurante	
	Ceviches Playa Atacames	Cevichería	
	Cevichería Equinoccio	Cevichería	
	Wendy's Burguer		
	Pollo Familiar		
Agencias de Viaje	Calima Tours	Operadora	
Otros	Cooperativa Mitad Del Mundo	Transporte Público	
	Repsol Auto plaza	Gasolinera	
	Cooperativa Cotocollao	Oficina Bancaria	
	Sana Sana	Farmacia	
	Banco de Guayaquil	Cajero	

Fuente: Gobierno de la Provincia de Pichincha (2008), Atractivos Turísticos de Pichincha, Guía Multimedia, Parroquia San Antonio de Pichincha.

CAPÍTULO IV

4. DEFINICIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

4.1 Definición de la Temática

El área turística se ha convertido en el motor de desarrollo territorial de varias poblaciones y ciudades en el Ecuador, como es el caso de Salinas en la Provincia del Santa Elena y Atacames en la Provincia de Esmeraldas. El turismo engloba varias actividades como es el alojamiento, restauración, actividades recreativas, entre otras varias, que es fuente de empleo directo e indirecto de miles de personas en nuestro país, además de ser uno de los mejores redistribuidores de la riqueza.

La zona de San Antonio de Pichincha es un punto clave en el ámbito turístico, ya que al estar atravesada por la línea equinoccial, que divide a la tierra en hemisferio norte y hemisferio sur, se convierte en un lugar estratégico para el desarrollo turístico.

La buena presentación de los atractivos turísticos, combinada con una buena infraestructura turística, promoción, una adecuada orientación al turista además de programas y proyectos impulsados por instituciones públicas como el Ministerio de Turismo, Gobierno de la Provincia de Pichincha y la Corporación Metropolitana Quito Turismo convertirá a la zona en un punto de desarrollo no solo para la parroquia sino también de la provincia.

El presente trabajo se orienta entonces al área turística y de manera particular a los procesos de desconcentración y descentralización del estado, y su política pública en materia de turismo.

4.2 Definición de la Población Objetivo y de la Zona de Influencia

4.2.1 Población Objetivo

La población objetivo a ser atendida por un proyecto es generalmente menor a la totalidad de la población afectada que demanda el bien o servicio en la zona de influencia del proyecto. En efecto la capacidad instalada para atender a la población afectada está lógicamente determinada, entre otros aspectos, por la disponibilidad de recursos: monetarios, humanos, materiales, técnicos y temporales¹².

Como no se posee información precedente de turistas que hayan recibido servicios de información en la Ciudad Mitad del Mundo, para obtener la población objetivo tomaremos como referencia los turistas que recibieron servicio de información y asesoría en el iTur del Centro Histórico de Quito en el año 2008.

Durante el 2008 la ciudad de Quito recibió a 471.499¹³ turistas, de los cuales 10.538¹⁴ visitaron el Centro de Atención al Turista (iTur) del Centro Histórico de Quito. Los turistas que recibieron asesoría en el iTur del Centro Histórico representan el 2.24% del total de los turistas que visitaron la Ciudad de Quito.

Con este precedente procedemos a calcular la población objetiva de Ciudad Mitad del Mundo. En el año 2008 la Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo recibió a 459.330 turistas¹⁵ que vendría ha ser la población afectada; trasladamos el porcentaje de turistas que fueron atendidos en el itur del Centro Histórico que es de 2.24% y con este porcentaje obtenemos 10.289 que sería nuestra población objetivo.

¹² Diseño de proyectos de desarrollo con Enfoque de Marco Lógico I, sesión 2 FLACSO

¹³ Perfil del Turista 2008, Boletín No. 8, CAPTUR

¹⁴ Corporación Metropolitana Quito Turismo

¹⁵ Empresa Publica de Turismo Ciudad Mitad del Mundo

4.2.2 Zona de Influencia

La zona de influencia es aquella donde se encuentra la población afectada, en este caso la zona de influencia directa es la Parroquia de San Antonio de Pichincha pero hay que tener en cuenta la zona de influencia indirecta que vendrían a ser las zonas aledañas a la zona directa. Las zonas de influencia indirecta vendrían ha ser parroquias aledañas como Calalí, Pomasqui, Calderón, San José de Minas, Perucho, Puellaró, Guayllabamba.

4.3 Análisis de los Involucrados

4.3.1 Identificación de Actores

Sabiendo cual es la población objetiva, se determinará los grupos que están involucrados dentro del presente proyecto que son todas las instituciones, grupos de personas y otro tipo de personas que podrían ser afectadas de manera directa e indirecta en la implementación del proyecto.

Se identifican varios actores como son:

- Ministerio de Turismo
- Consejo Provincial de Pichincha
- Corporación Metropolitana Quito Turismo
- Junta Parroquial de San Antonio de Pichincha
- Empresa Turística Ciudad Mitad del Mundo
- Vendedores de la Ciudad Mitad del Mundo
- Población en general de la Parroquia de San Antonio de Pichincha.
- Turistas que visitan la parroquia
- Poblaciones aledañas a la parroquia
- Servicios Turísticos aledaños a la Ciudad Mitad del Mundo
- Reserva Geobotánica Pululahua.
- Prestadores de servicios turísticos

Estos son los más importantes que se los clasifican en el siguiente cuadro:

Tabla No. 4.1 Involucrados

Instituciones	Grupos	Otros
Dirección de Relación y Control del Ministerio de Turismo	Prestadores de Servicios Turísticos de la Parroquia de San Antonio	Población en general de la parroquia de San Antonio, Turistas
Dirección de Apoyo a la Producción del Consejo Provincial de Pichincha	Vendedores de la Ciudad Mitad del Mundo	
Corporación Metropolitana "Quito Turismo"		
Junta Parroquial de San Antonio de Pichincha	Gremio de transportistas de la Parroquia de San Antonio	Poblaciones Aledañas
Empresa Turística Ciudad Mitad del Mundo		
Reserva Geobotánica Pululahua		

Elaborado por: Edgar Ortiz

4.3.2 Matriz de Involucrados

Por orden en la manera que se verá afectada, trasladamos los actores principales a la siguiente matriz:

Tabla No. 4.2 Análisis de Involucrados

Grupos Involucrados	Intereses Respecto al Proyecto	Problemas Percibidos	Recursos y Mandatos	Conflictos Potenciales
Vendedores de la Ciudad Mitad	Crecimiento en el volumen de	- Disminución de sus ventas por menor	Prestadores de servicios hacia	Turistas vayan a otros servicios

del Mundo	ventas	llegada de turistas - Deficiente Promoción del complejo turístico	los turistas	turísticos
Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo	Consolidarse como un destino reconocido a nivel nacional e internacional	- Disminución en la llegada de turistas - Infraestructura insuficiente para implementar mas servicios	Administración descentralizada con recursos propios	Perdida del interés del turista hacia el atractivo
Empresa Metropolitana Quito Turismo	Potencializar el desarrollo turístico de la Parroquia y aledañas	- Inexistencia de un plan de desarrollo turístico - Desvinculación con las parroquias aledañas	Capacidad técnica para crear proyectos de desarrollo turístico	No se concreten proyectos por coordinación deficiente
Junta Parroquial de San Antonio de Pichincha	Mejorar la imagen y estilo de vida de los habitantes de la parroquia a través del desarrollo del turismo	Inconvenientes con la Administración de la Ciudad Mitad del Mundo para aplicar proyectos de desarrollo turístico	Presupuesto propio para desarrollo turístico	No se ejecuten proyectos por coordinación deficiente
Turistas	- Diversificación de la oferta - Mejora en la calidad de los servicios	Falta variedad en los servicios turísticos y alojamiento y asesoría	Son la base del turismo	Población fluctuante

Elaborado por: Edgar Ortiz

De acuerdo con el análisis de la matriz de involucrados se define que el problema más recurrente identificado es el “descenso en la llegada de turistas a la parroquia”, que podría ser el más importante, ya que problemas como: la

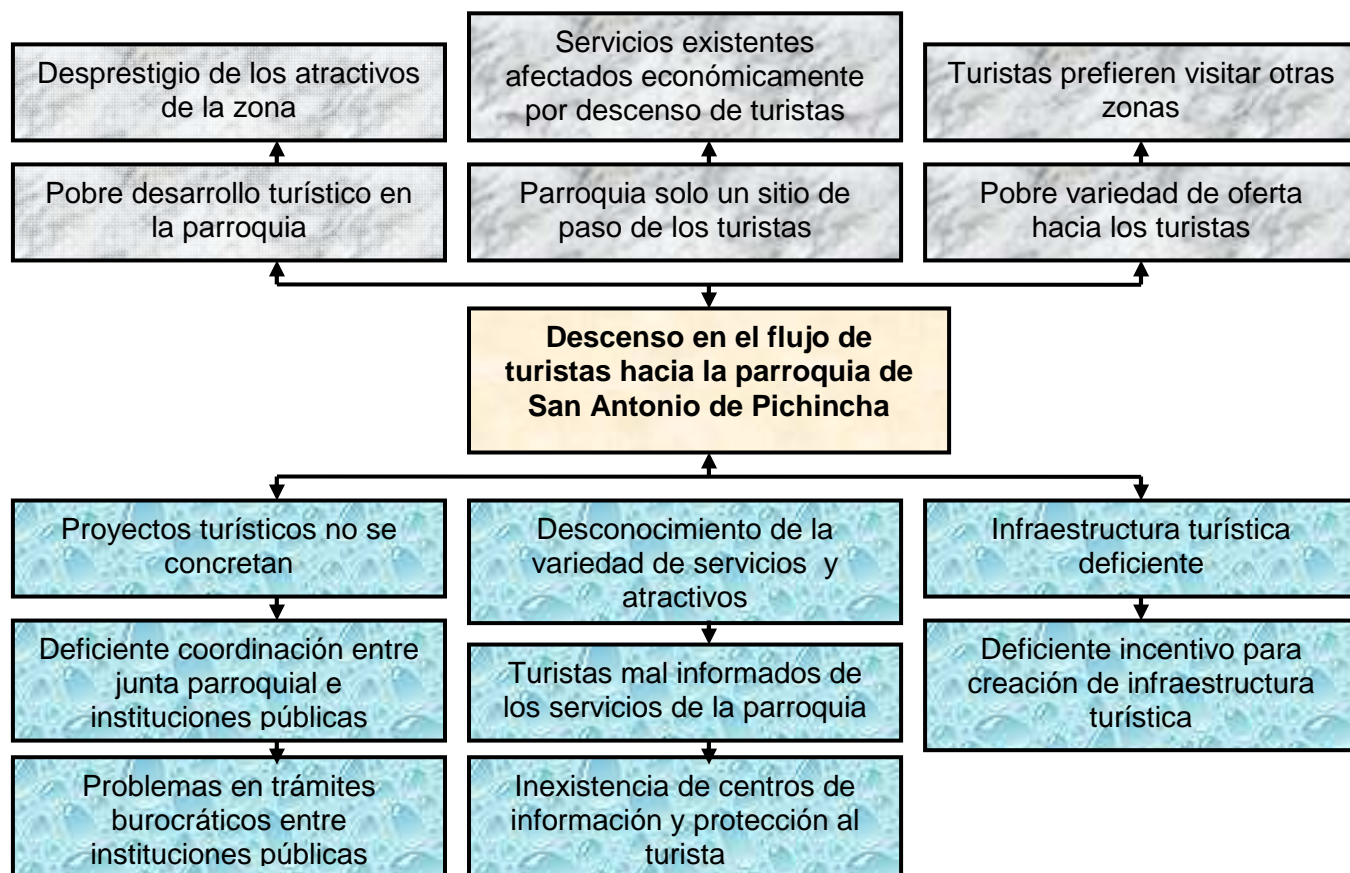
pobre variedad de servicios turísticos y la falta de coordinación entre entidades públicas son causales de un problema mayor.

Los inconvenientes en la comunicación, adicional a los trámites burocráticos, entre la Junta Parroquial de San Antonio de Pichincha y las diferentes entidades públicas como Ministerio de Turismo, Gobierno de la Provincia de Pichincha, Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo ha provocado que no exista un plan de desarrollo turístico para la parroquia, lo que ha conllevado a que la afluencia de turistas disminuya, trayendo consigo disminución en las ventas de los locales ubicados dentro del complejo Ciudad Mitad del Mundo y para los negocios aledaños a este en la parroquia. Otro inconveniente es la poca variedad de servicios turísticos, ya que el producto estrella de la parroquia es el complejo Ciudad Mitad del Mundo es el único que se puede promocionar por sí solo, los demás atractivos como Pucará de Rumicucho, Catequilla no cuentan con los recursos para promocionarse adecuadamente.

4.4 Análisis de Problemas

Una vez determinada las percepciones de los involucrados, respecto a los problemas que tiene la parroquia se los clasifica y estructura de la siguiente manera identificando el problema central:

Tabla No. 4.3 Árbol de Problemas



Elaborado por: Edgar Ortiz

La deficiente gestión administrativa impide que las autoridades de la junta parroquial de San Antonio de Pichincha y las entidades públicas a cargo del desarrollo turístico como la el Gobierno de la Provincia de Pichincha, Corporación Metropolitana “Quito Turismo” no coordinen efectivamente esfuerzos para la aplicación de proyectos turísticos en beneficio de la parroquia.

La inexistencia de Centros de Información y Protección al turista, provoca que los visitantes desconozcan las potencialidades turísticas de la parroquia así como los servicios que esta brinda, lo que trae como consecuencia que la parroquia sirva como un simple sitio de paso por la Mitad del Mundo sin que se den a conocer los demás sitios de importancia de la parroquia.

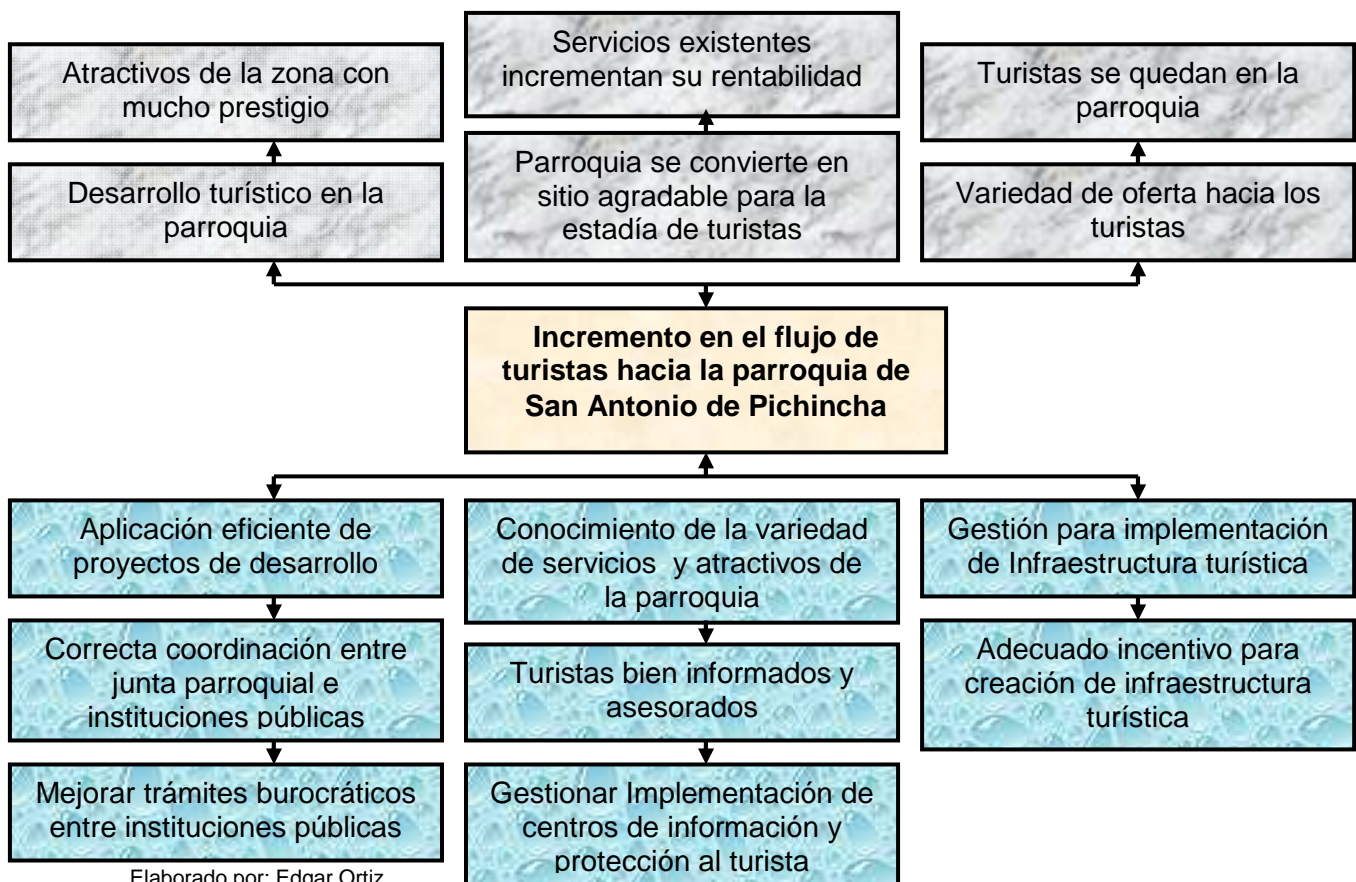
Adicional la pobre infraestructura turística como hoteles, hostales, agencias de viajes otros servicios, incluyendo los problemas antes mencionados han provocado en general que la afluencia de turistas hacia la parroquia de San Antonio de Pichincha se vea reducida durante los últimos años, afectando la imagen y el prestigio que ha tenido la zona como netamente turística.

4.5 Análisis de Objetivos

Una vez determinado el problema central se procede a establecer una serie de alternativas para la solución del mismo.

Como ya se tiene conocimiento de que la poca afluencia de turistas es el problema principal de la parroquia, se establecerá diferentes alternativas en el árbol de objetivos

Tabla No. 4.4 Árbol de Objetivos



Elaborado por: Edgar Ortiz

Todos los problemas se convierten en objetivos que apuntan a la solución del problema central. De esta manera los transformamos a positivos para luego establecer las diferentes alternativas que se darán para las pautas de la solución del problema central.

4.6 Análisis de Alternativas

Sabiendo que el problema central es el descenso del flujo de turistas hacia la parroquia de San Antonio de Pichincha establecemos las siguientes alternativas:

- *Alternativa 1:* Mejorar los problemas burocráticos.
- *Alternativa 2:* Gestionar la implementación de Centros de Información y protección al turista
- *Alternativa 3:* Gestionar la implementación infraestructura turística

La alternativa 1 nos indica que se debe mejorar los trámites burocráticos entre las diferentes instituciones públicas, como Ministerio de Turismo con el Gobierno de la Provincia de Pichincha y la Corporación Metropolitana “Quito Turismo” y a su vez con la Junta Parroquial de San Antonio de Pichincha, lo que esta fuera de nuestro alcance ya que es competencia del estado mejorar la coordinación en su política de descentralización de competencias.

La alternativa 2 indica la gestión para implementación de un centro de información y protección el turista, esto implica la apertura de una oficina donde los turistas puedan informarse eficazmente de los atractivos, servicios y eventos que se disponga en la parroquia, provincia y el país. Su adecuación es a menor tiempo que la alternativa 1 y es algo que llegará más rápido hacia los turistas.

La alternativa 3 es la gestión para la implementación de infraestructura turística en la parroquia lo que implica la construcción de hoteles y servicios adicionales

como recreación y agencias de viaje. En esta opción esta involucrada la inversión privada y es algo que se podría concretar a largo plazo.

La alternativa más adecuada para el momento es la gestión para la implementación de una oficina de información y protección al turista, opción a corto plazo que beneficiará a la mayor parte de la población ya que un turista bien informado existe la posibilidad de que visite más lugares y su estadía sea más larga.

La oficina servirá de herramienta de gestión y desarrollo no solo de la parroquia de San Antonio sino para todo el sector que comprende la zona equinoccial.

CAPÍTULO V

5 LA PROPUESTA

5.1 Delimitación del Tema

El tema propuesto es la creación e implementación de un Centro Integral de Protección al Turista en la Parroquia de San Antonio de Pichincha.

5.2 Justificación

Respondiendo a la problemática que posee en este momento la parroquia de San Antonio de Pichincha, se plantea la opción de crear un Centro Integral de Protección al Turista, debido a que los turistas han dejado de ir por desconocimiento de los servicios que presta la parroquia, sin que se de a conocer el potencial turístico de la zona.

La información que reciben los turistas respecto a los diferentes destinos turísticos es esencial al momento de elegir que visitar es por eso que los centros de información cumplen un papel determinante.

Al existir atractivos turísticos en la parroquia que, por falta de recursos no poseen la promoción debida, con el tiempo, estos van siendo descuidados por la misma población. El Centro Integral de Protección al Turista ofrece además de información turística es una puerta de promoción para atractivos que no pueden impulsarse por si solos.

Adicional el centro integral ofrece una opción al turista de poder canalizar sus quejas respecto a la atención que reciban en los diferentes servicios turísticos.

5.3 Objetivos

5.3.1 Objetivo General

Brindar al Turista información veraz, confiable y gratuita acerca de los servicios turísticos que se desarrollan en la parroquia de San Antonio de Pichincha, la Provincia y el país.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Promocionar, de forma primordial a los atractivos que se encuentran dentro de la parroquia de San Antonio de Pichincha y todos los servicios y eventos que se desarrollen dentro de la parroquia
- Asistir gratuitamente al viajero respecto trámites y procedimientos ante instituciones públicas o privadas o empresas y proveedoras de servicios turísticos, en función de una grata estadía.
- Contribuir a solucionar gratuita y eficazmente los reclamos presentados por los turistas con proveedores de servicios turísticos.
- Generar información respecto de los principales problemas del turismo en la parroquia y aportar estrategias de solución.
- Ser un espacio de articulación y coordinación entre las diferentes instituciones involucradas en el área turística de la parroquia.

5.4 Desarrollo de la Propuesta

5.4.1 Pertinencia Técnica

El proceso de mejoramiento de los servicios turísticos a nivel nacional, viene sustentando en proyectos impulsados por varias instituciones gubernamentales como son la Secretaria Nacional de Planificación (SENPLADES), Ministerio de Turismo (MINTUR) y, en el caso de la provincia, el Gobierno de la Provincia de Pichincha.

Uno de los puntos más importantes es el proceso de Descentralización, como lo impulsa el Plan Nacional del Buen Vivir desarrollado por el SENPLADES en el cual se promulga la redistribución del poder y democratización de la sociedad que deben estar fundamentados en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, coordinación y redistribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división de competencias.

Además, se contempla la creación de un nuevo nivel intermedio de gobierno, la región, cuya principal función es actuar como “bisagra” en términos de planificación entre el nivel nacional y los niveles locales; y, por último, se prevé una asignación de recursos a los gobiernos autónomos descentralizados que genere equidad territorial y que premie el esfuerzo fiscal y el cumplimiento de las metas de este Plan.

Todo esto encaja con uno de los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para el Ecuador (PLANDETUR 2020), el cual es el de coordinar los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus destinos turísticos y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.

Para poder lograr esto el Ministerio de Turismo, en su calidad de rector de las actividades turísticas en el país, ha desarrollado un Modelo de Gestión en el cual se establecen productos y servicios descentralizados, los cuales faculta a entidades estatales, como los consejos provinciales, de gestionar, coordinar y planificar las actividades turísticas dentro de sus jurisdicciones. Estos tienen la capacidad de desarrollar planes, programas y proyectos, la creación de centros de protección al turista, entre otros.

El Gobierno de la Provincia de Pichincha, siguiendo lo lineamientos del proceso de descentralización, dentro de su Plan General de Desarrollo Provincial, ha creado su propuesta del sector turístico en el cual se propone 4 líneas estratégicas con sus respectivos programas y proyectos. Uno de sus Programas está enfocado en la investigación turística, es así que se propone una actualización e inventario de los atractivos y recursos turísticos, y la formulación de una guía turística. Dentro de ese mismo programa se encuentra la creación de un sistema de información turística provincial en los puntos de ingreso de turistas. En otro programa se pretende la creación de la Corporación Provincial de Política y Gestión Turística el cual tiene por objetivo la promoción de los destinos turísticos de la provincia.

5.4.2 Servicios del Centro

Los servicios que brindará el Centro Integral de Protección al Turista serán:

- **Servicio de Información y Asesoría Turística**
 - Sobre atractivos turísticos de la Parroquia, de la provincia y del Ecuador
 - Sobre servicios turísticos de la parroquia, de la provincia y del Ecuador
 - Sobre datos útiles para el viajero
 - Otros temas de interés del viajero

- **Servicio de Asistencia de trámites y procedimientos ante instituciones públicas y empresas de servicios turísticos.**
 - Gestiones y trámites ante organismos públicos
 - Gestiones y trámites ante empresas de servicios turísticos

- **Servicio de atención de reclamos**
 - Solución de reclamos a través de mecanismos de conciliación entre el turista y proveedor previstos en la ley de turismo.

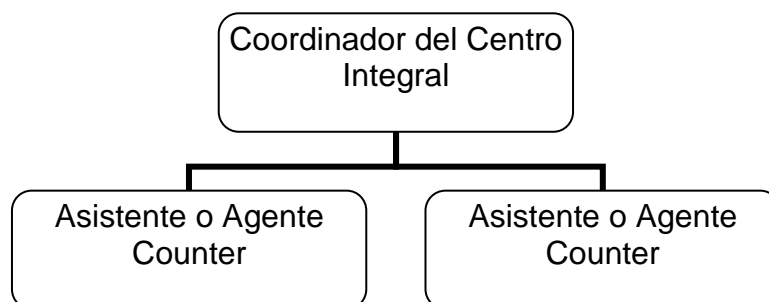
- Otros que sean permitidos a través de la ley de turismo y su reglamento.
- **Servicio de Estadísticas sobre Servicios Turísticos**
 - Tipo de atractivo turístico más consultado
 - Tipo de servicio turístico más consultado
 - Tipo de asistencia en trámite o procedimiento ante organismo público o privado más solicitado
 - Tipo de empresa, producto o servicio o entidad estatal que presenta mayores reclamos efectuados por el turista.

5.4.3 Organización de oficina

Para la conformación de la oficina del Centro Integral de Atención al turista se necesita el siguiente personal

- Coordinador del Centro Integral
- Asistentes o agentes counter

Tabla No. 5.1 Organigrama del Centro Integral de Protección al Turista



Elaborado por: Edgar Ortiz

5.4.3.1 Funciones

Coordinador del Centro Integral de Protección al Turista

➤ **Deberes**

Planificar, coordinar y supervisar la ejecución de las actividades del Centro Integral de Protección al Turista, a fin de garantizar una eficiente y efectiva difusión de la información turística de la Parroquia, la provincia y el Ecuador así como garantizar la calidad de los servicios brindados a los turistas.

➤ **Requerimientos Básicos**

Educación: Formación académica superior en Administración de empresas, Administración Turística, Derecho o Economía

Conocimiento: Conocimiento del Sector Turístico y administración de servicios turísticos, finanzas, estadísticas, sistemas de información y comunicación, marketing y relaciones públicas, manejo de recursos humanos y programas de cómputo a nivel de usuario. Conocimiento de idioma Inglés avanzado y otro idioma de preferencia.

➤ **Responsabilidades**

- Asegurar el cumplimiento de los objetivos del Centro Integral de Protección al Turista.
- Dirigir, supervisar y evaluar la gestión del personal a su cargo.
- Representar al Centro Integral en asuntos de su competencia.
- Coordinar permanentemente con el Ministerio de Turismo, Gobierno de la Provincia de Pichincha, Corporación Metropolitana "Quito Turismo" en temas relacionados con el turismo.

- Elaborar un informe mensual sobre las atenciones a los turistas brindadas en la oficina.

Asistente o Agente Counter

➤ Deberes

Asesorar y asistir al turista que visita la parroquia proporcionando información, asistiendo en trámites ante terceros y atendiendo reclamos de consumo de servicios turísticos, con el fin de facilitar una agradable estadía en su visita.

➤ Requerimientos Básicos

Educación: Formación Académica Superior en Turismo.

Conocimiento: Conocimiento de sistema de información, comunicación, calidad de servicio y atención al cliente. Computación a nivel de usuario, conocimiento de idioma inglés nivel avanzado, de preferencia otro idioma.

Experiencia: Haber realizado labores relacionadas con servicios de atención a turistas o al cliente.

➤ Responsabilidades

- Informar y orientar al turista proporcionando información sobre los atractivos turísticos, servicios turísticos y datos útiles relacionados con las actividades turísticas de la parroquia, de la provincia y del Ecuador.
- Asistir a los turistas en trámites ante instituciones públicas y privadas relacionadas con las actividades turísticas.
- Atender los reclamos de consumo de servicios turísticos y facilitar la solución oportuna entre los turistas y los proveedores de servicios turísticos.

- Realizar el seguimiento y monitoreo de las solicitudes de información, asistencia en trámites y atención de reclamos para asegurar la satisfacción en la presentación de los servicios del Centro Integral.

5.4.4 Ingreso de la Información a la base de datos

La base de datos que contiene información sobre atractivos turísticos, servicios turísticos, eventos y datos de interés relacionados con las actividades turísticas de la parroquia, la provincia y el país.

La base de datos del Centro Integral de Protección al Turista esta conformada por el Registro de Establecimientos Turísticos que son todos los establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo a nivel nacional, adicional al Catastro de Establecimientos Turísticos registrados en la Corporación Metropolitana “Quito Turismo” encargado de los servicios turísticos del Cantón Quito y las parroquias.

El inventario de atractivos turísticos de igual forma será proporcionada por los registros de la Gerencia Nacional de Recursos Turísticos del Ministerio de Turismo, la Dirección de Apoyo a la Producción del Gobierno de la Provincia de Pichincha y la Corporación Metropolitana “Quito Turismo”, los cuales estarán ordenados de por aspectos biológicos, físicos y culturales de los atractivos turísticos que conforman la oferta turística del país.

5.5 Implementación de la Oficina

Para la implementación de la oficina es necesaria una variedad de implementos en lo que se refiere a equipo informático, muebles y enseres y equipo tecnológico.

5.5.1 Muebles y enseres

Aquí se describe los implementos físicos que se necesitarán en la oficina, incluido la dimensión promedio que debería tener el local de la oficina:

- Local comercial de 52 m2 con baño, instalaciones de luz, agua, teléfono, Internet.
- 1 escritorio ejecutivo
- 2 módulos para atención al cliente
- 3 sillas ejecutivas para coordinador y counters
- 4 sillas para clientes
- 1 sillón
- 1 archivador
- 1 pizarra informativa
- 3 basureros

5.5.2 Tecnología

Se detallan los equipos informáticos:

- 3 Computadores de escritorio
- 1 Impresora multifunción
- 1 televisor 29"
- 1 DVD
- 2 teléfonos
- 1 teléfono fax

Estos son los implementos básicos que necesitarían para la instalación de la oficina

5.5.3 Proceso Legal

El presente proyecto se plantea la implementación en la Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo por ser un atractivo turístico reconocido a nivel nacional e internacional, por cuanto la afluencia turística es grande.

El proceso para la aprobación es el siguiente:

- Se envía la propuesta hacia la administración de la empresa turística.
- Es analizada por el directorio conformado por los administradores de la empresa y un representante del Consejo Provincial de Pichincha.
- Se establecen los parámetros para la implementación y se designa a una persona encargada de constatar la factibilidad.
- Una vez determinada la factibilidad se aprueba para su implementación.

CAPITULO VI

6 Conclusiones y Recomendaciones

Para concluir el presente trabajo se puede hacer referencia a que la deficiente capacidad de coordinación entre las diferentes entidades ya sean públicas o privadas para la aplicación de proyectos de desarrollo turístico, así como inconsistencias en las competencias descentralizadas hacia los gobiernos seccionales por parte de los programas elaborados por la Secretaria Nacional de Desarrollo (SENPLADES) y el deficiente apoyo para la creación y desarrollo de infraestructura turística provoca que atractivos turísticos de calidad internacional como la Ciudad Mitad del Mundo vea decreciendo el flujo turístico.

Para poder solucionar estos problemas es necesario crear entidades que puedan servir de articulación entre las empresas públicas y privadas, que conozcan de la realidad turística de la zona y adicional que puedan canalizar las opiniones que tengan los actores principales del turismo como son los turistas.

En este caso los servicios que pueden prestar las oficinas de atención al turista cumplen un papel determinante para poder dar solución a una problemática que afecta no solo a una sino a varias ciudades del Ecuador.

Adicional es necesario que se coordinen de una manera adecuada las instituciones públicas encargadas de elaborar los reglamentos que rigen la descentralización de competencias, a fin de que exista una coordinación eficaz y sin trabas para la aplicación de proyectos que ayuden al desarrollo y crecimiento de las poblaciones a través del turismo.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

Bullón, Roberto, Municipios Turísticos, Editorial Trillas, 2003

Cajo, Patricio, Ecuador Vial Turístico, PG Publicaciones, 2005

Cañadas, L.C.; Estrada, W.A, Mapa Bioclimático del Ecuador, Banco Central del Ecuador, 1983

Iglesias, Tobar Ramón, Comercialización de Productos Turísticos y Servicios Turísticos, Editorial Síntesis, 2000

Jafar, Jafari, Enciclopedia del Turismo, Editorial Síntesis, 2000

Colección L.N.S., Metodología de la Investigación, 1992

Luzuriaga, Jorge, Diseño para Elaboración del Plan de Tesis, 2002

Ministerio de Turismo, Manual del Servicio de Atención al Turista, 2002.

Ministerio de Turismo, Plan de Competitividad Turística del Ecuador, 1999.

Ministerio de Turismo, Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020, 1998

Montaner, Montejano Jordi, Diccionario de Turismo, Editorial Síntesis, 2000

Saltos, G. Napoleón, Ecuador Su Realidad, 2009 – 2010

Vásquez, Lola, Ecuador Su Realidad del Turismo, 1999

Net Grafía

<http://www.inec.gov.ec/>

<http://www.turismo.gob.ec/>

<http://www.mitaddelmundo.com/>

<http://www.senplades.gov.ec/>

<http://www.asambleanacional.gov.ec/>

<http://www.pichincha.gov.ec/>

<http://www.quito.com.ec/>

<http://www.joyasdequito.com/>

Otros


Gobierno de la Provincia de Pichincha, Guía Multimedia de Atractivos Turísticos de la Provincia de Pichincha, (2008)

ANEXOS

Anexo 1


Mapa de la parroquia de San Antonio de Pichincha

Parroquia San Antonio



ASPECTO FISICO

Pais	Ecuador
Provincia	Pichincha
Cantón	Distrito Metropolitano de Quito
Parroquia	San Antonio
Superficie	116,26 km ² .
Altitud	2.439 msnm



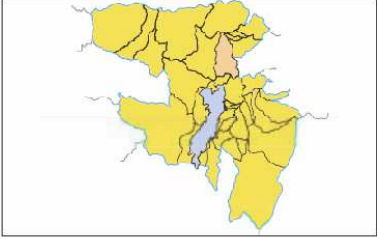
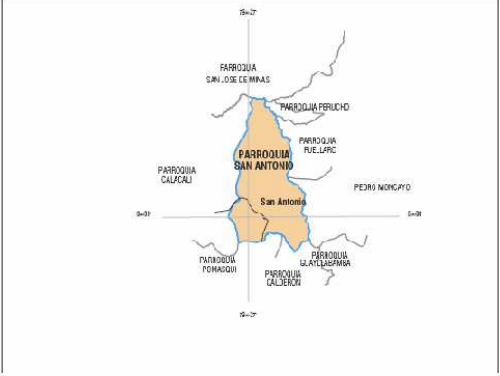
Tanager: *Tangara callifera*
Tanager: *Tangara porphyrocephala*
Tanager: *Tangara bicolor*
Aves de agua, esteros y mariposero
Juan Manuel Carrón, 2002.

LIMITES

NORTE Parroquia San José de Minas
SUR Parroquias Pomasquí y Calderón
ESTE Parroquia Fuellaro y Cantón Pedro Moncayo
OESTE Parroquia Calacalí

ASPECTO DEMOGRAFICO

Población Total 17.475 hab.



86

Plan General de Desarrollo Provincial de Pichincha

Diagnóstico Provincial

Anexo 2

Encuesta

Universidad de las Américas

FORMULARIO DE RECOLECCIÓN Y EVALUACIÓN PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD DE MONTAR UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA CIUDAD MITAD DEL MUNDO

Edad Nacionalidad
Fecha Encuestador

CUESTIONARIO

1. ¿Con que frecuencia visita usted la Ciudad Mitad del Mundo?

Primera vez Dos Veces Más de dos veces
.....

2. ¿Por qué motivos usted visita este Complejo Turístico?

Turismo Académico Otros
.....

3. ¿Normalmente cuando viaja, a donde acude para informarse sobre hoteles,
restaurantes y actividades?

Agencias de Viajes Centros de Información Turística Otros
.....

En caso de responder otros especifique:

4. ¿Cuando solicita información turística, esta le aclara todas sus dudas?

Si No

5. ¿Ha visitado alguna vez un Centro de Información Turística?

Si No

6. ¿Cree usted que sea necesario la implementación de un Centro de Información
Turística dentro de Ciudad Mitad del Mundo?

Si No

7. ¿Cuándo usted viaja utiliza guías de viaje, mapas, revistas o algún otro tipo de
información turística?

Si No

8. En el caso de utilizar estos materiales, ¿en donde los adquiere?

Librerías Agencias de Viaje Otros
.....

En el caso de responder otros especificar:

9. ¿Cree que sea necesario que este tipo de materiales se expendan en un Centro de Información Turística?

Si No

GRACIAS POR SUS RESPUESTAS