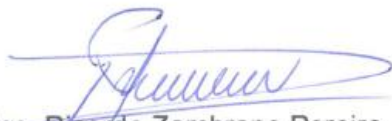


PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, Mgs. Ricardo Zambrano Pereira director director de esta disertación, certifico que la srta., Johana Elizabeth Cobos Requelme ha realizado con mi dirección este trabajo titulado **“ANÁLISIS DE LA POTENCIALIDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PRODUCTO TURÍSTICO GERONTOLÓGICO”**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



Mgs. Ricardo Zambrano Pereira

Quito, octubre 13 del 2017

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **JOHANA ELIZABETH COBOS REQUELME**, C.I. **1725603110** autora del trabajo de graduación titulado: **ANÁLISIS DE LA POTENCIALIDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO PARA LA CREACIÓN DE UN PRODUCTO TURÍSTICO GERONTOLÓGICO**, previa a la obtención del grado académico de **INGENIERA EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENECYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de propiedad intelectual de la Universidad.

Quito, 10 de octubre del 2017



Johana Elizabeth Cobos Requelme

C.I. 1725603110

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ECOTURISMO Y GUIA DE TURISMO NACIONAL**

**“ANÁLISIS DE LA POTENCIALIDAD DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO PARA LA CREACIÓN DE UN
PRODUCTO TURÍSTICO GERONTOLÓGICO”**

AUTORA: JOHANA ELIZABETH COBOS REQUELME

DIRECTOR: Mtr. RICARDO XAVIER ZAMBRANO PEREIRA

QUITO, 2017

DEDICATORIA

A Dios, ser supremo y maravilloso creador del universo, por haberme dado el regalo de la vida, su bendición e inmenso amor durante todos estos años, y por no abandonarme durante mis tribulaciones.

A mis padres, Bolívar Cobos y María Requelme, maravillosos seres que con su ejemplo y amor me hicieron una mujer de bien, luchadora, honesta y trabajadora, por su apoyo incondicional, por creer en mí y ayudarme a convertirme en la mujer que soy el día de hoy, y a quienes amo inmensa y profundamente y representan lo mejor que la vida me ha podido dar.

A mis hermanos, Junior, Sofía y Brenda Cobos, por haber compartido a mi lado, mis alegrías y tristezas, por todos los momentos compartidos juntos, por su amor y su apoyo, por haberme motivado a lograr mis metas y objetivos, y sobre todo por haber estado a mi lado y hacer mi vida más feliz.

A mi amado bebe, por haber llegado a mi vida para hacerme sentir la mujer más feliz del mundo y mostrarme el significado del verdadero amor, una pequeña persona a la que esperare con mucha ilusión y será el mayor tesoro que pueda llegar a tener.

A mis amigas Marilyn y Stephanie, quienes me acompañaron durante los años de formación académica, y con quienes he vivido grandes momentos y que son merecedoras de todo mi respeto y cariño.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios y a mis padres por haberme dado la vida.

A mi familia por todo el apoyo que he recibido de ellos, en todos los aspectos de mi vida, por estar para mí en los buenos y malos momentos; a mis padres especialmente por todo el trabajo y sacrificios realizados en favor de mi educación, a quienes amo con todo mi corazón y han sido siempre mi principal motivación y orgullo y a mis hermanos por creer en mi e impulsarme siempre a dar lo mejor de mí.

A todos aquellos profesores que compartieron conmigo sus conocimientos y experiencia, y en ocasiones su afecto y respeto, gracias por haber aumentado mi saber.

A mi director de tesis, Mtr. Ricardo Zambrano, por su apoyo y oportuna ayuda durante este trabajo de investigación, y sobre todo por dedicar su tiempo, experiencia y saber en la dirección de esta investigación, y por haber demostrado durante sus clases, su excelencia profesional y personal.

A mis lectores de tesis, Catalina Armendáriz y Patricio Moncayo, a quienes considero personas con una excelente calidad humana, por su colaboración y por el tiempo dedicado en la lectura y corrección de este trabajo de tesis.

A Fernando, mi novio, amigo y compañero en esta jornada y etapa de la vida, durante la cual me ha brindado su amor y su apoyo incondicional, y que ha compartido a mi lado tristezas y alegrías, a quien amo profundamente y con quien espero compartir los éxitos venideros.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo general:	5
1.3.2 Objetivos específicos:	5
1.4 Marco metodológico	5
CAPÍTULO II: EL TURISMO GERONTÓLOGICO	7
2.1 La gerontología Social: Una aproximación histórica y teórica	7
2.2 La gerontología y el turismo: Reseña histórica	8
2.3 Principales destinos turísticos gerontológicos en el mundo	10
2.3.1 España	11
2.3.2 Francia	12
2.3.3 Alemania	14
2.3.4 México	15
2.4 El turismo gerontológico en el Ecuador	16
CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA POTENCIALIDAD DEL TURISMO GERONTOLÓGICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	22
3.1 Caracterización del área de estudio: El Distrito Metropolitano de Quito	22
3.2 Diagnóstico de Actores e Involucrados	23

3.3 Diagnóstico Estratégico: Áreas ofensivas y defensivas	26
3.4 Diagnóstico Sistémico	32
CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE MERCADO	37
4.1 Análisis de las fuentes de información	37
4.2 Identificación de las herramientas de investigación	38
4.3 Análisis del universo	39
4.3.1 Análisis de la población del Distrito Metropolitano de Quito	39
4.3.2 Análisis del universo: La población adulta mayor del Distrito Metropolitano de Quito	40
4.4 Cálculo de la muestra	41
4.5 Criterios de distribución de la muestra	42
4.6 Tabulación y sistematización de la información	45
4.6.1 Interpretación de los resultados	45
4.7 Entrevistas a adultos mayores extranjeros	58
4.8 Grupo Focal: Profesionales de turismo y medicina	60
CAPÍTULO V: DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PRODUCTO TURÍSTICO GERONTOLÓGICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	63
5.1 Análisis de los atractivos turísticos	63
5.2 Análisis de los servicios turísticos	73
5.3 Análisis de la oferta y la demanda	77
5.3.1 La oferta	77
5.3.2 La demanda	78
5.4 Análisis de la accesibilidad y la infraestructura	78
5.5 Empaquetamiento del producto turístico	82
5.5.1 Definición de producto turístico y sus componentes	82
5.5.2 Propuesta del producto turístico gerontológico en el Distrito Metropolitano de Quito	83

5.6 Análisis financiero: Fijación de precio del producto	87
5.7 Entorno turístico, político y social del Distrito Metropolitano de Quito	88
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
6.1 Conclusiones	99
6.2 Recomendaciones	102
BIBLIOGRAFÍA:	103
ANEXOS:	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de actores e involucrados	24
Tabla 2: FODA Distrito Metropolitano de Quito	27
Tabla 3: Matriz de relacionamiento FO (Fortalezas, Oportunidades)	30
Tabla 4: Matriz de relacionamiento DA (Debilidades, Amenazas).....	31
Tabla 5: Diagnóstico Sistémico del Distrito Metropolitano de Quito	33
Tabla 6: Centros de adultos mayores en el Distrito Metropolitano de Quito por zonas.....	43
Tabla 7: Atractivos Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito: Parroquias Rurales y Cabecera Distrital	64
Tabla 8: Atractivos turísticos del producto turístico gerontológico en el DMQ	84
Tabla 9: Servicios Turísticos para el producto turístico gerontológico en el DMQ.....	84
Tabla 10: Cronograma de actividades del producto turístico gerontológico en el DMQ....	86
Tabla 11: Precios de los servicios del producto turístico gerontológico en el DMQ	87
Tabla 12: Listado de turistas extranjeros entrevistados.....	116
Tabla 13: Listado de profesionales que participaron en el Focus Group	116
Tabla 14: Listado de guías profesionales de turismo entrevistados	117

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Turismo Senior Internacional por país de destino.....	11
Ilustración 2: Tasa de crecimiento 1050-2010, por área del Distrito Metropolitano de Quito	40
Ilustración 3: Edad.....	46
Ilustración 4: Género	46
Ilustración 5: Estado Civil	47
Ilustración 6: Problemas de salud.....	47
Ilustración 7: Aspectos turísticos del Ecuador que le llaman la atención	48
Ilustración 8: Realización de viajes turísticos	49
Ilustración 9: Frecuencia de viaje.....	49
Ilustración 10: Tipo de compañía en los viajes	50
Ilustración 11: Forma de organizar los viajes.....	51
Ilustración 12: Tipo de turismo que prefiere realizar	51
Ilustración 13: tipo de actividades turísticas que prefiere realizar	52

Ilustración 14: Servicios turísticos necesarios.....	53
Ilustración 15: Existencia de servicios y facilidades turísticas para la 3era edad	54
Ilustración 16: Facilidad de movilización en los atractivos turísticos del DMQ para personas de la 3era edad	55
Ilustración 17: Presencia médica especializada en los viajes	56
Ilustración 18: El DMQ como destino especializado para turistas de la 3era edad.....	57
Ilustración 19: Características de un producto turístico de calidad para personas de la 3era edad.....	57
Ilustración 20: Calificación atractivos culturales en el DMQ	71
Ilustración 21: Calificación atractivos naturales en el DMQ	72
Ilustración 22: Calificación de atractivos programados en el DMQ	72
Ilustración 23: Incremento de establecimientos turísticos en el DMQ.....	73
Ilustración 24: Actividades Turísticas en el DMQ	73
Ilustración 25: Alojamiento en el DMQ	74
Ilustración 26: Calificación de Alimentación en el DMQ.....	75
Ilustración 27: Calificación de Transporte en el DMQ	75
Ilustración 28: Calificación de Guianza en el DMQ	76
Ilustración 29: Calificación de la Información Turística en el DMQ.....	76
Ilustración 30: Calificación de Actividades Turísticas en el DMQ.....	77
Ilustración 31: Calificación de la Accesibilidad en el DMQ.....	78
Ilustración 32: Calificación de la Señalización en el DMQ	79
Ilustración 33: Calificación de Servicios Básicos en el DMQ	80
Ilustración 34: Calificación de Necesidades Básicas Insatisfechas.....	80
Ilustración 35: Calificación de Terminales en el DMQ.....	81
Ilustración 36: Mapa Político del DMQ	83
Ilustración 37: Calificación Página Web del DMQ.....	88
Ilustración 38: Calificación de Imagen Corporativa del DMQ	89
Ilustración 39: Calificación de Participación en Ferias en el DMQ	90
Ilustración 40: Calificación de Viajes de Prensa del DMQ.....	90
Ilustración 41: Calificación de Viajes de Familiarización en el DMQ.....	90
Ilustración 42: Calificación de Turista Nacional en el DMQ.....	91
Ilustración 43: Calificación del Turista Internacional en el DMQ	92
Ilustración 44: Calificación del Excursionista en el DMQ.....	92

Ilustración 45: Calificación de Costumbres y tradiciones en el DMQ	93
Ilustración 46: Calificación de la Conflictividad Social en el DMQ.....	93
Ilustración 47: Calificación del Nivel de Organización en el DMQ	94
Ilustración 48: Calificación de Bases Políticas en el DMQ	94
Ilustración 49: Calificación del Empleo en el DMQ	95
Ilustración 50: Calificación de la Orografía en el DMQ	96
Ilustración 51: Calificación de la Hidrografía en el DMQ	96
Ilustración 52: Calificación de las Erupciones en el DMQ	97
Ilustración 53: Calificación de las Fallas Tectónicas en el DMQ	97

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

En la actualidad el turismo juega un rol sumamente importante desde el punto de vista económico y social, esto debido a que durante las últimas décadas, experimenta un crecimiento continuo, así como también una importante diversificación; es por esta razón que el desarrollo de un país o de un destino sea este nuevo o consolidado está estrechamente ligado al fenómeno de la actividad turística, ya que el volumen de negocio del turismo ha llegado a igualar e incluso a superar al de las exportaciones petroleras (OMT, 2017); es así que La Organización Mundial del Turismo, en su boletín anual Panorama OMT del turismo internacional, sostiene que el turismo es clave para el desarrollo económico, la prosperidad y el bienestar de la sociedad, gracias a que cada año aumentan los destinos turísticos, se diversifica la oferta, se invierten recursos en el mejoramiento de las infraestructuras, etc.; desde el punto de vista económico, en el 2015 los ingresos por turismo ya superaron los 1'260.000 millones de dólares, representa el 10% del PIB (Producto Interno Bruto), el 7% de las exportaciones de bienes y servicios se relacionan directamente con el turismo, el flujo de turistas que se desplazaron por todo el mundo fue de 1.186 millones, y genera al menos 1 de cada 11 empleos, lo cual representa un gran aporte en el aspecto social permitiendo mejorar la calidad de vida de los habitantes, ya que crea oportunidades para el desarrollo de nuevas empresas (OMT, 2016).

El turismo en el Ecuador también ha crecido con el paso de los años, sin embargo es a partir del año 2008, donde este sector empieza a consolidarse de una forma más óptima, debido a que en este año se declara al Turismo como una política de Estado, razón por la cual se empieza a dar prioridad al desarrollo de proyectos que beneficien a esta actividad económica (Caiza y Molina, 2012); en pro de la actividad turística en el Ecuador, es necesario resaltar a dos de las campañas turísticas más agresivas, o aquellas que de alguna forma han contribuido a aumentar las llegadas de turistas extranjeros al país, la primera de ellas “Ecuador ama la Vida” (2008) y la otra “All you need is Ecuador” (2014), las mismas que según informes técnicos del Ministerio de Turismo, han sido las que mejores resultados han presentado (MINTUR, 2014). En respuesta a estas campañas, sobre todo a la última de ellas, los indicadores turísticos reflejaron que para el 2015 los ingresos de extranjeros al

Ecuador habían aumentado en un 13% con relación al año anterior, con un total de 1'556.991 turistas, el turismo logró posicionarse en cuarto lugar dentro del ingresos de divisas, respecto de los principales productos de exportación en el Ecuador, generando 1.251,3 millones de dólares, aporta con 1,89% del PIB (Producto Interno Bruto) nacional y genera un total de 624.769 empleos (MINTUR, 2014; MINTUR, 2015).

El Distrito Metropolitano de Quito, es uno de los principales actores dentro del desarrollo de la industria turística en el Ecuador, ya que al ser la capital ecuatoriana, cuenta con una gran gama de servicios, infraestructura, superestructura, y atractivos turísticos, para ofrecer a los turistas que arriban al país a través del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, el mismo que registró un ingreso de 706.848 mil turistas no residentes en el 2015, de los cuales el 26% son estadounidenses; los servicios de alojamiento y alimentos y bebidas representan el 7,3 % con un total de 13.028 establecimientos (GAD DMQ, 2016), la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito generó 289 millones de dólares en el 2012, el 75% de los turistas que llegan a Quito lo hacen porque eligen el destino, y dentro de las principales actividades que estos realizan están las visitas a lugares turísticos (Quito Turismo, 2013).

Tanto el Ecuador como el Distrito Metropolitano de Quito, se han hecho acreedores a varios reconocimientos y premios turísticos, debido a su biodiversidad, y a su patrimonio tanto histórico como cultural; por dichos motivos el país ganó varios premios de los World Travel Awards de Sudamérica, entre los que están: Aeropuerto líder de América del Sur (Quito), Destino de viaje de negocios de negocios (Guayaquil), Destino de América del Sur (Quito), Hotel Verde (Galápagos), Destino Verde (Ecuador), Mejor Hotel Boutique (Quito), Tren más lujoso de América del Sur (Tren Crucero), entre otros (EL UNIVERSO, 2 de julio del 2016), y el Ecuador fue reconocido como uno de los mejores destinos para retiro por Internacional Living (MINTUR, 2015).

La población de adultos mayores a nivel mundial, en el año del 2000, según la Organización Mundial de la Salud, representaba el 11 % y de acuerdo a las proyecciones demográficas, para el 2050 habrá aumentado al doble (OMS, 2017), en el Ecuador los adultos mayores representan alrededor del 6,5% de la población, con una cifra de 1'049.824 (MIES, 2012); ahora bien, en el Distrito Metropolitano de Quito en el año del 2008 había una población de 90.928 habitantes mayores de 65 años (INEC, 2008).

El turismo de adultos mayores o turismo senior, es un segmento de mercado muy apreciado y apetecible, con gran potencialidad, debido a que dicha población está experimentando un elevado crecimiento relacionado directamente a variables como la mortalidad y la fecundidad (CELADE y CEPAL, 2006), este segmento de mercado debido a su espíritu abierto y joven, la disponibilidad de tiempo que estos poseen y su alto poder adquisitivo, han hecho que el sector turístico se interese por los mismos y busquen desarrollar productos especializados para este segmento de mercado (Martínez García, 2013; Alén Gonzáles, Domínguez Villa y Fraíz García, 2010).

Bajo estas premisas la Organización Mundial del Turismo, en sus publicaciones acerca del turismo accesible para todos establece que, es fundamental que los destinos se adapten y desarrollen medidas de accesibilidad que permitan el disfrute del turismo a todos los turistas, sobre todo a los contemplados en el Artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo, con la finalidad de mejorar la experiencia del turista (OMT, 2016).

En base a todos los puntos expuestos anteriormente, se puede justificar la importancia que tiene el turismo gerontológico en el aspecto económico y social, ya que al ser este un mercado emergente y que con el pasar de los años tendrá una mayor participación en el mercado, debido a los cambios en la población a nivel mundial, como se ha mencionado previamente; supone por tanto un incremento en los desplazamientos, y el gasto turístico de los mismos, lo cual tendrá una incidencia directa sobre los ingresos de divisas en los destinos turísticos, el nacimiento de nuevos productos que se ajusten a las necesidades de este segmento de mercado en concreto, y por ende la generación de nuevas plazas de empleo, se desarrollará la necesidad de capacitar y preparar al recurso humano que será encargado de atender a estas personas, en cuanto a trato, a cuidados especiales, diversificación de actividades, adecuación y adaptación de los destinos y de los atractivos turísticos para el fácil acceso y movilización de los adultos mayores, entre otros, y uno de los aspectos más importantes, es que esta modalidad de turismo, permitiría y contribuiría a que los adultos mayores a más de conocer lugares y vivir nuevas experiencias, se mantengan activos y por ende gocen de un buen estado de salud, tanto físico como mental (El Comercio, 19 de marzo del 2014; Paredes, 8 de marzo del 2014).

1.2 Planteamiento del problema

El turismo senior o turismo para personas de la tercera edad, en la actualidad es una tendencia turística importante (Martínez García, 2013) que necesita ser atendida por los gobiernos locales y la sociedad en general, y debe ponerse un especial interés en la integración, el bienestar y las actividades de recreación y esparcimiento de este grupo de personas. Sin embargo, en el Ecuador en general, y para el caso que se plantea, es decir el Distrito Metropolitano de Quito, es aún precaria la especialización del destino en cuanto a los adultos mayores, debido a la escasa información que existe, acerca de la importancia que tiene el segmento gerontológico para el desarrollo turístico del cantón.

Una de las principales causas para que se desarrolle esta problemática es la escasa investigación acerca de este tema, o segmento de mercado en concreto, y por lo tanto no se tienen datos, ni información que permitan conocer los aspectos más relevantes y característicos de este mercado, como por ejemplo los hábitos de consumo, sus gustos y preferencias, etc.; otra de las causas es que los prestadores de servicios se centran mayormente en otros segmentos ya consolidados, y por tanto no se generan nuevas ni específicas alternativas para las personas de la tercera edad; y finalmente a pesar de que este es un segmento de mercado emergente, su relación en función del resto de los habitantes es baja, y por tanto no se evidencia aún un alto interés por satisfacer las necesidades de dicho segmento de mercado, bajo la errónea creencia de que estos no poseen el poder adquisitivo necesario para realizar actividades turísticas, de ocio y de recreación, sobre todo los adultos mayores ecuatorianos.

Los efectos más relevantes, que están relacionados con esta problemática son por ejemplo la falta o inexistencia de políticas públicas que favorezcan el desarrollo de la actividad turística para este segmento de mercado en especial, si bien es cierto la Constitución de la República los ampara, hasta la actualidad no se han generado políticas turísticas cuyas metas y objetivos estén dirigidas específicamente a los adultos mayores y su derecho al turismo y la recreación; otro de los efectos es que no existe infraestructura y servicios adecuados que permitan atender de forma óptima al segmento gerontológico, y que faciliten la accesibilidad y la comodidad de las personas de la tercera edad; y finalmente otro efecto está relacionado con la escasa articulación entre actores del sector público y privado para trabajar en favor de este grupo importante de la población que requiere atención especial, diferenciada y prioritaria.

Es por ello que en esta investigación se plantea de forma concreta la aplicación de un diagnóstico integral, mediante el cual se pueda obtener la información necesaria acerca de este segmento de mercado, y responder a interrogantes como ¿qué buscan y esperan los adultos mayores de un producto turístico?, así como también ¿cuáles son las características que debe tener un producto turístico de calidad?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general:

- Identificar el potencial turístico del Distrito Metropolitano de Quito para el desarrollo de un producto turístico gerontológico.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Aplicar un diagnóstico integral en el Distrito Metropolitano de Quito, para obtener información relevante y útil para el desarrollo del turismo gerontológico.
- Diseñar un producto turístico gerontológico que responda a las necesidades de los adultos mayores, para presentar una alternativa especializada y diversificar la oferta disponible.
- Recolectar datos que evidencien la importancia del segmento gerontológico para el desarrollo económico del Distrito Metropolitano de Quito.
- Identificar las características y elementos necesarios para un producto gerontológico de calidad.

1.4 Marco metodológico

La base para el desarrollo de esta investigación será el uso de fuentes primarias y secundarias de información, en este caso se iniciará con la revisión bibliográfica de fuentes secundarias de información relativas a los temas que engloba la misma, la cual será recopilada de libros, publicaciones, revistas especializadas, informes, trabajos de tesis y disertaciones, papers y páginas web (Hernández et al., 2006; Guerrero y Guerrero, 2014).

Como se ha planteado realizar un análisis de la potencialidad del Distrito Metropolitano de Quito, se iniciará con un diagnóstico de actores e involucrados, con el cual se pretenderá conocer quienes intervendrían en este proyecto, así como el poder que cada uno de ellos

puede ejercer en el desarrollo de la investigación, dicha información será obtenida a través de entrevistas y la consulta de fuentes bibliográficas secundarias, y será sintetizada en una matriz de actores e involucrados, lo que permitirá determinar cuáles de estos pueden ser aliados y cuáles serán opositores; otra de las herramientas a utilizarse será el diagnóstico de áreas ofensivas y defensivas, es decir las oportunidades y las fortalezas, así como las debilidades y amenazas, donde se aplicará un FODA para poder identificar las ventajas competitivas del Distrito Metropolitano de Quito, para el planteamiento de estrategias; la tercera herramienta será un diagnóstico sistémico en el cual se analizará el sistema turístico a través de la aplicación de una matriz (Zambrano, 2015).

La información primaria, de esta investigación será producida u obtenida a través de la aplicación de encuestas, es decir que se empleará un cuestionario con varias preguntas cerradas y abiertas, que permitirá recopilar de una forma organizada los indicadores que respondan a los objetivos planteados, (Aparicio et al. 2009; Hernández et al. 2006); dichos cuestionarios serán aplicados al segmento de adultos mayores que se desplazan con fines turísticos y de esta forma lograr alcanzar los objetivos específicos que plantea la investigación, ya que serán los que ayudarán con la creación del producto turístico gerontológico dentro del Distrito Metropolitano de Quito; una vez diseñado el cuestionario se procederá a realizar el cálculo de la muestra de la población objetiva, para lo cual se utilizará la fórmula de universo conocido (Aguilar, 2005), debido a que se tienen datos de la cantidad adultos mayores que habitan en el Distrito Metropolitano de Quito.

Posteriormente se procederá a tabular y sintetizar la información y adicionalmente se obtendrá información primaria a través de entrevistas y un grupo focal que serán realizados a adultos mayores extranjeros, profesionales relacionados con el área turística y médica, para finalmente con los resultados obtenidos proceder a crear un producto turístico gerontológico que responda a las necesidades y preferencias de los adultos mayores, y de este modo estas sean cubiertas y satisfechas por un producto que ha sido creado específicamente para ellos.

CAPÍTULO II: EL TURISMO GERONTOLÓGICO

2.1 La gerontología Social: Una aproximación histórica y teórica

Etimológicamente el término gerontología proviene del griego *geron*, que significa viejo, y *logos*, que significa estudio; en la antigua Grecia, se usaba el término gerontocracia, para describir al gobierno que era controlado por los ancianos, y en Esparta estaban los *Gerontes*, que eran hombres cuyas edades eran superiores a los 60 años y gobernaban la Ciudad-Estado, de modo que históricamente se puede afirmar que estos son los términos precursores de la gerontología (Prieto Ramos, 1999).

Si se habla entonces de la gerontología social, desde un aspecto académico y formal, Sthigltz (1914), citado por Prieto Ramos (1999), la definió como la ciencia que estudia al hombre como un organismo social, que existe y es aceptado por la misma, y en la actualidad es definida como la ciencia que estudia el envejecimiento en todos sus aspectos, mediante la aplicación del conocimiento científico en pro del bienestar de los adultos mayores (Prieto Ramos 1999).

La gerontología social, empezó a ser estudiada en los Estados Unidos como disciplina en el año de 1950, época en la cual se manifestó la preocupación por el aislamiento social y la baja autoestima que caracterizaba la vida de los adultos mayores norteamericanos, razón por la cual fueron científicos sociales estadounidenses los que dieron los primeros pasos en la teorización de la gerontología social, sin embargo es importante mencionar que, hasta la actualidad no existe una única o exclusiva teoría de la gerontología, esto debido a que en general, no hay ninguna teoría que por sí sola explique el todo de un fenómeno social; algunas de la teorías que abordan o intentan explicar los cambios que los adultos experimentan en las relaciones sociales (Sánchez Salgado, 2000), son las siguientes:

- **Teoría Estructuralista-Funcionalista:** que a breves rasgos visualiza el comportamiento social dentro de la estructura de la sociedad, entendiendo que, un sistema social está conformado por una diversidad de personas que interactúan en un espacio físico, y cuya motivación es la obtención de gratificación, en un entorno donde las relaciones sociales se definen por un sistema simbólico que ha sido estructurado de acuerdo al bagaje cultural, razón por la cual las claves de esta teoría

son las normas, los papeles asumidos por los individuos y la socialización (Sánchez Salgado, 2000).

- **Teoría Interaccionismo-Simbólico:** la cual se concentra y destaca las interacciones sociales de los individuos y las ve como participantes activos de las mismas, en vista de que estos desarrollan el sentido de su ser, a través de la interpretación de las respuestas de los demás acerca de su comportamiento, y que finalmente argumenta que las interacciones de factores como el ambiente, la persona y sus encuentros sociales, pueden perturbar los procesos del envejecimiento (Sánchez Salgado, 2000).
- **Teoría de Intercambio:** la cual define que la interacción de los individuos y los colectivos está caracterizada por los intentos que estos tienen en maximizar las recompensas y disminuir los costos, tanto materiales como espirituales, gracias a que las personas lo ven como una relación que les resulta gratificante y por lo tanto las interacciones sociales y la continuidad de estas serán evaluadas en función del costo-beneficio que se deriven de la mismas (Sánchez Salgado, 2000).

2.2 La gerontología y el turismo: Reseña histórica

El turismo senior o turismo para adultos mayores, tiene sus bases en lo que se conoce como turismo social, puesto que este tiene como objetivo el de facilitar el acceso al turismo a los grupos vulnerables (Pérez y González, 2003), el mismo que tuvo sus inicios en el año de 1936 con la declaración de las vacaciones pagadas, las cuales fueron ratificadas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (OTIS, 2015).

Históricamente España, es un país pionero en cuanto al turismo social, de modo que en el año de 1978 se crea el INSERSO (Instituto Nacional de Servicios Sociales), el cual se preocupaba por los sectores menos favorecidos y vulnerables, entre ellos los adultos mayores, este pasó a llamarse Instituto de Mayores y Servicios Sociales en el año del 2004 (IMSERSO, 2015); en 1985 dicho instituto empezó con la ejecución de dos programas turísticos destinados a las personas de la tercera edad, los mismos que funcionan hasta la actualidad, y surgieron como respuesta a un fenómeno social inminente, como lo es el incremento de la población de adultos mayores, la misma que hasta el 2014 había alcanzado ya los 47 millones de habitantes (INE, 2014); de modo que considerando dicho fenómeno,

España a través del INSERSO crea dos programas de turismo especializados para personas de la tercera edad, como lo son el Programa de Turismo, que tiene como objetivo el facilitar la incorporación de los adultos mayores a la dinámica turística, así como también el de disminuir la incidencia que tiene la estacionalidad sobre la generación de empleo en los destinos turísticos españoles; dicho programa ha establecido varios productos para que ellos puedan recrearse y cuenta con servicios de alimentación, alojamiento, transporte, servicio médico, animación y actividades, y una póliza de seguros colectivos. Por otro lado el Programa de Termalismo ofrece a las personas de la tercera edad alimentación, alojamiento, una evaluación médica previa al ingreso a las termas y un tratamiento termal de acuerdo a la prescripción dada por el doctor, un seguimiento médico posterior al tratamiento y una póliza colectiva de turismo (IMSERSO, 2015); por lo tanto con estos antecedentes, se puede afirmar que el turismo gerontológico empezó en España, y posteriormente tanto los programas de turismo como el país, empezaron a tomarse como referente para otros países como un ejemplo a seguir.

Luego de que este programa de turismo de la IMSERSO, tuviera tanto éxito, el gobierno español a través de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR), decide impulsar un programa turístico llamado Europe Senior Tourism, el mismo que se ha llevado a cabo desde el 2009, con la participación del sector privado y de los destinos turísticos, los cuales son seleccionados a través de un proceso de homologación para poder comercializar y organizar paquetes turísticos (SEGITTUR, 2015); este es el primer proyecto de turismo para seniors europeos que se realiza a nivel internacional, y que está dirigido a personas de 55 años en adelante, que estén interesados en disfrutar activamente de sus vacaciones y compartir experiencias, Europe Senior Tourism promociona a España como un país que ofrece a los turistas una amplia oferta gastronómica, de naturaleza, de ocio y cultura. El programa fue creado como una iniciativa del gobierno, que tiene por objetivos mitigar la estacionalidad turística que se registra en los meses de octubre a mayo, es decir la temporada baja, reactivar la economía y generar empleo, fomentando los viajes y la interacción de las diferentes culturas y nacionalidades europeas; es importante mencionar, que este es un programa al cual pueden acceder todos los habitantes de los países que conforman la Unión Europea y que además de ello, apoya a la política gubernamental del envejecimiento activo de la población, tomando en cuenta que la población adulta mayor de Europa es importante y que de acuerdo a las

proyecciones poblacionales, aumentará considerablemente (CELADE y CEPAL, 2006). Este es un programa completo de viajes para disfrutar de la marca España, en el que se incluyen los vuelos, los traslados, hoteles y balnearios de 3 y 4 estrellas, guías y seguro de viaje por un periodo de aproximadamente 8 días. Desde sus inicios en el 2009, hasta la actualidad el programa ha sido un éxito y ha logrado cumplir con sus objetivos y satisfacer las necesidades turísticas de más de 150 mil seniors europeos de alrededor de 16 nacionalidades (SEGITTUR, 2014).

Para el año del 2013, México empieza a incursionar en el turismo para seniors, a través de la Secretaria de Desarrollo Social y Turismo, con un programa denominado Hacer Turismo es Hacer Vida, en el cual las personas de la tercera edad pueden acceder a viajes y desplazamientos dentro y fuera del país (Courtade, 12 de marzo del 2013); empresas como México Accesible, una empresa ubicada en Puerto Vallarta, ofrece sus servicios para personas de la tercera edad, y con capacidades especiales brindándoles equipos específicos que les permitan desplazarse con facilidad y disfrutar de sus viajes sin inconvenientes; en las playas mexicas como Quintana Roo, playa del Carmen y Puerto Vallarta, algunos prestadores de servicios, con la finalidad de atender a turistas senior, han adecuado sus instalaciones, para mejorar la experiencia y atención a los mismos (Alcántara, 09 de febrero del 2015; México Accesible, 2016).

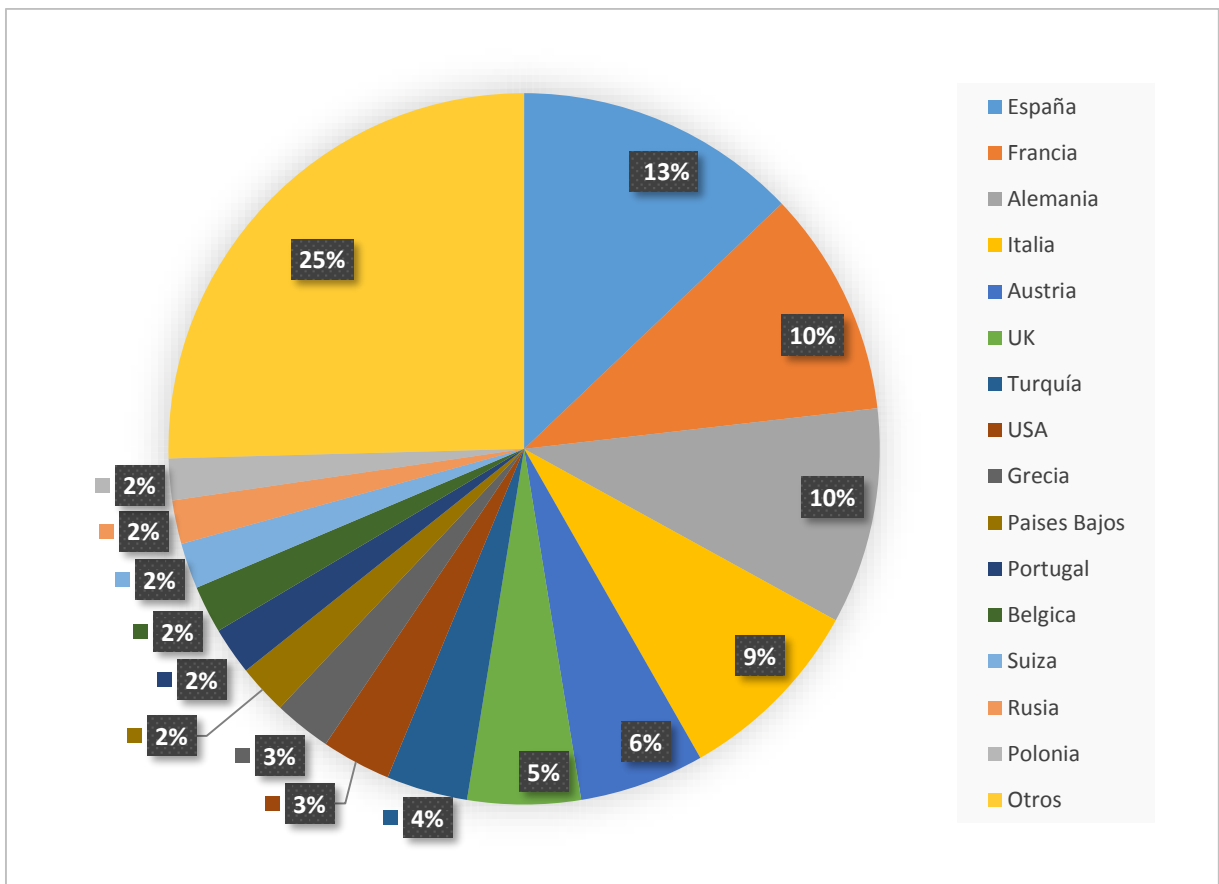
Cronológicamente e históricamente, como se ha expuesto previamente, el turismo gerontológico es un fenómeno reciente, que se caracteriza por facilitar la actividad turística a los adultos mayores, con un valor agregado, el cual está representado por el cuidado médico y facilidades de acceso, con la finalidad de mitigar la estacionalidad en los destinos, generar empleo y mejorar la calidad de vida y la experiencia de los turistas de la tercera edad (Martínez García, 2013.; Alén Gonzáles, Domínguez Villa y Fraíz García, 2010).

2.3 Principales destinos turísticos gerontológicos en el mundo

Europa es sin duda, el continente en el cual se encuentran los principales destinos para turismo gerontológico en el mundo, donde los tres primeros destinos son España, Francia y Alemania (Martínez García, 2013), mientras que en el continente americano México es el país más preparado para recibir a los turistas de la tercera edad (CESTUR, 2006).

En el siguiente gráfico, se sintetiza la información disponible en Martínez García (2013), basada en datos disponibles en Tourism Consultancy IPK Internacional (2010), donde se observa cuáles son los principales destinos para el turismo senior o gerontológico a nivel internacional, donde además se puede ver claramente que Europa es el continente con más destinos para turistas senior en el mundo y la participación de cada uno de estos países en el mercado turístico para los adultos mayores.

Ilustración 1: Turismo Senior Internacional por país de destino



Elaborado por: Johana Cobos, basado en Esther Martínez, 2013.

2.3.1 España

España, sin lugar a dudas es uno de los principales destinos turísticos a nivel mundial, de acuerdo al Panorama OMT del turismo internacional ocupa el tercer lugar tanto en generación de ingresos y llegadas internacionales (OMT, 2016), y ocupa además el primer lugar como destino para vacaciones y el segundo en número de ingresos de turistas

internacionales, por tanto el sector turístico es uno de los pilares fundamentales para la economía española (MITC, 2007); su porcentaje de población adulta mayor llevó a este país a desarrollar tanto políticas como programas turísticos para atender a este segmento de mercado en específico. España pone a disposición de los turistas no solo nacionales, sino también internacionales sus recursos turísticos a través de los programas del IMSERSO y el Europe Senior Tourism. Estos dos programas han convertido a España en el líder europeo y posiblemente mundial en el turismo gerontológico, ya que hasta el 2008 tenía el 13% de participación del mercado internacional senior en Europa, colocándose así tres puntos arriba de su seguidor Francia (Martínez García, 2013); los sitios más visitados son Andalucía, Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia, Baleares y Canarias, sitios en los cuales se han generado 238.372 miles de euros (Álvarez, 2006).

A más de estos programas, existen otras iniciativas generadas en el territorio español, por ejemplo Madrid, promueve los viajes culturales para personas mayores a través de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, donde existen nueve rutas, de las cuales 6 son dentro del territorio español y tres fuera de él; en Cataluña el Departamento de Bienestar y Familia premia las bodas de oro, es decir que aquellas parejas que acrediten tener 50 años de convivencia o matrimonio, y siempre cuando estas estén empadronadas en dicho departamento y sean residentes de Cataluña, pueden disfrutar de una estancia con todo pagado en la costa catalana de cinco días cuatro noches; en Galicia hay programas de turismo de playa, termal, de salud, de emigrantes gallegos, de gallegos por el mundo y de intercambio, todas estas modalidades de turismo están dirigidas específicamente a personas adultas mayores (Tamargo, 2006).

Todas estas iniciativas y programas presentados previamente, son los que convierten a España en el líder del turismo gerontológico y lo más seguro es que con el pasar del tiempo este destino estará mejor preparado, generará mucho más empleo y la estacionalidad será menos marcada y evidente.

2.3.2 Francia

Francia es el país con mayor número de llegadas de turistas internacionales a nivel mundial (OMT, 2016), La BBC Mundo, en su ranking de los mejores sitios para retirarse, lo pone como el segundo mejor destino debido a su encanto, cultura y seducción (Budden,

2015), en cuanto al turismo gerontológico Francia es tanto emisor como receptor importante de este segmento de mercado, de acuerdo a la Revista Iberoamericana de Turismo, este país ocupa el segundo lugar en esta modalidad turística, ya que recibe al 10% de los seniors europeos, ubicándose a tres puntos porcentuales de España, y a su vez se ubica tercero como país emisor de adultos mayores hacia otros destinos en el continente europeo (Martínez García, 2006).

Francia pensando en los turistas de la tercera edad, ha creado un beneficio al cual los seniors se pueden hacer acreedores denominado Le Carte Senior, que es una especie de tarjeta que tiene un costo de 60 euros, y con ella los turistas senior se hacen acreedores a descuentos que van desde el 25 al 59% en las rutas férreas que recorren toda Francia, y por lo tanto pueden desplazarse por todo el país y disfrutar de su belleza y paisajes, además también pueden acceder a museos y monumentos sin pagar ningún valor (France Tourism, 2016).

En la ciudad de París, existe un estudio denominado Paris Île de France, en el cual se ha determinado que la ciudad enfrentaba un grave problema de accesibilidad desde 1990, razón por la cual a partir del 2002 el turismo, se ha empezado a trabajar como turismo accesible en la ciudad de París, lo cual favorece no solo a personas con capacidades especiales, sino también a las personas de la tercera edad, brindando así las comodidades necesarias para que los turistas puedan disfrutar de buenas y mejores experiencias turísticas; esta política pública de accesibilidad, desde que fue decretada, tiene el objetivo de extenderse por todo el país, y que los servicios turísticos tales como alojamiento, restaurantes y transporte, apliquen estas políticas para brindar un turismo de calidad para personas vulnerables (European Comission, 2009).

Si bien es cierto en Francia no hay programas de turismo creados para adultos mayores, existen otras medidas que favorecen y promueven la actividad turística para las personas de la tercera edad; dichas medidas expuestas previamente y tanto las características intrínsecas como extrínsecas que posee Francia, le han permitido ser no solamente el primer destino turístico en el mundo, sino también el segundo en turismo para seniors (Martínez García, 2006).

2.3.3 Alemania

Según el Panorama OMT del turismo internacional, Alemania se ubica séptimo en llegada de turistas y octavo en nivel de ingresos económicos a nivel mundial (OMT, 2016); este país mejoró su reputación e imagen gracias a que la FIFA en el 2006, nombrara a Alemania sede de la Copa Mundial de Fútbol, momento en el cual el turismo cultural ganó mucha significancia (Schuckert, 2016); Alemania hasta el 2008, era el país emisor número uno de turistas seniors en Europa con el 20% de participación del total del mercado de los seniors europeos, a más de ello Alemania ocupa el tercero lugar como país receptor de adultos mayores (Martínez García, 2013).

El principal mercado para Alemania, son los turistas españoles, entre ellos los seniors, los mismos que son motivados por el turismo de naturaleza (Marina, 2016), por otro lado, los jubilados pertenecientes a la Unión Europea, desde 1998, han optado por elegir a Alemania como su país de segunda residencia, razón por cual es uno de los mejores destinos para personas de la tercera edad (Rodríguez, 2004).

Los adultos mayores, pueden disfrutar de una variedad de ofertas y actividades, en balnearios y establecimientos de bienestar, pueden recrearse en museos, conciertos, teatros y exposiciones, y además tiene la posibilidad de realizar actividades físicas de bajo impacto, tanto a pie como en bicicleta; Alemania cuenta con una gran cantidad de balnearios y centros curativos, en los cuales las personas adultas mayores pueden acceder a tratamientos curativos que benefician a su salud y en lo que se refiere a actividades físicas, en Alemania existe una red de senderos en espacios abiertos y de gran belleza natural de aproximadamente 200.000 kilómetros donde pueden disfrutar de recorridos tranquilos y de bajo impacto; desde la parte cultural, los adultos mayores pueden asistir a festivales musicales de gran envergadura como del Festival de Bach o de Beethoven, existen además innumerables representaciones teatrales y conciertos, museos y exposiciones con obras tan importantes que han sido declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO (Absolut Alemania, 23 de mayo del 2011).

Los balnearios, los centros de atención con tratamientos de salud y la oferta cultural son sin duda los que favorecen que Alemania sea un excelente destino para turismo gerontológico.

2.3.4 México

En México, en vista de la gran presencia de turistas de la tercera edad, un estudio llevado a cabo por la SECTUR (Secretaría de Turismo) logró determinar la demanda real de turistas nacionales jubilados con una cifra total de 1'226.500 personas, las cuales viajan un promedio de 1,8 veces al año, en viajes que duran entre 2 a 8 días, de modo que los turistas jubilados tienen una participación del 1,04% dentro del turismo doméstico en México, generando alrededor de 552 millones de dólares; por otro lado están a los turistas norteamericanos los cuales representan un total de 1'046.600 personas entre canadienses y estadounidenses, las cuales tienen un impacto económico de 433 millones de dólares, y representan al 6,62% del total de turistas jubilados internacionales que recibe México cada año. Las principales motivaciones de viaje de los adultos mayores que visitan México están el descanso, seguido del deseo de conocer nuevos destinos, estancias en destinos de sol y playa, ya que México es famoso por sus hermosas y paradisíacas playas. En este destino existe una amplia y variada oferta hotelera, hay múltiples establecimientos de alimentos y bebidas, diversidad de atractivos turísticos de sol y playa, y de naturaleza los cuales son determinantes en el destino, el sector privado invierte en capacitaciones especializadas acerca del servicio que deben recibir los turistas jubilados, existe buen transporte local, una variedad de museos y actividades culturales y campos de golf especialmente para los jubilados internacionales (CESTUR, 2006).

Posterior a este estudio, en México se empezaron a tomar medidas, en el territorio y en la actualidad existen varios destinos en el país que han implementado infraestructura especial para personas tanto discapacitadas como de la tercera edad, como por ejemplo rampas, módulos de servicio, señalización especializada, etc. (Guzmán, 2016).

En vista de que las playas mexicanas son las preferidas por los turistas de la tercera edad, Puerto Vallarta, Playa del Carmen y Quintana Roo, han sido las primeras en ser adecuadas para el turismo senior, como por ejemplo se han instalado rampas, camastros acuáticos, andaderas anfibia, toallas y duchas a las cuales los seniors pueden acceder gratuitamente (Alcántara, 09 de febrero del 2015), en vista de estas posibilidades y del crecimiento del mercado de turistas de la tercera edad, empresas como México Accesible han aprovechado la oportunidad de mercado y prestan servicios médicos e implementos para facilitar el desplazamiento y comodidad de los adultos mayores en Puerto Vallarta (México Accesible, 2016).

2.4 El turismo gerontológico en el Ecuador

El turismo en el Ecuador, poco a poco se ha convertido en un sector clave para la generación de ingresos en el país, ocupando el tercer lugar de las exportaciones no petroleras, precedido por la exportación de camarón y de banano en el año 2016 (MINTUR, 2016); sin embargo, si se habla de turismo gerontológico, este es escaso en el país, debido a que hay poca oferta especializada para turistas adultos mayores. Aunque no hay casos específicos de esta modalidad de turismo, tenemos sitios tales como Cuenca, Cotacachi, Vilcambamba y Quito, en los cuales hay una gran presencia de adultos mayores extranjeros (El Telégrafo, 29 de julio del 2013).

La ciudad de Cuenca, es el principal destino, por no decir el número uno, para jubilados en el Ecuador, ya que en ella viven un total de 2.780 estadounidenses de acuerdo al último censo que se llevó a cabo en el 2010, con el objetivo de gozar de un retiro pleno; una de las razones que estos tienen para elegir este destino es que la ciudad fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad, y a más de ello, organismos internacionales la han destacado como un lugar privilegiado para vivir gracias a su ubicación geográfica, sus condiciones económicas, atractivos culturales, su clima, encanto y belleza colonial arquitectónica, características que le han acreditado como “el paraíso de los jubilados” (Delgado, 2014). Cuenca, cuenta con una amplia variedad de alojamientos, sitios de alimentos y bebidas, una completa red de transporte público, operadores de turismo, y por supuesto una infinidad de atractivos culturales, naturales y una deliciosa gastronomía (Simbaña, 2013). Una investigación titulada “Identificación del perfil del turista americano estadounidense”, realizada en el 2015, reflejó que estos tienen una edad que fluctúa entre los 42 a 77 años, un alto nivel de instrucción, en su mayoría prefieren la comida típica, tienen ingresos económicos altos lo cual les permite un gasto bastante significativo, provienen de 23 estados, viajan mayoritariamente en familia y un bajo porcentaje lo hacen solos y gustan de actividades como las caminatas por la ciudad (Pastrano, 2015); como los tratamientos termales y de salud, son fundamentales para el turismo gerontológico, hay que destacar que la ciudad de Cuenca, cuenta con un extenso y espectacular complejo de aguas termales, cuyo nombre es Piedra de Agua, el cual cuenta con servicios completos y de primera categoría para los turistas; de acuerdo con la administradora del lugar, los turistas estadounidenses de edades avanzadas son los que encabezan la lista de clientes de este sitio (López, 19 de marzo del 2016). De modo que, por todas estas razones, es que Cuenca es un destino para jubilados

por excelencia, sin embargo, no es un caso de turismo gerontológico específicamente, pero es un destino al que los turistas jubilados extranjeros, en especial estadounidenses visitan, por todo lo que tiene para ofrecerles.

Otro destino, importante para los jubilados en el Ecuador es el cantón Cotacachi, perteneciente a la provincia de Imbabura, el cual está ubicado en las faldas del volcán que lleva el mismo nombre y es el cantón más extenso de la provincia, donde la actividad turística es importante (Brito y Michelena, 2014). Cotacachi es uno de los destinos preferidos por los extranjeros preferentemente estadounidenses y canadienses, la demanda de turistas jubilados en este cantón, se inició gracias a Gary Scott, en el año de 1990, quien trabajaba para la revista Internacional Living, la cual se encargaba de realizar investigaciones acerca de los mejores sitios para residencia en el mundo para adultos mayores; Cotacachi es un destino privilegiado para adultos mayores y jubilados gracias a que tiene un alto nivel cultural y un estilo de vida muy pacífica, tranquila y ordenada, un bajo nivel del costo de vida, un clima privilegiado y buenos servicios básicos y buena infraestructura, y finalmente una gran presencia de atractivos tanto naturales como culturales, para el disfrute de la actividad turística; estas características son las que hacen a Cotacachi un destino para jubilados muy importante en el Ecuador (Chávez, 2015). Sin embargo, a pesar de que este cantón es un destino importante para los adultos mayores jubilados extranjeros, existe poca información académica disponible acerca del mismo (La Hora, 2 de agosto del 2013).

La parroquia de Vilcabamba, ubicada en la provincia de Loja, que se caracteriza por la longevidad de sus habitantes, ya que varios de estos sobrepasan los 100 años de edad, es considerada un paraíso escondido; esta parroquia tiene una demanda de turistas extranjeros bastante importante, donde el turismo ecológico es preponderante (Moreira y Suntaxi, 2008), con el pasar de los años esta parroquia ha ido mejorando en el desarrollo turístico, ya que en la actualidad posee la capacidad de alojar casi a 500 turistas, a atender a 824 en alimentos y bebidas, cuenta con áreas verdes y de esparcimiento, operadoras de turismo, guías y centros de información. Este cantón tiene un amplio potencial para el turismo de salud, el cual tiene una estrecha relación con el turismo gerontológico; lo que favorece a esta parroquia para ser elegida como destino nacional e internacional es la tranquilidad de este pequeño pueblo y las propiedades minerales de sus aguas, las cuales favorecen que el cuerpo se revitalice y se llene de vida y salud, de modo que varias de las hosterías ofrecen servicios de spa para que los turistas se relajen y disfruten; la mayor parte de turistas que visitan Vilcabamba

proviene del territorio nacional, Norteamérica, varios países europeos como España y Alemania, donde el 70% tienen un alto nivel educativo, y más del 50% visitan esta parroquia por vacaciones, ocio y recreación, (Ruilova, 2014), considerando que Vilcambamba recibe turistas extranjeros provenientes de Norteamérica y de Europa, cuyas poblaciones tienen un alto porcentaje de adultos mayores (CELADE y CEPAL, 2006) y las características propias de esta bella parroquia, hacen que sea considerada como un buen referente y cuyo potencial puede ser aprovechado para el turismo gerontológico.

En Quito, la municipalidad desarrolló el programa 60 y piquito, que se concentra en la inclusión y el bienestar social de los adultos mayores, favoreciendo los derechos de los mismos, y contribuyendo a que estas personas no se sientan solas o excluidas de sus familiares y formen lazos afectivos con sus congéneres (MIES, 2015); dicho programa surgió posterior a la creación del Centro de Experiencia del Adulto Mayor (CEAM) en el 2001, el cual fue transferido a las competencias del Patronato Municipal San José, y en el año del 2014 bajo la administración del Alcalde Mauricio Rodas, se crea como tal el programa distrital 60 y piquito con el principal objetivo de dar apoyo a los adultos mayores en espacios de integración (Paredes, 2015). Sin embargo el programa tiene sus limitaciones ya que únicamente puede cubrir o atender a las necesidades de apenas el 10% de la población de adultos mayores del Distrito Metropolitano de Quito (GAD DMQ, 2015) y, si bien es cierto este no es un programa netamente turístico, sino más bien de tipo social, enfocado a los adultos mayores, es importante señalar que dentro de las actividades o cronogramas que se elaboran para lograr cumplir con el objetivo del mismo y bajo la premisa de que estas personas tienen el derecho a un envejecimiento feliz, saludable y productivo, el programa se ha conformado básicamente por tres ejes (Patronato Municipal San José, 2015):

1. Salud, donde se pretende cuidar y atender la salud de los adultos mayores,
2. Recreación, en donde se busca mejorar las experiencias de los adultos mayores, y
3. Emprende ahora, que busca capacitar a los adultos mayores en la rama de los negocios y el emprendimiento para lograr que se sientan productivos.

De modo que es precisamente en el segundo eje, es decir el de la recreación, donde el turismo toma su papel protagónico en la calidad de vida de los adultos mayores, debido a que en este eje específicamente, se organizan salidas turísticas, en las cuales tienen la oportunidad de visitar parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito, así como disfrutar de las aguas termales de Papallacta, entre otros (El Comercio, 19 de marzo del

2014). De modo que se podría decir que, este es un programa específico y dirigido a los adultos mayores, pero no desde el punto de vista turístico.

Para tener una mejor idea acerca del turismo gerontológico en el Distrito Metropolitano de Quito, se han realizado varias entrevistas a personas relacionadas con instituciones de salud y turismo para personas de la tercera edad.

En la Administración zonal Quitumbe, en el Bloque 4, están las secciones de salud y cultura, las cuales trabajan por el bienestar de los adultos mayores; en la entrevista que se realizó a la Psicóloga María José Bustamante, coordinadora de la sección de salud, se obtuvo información relacionada a las actividades culturales y de salud de los adultos mayores del programa 60 y piquito, así por ejemplo desde el área de la salud, ella manifestó que se realizan charlas relacionadas a la nutrición y alimentación sana que deben llevar estas personas de acuerdo a su peso, edad y tipo de enfermedad, charlas en las que se utilizan metodologías didácticas y dinámicas para informarles cómo deben alimentarse para mejorar su salud, a más de ellos se les realizan controles de peso, presión y niveles de azúcar; en el área cultural se programan festivales entre grupos de 60 y Piquito, donde los adultos mayores organizan números y presentaciones, favoreciendo así la integración social y la convivencia con sus congéneres; conjuntamente con el CEAM, programan las actividades sociales, culturales, físicas deportivas y recorridos turísticos de los adultos mayores (Bustamante, 30 de mayo del 2017).

El CEAM Sur, cuya administradora es la Ingeniera Nadia Pozo, es el centro encargado de la planificación de las actividades turísticas y de recreación de los adultos mayores del 60 y Piquito. Ella manifestó durante la entrevista, que se hace una planificación de actividades trimestralmente, donde se realiza al menos un viaje de turismo, los cuales se hacen principalmente hacia las playas ecuatorianas, el noroccidente de Quito, aguas termales como Chachimbiro y Papallacta, entre otros, e incluyen el servicio de transporte, alimentación, alojamiento y guianza; los coordinadores del CEAM Sur se encargan de contactar a las empresas prestadoras de servicios y organizan los viajes a los cuales los adultos mayores pueden acceder inscribiéndose en sus respectivos centros 60 y Piquito, según sus palabras dichas salidas son planificadas en los CEAM ubicados en las respectivas administraciones zonales (Pozo, 30 de mayo del 2017).

La Licenciada Bertha Ortiz, directora del hogar para ancianos Plenitud de Vida, que es uno de los centros más grandes y especializados en el cuidado de los adultos mayores, ha manifestado que este hogar se encarga de la parte emocional y de salud de las personas que viven en este lugar. Cuentan con un buen equipo de enfermeras, una nutricionista, cinco psicólogas, cuatro doctores, dos porteros, siete empleados encargados de la cocina, y varios empleados para la limpieza y el mantenimiento del aseo y el orden del centro, todos estos profesionales están al servicio de los adultos mayores que viven en dicho centro. Algunas de las actividades que realizan los adultos mayores en este sitio son talleres activos para la memoria, jugar cartas, gimnasia activa, caminatas, bailes, escuchar música, etc., con la finalidad de mantenerse activos y saludables, convivir entre sí para no sentirse aislados completamente de la sociedad. La licenciada Ortiz, manifestó que en el sitio no se realizan actividades de tipo turísticas, debido a que varias de las personas que allí habitan tienen edades avanzadas y enfermedades que necesitan cuidados y atenciones médicas específicas, y que a más de que estas actividades deben ser autorizadas por los familiares o tutores de los adultos mayores, en el país, no existe ninguna empresa que se dedique a prestar servicios turísticos especializados y confiables para estas personas, y por lo tanto por la seguridad de sus clientes no se realizan; sin embargo comentó que cuando los familiares se hacen cargo de los adultos mayores y firman documentos de responsabilidad, estos pueden abandonar el centro Plenitud para disfrutar de viajes con sus respectivas familias, aunque a su vez mencionó, que esto no sucede con mucha frecuencia. El sitio es un lugar cómodo y muy bien equipado para que los adultos mayores puedan pasar sus días en un ambiente sano, rodeados de personas que comparten sus gustos e ideología (Ortiz, 30 de mayo del 2017).

La señora Elsa Piedra, de 68 años de edad, pertenece al grupo 60 y Piquito de la Asociación de Jubilados Municipales, ubicada en la Tola, de la Administración Zonal Manuela Sáenz, en su entrevista comentó que los grupos 60 y Piquito, son centros en los cuales se pueden distraer, realizan talleres, bailo terapia, y también en ocasiones se organizan paseos, como ella los llama. En una salida, realizada a Atacames, comentó que a pesar de que disfrutó del paseo, su experiencia no fue del todo exitosa, esto debido a que los servicios turísticos que recibieron no fueron los adecuados, ella considera que los hoteles, y restaurantes que atienden a los grupos de la tercera edad no tienen las facilidades adecuadas para su comodidad; el guía que les atendió durante el viaje era una persona amable que estaba al pendiente del grupo y de las necesidades que estos tenían. Sin embargo el hotel en el que se hospedaron tenía habitaciones con literas y en su mayoría eran para más de tres personas,

lo cual ella considera que no es adecuado, ya que las personas de la tercera edad necesitan su propio espacio y bastante privacidad, por tanto las habitaciones múltiples no son las más adecuadas, la alimentación que reciben considera ella que no es mala, pero que podría ser mejor, considerando sus dietas, en lo que se refiere al transporte dice ella que es fundamental, que sea amplio y cómodo, sean los viajes cortos o largos, debido a que muchos tienen problemas de rodillas o de cadera y por eso estrictamente necesario que los buses cumplan con estas características. Finalmente menciona que le parece una buena idea que existan iniciativas en las cuales se considere a los adultos mayores, porque ellos necesitan sentirse parte de la sociedad para la cual trabajaron en sus mejores años (Piedra, 30 de mayo del 2017).

Finalmente, en la entrevista realizada a la Sra. Teresa Montufar, quien es trabajadora de la empresa Equinoccial Adventure, más conocida como Los Gatitos, es una de las operadoras de la capital, que trabaja con personas de la tercera edad. Esta empresa realiza viajes hacia cualquier parte del Ecuador, tienen una buena cartera de prestadores de servicios tanto de alojamientos como de transporte para atender a los grupos con los que salen; los destinos preferidos por sus clientes son las playas ecuatorianas, especialmente en Manabí y Esmeraldas, los tours de compras a Colombia y salidas donde puedan disfrutar de sitios de aguas termales. Desde su punto de vista profesional, el Ecuador, no es aún un destino preparado para el turismo senior o gerontológico, debido a que la accesibilidad turística para los adultos mayores es realmente escasa, pero considera que el Ecuador tiene el potencial para recibir a este segmento de mercado, aunque debe trabajar fuertemente en la especialización y adaptación del destino, porque el país cuenta con los recursos turísticos necesarios, pero el personal que brinda los servicios, así como los establecimientos y atractivos no cumplen con las necesidades requeridas por este segmento de mercado, que desde su experiencia es importante y bastante exigente (Montufar, 31 de mayo del 2017).

Es así que, gracias a estas entrevistas, que proporcionaron información de primera mano, acerca del turismo gerontológico en el Ecuador, así como también la situación social y de salud que enfrentan los adultos mayores quiteños y a las fuentes secundarias consultadas, se puede decir que al Ecuador le queda un gran trabajo por realizar con la finalidad de poder responder de forma adecuada a las necesidades de los turistas senior nacionales e internacionales.

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA POTENCIALIDAD DEL TURISMO GERONTOLÓGICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

3.1 Caracterización del área de estudio: El Distrito Metropolitano de Quito

El Distrito Metropolitano de Quito, está ubicado en la provincia de Pichincha, es la capital del Ecuador, y el principal puerto de migración, ya que, de acuerdo con las estadísticas alrededor del 70% de las llegadas de extranjeros se registran en la ciudad de Quito (MINTUR, 2017); tiene una extensión de 4. 235,2 km², y según datos del último censo, llevado a cabo en el 2010, albergaba al 15,5 % de la población del país con 2'239.191 habitantes, distribuidos entre las 65 parroquias que lo comprenden, 33 de las cuales son rurales y 32 urbanas, donde el promedio de edad es de 29,5 años; la altura promedio es de 2.815 msnm y su temperatura fluctúa entre los 4 °C en invierno hasta los 22 °C en verano, gracias a que se ubica sobre la línea ecuatorial el clima de la ciudad es favorecido; en el aspecto social el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con la más amplia cobertura de servicios básicos, así por ejemplo el agua potable está cubierta al 95% y una red de alcantarillado cubre casi el 90% del territorio, posee una vasta red de transporte, salud e instituciones educativas, las cuales están concentradas en el hipercentro de la ciudad y por lo tanto el nivel de analfabetismo es de apenas el 2,71%, el nivel de instrucción superior es el 22,4%; desde el aspecto económico el 25% del empleo a nivel nacional se concentra en Quito, el 41% de las inversiones realizadas en el Ecuador en el 2010 se registraron en esta ciudad, la misma que genera el 22,11% del PIB nacional, el 35% de la población en edad de trabajar esta empleada, por tanto es la segunda ciudad generadora de empleo en el país, la tasa de desempleo es del 4,16%, mientras que la tasa de subempleo es del 26,12%, las principales actividades económicas son la de los servicios con el 48,40%, comercio y reparación de vehículos con el 22,10%, industrias manufactureras con una participación del 12,30%, la administración pública y defensa nacional y seguridad con el 7,70% y 7,50% respectivamente, cerca del 20% de empresas a nivel nacional están ubicadas en la ciudad de Quito, con un total de 101.93, donde el 49% pertenecen a la sección económica del comercio al por mayor y menor; al tener su propio aeropuerto internacional cuenta con el 60% de las rutas aéreas internacionales y desde el aspecto ambiental en Quito existe un total de 1.827

hectáreas de áreas verdes para el disfrute de la ciudadanía y un buen sistemas de recolección de desechos (DMQ, 2012; El Telégrafo, 30 de noviembre del 2015; Municipio de Quito, 2012).

3.2 Diagnóstico de Actores e Involucrados

El diagnóstico de actores e involucrados, mejor conocido como Mapeo de Actores Claves, es una metodología que se ha ido implementando en proyectos de desarrollo o investigación como una herramienta de diagnóstico, en el cual se utilizan esquemas y matrices que permiten una representación de la realidad social sobre la cual se va a trabajar; Gutiérrez (2007) y Ceballos (2004), citados por Tapela (2007), indica que la metodología consiste en levantar un listado de posibles actores relacionados al tema o territorio en cuestión e identificar cuáles pueden ser las acciones y objetivos por los que están presentes en el territorio, el poder y el interés de los mismos sobre la ejecución de un determinado proyecto, para el planteamiento de estrategias.

Debido a la importancia de este tipo de análisis, es que ha sido considerado como parte fundamental, para el desarrollo de esta investigación, para lo cual se empleará la siguiente matriz donde:

- **Actores e involucrados:** Instituciones, asociaciones o conglomerados que pueden intervenir en el desarrollo del proyecto ya sean estas del sector público, privado, académico, ONGs, etc.
- **Interés:** Nivel de interés en el proyecto o investigación, de cada uno de los actores, el cual puede ser calificado en una escala desde -3 hasta 3.
- **Poder:** Nivel de influencia que cada uno de los actores puede tener sobre el proyecto o investigación.
- **Total:** Resultado de multiplicar el interés por el poder de cada uno de los actores.
- **Motivo:** Es la razón de ser o principal actividad de cada uno de los actores relacionados al proyecto o investigación.

Tabla 1: Matriz de actores e involucrados

Actores e involucrados	Interés (-3 a 3)	Poder (1 a 3)	Total I x P	Motivo
Ministerio de Turismo del Ecuador	3	3	9	Promocionar, gestionar y difundir al Ecuador como destino turístico.
Quito Turismo	3	3	9	Promocionar, gestionar y difundir a Quito como destino turístico.
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	3	3	9	Ejercer gobernabilidad a través de políticas públicas en los aspectos sociales, económicos, ambientales, políticos, tecnológicos y de servicios en pro de los habitantes del DMQ.
Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador	3	2	6	Liderar el turismo receptivo en el Ecuador a través de la formación de las agencias de viajes pertenecientes al gremio.
Asociación Hotelera Nacional del Ecuador	3	2	6	Representar y liderar el sector hotelero en el Ecuador.
Centros de adultos mayores	3	1	3	Mejorar la calidad de vida de las personas de la tercera edad en el aspecto físico, social, emocional, médico y mental.
Adultos mayores ecuatorianos	3	3	9	Disfrutar de actividades sociales y recreativas que les permitan mejorar su calidad de vida en la edad adulta.
Adultos mayores extranjeros	3	3	9	Disfrutar de actividades sociales y recreativas que les permitan mejorar su calidad de vida en la edad adulta.

Universidades con carreras turísticas	3	1	3	Formar estudiantes capaces de trabajar en el ámbito turístico del país, hacer investigación turística.
Clínicas y hospitales privadas para adultos mayores	3	1	3	Prestar servicios médicos de salud especializados a personas de la tercera edad.
ONGs para personas de la tercera edad	3	1	3	Brindar servicios y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, sin fines de lucro.

Elaborada por: Johana Cobos, 2017.

Después de los resultados obtenidos, se puede ver que hay tres niveles de poder e interés, donde el valor más alto está representado por 9, el medio por 6 y el más bajo por 3, razón por la cual se plantearán estrategias dirigidas a los actores con el mayor y menor puntaje.

Interés y poder alto (9):

- Realizar una presentación formal de la propuesta al MINTUR con la finalidad de que este realice una campaña en la cual se presente al Distrito Metropolitano de Quito como un destino turístico para personas de la tercera edad en el Ecuador, y a la vez, este como ente rector de la actividad turística promueva la propuesta de políticas públicas turísticas en favor de los adultos mayores nacionales y extranjeros.
- Realizar una alianza con Quito Turismo para que se lleven a cabo campañas de capacitación en cuanto a la prestación de servicios enfocados en personas de la tercera edad, así como también del mejoramiento e implementación de planta turística y accesibilidad que permita el fácil acceso y desplazamiento a este segmento de mercado en particular.
- Ofrecer el presente trabajo al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para fortalecer el programa 60 y piquito en el aspecto turístico, diversificando la oferta disponible para los adultos mayores en Quito, y a la vez obtener apoyo económico que permita promocionar y comercializar el producto turístico gerontológico.
- Presentar a los adultos mayores nacionales y extranjeros el producto turístico gerontológico, resaltando la belleza, diversidad natural y cultural del Distrito

Metropolitano de Quito, y así lograr que elijan a Quito como su principal destino de viajes y turismo.

Interés y poder bajo (3):

- Establecer nexos de trabajo con los Centros de Adultos Mayores y ONGs, que se encargan del bienestar y la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores de Quito, para implementar actividades de tipo turístico que permitan mejorar y enriquecer las experiencias de los mismos.
- Dialogar con los directores de carreras turísticas en las universidades de Quito, para fomentar la investigación académica respecto de este segmento de mercado y así poder ampliar los conocimientos y complementar la información generada por la presente investigación.
- Establecer alianzas estratégicas con clínicas y hospitales privados para poder contar con sus servicios y cuidados médicos especializados de forma inmediata en caso de que se presenten problemas de salud con los adultos mayores que consuman el producto turístico gerontológico resultado de esta investigación.

3.3 Diagnóstico Estratégico: Áreas ofensivas y defensivas

El diagnóstico estratégico se realiza para conocer cuáles son las áreas ofensivas y defensivas de la empresa o proyecto, este diagnóstico parte del diagnóstico FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), dicha metodología puede ser aplicada en cualquier aspecto ya sea académico, empresarial, social, personal, etc., mediante el cual se hace un análisis de los aspectos tanto internos como externos que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; así por ejemplo las fortalezas y debilidades vienen a ser el aspecto interno sobre el cual se tiene poder y sobre el cual se puede trabajar para mejorar el camino hacia la consecución de los objetivos, es decir es el área ofensiva, y por el otro lado están las oportunidades y amenazas, que son la parte externa sobre la cual no se tiene poder para controlar y que pueden afectar de forma negativa la consecución de los objetivos, es decir el área defensiva; para completar el análisis, posteriormente se realiza

una matriz de relacionamiento, la cual permite el planteamiento de estrategias tanto ofensivas (F y O) como defensivas (D y A) que pueden ser llevadas a cabo para llegar a las metas establecidas a través de los objetivos de trabajo (García López y Cano Flores, 2000).

A continuación, se desarrolla la matriz FODA del Distrito Metropolitano de Quito, desde el punto de vista turístico, para el planteamiento de estrategias, que permitan mejorar el destino.

Tabla 2: FODA Distrito Metropolitano de Quito

FODA Distrito Metropolitano de Quito	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Quito se encuentra ubicado estratégicamente en el centro de la Sierra ecuatoriana, lo cual le permite ser un punto clave con gran conectividad y tener una amplia red de servicios tanto públicos como privados (Municipio de Quito, 2012). 2. Tanto el Ecuador como la ciudad de Quito son destinos baratos para vivir, cuentan con amplios y completos servicios médicos a los cuales se puede acceder con facilidad (Internacional Living, 2016). 3. La calidez, amabilidad y hospitalidad son características propias de los ecuatorianos y quiteños. 4. Tanto el Ecuador como la ciudad de Quito, gozan de un clima agradable y más o menos estable a lo largo del año, ya que por ubicarse sobre la línea ecuatorial no existen estaciones marcadas con temperaturas extremas, además de ello, gozan de una gran biodiversidad debido a las diferentes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La población de adultos mayores en Europa y Norte América ha crecido significativamente y continuará haciéndolo según las proyecciones poblacionales (CELADE Y CEPAL, 2006). 2. El incremento del mercado de seniors y los flujos turísticos de los adultos mayores a nivel mundial y nacional se han intensificado con el paso de los años, y en Quito es muy evidente gracias a la imagen posicionada del destino (Martínez García, 2013; GAD DMQ, 2016).

<p>gradientes altitudinales y pisos climáticos gracias a la presencia de la cordillera de los Andes (Mena, 2005).</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. El Distrito Metropolitano de Quito, es la capital del Ecuador y por tanto el centro económico y financiero del país, lo cual le permite contar con una gran gama de servicios, infraestructura y superestructura que facilitan las actividades económicas y turísticas, para atender a turistas nacionales e internacionales, como alojamiento y restauración de todas las categorías, agencias de viajes, servicios complementarios, renta de vehículos, transporte, etc. (GAD DMQ, 2016; Municipio de Quito, 2012). 6. El Distrito Metropolitano de Quito, cuenta con un Aeropuerto Internacional con una amplia gama de rutas aéreas, razón por la cual la recibe a la mayor parte de los turistas extranjeros que arriban al Ecuador, convirtiéndose así en paso obligado para los mismos, además dicho aeropuerto ganó el premio World Trael Award como aeropuerto líder en Sudamérica (GAD DMQ, 2016; EL UNIVERSO, 2 de julio del 2016). 7. Quito posee un imagen turística posicionada a nivel nacional e internacional (Chungata, 2014). 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Quito se ha hecho acreedor a varios premios turísticos World Travel Awards (EL UNIVERSO, 2 de julio del 2016). 4. Quito ha sido declarado como destino para retiro por la revista Internacional Living, por ser considerada una de las ciudades más bellas de Sudamérica y su Centros Histórico fue declarado es Patrimonio Cultural de la Humanidad (El Telégrafo, 4 de julio del 2013; Herrera, 2008). 5. La inversión extranjera para el turismo en el país y especialmente en Pichincha ha incrementado a partir del año 2012 (MINTUR, 2014).
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una escasa investigación turística acerca del segmento de adultos mayores y sus hábitos de consumo, gustos y preferencias, debido a que 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de otros destinos para turismo gerontológico, que están más preparados y especializados para recibir y atender a

solo existe un perfil general del turista que visita el Distrito Metropolitano de Quito. (EPMGDT, 2014).

2. Ausencia de políticas públicas por parte del destino que se enfoquen en atraer a turistas senior al Distrito Metropolitano de Quito.
3. Escasa preparación y especialización del Distrito Metropolitano de Quito en accesibilidad y oferta turística especializada para turistas adultos mayores (MINTUR, 2014).
4. Nivel muy bajo de inglés para atender a los adultos mayores extranjeros a nivel general en el Ecuador (Education First, 2015).

turistas seniors tales como España, Francia, Alemania y México (Martínez García, 2013; Alcántara, 09 de febrero del 2015).

2. Presencia de un destino para jubilados a nivel nacional, como Cuenca que es la ciudad número uno en el Ecuador y cuyos recursos turísticos son similares (FLACSO, 2013).
3. Escasa articulación e interés entre el sector público, privado y académico para fomentar el turismo gerontológico en el Ecuador.

Elaborada por: Johana Cobos, 2017.

Una vez identificas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Distrito Metropolitano para el turismo gerontológico, se procederá a realizar las matrices de relacionamiento entre FO (fortalezas y oportunidades) para el planteamiento de estrategias ofensivas, y entre DA (debilidades y amenazas) para el planteamiento de estrategias defensivas; dichas estrategias se plantean en función de aquellas que obtengan los puntajes más altos; el nivel de relacionamiento se califica en una escala del 1 al 5, donde 1 se refiere a una relación baja y 5 una relación alta.

Tabla 3: Matriz de relacionamiento FO (Fortalezas, Oportunidades)

Matriz de relacionamiento FO						
	O1	O2	O3	O4	O5	TOTAL
F1	4	4	3	3	4	21
F2	5	4	2	2	4	17
F3	4	5	2	2	3	16
F4	4	4	3	2	3	18
F5	5	5	4	4	5	23
F6	5	5	4	3	5	22
F7	5	5	5	5	5	25
TOTAL	32	32	23	21	29	

Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Estrategias ofensivas:

- Aprovechar la imagen turística del Distrito Metropolitano de Quito, la cual se encuentra posicionada tanto a nivel nacional como internacional, para potencializar el destino y generar un mayor interés en los turistas internacionales que llegan al mismo, realizando exposiciones y presentaciones en los principales destinos emisores como Estados Unidos y varios países europeos, para fomentar los desplazamientos hacía el Distrito Metropolitano de Quito.
- Desarrollar planes de marketing dirigidos al mercado de turistas senior, considerando que tanto sus desplazamientos turísticos como su participación en el mercado han aumentado considerablemente, resaltando la gran variedad de facilidades turísticas disponibles para atender al mercado, y finalmente enfatizando

que la existencia del Aeropuerto Mariscal Sucre permite un fácil desplazamiento desde sus países de destino gracias a la amplia red de rutas aéreas con las que este cuenta.

- Aprovechar la inversión extranjera que se ha venido realizando en Pichincha, en el ámbito turístico y generar nuevas oportunidades de negocios que permitan complementar y mejorar la calidad de los servicios turísticos del distrito Metropolitano de Quito.
- Destacar que el Distrito Metropolitano ha sido declarado como destino para retiro por Internacional Living gracias a sus precios bajos, su clima, su biodiversidad y amabilidad y calidez de sus habitantes, para atraer a la mayor cantidad de adultos mayores apoyados en dichas características.

Tabla 4: Matriz de relacionamiento DA (Debilidades, Amenazas)

Matriz de relacionamiento DA				
	A1	A2	A3	TOTAL
D1	5	4	3	12
D2	4	4	5	13
D3	5	5	5	15
D4	4	5	4	14
TOTAL	18	18	17	

Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Estrategias defensivas:

- Preparar y especializar al Distrito Metropolitano de Quito tanto en la accesibilidad como en la oferta especializada para el segmento de adultos mayores, para mejorar la calidad y experiencias turísticas de los mismos, considerando que hay destinos tanto internacionales como nacionales, que han trabajado arduamente sobre estos aspectos, y han logrado posicionarse como destinos líderes para seniors.
- Establecer políticas públicas que se enfoquen prioritariamente en atraer al turistas senior, fomentar la investigación turística respecto al mercado de los adultos mayores y facilitar programas de cursos de inglés en los profesionales, para poder atender de

una forma más óptima y adecuada a este segmento de mercado y así obtener ventajas competitivas que permitan estar a la par del principal competidor, que es la ciudad de Cuenca cuyos recursos culturales y naturales son similares y es el destino preferido por los turistas jubilados extranjeros.

3.4 Diagnóstico Sistémico

El diagnóstico sistémico es una herramienta que permite hacer un análisis del sistema turístico de un destino, desde el producto ofertado, el tipo de visitante y el entorno, con la finalidad de determinar el estado del mismo, y así conocer cuál es la vocación y la potencialidad turística de un destino, para que estas puedan ser enfocadas en dichos aspectos; cada uno se encuentra subdividido de tal modo que pueda ser calificado en una escala del 1 al 10, para finalmente realizar un análisis de la puntuación obtenida en función de los puntos o aspectos calificados (Zambrano, 2015).

A continuación, se desarrolla la matriz de diagnóstico sistémico del Distrito Metropolitano de Quito, donde analizará su sistema turístico, para poder identificar la vocación y potencialidad del destino para el turismo para personas de la tercera edad.

Tabla 5: Diagnóstico Sistémico del Distrito Metropolitano de Quito

		Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total		
Sistema Turístico	Producto Turístico	Atractivos	Atractivos Culturales									x	10		
			Atractivos Naturales							x				7	
			Atractivos Programados							x					6
		Facilidades	Alojamiento										x		8
			Alimentación										x		9
			Transporte									x			8
			Guianza									x			8
			Información Turística								x				7
		Infraestructura	Accesibilidad					x							5
			Señalización									x			8
			Servicios básicos										x		9
			Terminales											x	10
		Actividades	Actividades turísticas											x	10
		Promoción y comercialización	Página Web								x				7
			Imagen Corporativa									x			8
			Participación en ferias							x					6
			Viajes de prensa					x							5
			Viajes de familiarización							x					6

Visitante	Visitante	Turista Nacional					x						5	
		Turista Internacional									X			9
		Excursionista										x		10
Entorno	Entorno Social	Tradiciones y costumbres										x	10	
		Conflictividad social						x						6
	Entorno Político	Nivel de organización									x			7
		Existencia de bases políticas							x					6
	Entorno Económico	Empleo										x		8
		NBI				x								3
	Entorno Ambiental	Orografía											X	9
		Hidrografía						x						4
		Erupciones						x						3
		Fallas tectónicas							x					4
TOTAL												7,37/10		
3 fortalezas que se pueden aprovechar en la generación de emprendimientos turísticos		1. Alta presencia de atractivos turísticos y manifestaciones culturales.												
		2. Importante flujo de turistas internacionales hacia el destino.												
		3. Importante conectividad de transporte y actividades turísticas.												

Elaborada por: Johana Cobos, 2017.

De acuerdo a este diagnóstico del sistema turístico del Distrito Metropolitano de Quito, la potencialidad del destino es alta, donde prepondera el componente cultural.

Analizando cada uno de los aspectos evaluados en este diagnóstico, en lo referente a los atractivos, sobresalen los atractivos culturales, esto debido a todos los procesos culturales e históricos por los que el Distrito Metropolitano de Quito ha atravesado, tiene también atractivos naturales de gran relevancia, y en Quito y sus alrededores se realizan festivales de tipo cultural (Quito Turismo, 2012).

En lo referente a las facilidades turísticas, al ser la capital del Ecuador, tiene una importante concentración de empresas de servicios, así por ejemplo existen importantes cadenas hoteleras, así como hostales, haciendas, cabañas, etc., que le permiten alojar a los turistas que llegan al destino, del mismo modo los establecimientos de alimentos y bebidas son variados y se sirve todo tipo de comida, en la zona norte de la ciudad de Quito, se concentran la mayoría de las agencias de viajes de todo el país, desde las que se comercializan todo tipo de paquetes turísticos y hay varios puntos de información turística (DMQ, 2012; Quito Turismo, 2012; Municipio de Quito, 2012).

La infraestructura del Distrito Metropolitano de Quito, en lo que se refiere a la accesibilidad, Quito cuenta con una buena accesibilidad, aunque no para las personas de la tercera edad o con discapacidad, cuenta con un aeropuerto internacional con rutas internacionales, dos terminales interprovinciales como el de Quitumbe y Carcelén, los servicios básicos están prácticamente cubiertos en casi todo el territorio y en las parroquias urbanas existe una excelente señalización turística, aunque no sucede lo mismo en las parroquias rurales (Quito Turismo, 2013; DMQ, 2012).

La promoción y comercialización del Distrito Metropolitano de Quito está fundamentada en la imagen corporativa que tiene el destino, ya que está posicionada tanto a nivel nacional como internacional, la participación en ferias no es tan transcendental debido a que en ellas principalmente se presenta al Ecuador en general como destino y potencia turística (Chungata, 2014).

Los visitantes del Distrito Metropolitano de Quito, son principalmente internacionales, ya que a esta ciudad ingresa un gran flujo de turistas que provienen del extranjero, los turistas nacionales tienen una menor presencia, sin embargo no pasan desapercibidos, aunque los excursionistas es decir los que no pernoctan, son los que

prevalecen por sobre los anteriores, ya que siempre se realizan visitas y desplazamientos hacia parques, museos, o cualquier tipo de atractivos por menos de un día (Quito Turismo, 2013).

Finalmente en cuanto al entorno político, social, ambiental y económico; donde en lo político hay un buen nivel de organización así como políticas que ordenan al Distrito Metropolitano de Quito; en el aspecto social existe un gran intercambio de costumbres y de tradiciones, donde prima la pluriculturalidad, y existe cierta conflictividad social; en el aspecto económico en Quito se generan la mayor cantidad de empleos a nivel nacional y las NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas) son relativamente bajas; en lo ambiental Quito está rodeado de elevaciones y su relieve es bastante irregular, hay varios ríos que lo atraviesan, las erupciones son prácticamente nulas, ya que suceden esporádicamente, y hay varias fallas tectónicas que lo atraviesan (DMQ, 2012).

Por tanto, el Distrito Metropolitano de Quito, es uno de los cantones del Ecuador, que tiene uno de los mejores y más altos potenciales turísticos en el país, gracias a todas sus características, servicios, facilidades, etc.

CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE MERCADO

4.1 Análisis de las fuentes de información

Las fuentes de información son la base fundamental de la que se sirven las investigaciones, ya que gracias a ellas se puede consultar, extraer y recopilar información relevante acerca del tema que es objeto de investigación, estas fuentes se pueden clasificar en fuentes primarias y secundarias; las fuentes primarias son aquellas que brindan información de primera mano, aquella que es producida y generada desde el inicio (Hernández et al., 2006; Cortés e Iglesias, 2004); mientras que las fuentes secundarias son aquellas que son el resultado de trabajos previos realizados y basados en análisis documentales, consulta de fuentes bibliográficas como libros, trabajos de tesis, revistas especializadas, papers, periódicos tanto impresos como en línea y páginas web de las que se puede servir el investigador para cumplir con sus objetivos de investigación (Cabrera, 2011).

Las fuentes primarias de investigación de las que se servirá el presente trabajo serán:

- **Entrevistas:** Las entrevistas son instrumentos fundamentales en las investigaciones, las cuales pueden ser definidas como una conversación entre el sujeto de estudio y el entrevistador con la finalidad de obtener información, y se clasifican en entrevistas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas (Díaz Bravo et al., 2013).
- **Encuestas:** Es una de las técnicas más utilizadas en la investigación científica, que se basa en las declaraciones de opiniones, creencias, actitudes y valoraciones de tipo subjetivas proporcionadas por una muestra representativa de la población que es el objeto de estudio; dichos datos o información se obtiene a través de la aplicación de un cuestionario (García y Quintanal, 2010).
- **Grupo Focal:** Los grupos focales son espacios de opinión que se realizan con la finalidad de captar y obtener información sobre el sentir, pensar y vivir de un determinado grupo, es una herramienta de información cualitativa, donde se establece una comunicación entre el investigador y los participantes, se busca obtener información acerca de colectivos relacionados con el tema de investigación (Hamui y Varela, 2012).

Las fuentes secundarias de información en las cuales se basa la presente investigación son:

- **Libros:** Los libros son obras científicas, literarias o de otra índole, que están conformados por una cantidad de hojas u extensión considerable, ya sean impresos o digitales (RAE, 2006).
- **Revistas especializadas:** Son publicaciones periódicas tanto impresas como digitales, que contiene información y artículos sobre un tema o disciplina en particular como economía, medicina, etc. (Definiciona, 2017).
- **Páginas Web:** Las páginas web o de internet son documentos electrónicos en las cuales se puede encontrar información sobre temas específicos y particulares que están disponibles en la red a la cual se puede acceder desde cualquier parte del mundo (Milenium, 2017).
- **Papers:** Son trabajos de investigación científica, con información actualizada, original, pertinente, comprensible, y propia (Perona, 2005).
- **Periódicos:** El periódico es un medio de comunicación masiva cuyo fin es el de informar, educar y entretener con noticias y artículos relacionados con política, deportes, cocina, sociedad, etc. (DIRCOM, 2010).
- **Tesis de grado:** Son trabajos de investigación realizados por un estudiante una vez finalizada su carrera universitaria en cualquiera de las áreas académicas, con la finalidad de obtener su título (Significados, 2013).

4.2 Identificación de las herramientas de investigación

La identificación de las herramientas de investigación, forma parte fundamental debido a que en base a las mismas se podrá obtener la información pertinente y necesaria para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación, a través de las fuentes de información descritas previamente se puede obtener información cualitativa y cuantitativa; la información cualitativa será obtenida por medio de las entrevistas, el grupo focal y las fuentes secundarias, mientras que la información cuantitativa se obtendrá a través de la aplicación de las encuestas.

Las entrevistas estarán dirigidas a turistas adultos mayores extranjeros, que visitan el Distrito Metropolitano de Quito, con la finalidad de conocer su opinión y sus expectativas acerca del turismo gerontológico y determinar si estos podrán ser potenciales consumidores

de este tipo de producto; el grupo focal se realizará con profesionales del área del turismo y la medicina, ya que como se ha establecido previamente, la atención médica forma parte fundamental de esta modalidad turística, y finalmente la información secundaria será recabada a lo largo de la investigación; las encuestas serán aplicadas a los adultos mayores que habitan en el Distrito Metropolitano de Quito, ya que son el público objetivo de la presente investigación.

Finalmente se realizará una entrevista a cuatro guías profesionales de turismo, y se les pedirá calificar cada uno de los aspectos que forman parte del Diagnóstico Sistémico, para poder realizar un análisis completo basado en fuentes secundarias y la experiencia de ellos como guías en el Distrito Metropolitano de Quito, con lo cual se tendrá una visión más completa y real acerca de la situación y estado que tiene el entorno turístico del cantón.

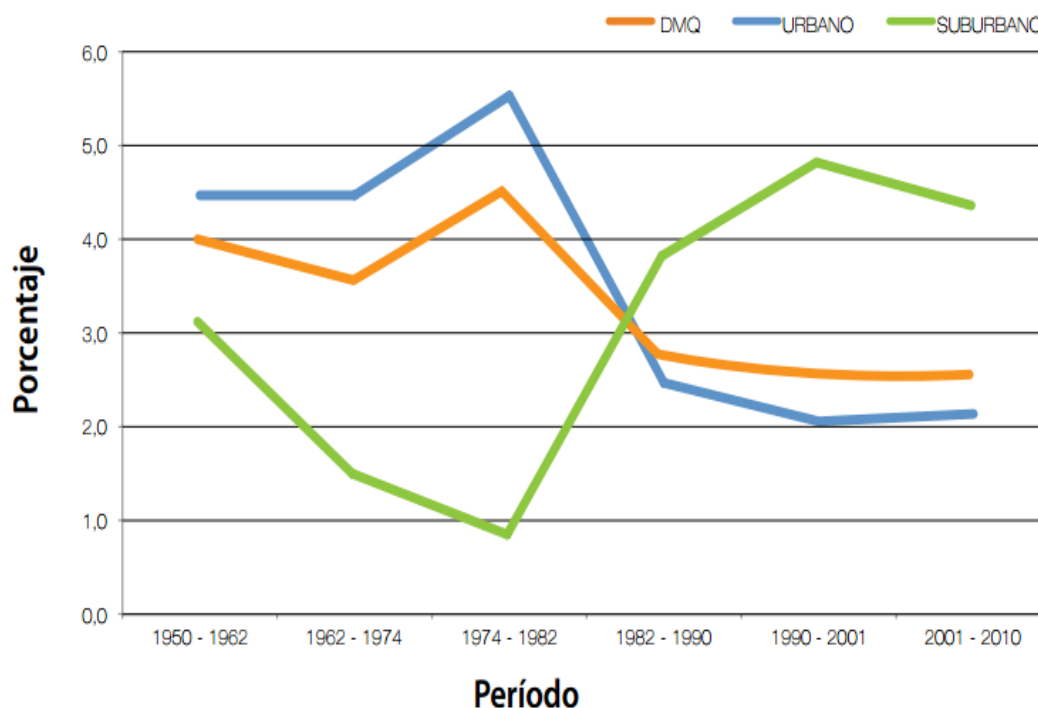
4.3 Análisis del universo

4.3.1 Análisis de la población del Distrito Metropolitano de Quito

El Distrito Metropolitano de Quito, cantón perteneciente a la provincia de Pichincha, ha experimentado un crecimiento poblacional bastante dinámico y relevante. En el año de 1950 Quito contaba con 209.399 habitantes, y de acuerdo con el censo de población llevado a cabo en el 2010 la población se había incrementado a 2'239.191; como se puede ver en 60 años la población aumentó considerablemente, esto debido a procesos de tipo social como el acelerado crecimiento urbano que el cantón ha experimentado y los procesos de migración interna, de modo que la población del Distrito Metropolitano de Quito representa el 86,9% de la población de la provincia de Pichincha y el 15,5% de la población de todo el Ecuador (DMQ, 2012).

A continuación, se puede ver un gráfico en el cual se refleja el crecimiento de la población desde el año de 1950 hasta el 2010.

Ilustración 2: Tasa de crecimiento 1050-2010, por área del Distrito Metropolitano de Quito



Elaborado por: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, basado en INEC, 2010.

4.3.2. Análisis del universo: La población adulta mayor del Distrito Metropolitano de Quito

Habiendo establecido la población del Distrito Metropolitano de Quito, se puede hablar de la población objetivo de esta investigación, los adultos mayores quiteños.

De modo que se procederá a establecer un perfil de los mismos; están representados por un total de 90.628 habitantes, lo que quiere decir que 6 de cada 100 quiteños son personas de la tercera edad, donde los hombres son 40.967 y las mujeres 49.660, lo cual significa que por cada 100 adultos mayores hay 121 adultas mayores; en relación al estado civil de los adultos mayores, se ha establecido que el 55,2% de estos son casados o viven en unión libre, el 29,1% son viudos, el 8,7% son divorciados o separados y el 7% son solteros; en cuanto a la educación el 80% de ellos saben leer y escribir, es decir que el 20% son analfabetos, donde los hombres representan el mayor porcentaje y finalmente el 75,6% de los adultos mayores quiteños se identifican como mestizos, el 17,4% como blancos, el 5,5% como indígenas y el 1,5% como mulatos (INEC, 2008).

4.4 Cálculo de la muestra

El cálculo de la muestra es uno de los pasos fundamentales para el éxito de una investigación, debido a que el tamaño de la misma debe ser representativa, respecto del universo, para asegurar un margen de error mínimo (Hernández et al., 2006); la muestra es vital debido a que, si esta es muy grande, puede significar el uso de recursos innecesarios tanto materiales como humanos, y por el contrario si se selecciona una muestra demasiado pequeña los resultados no reflejarían la realidad y habría sido un esfuerzo desperdiciado (Valdivieso et al., 2011).

Una vez establecido el universo sobre el cual se enfocará la presente investigación, es decir los adultos mayores del Distrito Metropolitano de Quito, con un total de 90.628 habitante, se realizará el cálculo de la muestra, para lo cual se utilizará la fórmula de universo conocido, se empleará un margen de error del 95%, con la finalidad de minimizar el sesgo de la información, dicho margen de error será reemplazado en la formula con el valor de 1,96 (Zambrano, 2015).

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

n= muestra

Gc= grado de confiabilidad (95% = 1,96)

P = Variancia (50% = 0,5)

Q= Variancia (50% = 0,5)

E= Margen de error (5% = 0,0511)

Una vez se ha establecido la fórmula, se procederá a reemplazar los datos, de manera que se pueda determinar la cantidad de encuestas que se tendrán que realizar para cumplir con los objetivos de la investigación.

$$n = \frac{1,96^2 \times 90.628 \times 0,5 \times 0,5}{0,0511^2 \times (90.628-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{87039,13}{236,65+0,96}$$

$$n = \frac{87039,13}{237,61}$$

$$n = 366,31$$

$$n = 366$$

Los resultados obtenidos indican que se deben realizar un total de 366 encuestas, las cuales deberán ser aplicadas a los adultos mayores que habitan en el Distrito Metropolitano de Quito.

4.5 Criterios de distribución de la muestra

La distribución de una muestra, al igual que su cálculo, es de suma importancia, debido a que se debe seleccionar un criterio que permita obtener información acertada acerca de la situación real de la población que se estudia, y además de ello dicho criterio permite dar a cada uno de los sectores el peso adecuado para evitar el sesgo de la información (Zambrano, 2015; Hernández et al., 2006).

Existen varios criterios para la distribución de una muestra, uno de los más utilizados es el criterio geográfico, el cual permite dividir a una población en relación a su distribución geográfica, de modo que se pueda establecer un porcentaje proporcional a las existencias en cada uno de sus componentes (Zambrano, 2015); es por ello que para llevar a cabo esta investigación, se utilizará dicho criterio, para lo cual se procederá a dividir al Distrito Metropolitano en Quito en una zona norte, centro, sur y valles, y por tanto se realizará el levantamiento de una matriz, en la cual se podrá observar el número de centros para adultos mayores y centros de 60 y piquito en cada una de estas zonas, para establecer los porcentajes de encuestas que deberán ser realizadas en cada una de ellas, en relación al número de establecimientos que existen en cada una de las zonas previamente mencionadas; dicha información puede ser observada en la siguiente matriz:

Tabla 6: Centros de adultos mayores en el Distrito Metropolitano de Quito por zonas


ZONA	CENTROS ESPECIALIZADOS DEL ADULTO MAYOR POR ADMINISTRACIÓN ZONAL	TOTAL POR A.Z	TOTAL ZONA	% CON RELACIÓN AL TOTAL
NORTE	CEAM Administración Zonal Calderón	30	87	29,80 %
	CEAM Administración Zonal Eugenio Espejo	42		
	Hogar de Ancianos Perpetuo Socorro	1		
	CUDAM	1		
	Centro de Cuidados del Adulto Mayor “Los Abuelitos”	1		
	Villa Carino Ancianato	1		
	Hogar de la Tercera Edad “Los Olivos”	1		
	Fundación humanitaria Rotary Club “Quito Sur”	1		
	Sagrado Corazón de Jesús	1		
	Centro Diurno Nuevo Amanecer	1		
	Centro Diurno Nuevo Amanecer	1		
	Más Vida	1		
	El Olivo	1		
	Hogar de Ancianos Dulce María	1		
	Asilo de Ancianos Dorila con Amor	1		
	Hogar de Ancianos Vida Ascendente	1		
La Estancia de Otoño	1			
CENTRO	CEAM Administración Zonal Manuela Sáenz	37	38	13,01 %
	Asilo de Ancianos San José	1		

SUR	CEAM Administración Zonal Quitumbe	36	88	30,13%
	CEAM Administración Zonal Eloy Alfaro	48		
	Hogar para Adultos Mayores Plenitud Ciudad de Alegría	1		
	Hogar de Ancianos Nuestra Señora de las Lajas	1		
	Asilo de Ancianos Chimborazo	1		
	Conjunto Recreo Plaza	1		
VALLES	CEAM Administración Zonal Los Chillos	39	79	27,05 %
	CEAM Administración Zonal Tumbaco	29		
	Casa Hogar Mi querido Viejo	1		
	Sus Mejores Años Residencia para adultos mayores	1		
	Quinta Hogar Rosa Blanca	1		
	Hogar de Ancianos Tumbaco	1		
	Ancianato “Mama Naty”	1		
	Hogar la Esperanza de Fuerzas Armadas	1		
	Residencia del Adulto Mayor Ángeles Divinos	1		
	Ancianato Dulce Hogar	1		
	Villa Cariño	1		
	Dulce Selenitud	1		
	Copitos de Nieve	1		
TOTAL CENTROS Y ASILOS PARA A.M			292	100 %

Elaborado por: Johana Cobos, 2017, basado en Distrito Metropolitano de Quito, 2012 y Guía Telefónica CNT, 2017.

Gracias a esta matriz se puede establecer el porcentaje de encuestas que serán aplicadas, con respecto al número de centros que existen en cada una de las zonas en las cuales se ha dividido al Distrito Metropolitano de Quito, de modo que la zona norte se deberá aplicar el 30% de las encuestas, en la zona centro se debe aplicar el 13%, el 30% en la zona sur y en la zona de los valles el 27%.

De acuerdo con el cálculo de la muestra, se deben aplicar 366 encuestas, las mismas que deben ser divididas proporcionalmente en función de los porcentajes obtenidos en la tabla 6, de modo que:

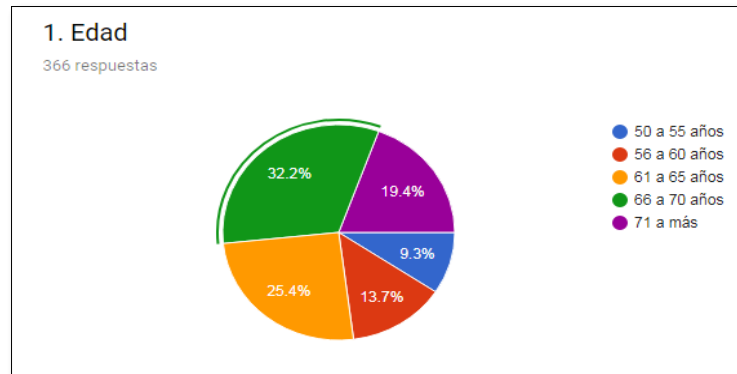
- **Zona Norte:** 109 encuestas
 - **Zona Centro:** 48 encuestas
 - **Zona Sur:** 110 encuestas
 - **Zona de los Valles:** 99 encuestas
- 
- 366 encuestas

4.6 Tabulación y sistematización de la información

Una vez que se ha levantado la información, mediante la aplicación de las encuestas a los adultos mayores del Distrito Metropolitano de Quito, se procederá al análisis de los resultados obtenidos; dicha encuesta está conformada por un total de 17 preguntas, tanto abiertas como cerradas, las cuales permitirán conocer datos tanto cualitativos como cuantitativos acerca de la población objeto de la presente investigación, y además los resultados obtenidos, serán de mucha ayuda para más adelante desarrollar y proponer un producto turístico acorde a las necesidades e intereses de los adultos mayores quiteños.

4.6.1 Interpretación de los resultados

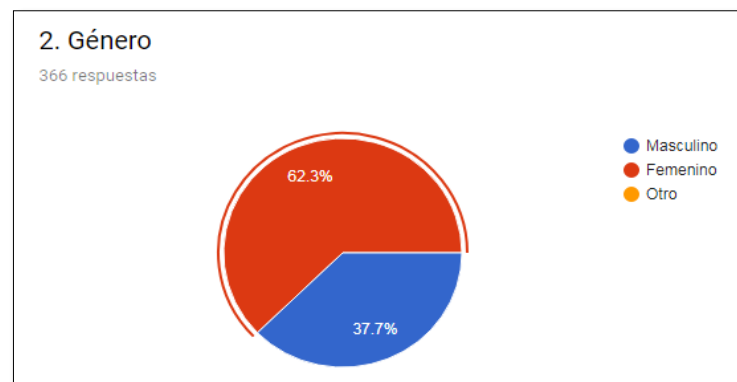
Ilustración 3: Edad



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

La Constitución de la República del Ecuador, establece la tercera edad a partir de los 65 años (Const., 2008), sin embargo existen autores que afirman que los turistas senior o de tercera edad, son aquellos cuyas edades van desde los 50 años en adelante (Alén Gonzáles, Domínguez Villa y Fraíz García, 2010), y es por esta razón que se ha establecido 50 años como la base para levantar la información; de modo que, de los 366 encuestados el 32,2% tiene entre 66 a 70 años de edad, el 25,4% tienen edad entre los 61 a 65 años de edad, el 19,4% tiene 71 años o más, el 13,7% se ubican entre los 56 a 60 años de edad, y el menor grupo que son los que tienen entre 50 a 55 años de edad, están representados por el 9,3%. De modo que se podría decir que más del 80% de los encuestados están en edades entre los 50 a 70 años, y que probablemente son estos los que pueden realizar cualquier tipo de actividad de forma activa en función de su edad, y que más de 19%, es decir aquellos que tienen más de 70 años, podrían tener limitaciones en función de su avanzada edad.

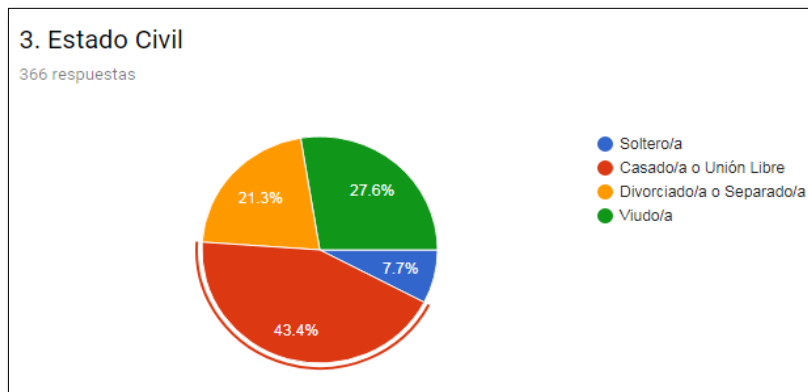
Ilustración 4: Género



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El género predominante es el femenino, con un total del 62,3%, seguido del masculino con 37,7%; por cuestiones de inclusión y de respeto hacía otros colectivos, especialmente el LGBTI, se agregó la opción otro, sin embargo, esta no fue elegida por ninguna de las personas a las cuales se les aplicó la encuesta, lo cual puede responder a perspectivas tanto ideológicas como sociales diferentes a las actuales.

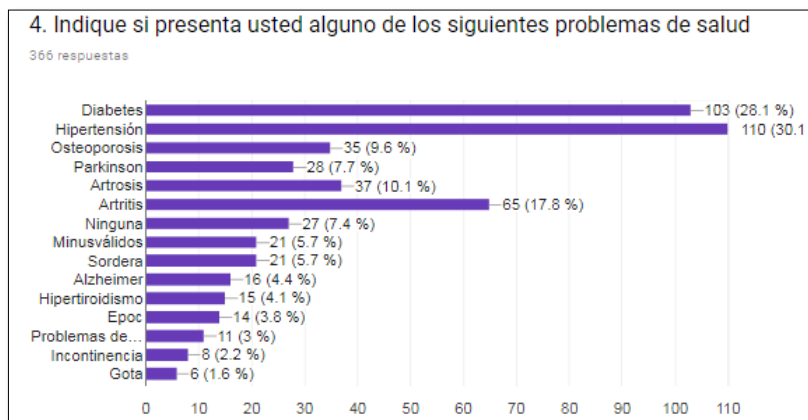
Ilustración 5: Estado Civil



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

En lo que respecta al estado civil, se puede ver que la mayoría de ellos son casados o viven en unión libre y representan el 43,4% del total de los encuestados, el 27,6% son viudos y el 21,3% están divorciados o separados, lo cual supone que estuvieron casados o unidos previamente, y esto también indica que los matrimonios hace varios años eran más comunes, y únicamente el 7,7% de estos son solteros.

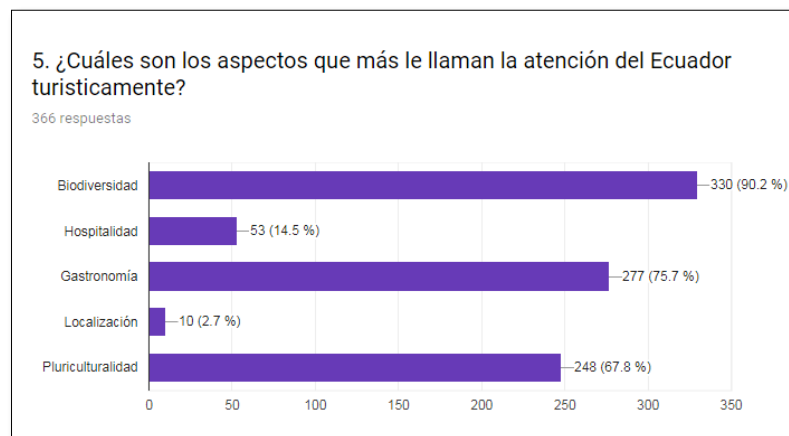
Ilustración 6: Problemas de salud



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Entre los 366 encuestados se puede ver que sufren de múltiples problemas de salud, sin embargo las más comunes son la hipertensión con el 30,1%, es decir 100 encuestados presentan este problema de salud, seguida de la diabetes con un 28,1% con 103 casos, ya que ambas enfermedades están altamente asociadas a la edad adulta (Arencibia, 2007); luego están las enfermedades que se encuentran asociadas a huesos y articulaciones como lo son la artritis con el 17,8% con 65 casos, la artrosis con el 10,1% con 37 casos y la osteoporosis con el 9,6% con 35 casos; además existen otros problemas de salud como Parkinson, sordera, Alzheimer, EPOC, incontinencia, minusvalía, hipertiroidismo, etc., los cuales son menos frecuentes o se presentan con menores porcentajes.

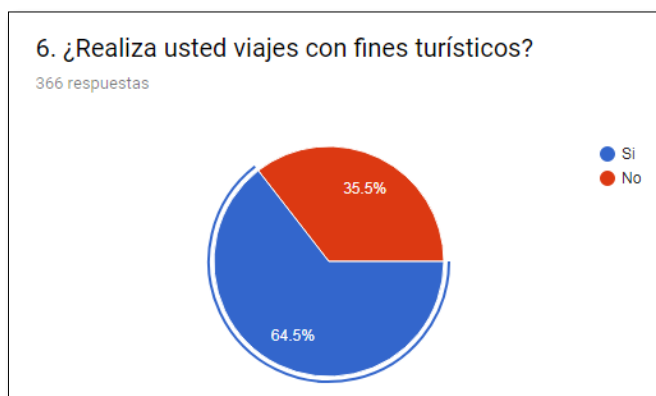
Ilustración 7: Aspectos turísticos del Ecuador que le llaman la atención



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Los aspectos que más les llaman la atención del Ecuador desde el ámbito turístico son en primer lugar la biodiversidad con un 90,2%, lo que quiere decir que 330 personas se sienten atraídas por este aspecto, a 277 personas les atrae la gastronomía del Ecuador, lo cual representa un 75,7% y finalmente a 248 encuestados se sienten atraídos por la pluriculturalidad; estos tres aspectos en general, son considerados los puntos turísticos más fuertes del país, ya que es uno de los países más biodiversos del mundo por sus especies y ecosistemas, la gastronomía del Ecuador es tan diversa como exquisita ya que en cada una de las provincias que la conforman se puede encontrar ya sea platos, dulces o bebidas típicas para el deleite de los paladares, y finalmente tan diversa es su gente ya que existe un gran número de etnias, comunidades y razas con conviven en un mismo espacio, cada una de ella con sus respectivas costumbres y tradiciones.

Ilustración 8: Realización de viajes turísticos

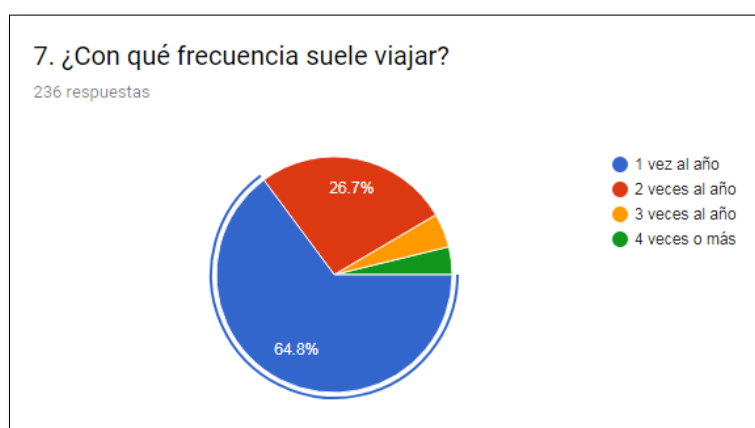


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El 64.5% de los adultos mayores quiteños encuestados, realizan viajes con fines turísticos y de ocio, y el 35,5% de estos no los realizan; durante el levantamiento de la información se pudo evidenciar que aquellos que no realizan viajes, son los adultos mayores que se encuentran internados en centros especializados para adultos mayores ya que en dichos lugares no realizan este tipo de actividades y se encargan únicamente de sus cuidados físicos, mentales y de salud.

A partir de la séptima pregunta, se tienen únicamente 236 respuestas, esto se debe a que aquellas personas que no realizan viajes turísticos, debían responder únicamente las preguntas 16 y 17.

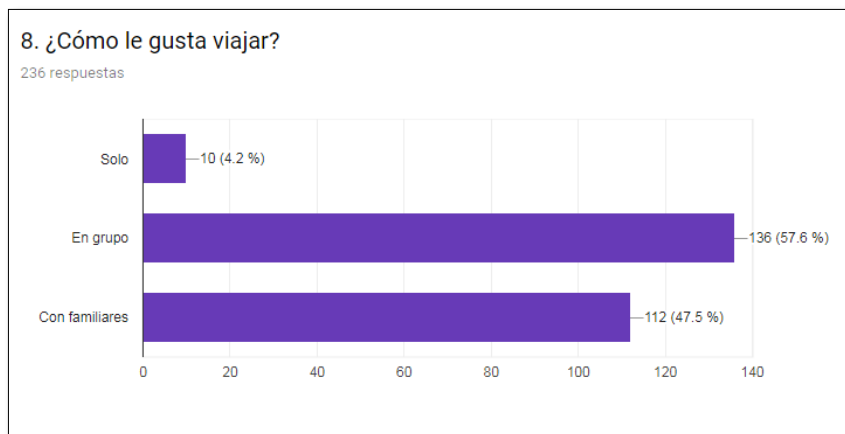
Ilustración 9: Frecuencia de viaje



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El 64,8% de los adultos mayores encuestados, realizan al menos un viaje al año, hacía cualquier parte del Ecuador, el 26,7% viajan hasta dos veces al año, el 4,7% es decir 11 personas viajan hasta tres veces al año y únicamente 9 personas, que son el 3,8% viajan cuatro veces o más. Estos resultados muestran que la cantidad de viajes que los adultos mayores realizan, están relacionados ya sea con la economía o los problemas de salud que cada uno de ellos tiene.

Ilustración 10: Tipo de compañía en los viajes

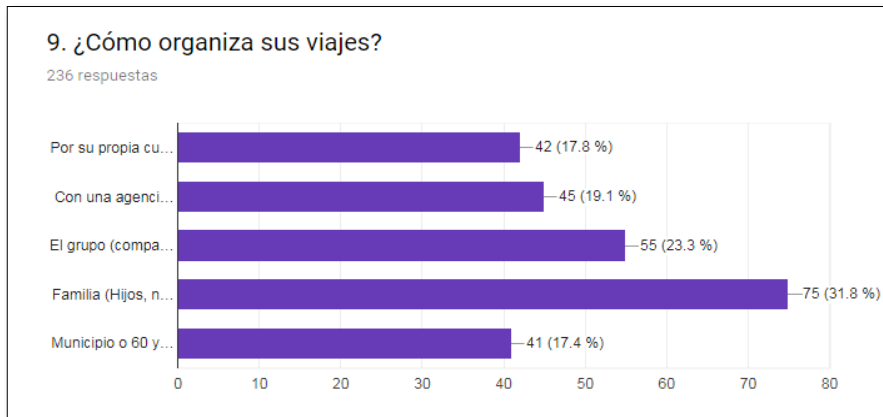


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

De los 236 adultos mayores encuestados, 136 es decir el 57,6% realizan sus viajes en grupo, esto se debe a que gran parte de los que respondieron a las encuestas, forman parte de los grupos de 60 y piquito, y es precisamente en estos grupos donde se impulsan las actividades turísticas para las personas de la tercera edad; 112 adultos mayores quiteños realizan sus viajes en compañía de sus familiares, y representan al 47,5% del total de los encuestados; finalmente apenas el 4,2% de los encuestados, es decir 10 personas realizan sus viajes solos.

Es muy favorable que más del 50% de los adultos mayores quiteños que viajan, lo realicen en grupo, ya que esto contribuye a que el producto de turismo gerontológico que se pretende crear, tenga una buena aceptación por parte de los mismos.

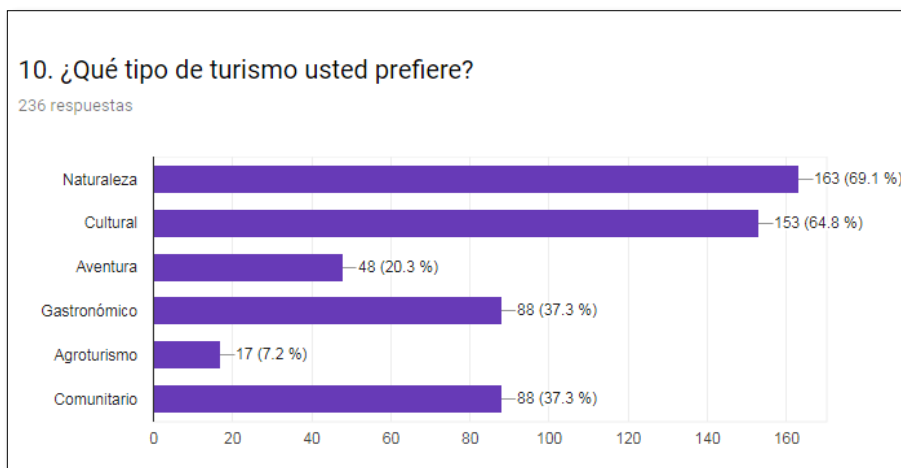
Ilustración 11: Forma de organizar los viajes



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

En cuanto a la organización de los viajes, se puede observar que 75 de ellos, es decir el 31,8% organizan sus viajes con sus familiares, entre los cuales destacaron nietos e hijos como organizadores de las salidas; 55 de ellos ósea el 23,3% organizan sus viajes en el grupo, donde destacaron las compañeras y las directivas de los grupos a los que pertenecen como organizadores; 45 de ellos, es decir apenas el 19,1% utilizan una agencia de viajes, esto se debe a que por lo general en el Ecuador, no se tiene una cultura turística y no se tiende a utilizar este tipo de servicios; el 17,8% de los encuestados organizan sus viajes por su propia cuenta y finalmente el 17,4% de los encuestados realizan viajes que son organizados por el municipio o los programas 60 y piquito.

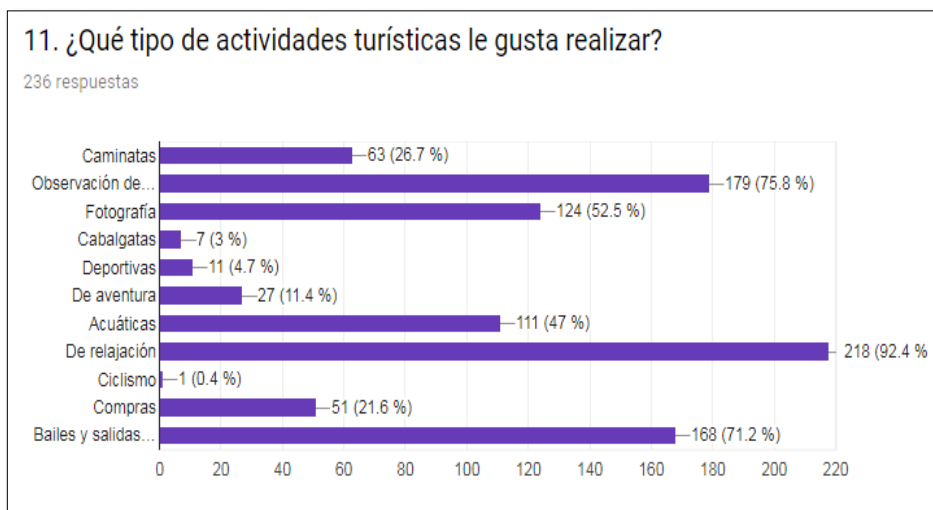
Ilustración 12: Tipo de turismo que prefiere realizar



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Respecto al tipo de turismo que prefieren, destacan el turismo de naturaleza con 163 respuestas y un total del 69,1% del total de los encuestados, el turismo cultural ocupa el segundo lugar con el 64,8% y fue elegido por 153 personas, seguidos del turismo gastronómico y comunitario con el 37,3% para ambos casos, es decir 88 encuestados gustan de estos tipos de turismo y finalmente está el turismo de aventura y agroturismo, con el 20,3% y el 7,2% respectivamente. Por lo tanto, para la propuesta del producto es fundamental incluir a las tipologías turísticas preferidas por los adultos mayores quiteños para poder cumplir con sus expectativas de viaje.

Ilustración 13: tipo de actividades turísticas que prefiere realizar

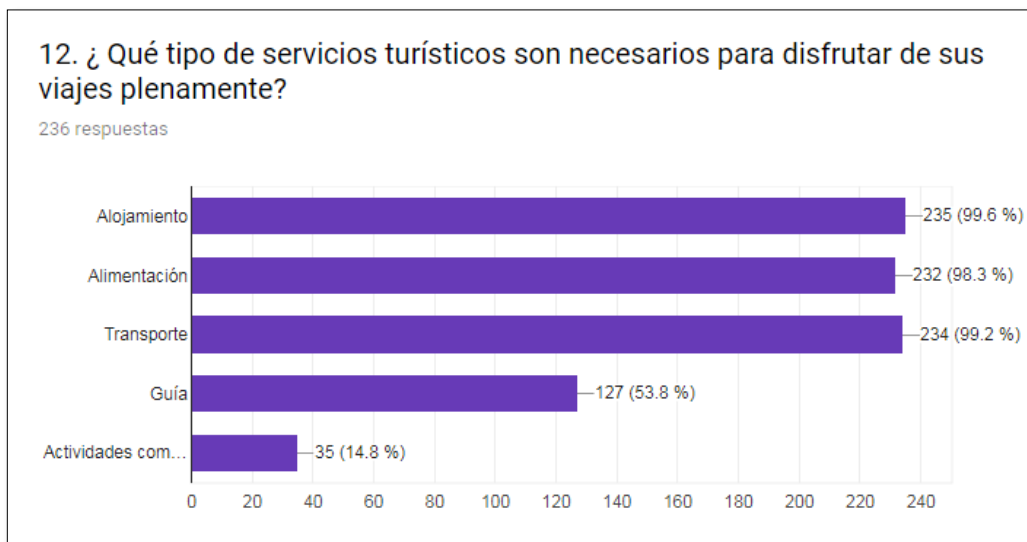


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Las actividades turísticas preferidas por los adultos mayores quiteños son muy diversas, en primer lugar están las actividades de relajación, ya que esta actividad es preferida por 218 personas, que representan 92,4% del total de los encuestados, a 179 les gusta la observación de flora y fauna, y representan al 75,8%, los bailes y las salidas nocturnas gustan al 71,2%, con un total de 168 personas, al 52,5%, es decir a 124 personas les gusta tomarse y tomar fotografías en los sitios que visitan para tener recuerdos de sus viajes, a 111 personas, ósea el 47% les gustan las actividades acuáticas, nadar principalmente; al 26,7% les gusta realizar caminatas y son un total de 63 personas, siempre y cuando no sean muy largas y sean de bajo impacto, al 21,6% le gusta realizar compras de algún tipo de artesanía o recuerdo propio del lugar en el cual se encuentran y finalmente están a las actividades de aventura, deportivas, cabalgatas y ciclismo con una menor

participación dentro del grupo de encuestados, ya que estas necesitan o demandan un poco más de energía y debido a la edad o los problemas de salud de los que adolecen les resulta un tanto más complicado realizarlas.

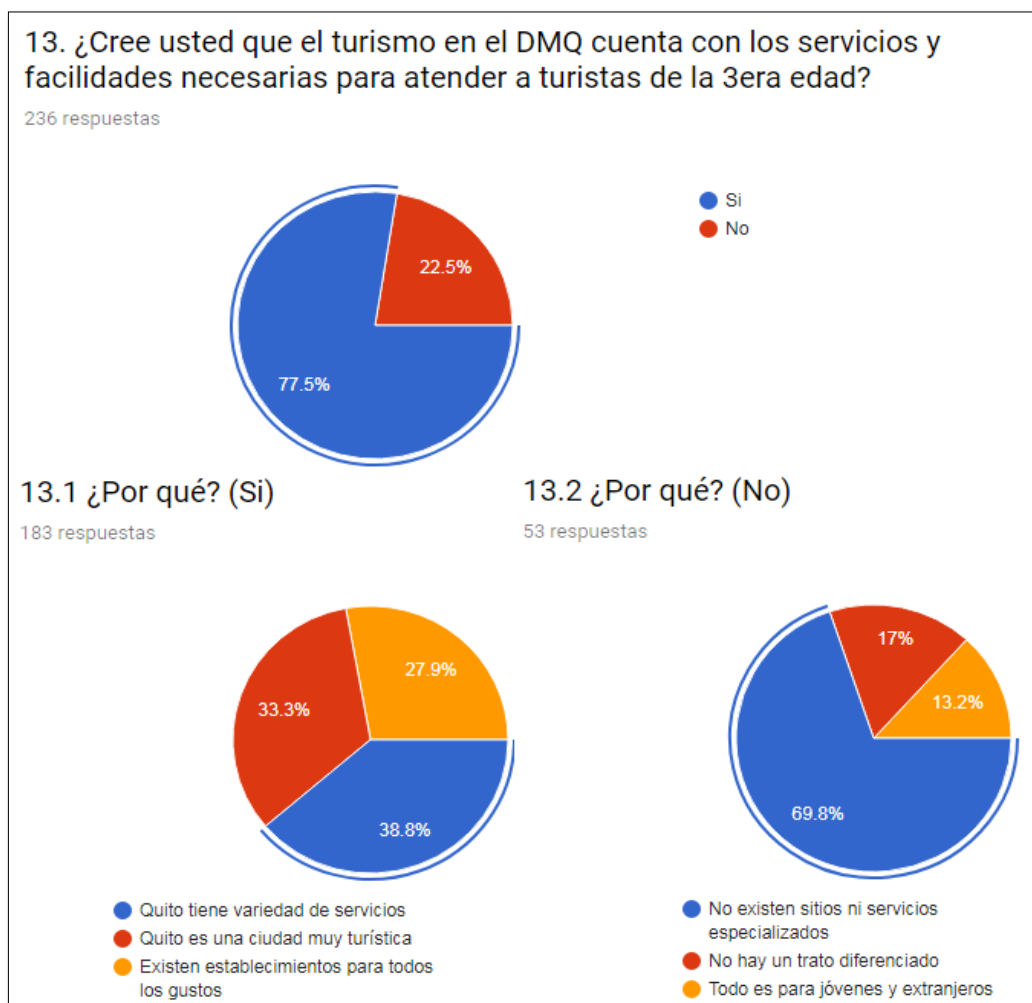
Ilustración 14: Servicios turísticos necesarios



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Los servicios turísticos que son necesarios para que los adultos mayores quiteños disfruten de sus viajes plenamente son principalmente el alojamiento, la alimentación y el transporte, ya que estas tres opciones fueron elegidas por el 98 y 99% de los 236 personas que respondieron a esta pregunta, lo cual quiere decir que si existiera la ausencia de uno de estos servicios el viaje podría ser un fracaso; únicamente 127 personas es decir el 53,8% necesitan la presencia de un guía y solo el 14,8%, ósea 35 personas necesitan de actividades complementarias en sus viajes; sin embargo esta última respuesta, se considerará que es más una falta de conocimiento, debido a que todas las actividades elegidas en la pregunta 11, son actividades que complementan los viajes turísticos.

Ilustración 15: Existencia de servicios y facilidades turísticas para la 3era edad



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

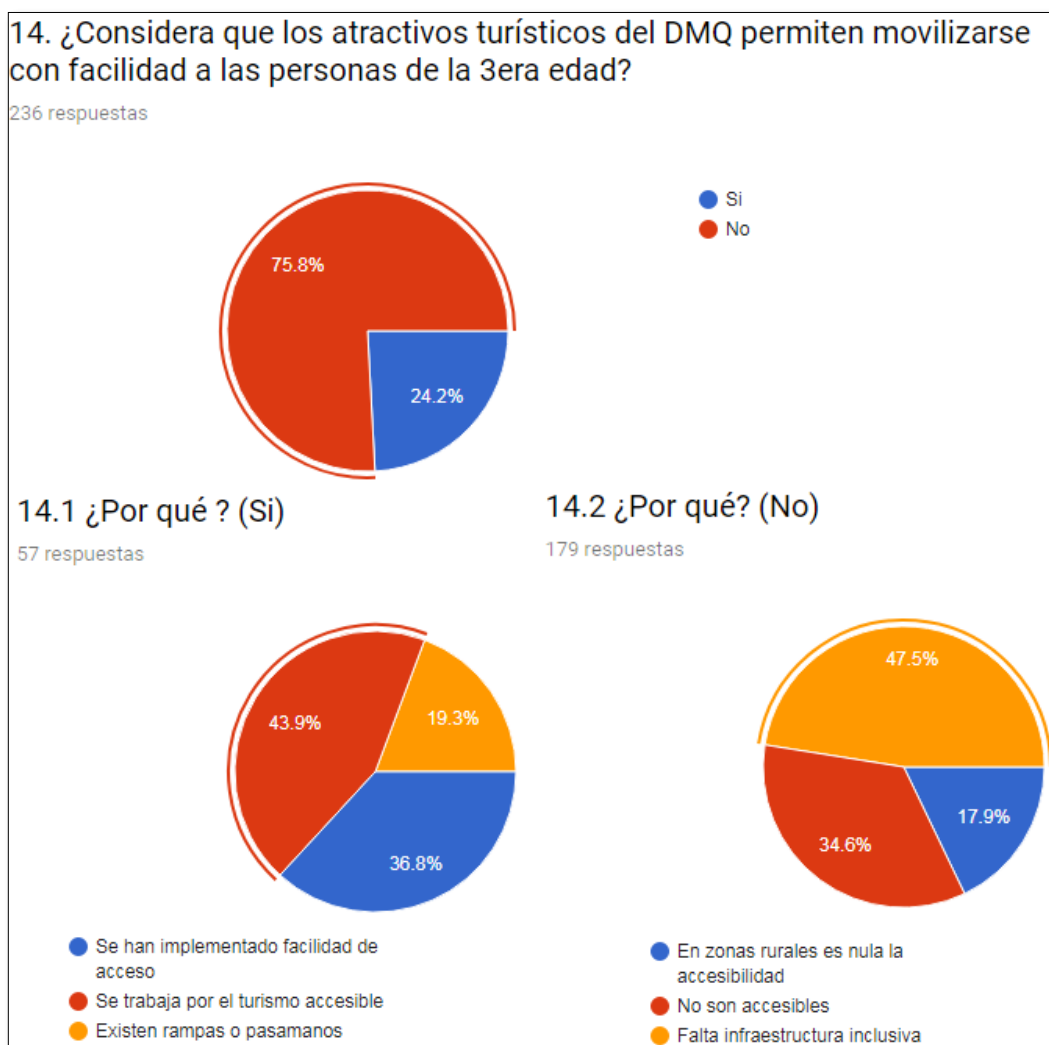
Para responder a esta pregunta, se planteó un por qué, y por tanto los encuestados debían justificar su respuesta, de por qué consideran o no que el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con las facilidades y servicios necesarios para atender a los turistas de la tercera edad.

De las 236 personas que respondieron a esta pregunta, el 77,5% considera que el Distrito Metropolitano de Quito, cuenta con los servicios y facilidades necesarias para atender a los turistas de la tercera edad, y las principales razones que sustentaron esta respuesta desatacaron que Quito tiene una gran variedad de servicios con el 38,8%, que es una ciudad muy turística con el 33,3% y que existen establecimientos para todos los gustos con un total del 27,9%; el 22,5% de los encuestados consideran que no se cuenta con los

servicios y facilidades necesarias para atender a personas de la tercera edad y las razones que más destacaron fueron que no existen tanto sitios como servicios especializados con el 69,8%, que no existe un trato diferenciado con el 17% y que la mayoría de estos servicios y facilidades son para jóvenes y extranjeros con un total del 13,2%.

Como se expuso tanto en el FODA como en el diagnóstico sistémico, el Distrito Metropolitano de Quito cuenta con una amplia variedad de servicios y no solo turísticos, y las respuestas obtenidas en esta pregunta, reafirman la información que se ha expuesto previamente en los análisis y diagnósticos mencionados, los cuales estuvieron basados en fuentes secundarias de información.

Ilustración 16: Facilidad de movilización en los atractivos turísticos del DMQ para personas de la 3era edad

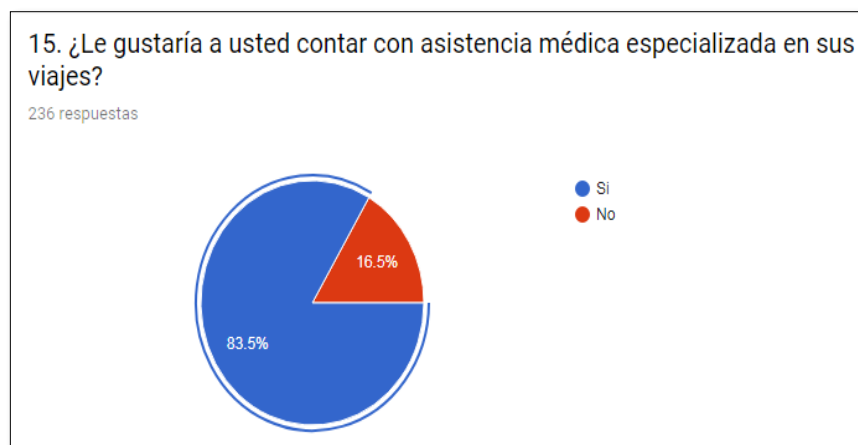


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Se preguntó a los adultos mayores quiteños si consideran que los atractivos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito permiten o no moverse con facilidad a las personas de la tercera edad, y al igual que la pregunta anterior debían justificar el por qué su respuesta.

De las 236 respuestas obtenidas, el 75,8% considera que los atractivos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito no permiten moverse con facilidad a los adultos mayores, y las tres principales razones fueron que falta infraestructura inclusiva con un 47,5%, que no son accesibles con el 34,6% y finalmente que en las zonas rurales es nula la accesibilidad con el 17,9%; el 24,2% consideran que los adultos mayores si pueden moverse con facilidad donde el 43,9% cree que se trabaja por la accesibilidad, el 36,6% piensan que se han implementado facilidades de acceso y el 19,3% ha visto que se han implementado rampas y pasamanos para facilitar la movilización de dichas personas.

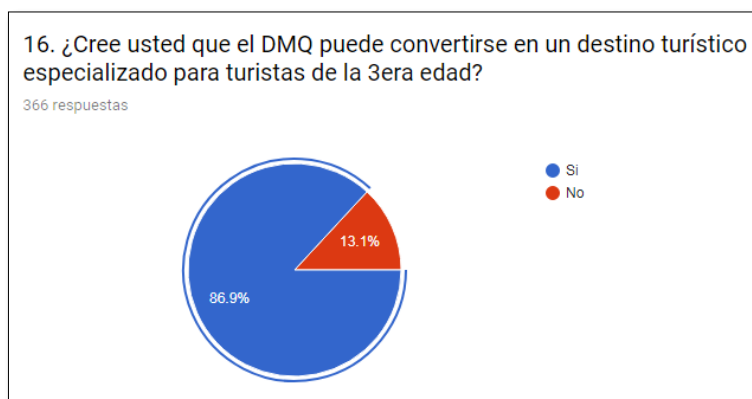
Ilustración 17: Presencia médica especializada en los viajes



Elaborada por: Johana Cobos, 2017.

De las 236 personas que respondieron a esta pregunta, el 83,5% les gustaría contar con ayuda médica especializada en sus viajes con la finalidad de evitar o controlar cualquier percance que se pudiera presentar con relación a sus problemas de salud; únicamente el 16,5% respondieron que no quisiera tener asistencia médica en sus viajes, y eso lo respondieron quienes gozaban de una buena salud y tenían edades entre los 50 a 55 años.

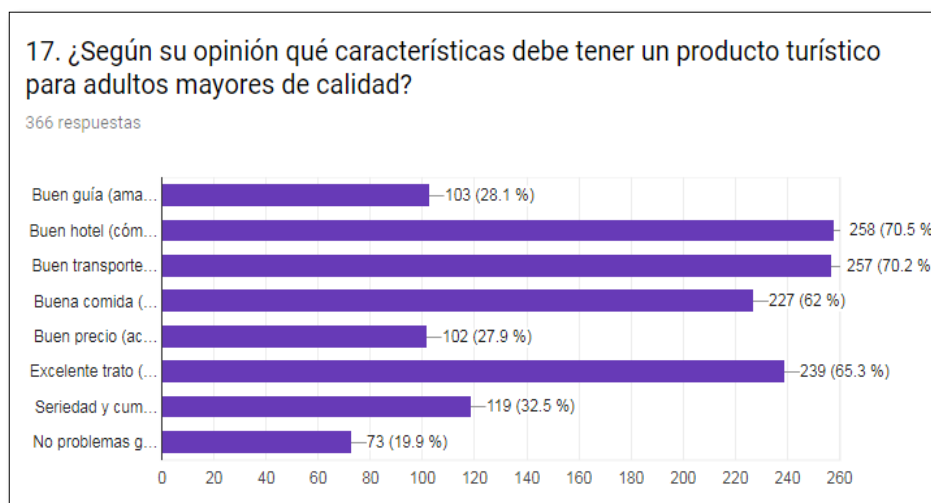
Ilustración 18: El DMQ como destino especializado para turistas de la 3era edad



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

De los 366 adultos mayores quiteños que fueron encuestados, el 86,9% piensan que el Distrito Metropolitano de Quito se puede convertir en un destino turístico especializado para turistas de la tercera edad considerando que cuenta tanto con los atractivos como los servicios necesarios, sin embargo tomando en cuenta las respuestas obtenidas en la pregunta 14, hace falta trabajar arduamente en la accesibilidad para mejorar la movilidad de los turistas de la tercera edad; únicamente el 13,1% de los encuestados considera que no se puede convertir en un destino especializado para adultos mayores precisamente por cuestiones de servicios y accesibilidad en los atractivos turísticos.

Ilustración 19: Características de un producto turístico de calidad para personas de la 3era edad



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Finalmente, la pregunta 17 trata acerca de las características que los adultos mayores consideran que debe tener un producto turístico de calidad; al ser una pregunta abierta existieron una gran variedad de respuestas, sin embargo se realizó una sistematización y análisis de dichas respuestas y se logró determinar que existen 7 características indispensables; 258 personas, es decir un 70,2% creen que tiene que haber un buen transporte que sea amplio, cómodo, seguro, debe estar en buenas condiciones y el chofer tiene que ser responsable; 257 personas, ósea el 70,5% consideran que debe haber un buen hotel, que sea cómodo, bonito, tranquilo y las habitaciones no deben ser para más de 3 personas por cuestiones de privacidad; la siguiente característica es el excelente trato, donde deben primar la paciencia y la amabilidad por parte de todas las personas que los atiendan con un total del 65,3% con 239 respuestas; otra de las características fue la buena comida, la misma que debe ser sana, fresca y variada y obtuvo 227 respuestas representando al 62% de los encuestados; luego viene la seriedad y el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios, principalmente por parte de las agencias de viajes, dicha característica obtuvo el 32,5% con 119 respuestas; seguidamente se necesita un buen guía que debe ser amable, preocuparse por el grupo, estar bien preparado y brindar información interesante, dicha característica obtuvo 103 respuestas con un 28,1%; luego es necesario que sea un buen precio, accesible y adecuado con 102 respuestas representando al 27,9%, razón por la cual se puede decir que hay un porcentaje de adultos mayores que son un tanto sensibles al precio del producto; y la última característica importante fue que no deben presentarse problemas graves o serios que perturben la tranquilidad del viaje.

De modo que estas son las 7 características que los adultos mayores consideran que debe tener un producto turístico de calidad y por lo tanto es indispensable que sean consideradas para la creación del producto turístico gerontológico que se pretende crear en la presente investigación.

4.7 Entrevistas a adultos mayores extranjeros

Con la finalidad de conocer la opinión que tienen los adultos mayores extranjeros acerca del turismo para personas de la tercera edad en el Distrito Metropolitano de Quito, se realizaron 10 entrevistas de forma aleatoria a turistas internacionales en el perímetro del

Centro Histórico de Quito, principalmente en la Plaza de la Independencia donde se puede observar a diario la presencia de todo tipo de turistas, entre ellos los extranjeros.

De dichas entrevistas se pudo obtener información muy importante acerca del turismo gerontológico, para seniors o de la tercera edad; las edades de los entrevistados fluctúan entre los 53 a 77 años, 6 de ellos son estadounidenses, 2 alemanes, 1 inglés y 1 española, hay que destacar que las nacionalidades de los entrevistados facilitaron la comunicación; el género de los entrevistados fue de 6 mujeres y 4 hombres, con una razón de 60 a 40%; de estos 10 entrevistados casi todos realizan viajes turísticos mínimo 2 veces al año, principalmente a Europa, Latinoamérica y Medio Oriente (Reynolds, Schulz y Navarro, 29 de julio del 2017; Hill, Scott y Foster, 01 de agosto del 2017; Henderson, 02 de agosto del 2017).

De sus opiniones se pudo conocer que los países europeos, han trabajado mucho por el turismo para adultos mayores, ya que hay programas y los gobiernos se preocupan por el bienestar de sus habitantes de la tercera edad y por lo tanto esto beneficia también a los turistas extranjeros que visitan dichos países debido a que pueden hacer uso de los servicios, programas y facilidades de acceso disponibles en estos destinos; del mismo modo han manifestado, que los países latinoamericanos a pesar de tener muchos recursos turísticos y una belleza paisajística importante, deben preocuparse más por los turistas que reciben, y considerar que los adultos mayores en la actualidad recorren el mundo y por lo tanto necesitan que los destinos se ajusten y trabajen para mejorar sus experiencias y su estancia (Reynolds, Schulz y Navarro, 29 de julio del 2017; Hill, Scott y Foster, 01 de agosto del 2017; Henderson, 02 de agosto del 2017).

Los entrevistados consideran que el Distrito Metropolitano de Quito, es un sitio turístico muy interesante y completo, con todos los servicios turísticos necesarios ya que hay establecimientos para alojamiento de todas las categorías, así como restaurantes, transporte y servicios de intermediación para organizar, planificar y disfrutar del turismo no solo en el destino, sino también hacía cualquier parte del Ecuador; sin embargo a pesar de que posee estas características, 8 de los entrevistados consideran que el Distrito Metropolitano de Quito aún no es destino turístico totalmente preparado para recibir a turistas seniors, debido a que falta trabajar mucho en el aspecto de la accesibilidad, ya que durante las visitas que han realizado tanto en el Centro Histórico como en los atractivos turísticos que hay en sus alrededores las facilidades de movilización son muy escasas y sobretodo dificultan los

desplazamientos de los adultos mayores, en especial de aquellos que tienen edades avanzadas o tienen problemas de salud, esto considerando que ellos han visitado otros países en los cuales el turismo para seniors es más avanzado y especializado, principalmente en países europeos donde esta modalidad turística ya se viene desarrollando hace varias décadas; los otros 2 entrevistados consideran que si hay accesibilidad en el destino, y que si bien es cierto existe, aún no es suficiente y que es indispensable que las autoridades competentes empiecen a trabajar sobre este aspecto (Reynolds, Schulz y Navarro, 29 de julio del 2017; Hill, Scott y Foster, 01 de agosto del 2017; Henderson, 02 de agosto del 2017).

Ahora bien, cuando se les pregunto si creían que el Distrito Metropolitano de Quito, se podía convertir en un destino especializado en turistas seniors, y todos consideran que si puede llegar a serlo, ya que tiene todas las características necesarias para lograrlo, y que a más de ello es reconocido en el mundo tanto por sus premios turísticos como por las publicaciones de artículos que lo recomiendan como un destino óptimo para retiro, algo que es muy importante para ellos considerando que los seniors extranjeros usualmente buscan países distintos a sus países de origen para pasar sus años dorados; de modo que en su opinión el Distrito Metropolitano de Quito, tiene un gran potencial para convertirse en un destino para turistas de la tercera edad, pero, es necesario enfocarse en este segmento de mercado y trabajar en la especialización del destino tanto en servicio como en accesibilidad (Reynolds, Schulz y Navarro, 29 de julio del 2017; Hill, Scott y Foster, 01 de agosto del 2017; Henderson, 02 de agosto del 2017).

4.8 Grupo Focal: Profesionales de turismo y medicina

El Focus Group, se llevó a cabo en las instalaciones, del centro de rehabilitación y terapia física Physio Active, ubicado en la Av. Maldonado y Pedro Quiñones, en el sector Guamaní, cuyo propietario es el Osteópata Fernando Tituaña; se contó con la presencia de 4 profesionales en turismo, entre ellos 1 ingeniera, 2 licenciadas y 1 guía de turismo, 4 profesionales del área de la medicina, entre ellos 1 médico, 1 enfermero, 1 fisioterapeuta y 1 osteópata; con los cuales se trató el tema del turismo para adultos mayores y las necesidades médicas de los mismos.

El tema que se trató en dicho grupo, estuvo enfocado en varios aspectos, desde el punto de vista médico y desde el punto de vista turístico; en el aspecto médico se trataron

temas relacionados con la salud y los cuidados médicos que necesitan las personas de la tercera edad, la importancia e impacto de las terapias de relajación, así como de las terapias de rehabilitación y la disponibilidad de atención médica tanto pública como privada en el Distrito Metropolitano de Quito para atender a las personas de la tercera edad; en el aspecto turístico se habló acerca de la preparación del destino tanto en servicios como facilidades para los adultos mayores, las necesidades de viaje de los mismos y la oferta turística disponible para atenderlos adecuadamente.

Los profesionales de la medicina comentaron que los problemas de salud que más aquejan a los adultos mayores son la hipertensión, problemas relacionados con afecciones de los huesos, incontinencia, dolor en las articulaciones, EPOC (Enfermedad pulmonar obstructiva crónica) y problemas respiratorios, y que éstos son por ende las enfermedades que más atención y cuidados necesitan, sin dejar de lado todas las demás enfermedades que están relacionadas con la vejez, ellos consideran que en cada uno de los casos mencionados es importante monitorear y controlar a los pacientes, sus tratamientos y medicinas para evitar contratiempos; en los referente a los problemas de articulaciones y huesos, tanto el osteópata como el fisioterapeuta hablaron de la importancia de las terapias de relajación y rehabilitación para controlar el dolor y mitigar el impacto de dichas enfermedades en la calidad de vida de los adultos mayores, mencionaron además que la hidroterapia tiene efectos muy positivos en la salud de dichas personas puesto que les ayuda a relajarse y también a mejorar su salud; finalmente tanto los médicos, como el osteópata y el fisioterapeuta estuvieron de acuerdo en que los servicios de salud disponibles en el Distrito Metropolitano de Quito son adecuados ya que se puede acceder a ellos y se pueden tratar tanto emergencias como todas y cada uno de las enfermedades de las que adolecen los adultos mayores, sin embargo consideran que los servicios de salud públicos son un tanto conflictivos e ineficaces (Tituaña, Llive, Yáñez y Jiménez, 12 agosto del 2017).

Ahora bien los profesionales del turismo, consideran que si bien es cierto el Distrito Metropolitano de Quito es un cantón en el cual existen todos los servicios necesarios para llevar a cabo cualquier tipo de actividad turística, es decir hospedaje, alimentos y bebidas, transporte e intermediación, desde su experiencia creen que no es un destino preparado para adultos mayores, esto debido a que en las agencias de viajes que varios de ellos trabajan y con las que se contactan para la prestación y adquisición de servicios, no tienen productos o paquetes específicos dirigidos al segmento de la tercera edad, sino más bien una especie de

productos genéricos que se van ajustando a cada uno de los clientes en función de los precios y disponibilidad de tiempo, así también manifestaron la existencia de los “*tylor made*” donde se van sumando los paquetes y servicios que los turistas van contratando; en lo que respecta a las necesidades de viaje de los adultos mayores, tienen claro que estos tienen necesidades distintas a los demás segmentos de mercados, sobre todo los nacionales, porque son muy exigentes, y que por lo tanto es necesario tener un trato muy especial con los mismos; por otro lado, consideran que es necesario que en el destino, los prestadores de servicios en especial alojamiento y restauración, y los atractivos turísticos, trabajen en el mejoramiento de la accesibilidad, ya que en su opinión la oferta disponible en el Distrito Metropolitano de Quito es adecuada y suficiente, de modo que solo hace falta trabajar un poco más en especializar el destino; ahora bien el guía presente en el grupo, comentó que únicamente ha trabajado con adultos mayores extranjeros ya que los nacionales, desde su punto de vista, no usan con frecuencia este tipo de servicios (Uvillus, Morocho, Viteri, Revelo, 12 de agosto del 2017).

Entre todos los profesionales, se concluyó que sería muy pertinente la existencia de un producto turístico gerontológico, en que se combinen los servicios turísticos con los cuidados médicos para garantizar momentos de ocio y recreación a los adultos mayores con la seguridad de que su salud estará bien cuidada.

CAPÍTULO V: DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PRODUCTO TURÍSTICO GERONTOLÓGICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

En este capítulo se procederá a realizar la propuesta del producto turístico gerontológico en función de los resultados obtenidos en el capítulo previo, es decir el del estudio de mercado; el producto debe ser planificado en base a las siguientes características:

- **Tipo de turismo:** Naturaleza, cultural, gastronómico y comunitario.
- **Tipo de actividades:** Relajación, observación de flora y fauna, bailes y salidas nocturnas, acuáticas y caminatas de bajo impacto.
- **Características del producto:** Buen hotel, buen transporte, excelente trato, buena comida, seriedad y cumplimiento y un buen guía.

Para el análisis tanto de atractivos, como de servicios, de oferta y demanda y accesibilidad e infraestructura, se hizo una equiparación de la información obtenida en el diagnóstico sistémico (Tabla 5) basado en fuentes secundarias, que se realizó en el segundo capítulo de la presente investigación, con la percepción y experiencias de 4 guías profesionales de turismo, los cuales llevan varios años trabajando no solo en el Distrito Metropolitano de Quito, sino en todo el Ecuador.

Los entrevistados calificaron cada uno de los ítems que forman parte de la matriz del diagnóstico sistémico, en una escala del 1 al 10, y los resultados fueron sintetizados en gráficos estadísticos para facilitar su interpretación los cuales serán presentados más adelante.

5.1 Análisis de los atractivos turísticos

El Distrito Metropolitano de Quito, cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos culturales, naturales y programados, por tanto a continuación se procederá a realizar un listado de los atractivos que se puede encontrar en el cantón, los cuales pasarán a ser la materia prima que facilitará realizar la propuesta del producto turístico gerontológico.

Tabla 7: Atractivos Turísticos del Distrito Metropolitano de Quito: Parroquias Rurales y Cabecera Distrital

ATRATIVOS TURÍSTICOS DEL DISTRITOMETROPOLITANO DE QUITO				
Parroquias R.	Naturales	Culturales	Folclore	A. Programados
Alangasí		Iglesia de San Pedro de El Tingo	Fiestas de la Virgen de la Candelaria	Carnaval de Amaguaña
		Mirador y Capilla San José	Fiesta del Corpus Christi	
			Fiesta de las Tres Cruces	
Amaguaña	Refugio de Vida Silvestre Pasochoa	Iglesia y Parque Central de Amaguaña		
	Reserva Kachiacu			
	Volcán Pasochoa			
Atahualpa	Bosque Protector Mojanda Grande	Iglesia de Atahualpa	Fiestas de San Pedro y San Pablo	
	Termas Valle Encantado, El Paraíso, Saavi y Cubí			
		Cementerio de Atahualpa		
Calacalí	Reserva Geobotánica Pululahua	Casa Museo Carlota Jaramillo	Fiestas de San Pedro y San Pablo	
	Reserva Yunguilla	Iglesia y Parque Central de Calacalí	Fiestas de Jesús del Gran Poder	
		Templo de Arte Ortega		
		Parque Sucre		

Calderón	Huertos orgánicos Pachacama	Iglesia de Calderón	Fiestas de la Virgen de la Inmaculada	
			Artesanías de Mazapán	
Chavezpamba	Cerro Itagua	Iglesia de Chavezpamba	Fiestas de San Pedro	
Checa	Cerro Puntas	Qhapaq Ñan	Fiestas del Señor de la Buena Esperanza	
			Fiestas de la Virgen de la Merced	
Conocoto	Parque Forestal-Recreativo Luciano Andrade Marín	Qhapaq Ñan	Fiestas de San Pedro	
	Complejo Recreacional La Moya	Iglesia de Santa Rita de Casia		
		Iglesia de San Pedro de Conocoto		
Cumbayá		Iglesia de Cumbayá	Fiestas Patronales de Cumbayá	
		El Chaquiñan	Corpus Cristi	

El Quinche	El Pescueso de Chumillos	Iglesia de la Virgen del Quinche	Fiestas de la Virgen del Quinche	Carnaval
				Peregrinación de la Virgen del Quinche
Gualea	Cueva de los Tayos	Barrio Las Tolas		
	Aguas Termales Las Yumbas			
	Cascada Los Dragos			
	Cascada del Río Cristal			
Guangopolo	Balneario San Luis	Iglesia y Parque Central de Guangopolo	Fiesta del Cedazo	
			Centro Artesanal El Cedacero	
Guayllabamba	Zoológico de Guayllabamba		Fiestas de San Francisco de Guayllabamba	Fiestas de Parroquialización
Llano Chico	Gruta de la Virgen de Chaquiscahuaico	Iglesia de Llano Chico	Fiestas de la Virgen del Sagrado Corazón de Jesús	
Lloa	Cascadas y Aguas Termales de Urauco	Santuario de la Virgen del Volcán	Fiestas de la Virgen del Volcán	
	Volcán Guagua Pichincha	Hacienda Concepción Monjas		

La Merced	Rutas Ecológicas	Iglesia y Parque Central de la Merced	Fiestas de la Virgen de la Merced	
	Aguas termales de la Merced			
Nanegal	Reserva Maquipucuna	Comunidad Santa Lucía		
	Cascada La Piragua			
Nanegalito	Reserva Orquideológica Pahuma	Museo de Sitio Tulipe	Centro Artesanal de Santa Elena	
	Reserva Bellavista			
Nayón	Montearomo	Iglesia y Parque Central de Nayón	Fiestas de Santa Ana y San Joaquín	
	Viveros de Nayón			
Nono	Reserva Verdecocha	Iglesia San Miguel de Nono	Fiestas de la Virgen del Camino	
	Reserva Ecológica Yanacocha			
	Reserva Ecológica Pahuma			
	Eco Ruta Nono			
Pacto	Cascado el Gallo de la Peña	Finca Agroecoturística Campolibre	Fábricas de panela	
	Cascada El Arco Iris			

	Cascadas del Río Parcayacu			
Perucho	Río Cubí	Iglesia Parroquial de Perucho	Fiestas Patronales de San Miguel Arcángel	
	Rutas para ciclismo	Granjas agrícolas		
Pifo	Termas de Pifo	Iglesia de Pifo	Fiestas de San Sebastián de Pifo	Carnaval: El Gran Callumazo
	Cerro Niño Hurco	Camino del Inca		
		700 gradas		
Pintag	Laguna de Muertepungo y La Mica	Iglesia y Parque Central de Pintag	Fiestas de San Jerónimo y la Virgen del Rosario	
	Laguna de Secas			
	Yanasacha			
	Sincholagua			
Pomasquí	Mirador Rosa Mística	Iglesia Matriz y Parque Central de Pomasqui	Fiestas del Señor del Árbol	Paseo Bolívar
		Santuario Señor del Árbol		
		Museo Antonio Negrete		
Puéllaro		Iglesia Antigua y Nueva de Puéllaro	Fiestas de San Pedro de Puéllaro	

Puembo		Iglesia y Parque Central de Puéllaro	Fiestas de Santiago el Mayor	
			Fiestas de los Reyes Magos e Inocentes	
San Antonio de Pichincha	Cerro Catequilla	Museo Intiñan		
		Ciudad Mitad del Mundo		
		Pucará de Rumicucho		
San José de Minas	Bosque y Mirador de Pirujo	Iglesia de San José de Minas	Fiestas de San José	
	Bosque Nublado Paso Alto y Cambugán		Fiestas de la Virgen de la Caridad	
Tababela		Pirámides de Caraburo y Santa Rosa		
		Centro Cultural de Tababela		
Tumbaco	Volcán Ilalo	El Chaquiñan		
Yaruquí	La Gruta del Divino Niño	Pirámide de Oyambaro	Fiestas de Nuestra Señora de la Natividad	
Zámbiza		Iglesia y Parque Central de Zambiza	Fiestas de San Miguel	
Cabecera	Parque Itchimbia	Centro Histórico de Quito	Fiestas de Jesús del Gran Poder	
	Parque Guanguiltagua	El Panecillo		

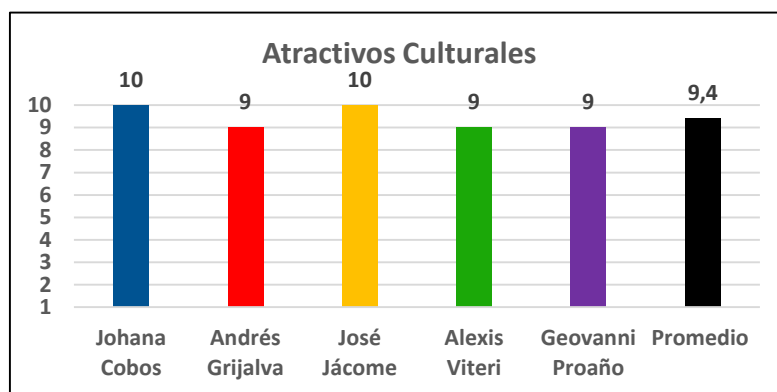
Distrital Quito	Parque La Carolina	Mirador de Guápulo	Fiestas de Quito	
	Parque Las Cuadras	Iglesia de Guápulo		
	Cruz Loma	Museo de la Capilla del Hombre		
	Parque El Ejido	Museo Mindalae		
	Jardín Botánico de Quito	Casa de la Cultura Ecuatoriana		
		Museo Interactivo de Ciencias		
		Museo Arqueológico Rumipamba		

Elaborado por: Johana Cobos, 2017, basada en Aquicito: Guía Turística de las Parroquias del Distrito Metropolitano de Quito, 2010.

Como se puede observar en la tabla anterior, la gran mayoría de los atractivos con los que cuenta el Distrito Metropolitano de Quito son de tipo cultural, donde resaltan manifestaciones culturales y folclóricas de todo tipo y se encuentran en las zonas rurales; mientras que en la zona urbana resaltan principalmente el Centro Histórico de Quito con su arquitectura, sus iglesias, museos, plazas y monumentos (Herrera, 2008); así como algunos parques y museos importantes que están ubicados en la zona urbana o Cabecera Distrital Quito (DMQ, 2012).

Para complementar esta información, como se mencionó previamente, a continuación, se presentarán los gráficos de los resultados obtenidos de las entrevistas que se realizaron a los 4 guías profesionales de turismo, para su respectiva interpretación, y además de ello se equipararon los resultados del diagnóstico sistémico (Tabla 5) basado en fuentes secundarias de información.

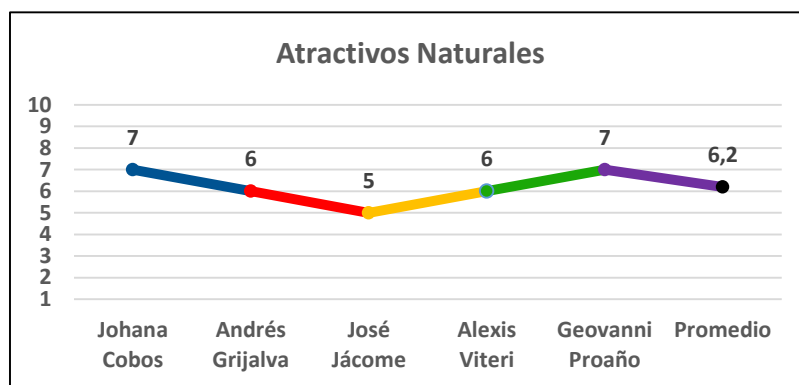
Ilustración 20: Calificación atractivos culturales en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Como se puede observar en el gráfico, los atractivos culturales tienen un promedio de 9,4/10 puesto que estos son los que predominan en el Distrito Metropolitano de Quito, según los guías entrevistados y las fuentes secundarias consultadas, ya que se pueden encontrar una gran variedad de museos, manifestaciones culturales, construcciones y arquitectura emblemáticas, monumentos sitios arqueológicos, fiestas religiosas, etc. (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017; Quito Turismo, 2010; Quito Turismo 2012).

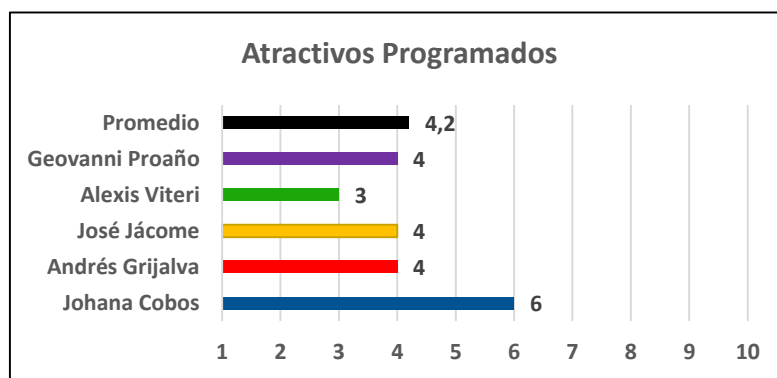
Ilustración 21: Calificación atractivos naturales en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Los atractivos naturales en el Distrito Metropolitano de Quito, tienen una menor presencia, y por lo tanto tienen una calificación de 6,2/10, y hay que destacar que prácticamente todos se encuentran en las zonas rurales, puesto que en la zona urbana existen pocos parques metropolitanos y el Jardín Botánico de Quito (Quito Turismo, 2010; Quito Turismo, 2012; Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 22: Calificación de atractivos programados en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

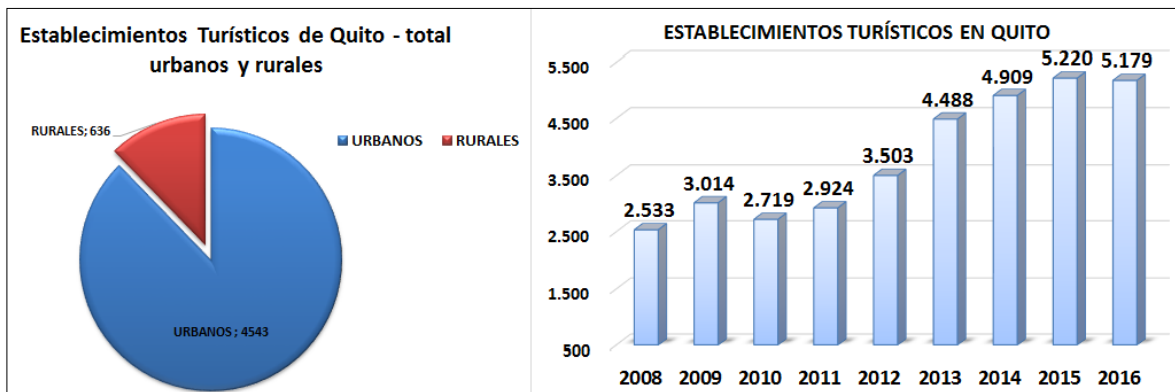
Los atractivos programados en el Distrito Metropolitano de Quito, obtuvieron una calificación del 4,2/10, esto debido a que, de acuerdo a la percepción de los guías de turismo, en el cantón no se organizan muchos eventos de este tipo; sin embargo, en las zonas rurales del mismo, hay algunos acontecimientos que se realizan cada año en algunas parroquias del cantón (Quito Turismo, 2010; Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

5.2 Análisis de los servicios turísticos

El Distrito Metropolitano de Quito, por su condición de capital del Ecuador, cuenta con una amplia variedad de servicios turísticos, los mismos que están disponibles para todos los turistas que visitan este destino.

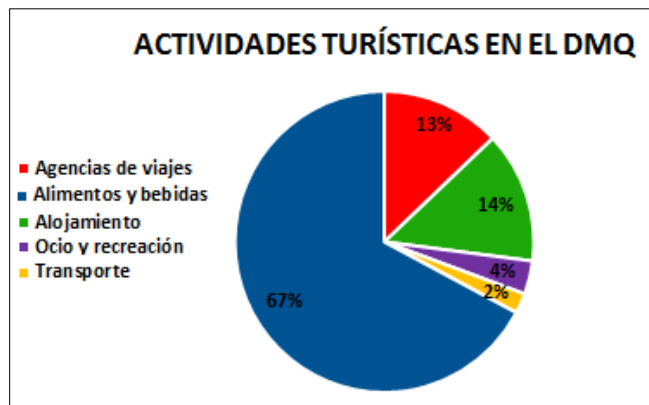
De acuerdo con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, en el Distrito Metropolitano de Quito, los establecimientos turísticos han ido incrementando con el paso de los años, ya que cada vez es más el trabajo que se realiza en el cantón en favor del sector turístico; hasta la actualidad tiene un total de 5.179 establecimientos legalmente registrados, de los cuales 4.543 están ubicados en el la zona urbana, mientras que 636 se ubican en las zonas rurales del mismo (Quito Turismo, 2017).

Ilustración 23: Incremento de establecimientos turísticos en el DMQ



Elaborado por: Quito Turismo, 2017.

Ilustración 24: Actividades Turísticas en el DMQ

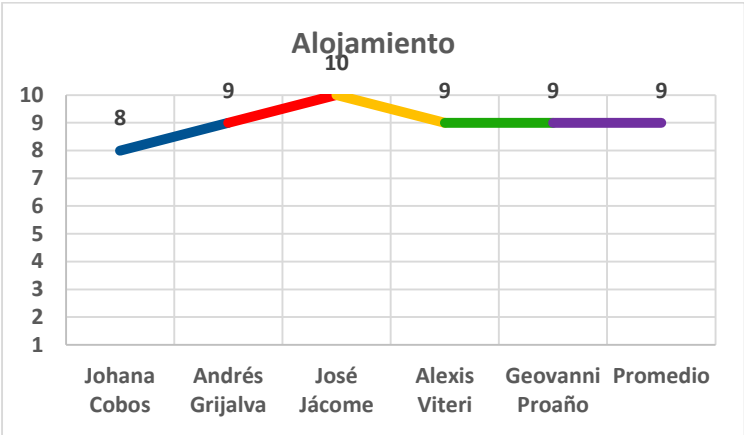


Elaborado por: Johana Cobos, basado en Quito Turismo, 2017.

De dichos establecimientos, el 67% son de restauración, es decir ofrecen alimentos y bebidas, seguidos de alojamiento con el 14% y agencias de viaje o intermediación con el 13%, el 4% se dedica a brindar servicios de transporte y el 2% a otras actividades como guianza e información turística (Quito Turismo, 2017).

Ahora bien, comparando esta información, con lo que se obtuvo de las entrevistas realizadas a los guías, cuyos resultados se presentan a continuación, se confirmó que el Distrito Metropolitano de Quito tiene muy buenos servicios turísticos.

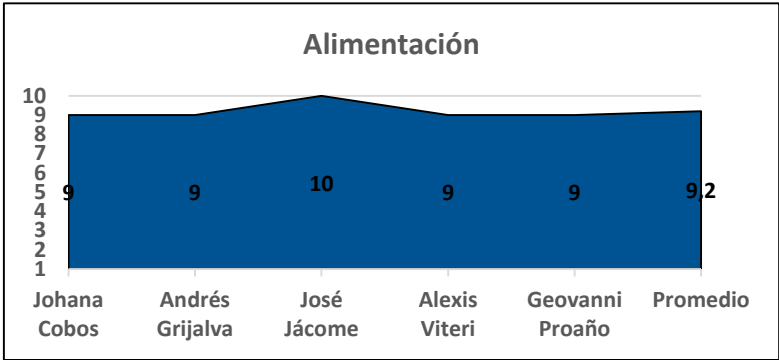
Ilustración 25: Alojamiento en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Todos los guías coincidieron en que el cantón cuenta con buenos servicios hoteleros, para todas las categorías de turistas que vienen al Distrito Metropolitano de Quito, y que la gran parte de estos se encuentran en la ciudad de Quito y muy pocos en las zonas rurales; en el cantón existían 23.790 plazas hoteleras hasta el 2013, de acuerdo con la empresa Quito Turismo y son principalmente hostales, pensiones y hoteles de diversas categorías, sin embargo los establecimientos hoteleros han ido incrementado, año tras año, y de acuerdo a las estadísticas de Quito Turismo hasta el 2016, el Distrito Metropolitano de Quito tenía 721 sitios que brindan alojamiento, lo cual supone un incremento del número de plazas disponibles para los turistas (Quito Turismo, 2016; Quito Turismo, 2013; Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

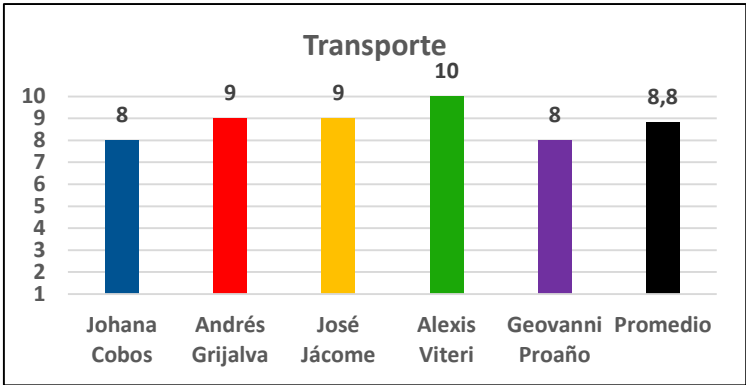
Ilustración 26: Calificación de Alimentación en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

En el Distrito Metropolitano de Quito, el 67% de aquellos que se dedican a la prestación de servicios turísticos tienen negocios de alimentos y bebidas (Quito Turismo, 2017), lo cual significa que hay una gran cantidad de restaurantes para todos los gustos y paladares ya que de acuerdo a las estadísticas de Quito Turismo, hasta el año 2016, existían 3.437 establecimientos de alimentos y bebidas, distribuidos por todo el cantón (Quito Turismo, 2016), entre los cuales están bares, restaurantes y sitios de comida rápida, y se concentran principalmente en la zona norte de la ciudad de Quito y el Centro Histórico; dicha información fue reafirmada por los guías y la alimentación tuvo un promedio de 9,2/10, ya que estos mencionaron que en el cantón se puede encontrar todo tipo de establecimientos de alimentos y bebidas para disfrutar comida gourmet, nacional e internacional, típica, vegetariana, dulces y postres, etc., y también para el consumo de todo tipo de bebidas alcohólicas y no alcohólicas (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 27: Calificación de Transporte en el DMQ

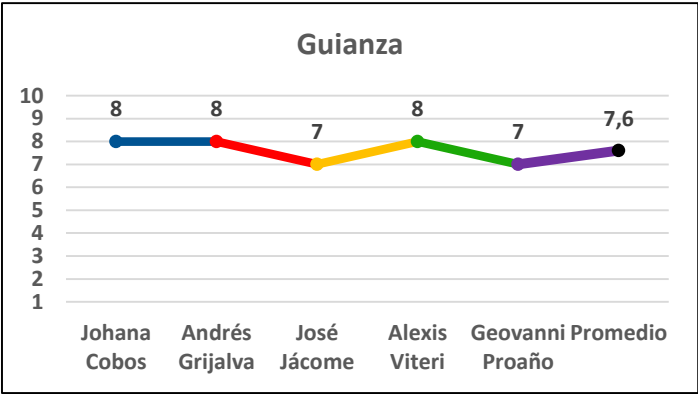


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El servicio de transporte turístico en el Distrito Metropolitano de Quito representa únicamente al 4% de los prestadores de servicios turísticos (Quito Turismo, 2017), ahora bien, de acuerdo con las estadísticas en el cantón existen 110 empresas de transporte turístico hasta el 2016, de los cuales 23 son de renta de carros, 29 de transporte aéreo y 58 son empresas de transporte turístico terrestre (Quito Turismo, 2016).

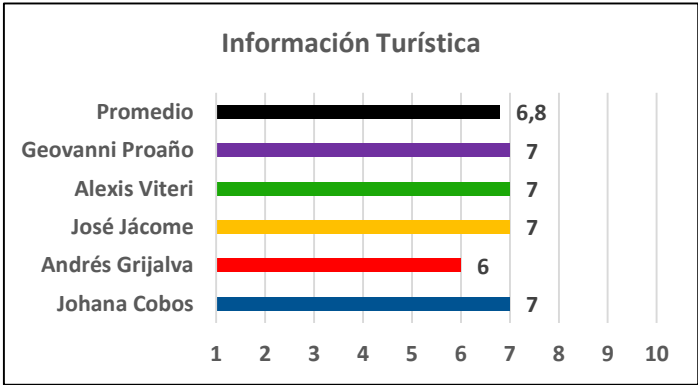
Los guías de turismo calificaron al transporte turístico con un promedio de 8,8/10 ya que ellos consideran que este servicio es bueno en el cantón, y que en la ciudad de Quito se puede conseguir fácilmente cualquier tipo de transporte y para el número de personas que sea necesario y se pueden encontrar desde autos hasta buses con solo realizar una búsqueda en internet (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 28: Calificación de Guianza en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Ilustración 29: Calificación de la Información Turística en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

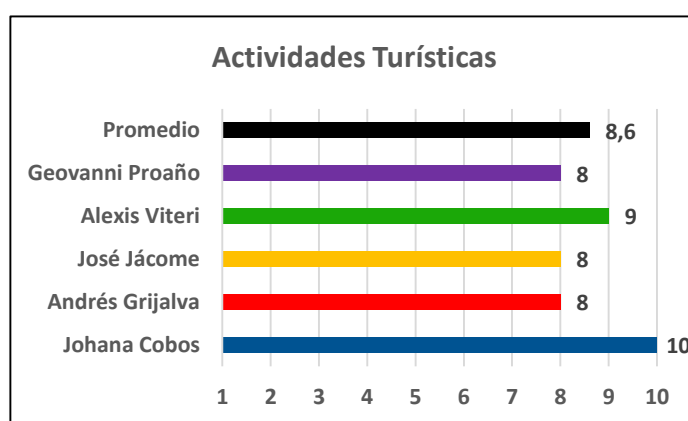
Los servicios de guianza e información turística, representan al 2% de los prestadores de servicios turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito (Quito Turismo, 2017), los guías de turismo calificaron el servicio de guianza con un promedio de 7,8/10 y al de información turística con un promedio de 6,8/10; en el caso del servicio de guianza mencionaron que se puede encontrar muy buenos guías profesionales y muy bien preparados, mencionaron que tanto ellos como sus colegas hablan inglés, y que muchos de los guías hablan hasta 2 idiomas, entre los cuales destacan el francés y el alemán, sin embargo consideran necesaria la inserción de muchos más guías altamente preparados para atender a los turistas; y en lo que respecta a la información turística, ellos creen que si bien existen puntos importantes que brindan este servicio a los turistas, no son suficientes y que se deberían implementar más sitios como estos, para dar una mejor atención a los turistas (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

5.3 Análisis de la oferta y la demanda

5.3.1 La oferta

La oferta turística se define como el conjunto de productos y servicios turísticos asociados a un espacio geográfico determinado en una región o un territorio, y está conformado por servicios tales como alojamiento, restauración o alimentos y bebidas, transporte, etc., y los atractivos y productos turísticos (Rodríguez, 2003).

Ilustración 30: Calificación de Actividades Turísticas en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Las actividades turísticas forman parte fundamental de la oferta de los destinos, razón por la cual los guías le dieron una calificación de 8,6/10 ya que ellos consideran que en el territorio del Distrito Metropolitano de Quito, los turistas pueden realizar todo tipo de actividades turísticas tales como caminatas, trekking, actividades acuáticas, de aventura, fotografía, observación de flora y fauna, etc. (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

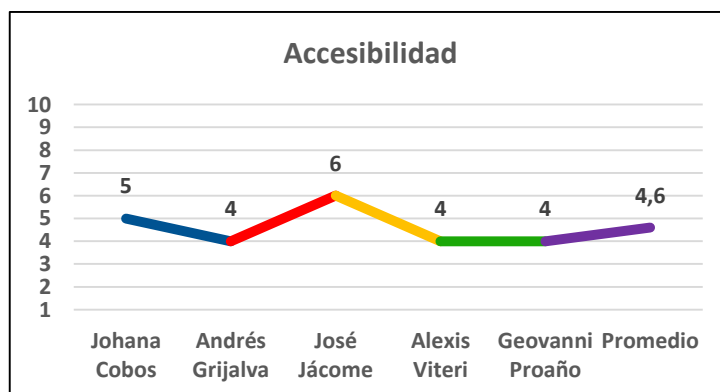
Todos los elementos que forman parte de la oferta turística del cantón fueron analizados uno por uno en páginas previas.

5.3.2 La demanda

La demanda turística es el conjunto de consumidores o posibles consumidores de un determinado bien o servicio turístico que tienen el objetivo de satisfacer sus necesidades durante los viajes que realizan, dichos consumidores tienen diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias (Socateli, 2013). En el caso del Distrito Metropolitano de Quito, tiene una demanda muy alta, que está conformada por turistas nacionales, extranjeros y excursionistas (EPMGDT, 2014); sin embargo, la demanda objetiva de esta investigación son los adultos mayores quiteños los cuales están representados por un total de 90.628 habitantes (INEC, 2008), habitantes que son el segmento de mercado al cual estará enfocado el producto turístico gerontológico que se pretende crear.

5.4 Análisis de la accesibilidad y la infraestructura

Ilustración 31: Calificación de la Accesibilidad en el DMQ

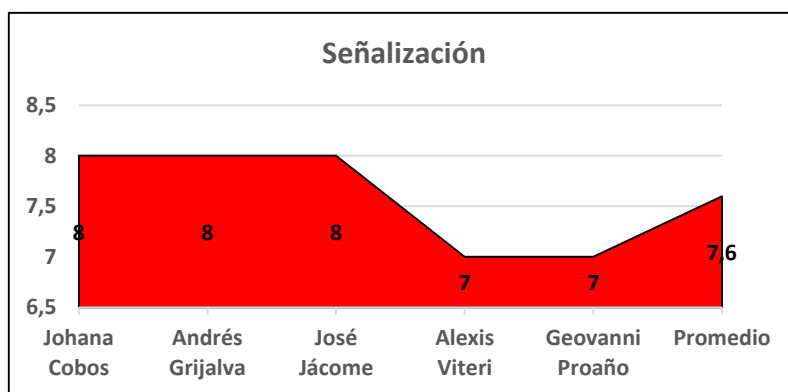


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

La accesibilidad en el Distrito Metropolitano de Quito, se puede decir que es buena, ya que tiene una amplia red vial, y únicamente en las zonas alejadas y rurales, las carretas y las vías no poseen las mejores condiciones, sin embargo, el cantón tiene un buen número de vías principales y secundarias, así como también una gran variedad de líneas de transporte terrestre público disponible para todos aquellos que visitan el cantón (Demoraes, D'Ercole, Metzger, 2004). Ahora bien, en lo que respecta a la accesibilidad para personas de la tercera edad, o con algún tipo de discapacidad que les impida movilizarse con facilidad, el Distrito Metropolitano de Quito, presenta algunos problemas, ya que la infraestructura inclusiva es muy escasa, de acuerdo a la opinión de Xavier Torres, quien es el presidente del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (El Telégrafo, 06 de agosto del 2017).

Los guías que fueron entrevistados coincidieron con la opinión de Xavier Torres, ya que ellos consideran que la accesibilidad inclusiva en el cantón es muy poca, y que en las zonas rurales del mismo, dicha accesibilidad es casi nula, razón por la cual este parámetro tiene una calificación de 4,6/10 (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017), lo cual además coincide con las respuestas del estudio de mercado, en el cual cerca del 76% de los encuestados respondieron que los atractivos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito no tienen una buena accesibilidad para personas de la tercera edad.

Ilustración 32: Calificación de la Señalización en el DMQ

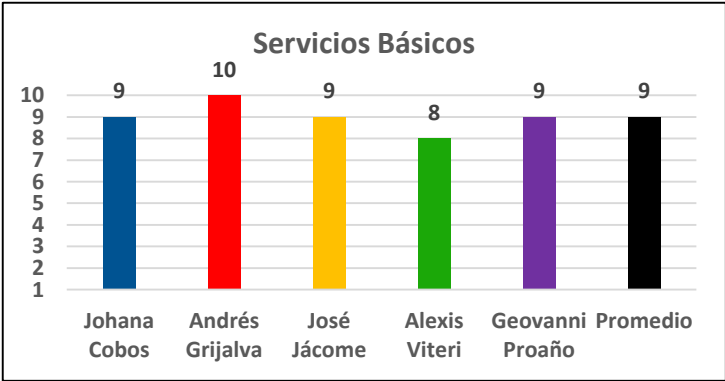


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El Ecuador en el período comprendido entre el 2012-2013, instaló un total de 2.252 señales en el territorio nacional, con una inversión de 510.000 dólares (MINTUR, 2013), lo cual supone una inversión importante también en la provincia de Pichincha y por lo tanto en

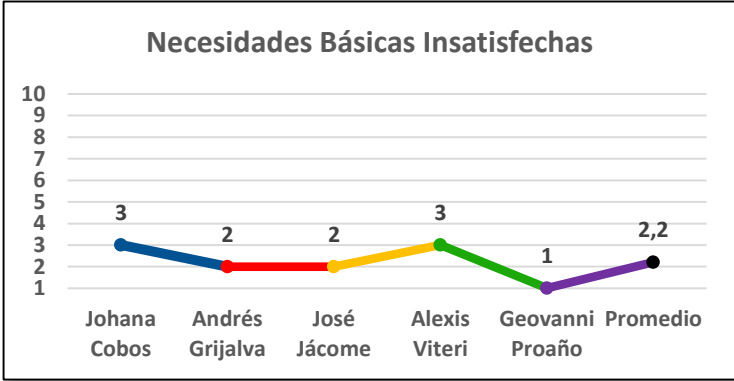
el Distrito Metropolitano de Quito; es por ello que los guías calificaron a este aspecto con 7,6/10, ya que consideran que en el cantón existe una señalización aceptable, sin embargo creen que existen zonas un poco descuidadas, especialmente las rurales, pero en zonas altamente visitadas por los turistas existe una buena señalización, como es el caso del Centro Histórico en Quito (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 33: Calificación de Servicios Básicos en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Ilustración 34: Calificación de Necesidades Básicas Insatisfechas



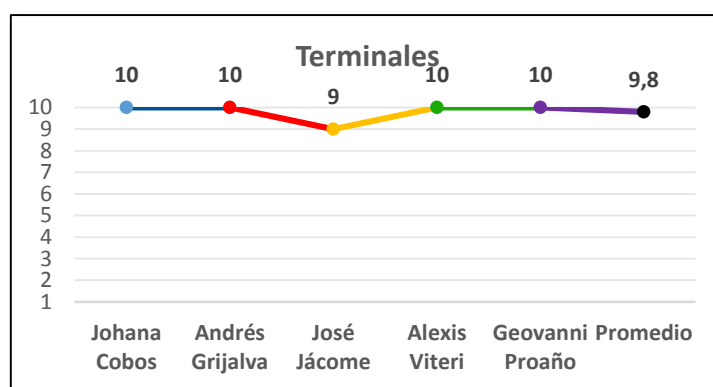
Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

La cobertura de servicios básicos en el Distrito Metropolitano de Quito es definitivamente muy buena, así por ejemplo el agua potable está cubierta al 95% y la red de alcantarillado cubre casi el 90% del territorio, todo el cantón cuenta con luz eléctrica, inclusive en las zonas rurales, la red telefónica al igual que el internet, podría decirse que no poseen aún una cobertura completa, debido a que no todos los hogares tienen las

posibilidades económicas para cubrir dichos servicios (DMQ, 2012; Municipio de Quito, 2012).

Desde la perspectiva de los guías, los servicios básicos en el cantón están prácticamente cubiertos y disponibles para el bienestar tanto de la población como de los turistas que lo visitan, razón por la cual calificaron este aspecto con un total de 9/10, lo cual ratifica la información obtenida con anterioridad de las fuentes secundarias y los análisis previos, y es por esta misma razón que las necesidades básicas insatisfechas tiene una calificación del 2,2/10 ya que prácticamente todas las necesidades de la población están cubiertas (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 35: Calificación de Terminales en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El Distrito Metropolitano de Quito, perteneciente a la provincia de Pichincha, tiene la ventaja de estar ubicado estratégicamente y por lo tanto posee una gran conectividad vial, y desde la ciudad de Quito los turistas pueden desplazarse sin ningún problema, hacía cualquiera de las demás provincias del Ecuador, ya que cuenta con dos terminales de buses interprovinciales, uno ubicado en el norte de la ciudad, que es el terminal interprovincial de Carcelén, desde el cual pueden tomar rutas que se dirigen principalmente a las provincias ubicadas en el norte del país, y otro ubicado en el sur de la ciudad, el terminal interprovincial Quitumbe, desde el cual se pueden tomar buses hacía cualquier parte del país, a excepción de Galápagos, y finalmente un terminal intercantonal en el cual se pueden tomar buses para ir hacía los valles de Quito y otros cantones como Mejía y Rumiñahui, principalmente (Quito Turismo, 2013; DMQ, 2012; León, 2016).

Es por ello que los guías le dieron una calificación de 9,8/10 a este parámetro, ya que consideran que existen buenos terminales, cuyas rutas y frecuencias permiten recorrer todo el Ecuador (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

5.5 Empaquetamiento del producto turístico

5.5.1. Definición de producto turístico y sus componentes

Acerenza (1993), citado por Ruano y Sánchez (2014), define al producto turístico como un conjunto de prestaciones, tanto materiales como inmateriales, que se ofrecen al turista con el propósito de satisfacer sus deseos y expectativas; De la Colina (2012), dice que, un producto se puede definir como cualquier cosa que puede ser puesta en el mercado con la finalidad de satisfacer una necesidad o un deseo, y establece que existen tres elementos básicos que conforman el producto turístico y son los recursos turísticos, la infraestructura y las empresas y servicios turísticos.

Como ya se ha mencionado, los productos turísticos están conformados por tres elementos importantes, los recursos turísticos, también conocidos como atractivos turísticos, los cuales son definidos básicamente como todos aquellos recursos, naturales, culturales, artificiales, deportivos o de cualquier otro tipo, que pueden ser utilizados para motivar el desplazamiento, es decir que sean lo suficientemente interesantes como para atraer a los turistas, esto debido a que los recursos turísticos dentro del producto son determinantes al momento de la selección o compra, dicho de otra forma los recursos turísticos representan la materia prima en torno a la cual se desarrollan y operan los otros dos elementos del producto turísticos (Navarro, 2015); la infraestructura no es más que el conjunto de obras y servicios que favorecen al desarrollo del turismo, ya que permite la conexión entre los emisores y receptores, especialmente el transporte que ejerce un rol sumamente importante y la comunicación que favorece la construcción de la imagen del destino (Varisco, 2014); finalmente los servicios turísticos y las empresas que los prestan, y que son el complemento del producto turístico, ya que este no puede ser consumido si hay ausencia de ellos; estos servicios son: 1. Alojamiento ya sean hoteleros o extra hoteleros, donde están hoteles, hostales, hosterías, haciendas turísticas, lodges, resorts, refugios, campamentos turísticos y casas de huéspedes, 2. Restauración, que son establecimientos donde se expendan alimentos y bebidas, 3. Transporte, el cual puede ser aéreo, terrestre, marítimo, fluvial, etc., 4.

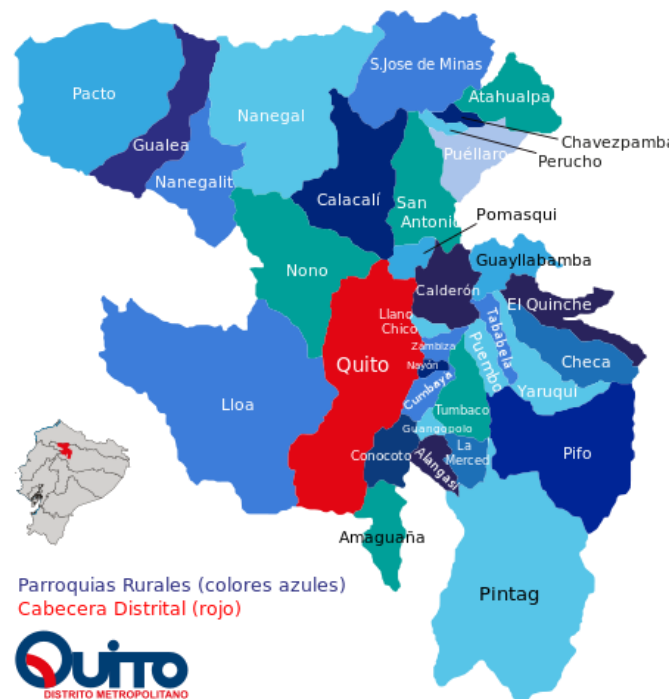
Intermediación, donde se encuentran las agencias de viajes que se encargan de comercializar los productos, y 5. Servicios complementarios, como bancos, salud, internet, comercio, policía, bomberos, etc. (MINCETUR, 2005; Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016).

5.5.2 Propuesta del producto turístico gerontológico en el Distrito Metropolitano de Quito

Una vez que se ha analizado tanto el concepto, como los elementos que conforman el producto turístico, se procederá a la propuesta del mismo, enfocado en los adultos mayores quiteños, para lo cual se hará uso del listado de atractivos turísticos del cantón que encuentran disponibles en la tabla 7 de la presente investigación.

Las parroquias en las cuales se propondrá el producto son Quito, Pomasqui, San Antonio de Pichincha, Calacalí, Nanegal, Perucho y Atahualpa, ya que en estas parroquias están presentes los atractivos turísticos que permiten realizar la combinación de los tipos de turismo que los adultos mayores quiteños prefieren realizar.

Ilustración 36: Mapa Político del DMQ



Elaborado por: GAD DMQ, 2016.

Los atractivos turísticos que serán usados para la propuesta del producto turístico gerontológico se pueden ver a continuación:

Tabla 8: Atractivos turísticos del producto turístico gerontológico en el DMQ

ATRATIVOS TURÍSTICOS PARA EL PRODUCTO TURÍSTICO GERONTOLÓGICO EN EL DMQ	
ATRATIVO	TIPO DE TURISMO
Centro Histórico de Quito	Cultural
Ciudad Mitad del Mundo e Intiñan	Cultural
Reserva Geobotánica del Pululahua	Natural
Reserva Maquipuna	Natural/Comunitario
Casa Museo Carlota Jaramillo	Cultural
Iglesia parroquial de Perucho	Cultural
Cementerio de Atahualpa	Natural/Cultural
El Valle Encantado aguas termales	Natural

Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Todos estos atractivos se han seleccionado en función de los resultados obtenidos en el estudio de mercado que se realizó a los adultos mayores quiteños, quienes preferían el turismo cultural, natural y comunitario, y estos atractivos conjugan las características necesarias para crear un producto turístico apropiado para la tercera edad; además de ello en estos atractivos se pueden realizar las actividades que los adultos mayores entrevistados prefieren realizar como con las caminatas de bajo impacto, la observación de flora y fauna, las actividades acuáticas, la fotografía y las actividades de relajación. Los bailes y salidas nocturnas eran preferidas por un alto porcentaje de los entrevistados, es por ello que esta actividad se desarrollará en la parroquia de Perucho, ya que en este pueblo son tradicionales las fiestas con bandas de pueblo, y esto se puede realizar en la noche en el parque central de Perucho.

Tabla 9: Servicios Turísticos para el producto turístico gerontológico en el DMQ

SERVICIOS PARA EL PRODUCTO TURÍSTICO GERONTOLÓGICO EN EL DMQ	
Alojamiento	Hostal Sol y Luna

	Hostal Allpa Linda
Alimentación	Ktedral Cafetería
	Restaurante Inty Raymi
	El Cabuyo Restaurante
	Maquipucuna
	Hostal Allpa Linda
Transporte	Transportur S.A
Guía	Alexis Viteri
Médico (plus)	Dr. Cristian Llive

Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Para el servicio de alojamiento se utilizará al Hostal Allpa Linda ubicado en la parroquia de Atahualpa y al Hostal Sol y Luna, ubicado en San Antonio de Pichincha, que son hostales tranquilos, con un buen ambiente, muy acogedores, buen servicio y con precios accesibles; para la alimentación se utilizará a Ktedral Cafetería ubicada en el Centro Histórico de Quito, donde se puede disfrutar de uno de los mejores cafés de Quito, de acuerdo a los comentarios de los turistas en TripAdvisor (Tripadvisor, 2017), al restaurante Inti Raymi, ubicado en la ciudad Mitad del Mundo, el cual tiene un ambiente muy acogedor, deliciosa comida típica y una variedad de bebidas al gusto del cliente (Cedeño, 25 de septiembre del 2017); el servicio de transporte turístico será brindado por la compañía Transportur S.A, que cuenta con amplios y cómodos buses full equipo y que además tiene una buena trayectoria en el traslado de turistas hacia cualquier parte del Ecuador (Carpio, 20 de septiembre del 2017); el servicio de guianza será brindado por el Ing. Alexis Viteri quien es guía certificado por el MINTUR y tiene una amplia experiencia como guía nacional de turismo en el Ecuador (Viteri, 12 de agosto del 2017); y finalmente el plus de este producto turístico, y por el cual toma el nombre de producto turístico gerontológico, será la asistencia médica, para lo cual se contará con la participación profesional del Dr. Cristian Llive, quien es especialista en pacientes de la tercera edad y que formó parte del focus group que se llevó a cabo durante la presente investigación (Llive, 12 de agosto del 2017).

A continuación, se encuentra el itinerario, el cual será de 3d/2n, con sus respectivas actividades y horarios.

Tabla 10: Cronograma de actividades del producto turístico gerontológico en el DMQ

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		
HORA	LUGAR	ACTIVIDAD
DÍA 1		
08:00	Centro Histórico de Quito	Reunión del grupo
08:15-09:15	Katedral Cafetería	Desayuno
09:30-10:30	Centro Histórico de Quito	Caminata y fotografía
10:45-11:30	Centro Histórico-Mitad del Mundo	Actividades de integración
11:45- 14:30	Ciudad Mitad del Mundo	Caminata y fotografía
14:30-15:45	Restaurante Inti Raymi	Almuerzo
16:00-17:00	Museo de Sitio Intiñan	Caminata y fotografía
17:30	Hostal Sol y Luna	Check in
19:00	El Cabuyo Restaurante	Cena
DÍA 2		
08:00-09:30	Hostal Sol y Luna	Desayuno y Check out
09:40-10:00	Hostal Sol y Luna-Casa C. Jaramillo	Recorrido en bus
10:00-10:45	Casa Museo Carlota Jaramillo	Recorrido, escuchar y bailar pasillo ecuatoriano
10:50-11:15	Casa C. Jaramillo-Reserva Geobotánica del Pululahua	Recorrido en bus
11:15-12:15	Reserva Geobotánica del Pululahua	Observación de flora y fauna
12:30-13:30	RGP-Reserva Maquipucuna	Recorrido en bus
13:30-14:30	Reserva Maquipucuna	Almuerzo
15:00-16:00	Reserva Maquipucuna	Observación de flora y fauna
16:15-18:00	Reserva Maquipucuna-Hostal Allpa Linda	Recorrido en bus
18:00-18:30	Hostal Allpa Linda	Check in
18:30-19:30	Hostal Allpa Linda	Cena
19:45-20:00	Hostal Allpa Linda-Perucho	Recorrido en bus

20:00-22:00	Parque Central e Iglesia de Perucho	Recorrido por la Iglesia y baile en el parque central con banda de pueblo
22:00-22:15	Hostal Allpa Linda	Descanso
DÍA 3		
08:30-09:30	Hostal Allpa Linda	Desayuno y Check Out
09:45-10:30	Cementerio de Atahualpa	Recorrido y fotografía
10:30-13:30	Termas Valle Encantado	Actividades de relajación
13:30-14:30	Termas Valle Encantado	Almuerzo
14:45-17:00	Atahualpa-Centro Histórico de Quito	Retorno en bus

Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

En la tabla previa, se puede observar el itinerario o cronograma que se propondrá para el producto turístico gerontológico, en el cual están presentes los horarios, los cuales están sujetos a cambios, los atractivos turísticos y las actividades que se realizarán durante el recorrido.

5.6 Análisis financiero: Fijación de precio del producto

Para la fijación del precio, se procederá a realizar una suma de todos los valores y costos necesarios, donde se presentará un cálculo para 15 y 25 pasajeros.

Tabla 11: Precios de los servicios del producto turístico gerontológico en el DMQ

PRECIO DEL PRODUCTO TURÍSTICO GERONTOLÓGICO			
Descripción	Valor	15 pax	25 pax
Bus	540,00	36,00	21,60
Médico	450,00	30,00	18,00
Guía	180,00	12,00	7,20
Hostal Sol y Luna	25,00	25,00	25,00
Hostal Allpa Linda	25,00	25,00	25,00
Ktedral Cafetería	3,50	3,50	3,50
Ciudad Mitad del Mundo	3,75	3,75	3,75
Restaurante Inti Raymi	7,00	7,00	7,00

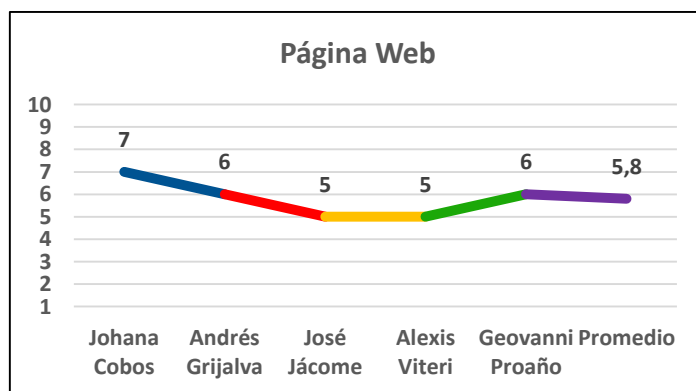
Museo Intiñan	4,00	4,00	4,00
El Cabuyo Restaurante	6,00	6,00	6,00
Museo Carlota Jaramillo	2,50	2,50	2,50
Maquipucuna	20,00	20,00	20,00
Banda de Pueblo	100,00	6,67	4,00
Termas Valle Encantado	8,00	8,00	8,00
Costo por persona de acuerdo al # de pax		189,42	155,55
(+)10% de ganancia de la empresa		18,94	15,55
Precio final del PTGDMQ		208,36	171,10

Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

En la tabla previa, se incluyen todos los costos necesarios para poder cumplir con todas las actividades y atractivos turísticos que se proponen en el producto turístico para tercera edad y hay que recordar que estos pueden variar en función del número de pax que contraten el servicio, sin embargo se ha calculado con un máximo de 25 personas que es la capacidad de los hostales que se pretende utilizar y de acuerdo a los cálculos realizados tendrá un precio final de \$171,10 generando una utilidad de \$15,55 por persona. En el estudio de mercado se evidenció que los adultos mayores quiteños son un tanto sensibles al precio, sin embargo, se considera que este es un precio accesible, tomando en cuenta los servicios que se van a prestar, las actividades y los sitios turísticos que se van a visitar.

5.7 Entorno turístico, político y social del Distrito Metropolitano de Quito

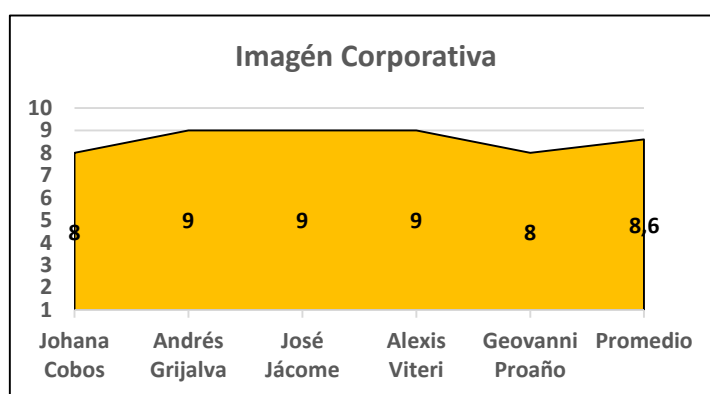
Ilustración 37: Calificación Página Web del DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Las páginas web de Quito Turismo y la del municipio, son las únicas páginas web oficiales, desde el punto de vista político y empresarial, en las cuales se puede encontrar información de la dinámica turística del cantón (Quito Turismo, 2017; GAD DMQ, 2017), y dichas páginas web no son especializadas en brindar información turística o no están enfocadas directamente en fomentar la imagen turística del destino, es por esta razón que los guías profesionales de turismo han calificado a este aspecto con un promedio de 5,8/10, en vista de que ellos consideran que es sumamente importante que se cree una página web específica y especializada, que haga las veces de una guía turística virtual del Distrito Metropolitano de Quito, en la cual se puede encontrar con facilidad todos los atractivos del cantón, los servicios turísticos disponibles e información turística relevante para todos aquellos que quieran visitar el destino, y que además está debería estar disponible en al menos dos idiomas adicionales al español (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

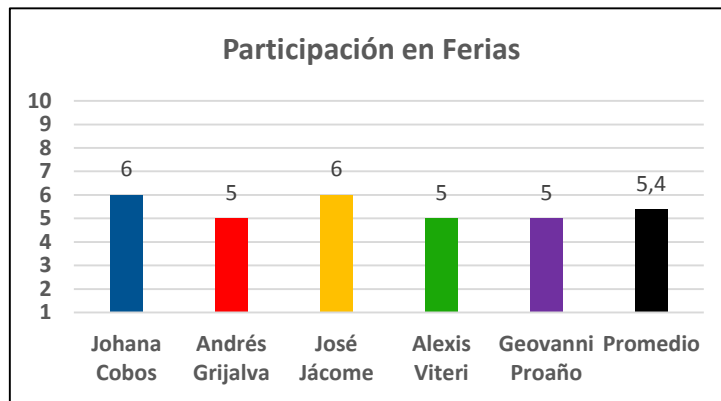
Ilustración 38: Calificación de Imagen Corporativa del DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

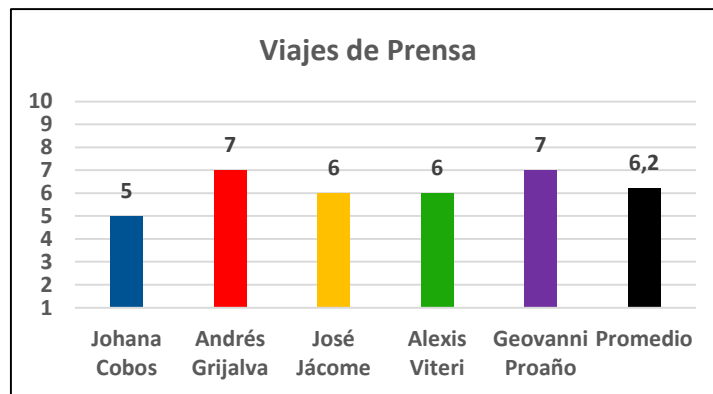
La imagen corporativa del Distrito Metropolitano de Quito, tiene una posición privilegiada, considerando que es un destino conocido prácticamente a nivel mundial gracias a los premios ha obtenido como los World Travel Awards, así como la nominación del Centro Histórico de Quito como Patrimonio Cultural de la Humanidad (GAD DMQ, 2016; EL UNIVERSO, 2 de julio del 2016; El Telégrafo, 4 de julio del 2013; Herrera, 2008), sin embargo a pesar de las razones expuestas, los guías calificaron este parámetro con un promedio de 8,6/10 ya que consideran que la implementación de la página web corporativa del destino es en lo que aún se debe trabajar para que la imagen corporativa del cantón sea excelente (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 39: Calificación de Participación en Ferias en el DMQ



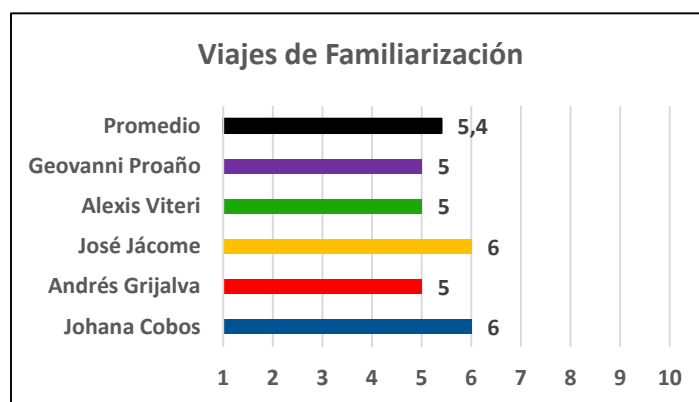
Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Ilustración 40: Calificación de Viajes de Prensa del DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

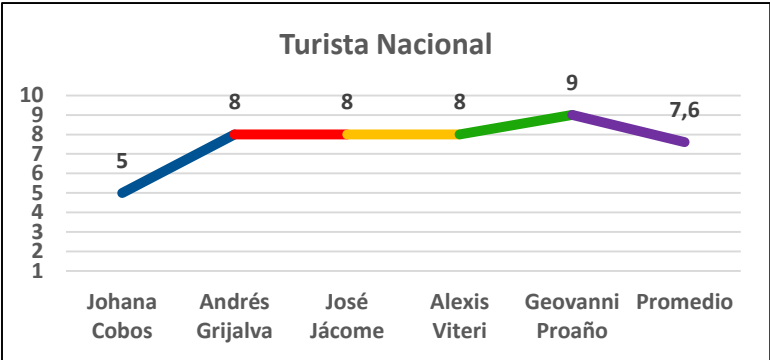
Ilustración 41: Calificación de Viajes de Familiarización en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

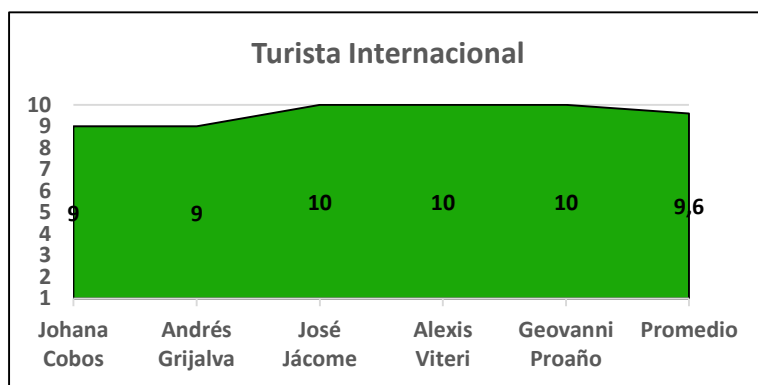
El Distrito Metropolitano de Quito, al igual que cualquier otro destino turístico en el mundo, debe trabajar para mejorar su imagen, es por ello que la participación en ferias, los viajes de prensa y familiarización (fam trips), son sumamente importantes; sin embargo el cantón no realiza grandes esfuerzos para incursionar en esos ámbitos, ya que se conoce que fue el año del 2011, en Berlín la última feria de turismo en la cual participó Quito Turismo (PRENSA, 03 de octubre del 2011), acerca de los viajes de presa, en el año 2012 la capital recibió la visita de 150 periodistas especializados en turismo, que se encargaron de realizar publicaciones a nivel mundial, resaltando la importancia y belleza turística del Distrito Metropolitano de Quito (ViveNuestroMundo, 2013), de los viajes de familiarización (fam trips) no se encontró información en la red, sin embargo los guías comentaron que al menos una vez al año, Quito Turismo realiza este tipo de viajes dirigidos a los operadores turísticos más importantes de la capital ecuatoriana; es por esta razón que estos parámetros obtuvieron calificaciones relativamente bajas como se puede observar en los gráficos previos con promedios de 5,4 y 6,2/10 (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 42: Calificación del Turista Nacional en el DMQ



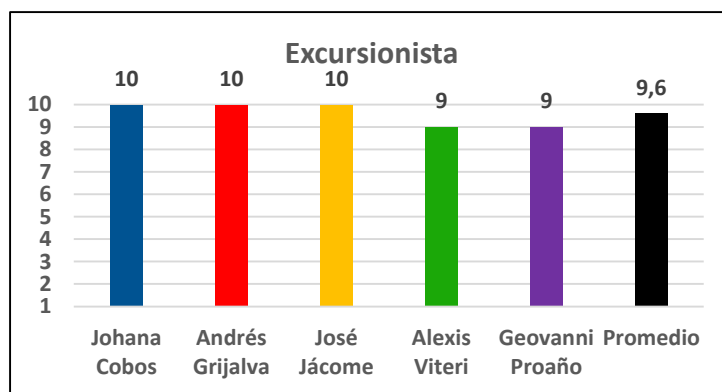
Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Ilustración 43: Calificación del Turista Internacional en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Ilustración 44: Calificación del Excursionista en el DMQ

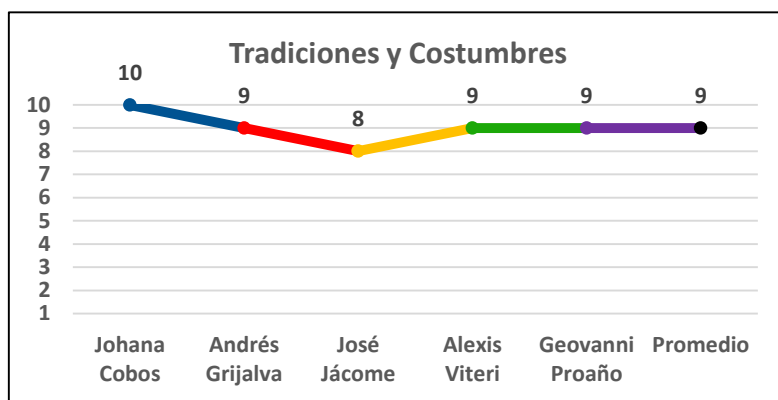


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Los turistas que visitan el Distrito Metropolitano de Quito, son principalmente excursionistas que son aquellos que visitan un sitio turístico y no pernoctan, los nacionales e internacionales, los cuales si realizan al menos una pernoctación durante sus visitas (Turistosofía, 2016).

Desde la perspectiva de los guías, la presencia de turistas nacionales es muy importante en el cantón, es por ello que los calificaron con un promedio de 7,6/10, los turistas internacionales y los excursionistas obtuvieron una calificación del 9,6/10, ya que estos pueden ser observados todos los días en los diferentes atractivos del cantón, realizando actividades turísticas (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 45: Calificación de Costumbres y tradiciones en el DMQ

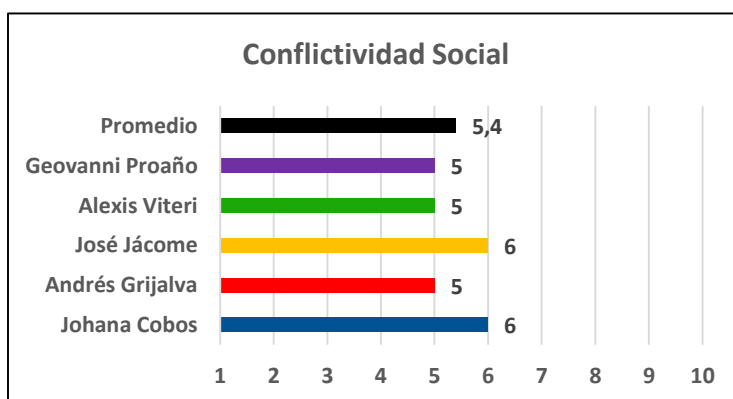


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El Distrito Metropolitano de Quito, es un territorio lleno de cultura y tradición, ya que en el cantón se pueden encontrar un sinnúmero de manifestaciones de este tipo, tales como fiestas religiosas y populares, tradición oral, comida, dulces y bebidas típicas, e inclusive la población, representa una gran mezcla de razas y distintas formas de vida que cohabitan e interactúan entre sí, contribuyendo al intercambio cultural (Quito Turismo, 2010; DMQ, 2012).

El parámetro de tradiciones y costumbres, fue calificado con un promedio de 9/10 por los guías de turismo, ya que ellos piensan que el aspecto cultural es el punto más fuerte que posee el Distrito Metropolitano de Quito y por ende existe una gran riqueza de costumbres y tradiciones (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 46: Calificación de la Conflictividad Social en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

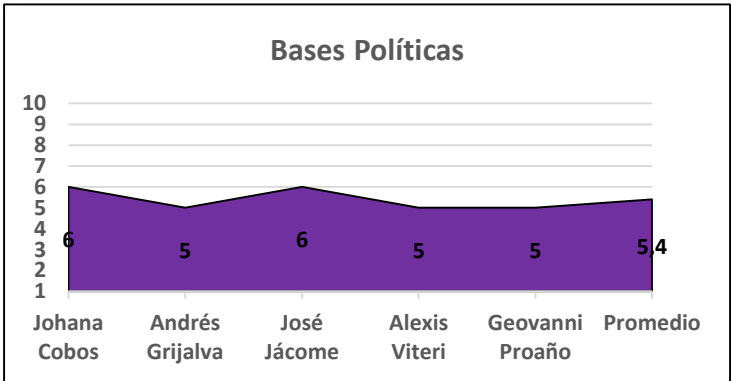
Los guías mencionaron que debido a que en el Distrito Metropolitano de Quito, existe una gran diversidad cultural, ya que en él se desarrolla una importante dinámica de intercambio social, y por tal razón existe cierto grado de conflictividad, sobretodo en aspectos relacionados con la tolerancia, las diferentes creencias y la diversidad de opinión, pero los guías consideran que dicha conflictividad no es altamente marcada, es por esta razón que este parámetro obtuvo una calificación de 5,4/10 (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 47: Calificación del Nivel de Organización en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Ilustración 48: Calificación de Bases Políticas en el DMQ

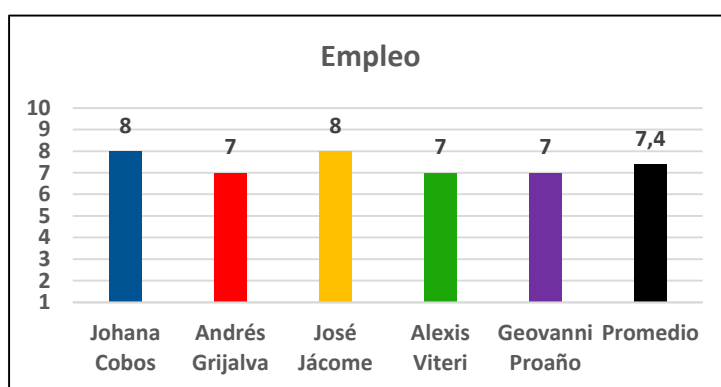


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

En el cantón existe un buen nivel de organización en casi todos los aspectos, así por ejemplo en el aspecto político están bien definidos y establecidos los cargos públicos que deben ejercer la gobernabilidad del cantón, así con sus respectivos deberes y obligaciones, encabezados por la municipalidad, las secretarías, los consejos, las juntas parroquiales,

organizaciones barriales, etc., y por lo tanto existen leyes, reglamentos, normas y ordenanzas que favorecen el orden social y público del cantón, si bien es cierto en la actualidad existen algunos roces y desacuerdos políticos que afectan el correcto funcionamiento de las bases políticas del Distrito Metropolitano de Quito, esto no ha alterado el orden público por un largo periodo de tiempo (DMQ, 2010); los guías por lo tanto calificaron al nivel de organización con un promedio de 8/10, sin embargo consideran que las bases políticas del cantón son un tanto inestables, y por esta razón este parámetro obtuvo un promedio de 5,4/10 (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

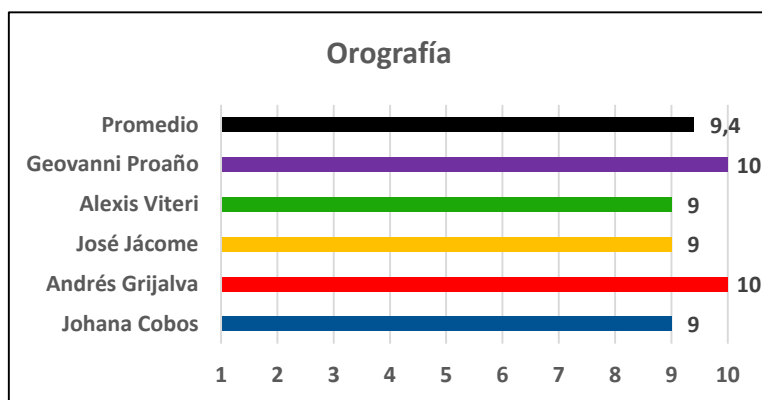
Ilustración 49: Calificación del Empleo en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

En el Distrito Metropolitano de Quito, específicamente en la ciudad de Quito, se crea el 25% del empleo a nivel nacional y genera el 22,11% del PIB nacional, el 35% de la población en edad de trabajar esta empleada, por tanto es la segunda ciudad generadora de empleo en el país, donde las principales actividades económicas son la de los servicios con el 48,40%, comercio y reparación de vehículos con el 22,10%, industrias manufactureras con una participación del 12,30%, la administración pública y defensa nacional y seguridad con el 7,70% y 7,50% respectivamente, cerca del 20% de empresas a nivel nacional están ubicadas en la ciudad de Quito (DMQ, 2012; El Telégrafo, 30 de noviembre del 2015; Municipio de Quito, 2012). Sin embargo, los guías le dieron una puntuación de 7,4/10 debido a que, según su opinión, en los últimos años la disponibilidad de empleos se ha visto afectada y existen centenares de personas aplicando a la misma vacante y se ha vuelto de cierta forma un poco más complicado obtener un buen empleo en la ciudad (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

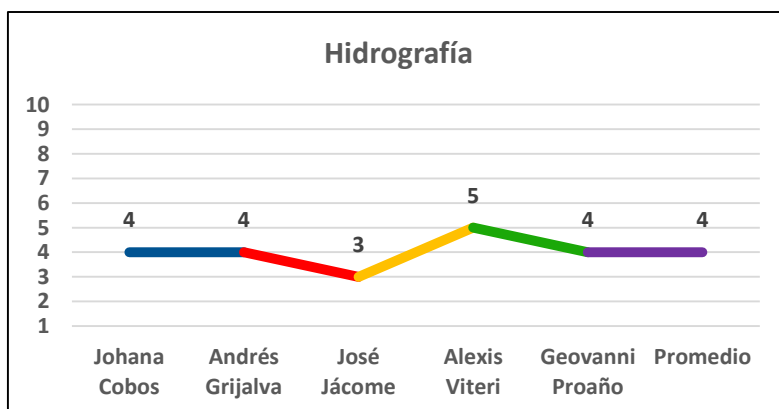
Ilustración 50: Calificación de la Orografía en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El Distrito Metropolitano de Quito posee un relieve irregular gracias a la cordillera de los Andes, lo cual le permite tener variabilidad de ecosistemas gracias a sus gradientes altitudinales, ya que está ubicado en una depresión estrecha de 20 km de ancho aproximadamente, en el centro de un complejo volcánico cuyas irregularidades son bastante marcadas cuya altitud varía entre los 500 a 4.790 msnm (DMQ, 2012; DMQ, 2008). Los guías profesionales de turismo calificaron a la orografía del cantón con un promedio de 9,4/10 ya que este tiene importantes elevaciones, montañas y volcanes como por ejemplo el Guagua y el Rucu Pichincha (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 51: Calificación de la Hidrografía en el DMQ

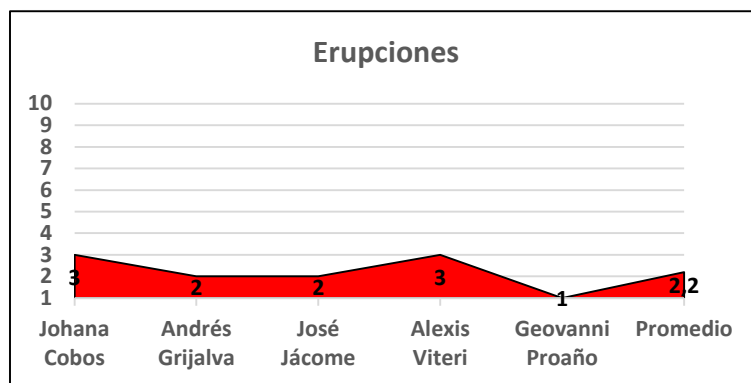


Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El Distrito Metropolitano de Quito no está atravesado por muchos ríos, los principales son el Guayllabamba, el Machangará, el Pachijal, el Alambi y el río Blanco (DMQ, 2008), por ello los guías lo calificaron con un promedio de 4, ya que no existe la

presencia de una gran cantidad de ríos (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

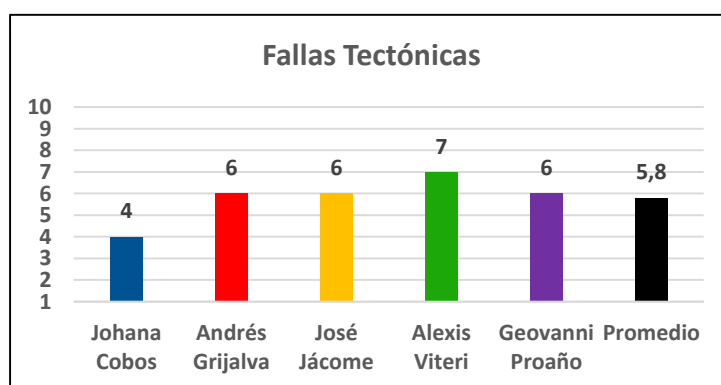
Ilustración 52: Calificación de las Erupciones en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

La actividad volcánica en el Distrito Metropolitano de Quito, está marcada principalmente por las erupciones del Guagua Pichincha, sin embargo, existen volcanes y montañas cercanas como el Cotopaxi, el Cayambe y el Reventador que son los que más han afectado al cantón (EPMMQ, 2012). Debido a que únicamente el Guagua Pichincha es el volcán presente dentro del territorio del cantón, los guías calificaron a las erupciones con un promedio de 2,2/10 ya que la incidencia del mismo en el cantón, no es muy alta, desde sus puntos de vista (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

Ilustración 53: Calificación de las Fallas Tectónicas en el DMQ



Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

El sistema de fallas tectónicas que atraviesan al Distrito Metropolitano de Quito, se inicia en Tambillo hasta San Antonio de Pichincha con una extensión de 47 a 50 km de

longitud razón por la cual ha sido afectado por varios sismos importantes (EPMMQ, 2012), por esta razón este parámetro obtuvo una calificación de 5,8/10 por parte de los guías, ya que su percepción es que el cantón no se encuentra en un zona de alta actividad sísmica (Grijalva, Jácome, Viteri, Proaño, 07 de septiembre del 2017).

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A lo largo del desarrollo de este trabajo de investigación, se ha indagado y recopilado información muy importante, con relación al segmento de mercado de los adultos mayores tanto a nivel nacional como internacional; información que ha permitido conocer datos demográficos, de salud, necesidades y gustos turísticos, así como también la preparación que tienen los destinos en el mundo para atender y recibir a los seniors, es por ello que a continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones más importantes relacionadas con el tema de esta investigación.

6.1 Conclusiones

- La inclusión social de las personas adultas mayores juega un papel sumamente importante en el aspecto afectivo y psicológico de dicha población, debido a que esto les permite sentirse parte de algo, sentirse valorados, activos y útiles, después de haber prestado sus servicios a la sociedad, es por ello que surgió la gerontología social, donde se estudian y se analizan cada uno de los aspectos que influyen sobre la vida de estas personas, y a partir de allí ha surgido la necesidad de incluir a la población de la tercera edad en leyes y políticas públicas que favorecen a su desarrollo social y personal, ya que se establecen sus derechos al disfrute de una buena salud, de un ambiente sano, y uno de los más importantes el derecho al ocio y a la recreación; de modo que por esta razón existen leyes que los amparan y los gobiernos han desarrollado políticas y programas dirigidos específicamente a este colectivo de la población considerando los principios en los cuales se basa la gerontología social.
- En el mundo, existe una gran cantidad de población adulta mayor, cuyo boom de nacimiento, surgió después de la segunda guerra mundial, hecho cuyas consecuencias se están presentando en la actualidad y que puede ser evidenciada principalmente en países de Norte América y el continente europeo. La población de adultos mayores, seniors o personas de la tercera edad, se encuentra en un proceso de crecimiento que debe ser considerada, no solo por los gobiernos, sino también por

todos los sectores de industria y comercio que se desarrollan a nivel mundial, ya que tanto los gobiernos como las empresas deben empezar a trabajar y tomar medidas respecto a este tipo de habitantes y consumidores, que con el paso de los años continuaran incrementado y por lo tanto los gobiernos deberán implementar políticas y planes de acción que permitan a estas personas tener una vida plena y sentirse parte de la sociedad; mientras que los empresarios deberán preocuparse por satisfacer las necesidades de dichos clientes y adaptarse a la dinámica del mercado, debido a que este fenómeno social continuará y según las proyecciones poblacionales se habrá duplicado para el año 2050.

- Si se considera el incremento de la población mundial de adultos mayores, su tiempo libre, y los ingresos que estos perciben por conceptos de jubilaciones y pensiones principalmente, sus ganas de viajar y recorrer el mundo, este resulta un mercado sumamente atractivo para la industria del turismo; es por esta razón que resulta determinante, investigar, preparar y especializar a los destinos turísticos en cuanto al servicio, la atención y la implementación de infraestructura inclusiva para facilitar la movilización y la experiencias de este tipo de turistas.
- El Distrito Metropolitano de Quito, es uno de los cantones que cuenta con una amplia, completa y variada oferta de servicios turísticos, ya que al albergar a la capital del Ecuador, que es la ciudad de Quito, por su territorio pasan más del 75% de personas que visitan el país, en él se concentran una gran cantidad de empresas, que le permiten por lo tanto al territorio ofrecer toda clase de servicios; a más de ello la ciudad ostenta varios títulos y premios, que le dan renombre y por tanto es conocido a nivel nacional e internacional. Sin embargo cuando se habla de oferta y servicio especializado en personas de la tercera edad, se puede observar que existe una brecha entre lo que el turista espera y lo que recibe, ya que después de haber realizado las encuestas y las entrevistas, se pudo conocer que el Distrito Metropolitano de Quito, no es destino preparado, ni mucho menos especializado para turistas de la tercera edad, puesto que tiene una deficiencia importante en cuanto a accesibilidad e infraestructura inclusiva, aspecto que fue ratificado tanto por fuentes secundarias de información como por la población objeto de la investigación y los

guías profesionales de turismo; sin embargo hay que destacar que poco a poco el cantón trabaja sobre este aspecto con la finalidad de mejorar su imagen como destino.

- La creación y propuesta de productos turísticos que consideren tanto las necesidades como las preferencias turísticas de los adultos mayores, es vital en los destinos, ya que esto permitirá que se mejore la dinámica turística en el mismo, favorecerá la generación de ingresos, se diversificará la oferta, se logrará llamar la atención del turista de la tercera edad, se contribuirá al bienestar y la distracción de las personas adultas mayores. Es por esto que para realizar la propuesta de este producto turístico gerontológico en el Distrito Metropolitano de Quito, se ha aplicado una amplia metodología, mediante la cual se pudo establecer la disponibilidad de la oferta turística del cantón, los servicios que este tiene para ofrecer, su potencialidad para recibir a turistas de la tercera edad, su grado de preparación desde la perspectiva del investigador basado en el análisis de fuentes secundarias de información, de los adultos mayores quiteños, quienes representan la demanda, a través de la aplicación de encuestas, y de la perspectiva y experiencia de guías profesionales de turismo; dichas metodologías facilitaron la propuesta del producto turístico en función de las necesidades, gustos y preferencias de los adultos mayores.
- Los productos y programas de turismo gerontológico que se desarrollan en Europa, tienen como pilar fundamental la asistencia médica, de modo que tomando este aspecto como referencia, este servicio es un plus que mejora y realza el producto que se ha propuesto, ya que para los turistas de la tercera edad representa un elemento de seguridad y confianza, que les gustaría tener en sus viajes de acuerdo a sus respuestas en las encuestas que se les aplicó, ya que el médico podrá asistirles en el momento que sea necesario durante el tour y estos tendrán la confianza de que además de consumir un producto para su distracción y disfrute, existe una preocupación por su salud y bienestar físico.

6.2 Recomendaciones

- La academia e instrucción formal deben fomentar e impulsar la investigación turística acerca de segmentos de mercado y tipologías de turismo emergentes, debido a que es sumamente importante que los destinos se vayan adaptando a la dinámica del mercado turístico, y durante esta investigación, se evidenció que no existe información necesaria acerca de los perfiles de los turistas del Distrito Metropolitano de Quito, entre ellos adultos mayores nacionales y extranjeros, de modo que se debe poner más atención al tema y empezar a desarrollar investigaciones a través de las cuales se puedan conocer todos los aspectos necesarios para mejorar el destino y la experiencia turística de las personas de la tercera edad.
- El Ministerio de Turismo, junto con las empresas de servicios turísticos deberían realizar capacitaciones para preparar al personal inmerso en el turismo en la atención especializada y personalizada para personas de la tercera edad, considerando tanto la potencialidad de este segmento de mercado y los beneficios que se pueden obtener de los mismos; a más de ello, es muy importante que se empiece a trabajar en la accesibilidad e infraestructura inclusiva en el destino, ya que de acuerdo con toda la metodología y opiniones usadas en esta investigación, es el punto más crítico.
- El gobierno central, la municipalidad y sus respectivas dependencias tales como el Ministerio de Salud, el de Inclusión Social Derechos Humanos y Cultos, el programa 60 y piquito, etc., deberían generar alianzas, estrategias y planes de trabajo, dirigidas especialmente a los adultos mayores, como sucede en España, para lograr formar un equipo de trabajo, cuyo principal objetivo sea el bienestar de nuestros adultos propuesto en esta investigación, puesto que el gobierno central podría delegar médicos y especialistas públicos y otro tipo de profesionales, lo cual haría que el producto turístico sea mucho más asequible y la gran mayoría de los adultos mayores quiteños y ecuatorianos puedan consumirlo, y a la vez estarían cumpliendo con lo que reza en la Constitución de la República del Ecuador en la Sección primera, trata acerca de las personas de la tercera edad, en la cual se manifiesta que estos deben recibir atención prioritaria, y que son deberes del Estado desarrollar programas y políticas que les permitan integrarse en la sociedad y realizar actividades recreativas (Const., 2008).

BIBLIOGRAFÍA:

1. Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, Vol. 11 (1), pág. 333-338.
2. Alcántara, C. (09 de febrero del 2015). *Ven potencial en turistas de la tercera edad: crecerán un 90%*. *El Financiero*. Recuperado el 24 de mayo de 2017. Disponible en: <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/ven-potencial-en-turistas-de-la-tercera-edad-creceran-un-90.html>
3. Alén Gonzáles, Ma. E., Domínguez Vila, T. y Fraíz García, A. (2010). El turismo senior como segmento de mercado emergente. *Cuadernos de Turismo*, Vol. 26: pág. 9-24.
4. Arencibia, H. (2007). *Las enfermedades crónicas en el adulto mayor: “Un reto para la salud pública en la región*. Habana, Cuba, Centro de Investigaciones sobre Envejecimiento, Longevidad y Salud.
5. Brito, C. y Michelena S. (2014). *Plan de factibilidad para la creación de una hostería para adultos mayores en el cantón Cotacachi-Imbarura*. (Tesis de grado). Quito, Ecuador, Universidad Internacional del Ecuador.
6. Budden, R. (2015). *Los mejores lugares para retirarse*. Recuperado el 26 de mayo de 2017. Disponible en: http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/01/150112_vert_cap_mejores_lugares_para_retirarse_lf
7. Bueno, B. (2004). *Veinticinco años de la creación del Imsero*. Recuperado 21 de mayo de 2017. Disponible en: <http://sid.usal.es/16264/1-1>
8. Bustamante, Ma. J. (2017). *Salud y cultura para los adultos mayores del 60 y piquito de la Administración Zonal Quitumbe*. [Comunicación Personal]. Quito, Ecuador, Administración Zonal Quitumbe.
9. Cabrera, M. (2011). *Introducción a las fuentes de información*. Valencia, España, Universidad Politécnica de Valencia.
10. Caiza, R. y Molina E. (2012). *Análisis Histórico de la Evolución del Turismo en el Territorio Ecuatoriano*. Quito, Ecuador, Universidad Tecnológica Equinoccial.
11. Carpio, C. (20 de septiembre del 2017). *Buses de turismo Transportur S.A*. [Comunicación personal]. Quito, Ecuador.
12. Cedeño, F. (25 de septiembre del 2017). *Menú del restaurante Inti Raymi*. [Comunicación personal]. San Antonio de Pichincha, Ecuador.

13. CELADE y CEPAL. (2006). *Manual sobre indicadores de calidad de vida en la vejez*. Santiago de Chile, Chile: Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía.
14. CESTUR. (2006). *Estudio estratégico de viabilidad del segmento de turismo de retirados. Informe final*. México D.F., México: Centro de Documentación Turística.
15. Chávez, A. (2015). *Turismo de segunda residencia en la parroquia Vilcabamba, cantón y provincia de Loja, Ecuador*. (Tesis de grado). Loja, Ecuador, Universidad Técnica Particular de Loja.
16. Chungata, C. (2014). *Análisis de la imagen de Quito como Destino Turístico*. (Tesis de grado). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.
17. Concello da Coruña. (2015). *A Coruña recibe, de nuevo, la homologación como destino Europe Senior Tourism, que busca atraer a la ciudad a visitantes de más de 55 años*. Recuperado el 24 de mayo de 2017. Disponible en: <http://www.coruna.gal/portal/es/ayuntamiento/noticias/detalle-noticias/a-coruna-recibe-de-nuevo-la-homologacion-como-destino-europe-senior-tourism-que-busca-atraer-a-la/suceso/1444785420885?argIdioma=es>
18. Cortéz, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Campeche, México, Universidad Autónoma del Carmen.
19. Constitución Política del Ecuador [Const.]. (2008) 20ava Edición. Asamblea Nacional del Ecuador.
20. Definiciona. (2017). *Definición y etimología de revista especializada*. Recuperado el 04 de julio de 2017. Disponible en: <http://www.tunovela.tv/capitulo/pasion-de-gavilanes-capitulo-123/>
21. De la Colina, M. (2012). *El concepto del Producto turístico*. Recuperado el 20 de febrero del 2017. Disponible en: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-09/semana2/Mercadeo_Turistico_-LS2.2._Concepto_de_Producto_Turistico.pdf
22. Delgado, A. (2014). *Análisis de la situación actual de los extranjeros estadounidenses de la tercera edad residentes en la ciudad de Cuenca*. (Tesis de grado). Cuenca, Ecuador, Universidad de Azuay.

23. Demoraes, R., D'Ercole, R. y Metzger, P. (2004). *Accesibilidad de los espacios en el Distrito Metropolitano de Quito. La vulnerabilidad del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Ecuador, FLACSO Andes.
24. Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., y Varela Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. México D.F, México, Universidad Nacional Autónoma de México.
25. DIRCOM. (2010) *¿Qué es un periódico?* Recuperado el 04 de julio de 2017. Disponible en: <http://www.dircomsocial.com/profiles/blogs/que-es-un-periodico>
26. DMQ. (2008). *Atlas Ambiental del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Ecuador. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
27. DMQ. (2012). *Plan Metropolitano de desarrollo 2012-2022*. Quito, Ecuador, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
28. Education First. (2015). *Índice de nivel de inglés*. Cambridge, Reino Unido, Centro de Investigación y Lingüística Aplicada de la Universidad de Cambridge.
29. El Comercio. (19 de marzo del 2014). Los adultos mayores tienen más alternativas para distraerse. *El Comercio*. Recuperado el 11 de enero del 2017. Disponible en: <http://www.elcomercio.com/tendencias/adultos-mayores-mas-alternativas-distraerse.html>
30. El Telégrafo. (06 de agosto del 2016). La movilidad inclusiva, un tema pendiente en varias ciudades. *El Telégrafo*. Recuperado el 19 de septiembre del 2017. Disponible en: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/51/la-movilidad-inclusiva-un-tema-aun-pendiente-en-varias-ciudades>
31. El Telégrafo. (30 de noviembre del 2015). 29,5 años es la edad promedio de quienes habitan en Quito. *El Telégrafo*. Recuperado el 28 de mayo del 2017. Disponible en: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/11/295-anos-es-la-edad-promedio-de-quienes-habitan-en-quito>
32. El Telégrafo. (29 de julio del 2013). Ecuador, paraíso para jubilados extranjeros, ¿y de turistas qué? *El Telégrafo*. Recuperado el 03 de junio de 2017. Disponible en: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/ecuador-paraíso-para-jubilados-extranjeros-y-de-turistas-que>
33. El Telégrafo. (4 de julio del 2013). Quito, mejor sitio para el retiro. *El Telégrafo*. Recuperado el 28 de mayo de 2017. Disponible en: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/11/quito-mejor-sitio-para-el-retiro>

34. EL UNIVERSO. (2 de julio del 2016). Ecuador se lleva ocho premios de los World Travel Awards de Sudamérica. *EL UNIVERSO*. Recuperado el 15 de marzo del 2017. Disponible en: <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/07/02/nota/5668113/ecuador-se-lleva-siete-premios-world-travel-awards-sudamerica>
35. EPMGDT. (2014). *Caracterización del turismo receptor en el DMQ, N°4*. Quito, Ecuador, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.
36. EPMMQ. (2012). *Estudio de Impacto Ambiental de la Primera Línea del Metro de Quito*. Quito, Ecuador, Empresa Pública Metropolitana Metro de Quito.
37. European Commission. (2009). *Case study 6: Paris Île de France*. París, France, European Commission.
38. FLACSO. (2013). Boletín del Sistema de Información sobre Migraciones Andinas. *ANDINAMIGRANTE*, Vol. 15, pág.: 1-19
39. France Tourism. (2016). *Seniors*. Recuperado el 26 de mayo de 2017. Disponible en: <http://francetourism.com/Trip-Ideas/Whos-Going/Seniors/Seniors/8319>
40. GAD DMQ. (2016). *Quito en cifras*. Quito, Ecuador, Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito.
41. GAD DMQ. (2017). *Alcandía de Quito*. Recuperado el 20 de septiembre del 2017. Disponible en: <http://www.quito.gob.ec>
42. García, B. y Quintanal, J. (2010). *Técnicas de Investigación*. Madrid, España, Centro de Educación Superior Don Bosco.
43. García López, T. y Cano Flores, M. (2000). *El FODA: Una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones*. Veracruz, México, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas.
44. Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF, México: Grupo Editorial Patria.
45. Grijalva, A., Jácome, J., Viteri, A. y Proaño, G. (07 de septiembre del 2017). *Diagnóstico Sistémico: Guías Profesionales de turismo*. [Comunicación personal]. Quito, Ecuador.
46. Guzmán, M.D. (23 de marzo del 2016). Turismo de la tercera edad en México. *24 horas*. Recuperado el 27 de mayo de 2017. Disponible en: <http://www.24-horas.mx/reporte-lobby-turismo-de-la-tercera-edad-en-mexico/>

47. Hamui, A. y Varela, M. (2012). *La técnica de grupos focales*. México D.F., México, Universidad Nacional Autónoma de México.
48. Henderson, A. (02 de agosto del 2017). *El turismo para seniors en el Distrito Metropolitano de Quito: opiniones y experiencias*. [Comunicación personal]. Quito, Ecuador, Centro Histórico de Quito.
49. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill.
50. Herrera, R. (2008). *Quito the jewel of America*. Quito, Ecuador, Artes Gráficas Señal Impreseñal Cía. Ltda.
51. Hill, L., Hill, M., Scott, S. y Foster, H. (01 de agosto del 2017). *El turismo para seniors en el Distrito Metropolitano de Quito: opiniones y experiencias*. [Comunicación personal]. Quito, Ecuador, Centro Histórico de Quito.
52. IMSERSO. (2015). *Instituto de Mayores y Servicios Sociales*. Recuperado el 21 de mayo de 2017. Disponible en: http://www.imserso.es/imserso_01/index.htm
53. INE. (2014). *Proyección de la Población de España 2014-2064*. Madrid, España, Instituto Nacional de Estadística.
54. INEC. (2008). *La población adulto mayor en la ciudad de Quito: Estudio de la situación sociodemográfica y socioeconómica*. Quito, Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
55. Internacional Living. (2016). *Ecuador: the hidden Paradise where a couple can live comfortably on \$2000 a month or less*. Recuperado el 04 de Julio del 2017. Disponible en: <https://internationalliving.com/countries/ecuador/>
56. La Hora. (2 de agosto del 2013). Ecuador: un “oasis” para jubilados extranjeros. *La Hora*. Recuperado el 4 de junio del 2016. Disponible en: <http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101545063#.WTRQx5I19dg>
57. León, A. (2016). *Diseño arquitectónico de terminal terrestre interprovincial para el norte de Quito*. [Tesis de grado]. Quito, Ecuador, Universidad Central del Ecuador.
58. López, I. (19 de marzo del 2016). *Funcionamiento de Spa Piedra de Agua*. [Comunicación Personal]. Cuenca, Ecuador, Piedra de Agua Fuente Termal & Spa.

59. Marina, M.C. (26 de febrero del 2015). Espectacular crecimiento del turismo español a Alemania en 2015. *El Economista*. Recuperado el 27 de mayo de 2017. Disponible en: <http://www.eleconomista.es/turismoviajes/noticias/7380476/02/16/Espectacular-crecimiento-del-turismo-espanol-a-Alemania-en-2015.html>
60. Martínez García, E. (2013). El turista senior en Europa: Actualidad y futuro. *Revista Iberoamericana de Turismo*, Vol. 3(1): pág. 38-56.
61. Mena, P. (2005). *La biodiversidad del Ecuador*. Quito, Ecuador, FLACSO Andes.
62. México Accesible. (2016). México Accesible. Recuperado el 24 de mayo de 2017. Disponible en: <http://accesiblemexico.com/>
63. MIES. (2012). *Agenda de igualdad para Adultos Mayores 2012-2013*. Quito, Ecuador, Ministerio de Inclusión Económica y Social.
64. MIES. (2015). *Población Adulta Mayor*. Recuperado el 6 de enero del 2017. Disponible en: <http://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/>
65. Milenium. (2017). *Las páginas Web*. Recuperado el 04 de julio del 2017. Disponible en: <http://www.informaticamilenium.com.mx/es/temas/que-es-una-pagina-web.html>
66. MINCETUR (2005). *Conceptos fundamentales del Turismo*. Lima, Perú, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
67. MINTUR. (2013). *Planes Estratégicos de Turismo: Resumen Ejecutivo*. Quito, Ecuador, Ministerio de Turismo del Ecuador.
68. MINTUR (2015). *Ministerios unen sus esfuerzos en favor del Adulto Mayor*. Recuperado el 11 de enero del 2017. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/ministerios-unen-esfuerzos-en-favor-del-adulto-mayor/>
69. MINTUR. (2014). *Boletín N° 5: Principales Indicadores de Turismo, Mayo 2014*. Quito, Ecuador, Ministerio de Turismo.
70. MINTUR. (2014). *Campaña All you Need is Ecuador presenta cifras record*. Recuperado el 15 de marzo del 2017. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/campana-all-you-need-is-ecuador-presenta-cifras-record/>

71. MINTUR. (2014). *Resumen 2014: Turismo ecuatoriano en su mejor momento*. Recuperado el 04 de julio del 2017. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/resumen-2014-turismo-ecuadoriano-en-su-mejor-momento/>
72. MINTUR. (2014). *Mintur realizó en Pichincha el taller sobre turismo accesible*. Recuperado el 28 de mayo de 2017. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/mintur-realizo-en-pichincha-el-taller-sobre-turismo-accesible/>
73. MINTUR. (2016). *Principales indicadores de turismo 2015-2016*. Quito, Ecuador, Ministerio de Turismo.
74. MINTUR. (2017). *Boletín de estadísticas turísticas 2011-2015*. Quito, Ecuador, Ministerio de Turismo.
75. MITC. (2007). *Turismo 2020: Plan del Turismo Horizonte 2020*. Madrid, España, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
76. Moreira, K. y Suntaxi Ma. R. (2008). *Propuesta para la creación de un resort eco turístico en la parroquia Vilcabamba del cantón Loja*. Guayas, Ecuador, Escuela Superior Politécnica del Litoral.
77. Municipio de Quito. (2012). *Situación económica y productiva del DMQ*. Quito, Ecuador, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
78. Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: Conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*, Vol. 35, pág.: 335-357.
79. OMS. (2017). *Envejecimiento y ciclo de vida*. Recuperado el 6 de enero del 2017. Disponible en: <http://www.who.int/ageing/about/facts/es/>
80. OMT. (2016). *Panorama del turismo internacional*. Madrid, España, Organización Mundial del Turismo.
81. OMT. (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. Madrid, España, Organización Mundial del Turismo.
82. OMT. (2017). *¿Por qué el turismo?* Recuperado el 15 de marzo del 2017. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
83. OTIS. (2015). *Historia: El comienzo del Turismo Social*. Recuperado el 21 de mayo de 2017. Disponible en: <http://www.oits-isto.org/oits/public/section.jsf?id=1179>

84. Paredes, C. (2015). *La influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral del equipo técnico del programa 60 y piquito*. (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
85. Paredes, K. (8 de noviembre del 2014). Los adultos mayores, los nuevos viajeros que recorren Ecuador y el mundo. *El Telégrafo*. Recuperado el 11 de enero del 2017. Disponible en: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/palabra-mayor/17/los-adultos-mayores-los-nuevos-viajeros-que-recorren-ecuador-y-el-mundo>
86. Pastrano, E. (2015). *Identificación del perfil del turista americano estadounidense*. (Tesis de grado). Quito, Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
87. Patronato Municipal San José. (2015). *Sistema integral de atención al adulto mayor*. Recuperado el 30 de enero del 2017. Disponible en: <https://www.patronato.quito.gob.ec/sistema-integral-de-atencion-al-adulto-mayor.html>
88. Pérez, D. y González, D. (2003). *Turismo Accesible: "Hacia un turismo para todos"*. Madrid, España, Secretaria General de Turismo.
89. Perona, E. (2005). *Lineamientos generales para escribir un paper o trabajo de investigación*. Córdoba, España, Universidad Nacional de Córdoba.
90. Piedra, E. (30 de mayo del 2017). *Experiencias turísticas del grupo 60 y Piquito Asociación de Jubilados Municipales*. [Comunicación personal]. Quito, Ecuador, Asociación de Jubilados Municipales.
91. Pozo, N. (30 de mayo del 2017). *Planificación de actividades CEAM Sur*. [Comunicación personal]. Quito, Ecuador, Centro de Experiencia del Adulto Mayor.
92. PRENSA (03 de octubre del 2011). Quito participa en la Feria de Turismo de Berlín. *PRENSA*. Recuperado el 20 de septiembre del 2017. Disponible en: http://www.noticiasquito.gob.ec/index.php/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2792&umt=Quito%20participa%20en%20la%20Feria%20de%20Turismo%20de%20Berl%EDn
93. Prieto Ramo, O. (1999). Gerontología y Geriatría. Breve resumen histórico. *Resumed*, Vol. 12 (2): pág. 51-54.

94. Quito Turismo. (2010). *Aquicito: Guía Turística de las Parroquias del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Ecuador, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.
95. Quito Turismo. (2013). *La experiencia del destino turístico: Quito en cifras*. Quito, Ecuador, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.
96. Quito Turismo. (2013). *Sistema Institucional de Indicadores Turísticos SIIT-2013*. Quito, Ecuador, Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico.
97. Quito Turismo. (2017). *UIO en cifras 2016-2017*. Quito, Ecuador, Empresa Pública Metropolitana de Turismo Quito Turismo.
98. Quito Turismo. (2017). *Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico*. Recuperado el 20 de septiembre del 2017. Disponible en: <https://www.quito-turismo.gob.ec/>
99. RAE. (2006). *Diccionario de la Real Academia Española, 15ava Edición*. Madrid, España: Real Academia Española.
100. Reglamento de Alojamiento Turístico [Reglamento]. (2016). 1era Edición. Ministerio de Turismo.
101. Reynolds, K., Reynolds, S., Schulz, T., Schulz, K. y Navarro, C. (29 de julio del 2017). *El turismo para seniors en el Distrito Metropolitano de Quito: opiniones y experiencias*. [Comunicación personal]. Quito, Ecuador, Centro Histórico de Quito.
102. Rodríguez, M. (2003). *Características de la oferta y la demanda turística*. Magallanes, Chile, Universidad Tecnológica de Chile.
103. Rodríguez, V. (2004). Turismo Residencial y Migración de Jubilados. *Colección Mediterráneo Económico*, Vol. 5: pág. 233-253.
104. Ruano, C. y Sánchez, M. (2014). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. Málaga, España: IC Editorial.
105. Ruilova, C. (2014). *Plan estratégico de desarrollo turístico sostenible de la parroquia Vilcabamba*. (Tesis de grado). Loja, Ecuador, Universidad Técnica Particular de Loja.
106. Sánchez Salgado, C. (2000). *Gerontología Social*. Buenos Aires, Argentina: Espacio Editorial.

107. Schuckert, M. (2016). *Germany Tourism*. Hong Kong, Japón, The Hong Kong Polytechnic University.
108. SEGITTUR. (2014). *Europe Senior Tourism*. Recuperado el 28 de enero del 2017. Disponible en: <http://www.europesenortourism.eu/es/index.html>
109. SEGITTUR. (2015). *Proceso de presentación de candidaturas de comercializadores turísticos para su homologación como organizadores y comercializadores del programa "Europe Senior Tourism" en la temporada 2014/2015*. Madrid, España, Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.
110. Significados. (2013). *Significado de Tesis de grado*. Recuperado el 04 de julio de 2017. Disponible en: <https://www.significados.com/tesis/>
111. Simbaña, Y. (2013). *Actividades turísticas que demandaron los jubilados estadounidenses residentes en Cuenca-Ecuador, 2012*. (Tesis de grado). Cuenca, Ecuador, Universidad de Cuenca.
112. Socateli, M. (2013). *Mercadeo Aplicado al Turismo*. San José, Costa Rica, Intermark S.A.
113. Tamargo, J.A. (2006). Algo más que programas del Imsero. *Hosteltur*, Vol. 144: pág. 14-15.
114. Tapela, E. (2007). *El mapeo de actores claves, documento de trabajo del proyecto Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos eco sistémicos, servicios ecos sistémicos y sustentabilidad en las Américas: un abordaje interdisciplinario*. Córdoba, España, Universidad Nacional de Córdoba. Inter-American Institute for Global Change Research.
115. Tituaña, F., Llive, C., Yáñez, B. y Jiménez, J. (12 de agosto del 2017). *Salud y cuidados de los adultos mayores quiteños*. [Comunicación personal]. Quito, Ecuador.
116. Tripadvisor. (2017). *Ktedral Cafetería*. Recuperado el 25 de septiembre del 2017. Disponible en: https://www.tripadvisor.co/Restaurant_Review-g294308-d11753704-Reviews-Ktedral_Cafeteria-Quito_Pichincha_Province.html
117. Turistosofía. (2016). *Clasificación de los viajeros en el sistema turístico*. Recuperado el 20 de septiembre del 2017. Disponible en: <https://turistosofia.wordpress.com/2016/03/24/clasificacion-de-los-viajeros-en-el-sistema-turistico/>

118. Uvillus, M., Morocho, A., Viteri, A. y Revelo, K. (12 de agosto del 2017). *Turismo para la tercera edad en el Distrito Metropolitano de Quito*. [Comunicación personal]. Quito, Ecuador.
119. Valdivieso, C., Valdivieso, R., y Valdivieso, O. (2011). Determinación del tamaño muestral mediante el uso de árboles de decisión. *Investigación y desarrollo*, Vol. 11: pág. 148-176.
120. ViveNuestroMundo. (2013). *Quito en la prensa del Mundo*. Recuperado el 20 de septiembre de 2017. Disponible en: <http://www.vivenuestromundo.com/noticias/quito-en-la-prensa-del-mundo/>
121. Zambrano, R. (2015). *Diseño y Evaluación de Proyectos Turístico: Diagnóstico Sistémico*. [Clases magistrales]. Quito, Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

ANEXOS:

1. Encuesta aplicada a los adultos mayores quiteños

ENCUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA ADULTOS

MAYORES EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

1. EDAD

50-55 56-60 61-65 66-70 71-más

2. GÉNERO

Masculino Femenino Otro

3. ESTADO CIVIL

Soltero/a Casado/a o Unión Libre Divorciado/a o Separado/a Viudo/a

4. INDIQUE SI PRESENTA USTED ALGUNO DE LOS SIGUIENTES PROBLEMAS DE SALUD

Diabetes Hipertensión Osteoporosis Parkinson
Artrosis Artritis Otra:.....

5. ¿CUÁLES SON LOS ASPECTOS QUE MÁS LE LLAMAN LA ATENCIÓN DEL ECUADOR TURÍSTICAMENTE?

Biodiversidad Hospitalidad Gastronomía Localización
Pluriculturalidad

6. ¿REALIZA USTED VIAJES CON FINES TURÍSTICOS? (Si su respuesta es No, pase a la pregunta 16)

Sí No

7. ¿CON QUÉ FRECUENCIA SUELE VIAJAR?

1 vez al año 2 veces al año 3 veces al año 4 veces o más

8. ¿COMÓ LE GUSTA VIAJAR?

Solo En grupo Con familiares

9. ¿COMÓ ORGANIZA SUS VIAJES?

Por su propia cuenta Con una agencia de viajes

Otra:.....

10. ¿QUÉ TIPO DE TURISMO USTED PREFERE?

Naturaleza Cultural Aventura Gastronómico
Agroturismo Comunitario Otro

11. ¿QUÉ TIPO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS LE GUSTA REALIZAR?

Caminatas Observación de flora y fauna Fotografía Cabalgatas
Deportivas De aventura Acuáticas De relajación
Ciclismo Compras Baile y salidas nocturnas

12. ¿QUÉ TIPO DE SERVICIOS TURÍSTICOS SON NECESARIOS PARA DISFRUTAR DE SUS VIAJES PLENAMENTE?

Alojamiento Alimentación Transporte Guía
Actividades complementarias

13. ¿CREE USTED QUE EL TURISMO EN EL DMQ CUENTA CON LOS SERVICIOS Y FACILIDADES NECESARIAS PARA ATENDER A TURISTAS DE LA TERCERA EDAD?

Sí No ¿Por qué?.....

14. ¿CONSIDERA QUE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS DEL DMQ PERMITEN MOVILIZARSE CON FACILIDAD A LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD?

Sí No ¿Por qué?.....

15. ¿LE GUSTARÍA A USTED CONTAR CON ASISTENCIA MÉDICA ESPECIALIZADA EN SUS VIAJES?

Sí No

16. ¿CREE USTED QUE EL DMQ PUEDE CONVERTIRSE EN UN DESTINO TURÍSTICO ESPECIALIZADO PARA TURISTAS DE LA TERCERA EDAD?

Sí No

17. ¿SEGÚN SU OPINIÓN QUE CARACTERISTICAS DEBE TENER UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA ADULTOS MAYORES DE CALIDAD?

.....

2. Listado de extranjeros entrevistados en el Centro Histórico de Quito

Tabla 12: Listado de turistas extranjeros entrevistados

Extranjeros entrevistados en el Centro Histórico de Quito		
Nombre	Edad	País de origen
Karol Reynolds	65	Estados Unidos
Sam Reynolds	67	Estados Unidos
Theodor Schulz	59	Alemania
Kristin Schulz	55	Alemania
Carmen Navarro	53	España
Larry Hill	77	Estados Unidos
Marie Hill	70	Estados Unidos
Arnold Henderson	65	Inglaterra
Sophia Scott	61	Estados Unidos
Hellen Foster	56	Estados Unidos

Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

3. Listado de profesionales participantes del grupo focal

Tabla 13: Listado de profesionales que participaron en el Focus Group

Profesionales que participaron el Focus Group		
Nombre	Profesión	Teléfono
Lic. Fernando Tituaña	Osteópata	0983280873
Lic. Julio Jiménez	Enfermero	0999350231
Dr. Cristian Live	Médico	0993348897
Lic. Bryan Yáñez	Fisioterapeuta	0998184415
Ing. Marilyn Uvillus	Ing. en Turismo	0998565899
Lic. Andrea Morocho	Lic. En Turismo	0995010910
Lic. Karen Revelo	Lic. En Turismo	0983803862
Ing. Alexis Viteri	Guía de Turismo	0992159304

Elaborado por: Johana Cobos, 2017.

Tabla 14: Listado de guías profesionales de turismo entrevistados

Guías profesionales de turismo entrevistados	
Nombre	Teléfono
Alexis Vieteri	0992159304
Geovanni Proaño	0999983019
José Jácome	0998318939
Andrés Grijalva	0999939297

Elaborado por: Johana Cobos, 2017.