



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**

**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**GENERACIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS EN EL ÁMBITO  
TECNOLÓGICO RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD Y  
CONECTIVIDAD DEL TURISTA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE  
LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO TÉCNICO PARA TITULACIÓN DE GRADO**

**PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL  
TÍTULO DE INGENIERA EN ECOTURISMO**

**JOHANA PAULINA LISINTUÑA TOAPANTA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2020**

© 2020, Johana Paulina Lisintuña Toapanta

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo técnico: **GENERACIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS EN EL ÁMBITO TECNOLÓGICO RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD DEL TURISTA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, de responsabilidad de la señorita Johana Paulina Lisintuña Toapanta, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal de Titulación, quedando autorizada su presentación.

ING. CATALINA MARGARITA VERDUGO BERNAL  
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



ING. CLAUDIA PATRICIA MALDONADO ERAZO  
ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



Riobamba, 16 de enero del 2020

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Johana Paulina Lisintuña Toapanta, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados son auténticos y originales. Los textos constantes y el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 16 de enero del 2020



**Johana Paulina Lisintuña Toapanta**

**C.I.: 172351194-3**

Yo, Johana Paulina Lisintuña Toapanta, soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en esta tesis y el patrimonio intelectual del trabajo de titulación de grado pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



Johana Paulina Lisintuña Toapanta

## **DEDICATORIA**

“Déjame vivir este sueño, es el mejor que he tenido”

**Gustavo Cerati**

A lo largo de la vida nos imponemos metas que, con dedicación, perseverancia y firmeza las cumplimos, por tal razón el presente trabajo va dedicado principalmente a “Dios”, por darme sabiduría, fortaleza y ser mi guía para seguir progresando en mi vida personal y profesional, pues sin él nada hubiera sido posible. Además de darme la mejor Familia del mundo.

A mis padres Sr. Edwin Asdrúbal Lisintuña Hurtado y Sra. María Alicia Toapanta Chimborazo, por ser el pilar fundamental en mi vida sin escatimar esfuerzos me han apoyado y son ejemplo de fortaleza y perseverancia ante las adversidades de la vida, quienes me han demostrado su amor y comprensión en todas las etapas de mi existencia, celebrando mis éxitos y ayudándome en los momentos más difíciles para que hoy hiciera realidad uno de mis sueños. En especial a mi madre, mi mejor amiga, por ser una persona luchadora e incondicional conmigo.

A mi hijo Matías que es el pilar fundamental en mi vida, para que sea el principio de muchos más logros en beneficio de él, para que se sienta orgulloso y poderle dar la vida digna que todo niño se merece.

A mis hermanos Sulay, Paúl, Jessica y Daniela por su apoyo incondicional y nunca dejarme desmayar, sin ellos jamás hubiera podido conseguir lo que hasta ahora lo he logrado, sin duda son mi ejemplo a seguir.

A mi compañero de vida Alexis Javier por su amor, apoyo incondicional y por ser la fuerza e inspiración de cada día.

Además, dedico este trabajo con gran humildad a mis amigos quienes se convirtieron en mis grandes hermanos, personas muy importantes en mi vida por su compañía, apoyo, comprensión, por todos esos momentos y especialmente por esos viajes vividos e inolvidables los adoro muchísimo.

Es así que este trabajo queda plasmado para guiar a futuras generaciones.

Johana Paulina Lisintuña Toapanta

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer:

A Dios que con su sabiduría ha sabido poner en mi camino a las personas correctas a quienes amo y son parte fundamental en mi vida, para culminar con éxito mi carrera universitaria.

Un agradecimiento profundo a mis padres por ser mis compañeros de vida, por siempre brindarme su apoyo incondicional, tanto sentimental como económico. Fueron mi voz de aliento que me daban fuerza para seguir a pesar de los obstáculos, la guía para corregirme en mi andar, agradezco a mis hermanos, quienes con su ejemplo me originaron un inquebrantable espíritu de trabajo.

A mis queridos y divertidos sobrinos Alejandro e Ian, quienes con sus ocurrencias alegraron mis días difíciles. Como no agradecer a mi pareja, por brindarme su tiempo y un hombro cuando más lo necesitaba.

Al amor de mi vida mi hijo que se convirtió en mi motor, en ese ser que me impulsa a seguir adelante, que no me permite darme por vencida ni hundirme en mis problemas, que me enseña cada día a valorar las pequeñas cosas de la vida con su inocencia, su amor puro y sus caricias tan tiernas.

Como no agradecer a mi prestigiosa institución Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que me abrió las puertas y me permitió conocer a esas personas que han sido más que docentes unos verdaderos amigos que me han ayudado a forjar mi camino de preparación y hacer de mi hoy una gran profesional, a mis amigos que se convirtieron en hermanos de corazón con quienes muchas veces en esas aulas hemos compartido risas, anécdotas y lágrimas en especial a Katherin, Germania, Verito, Fabricio, John y Will por siempre estar en esos momentos de alegría y tristeza, y siempre brindarme su ayuda los quiero muchísimo futuros colegas.

A la Ingeniera Catalina Verdugo directora del proyecto de investigación en la cual pude realizar mi trabajo de titulación con la colaboración de la Ingeniera Patricia Maldonado que a más de ser excelentes profesionales son grandes seres humanos, que me han guiado durante todo este periodo en la elaboración de la tesis, gracias por su comprensión y por estar siempre dispuestas a explicarme detalladamente cada cosa que no comprendía.

Por último, agradezco a cada uno de los excelentes docentes de esta prestigiosa institución por acogerme en su seno científico y cultivar en mi la actitud y los conocimientos necesarios para desempeñarme ante la sociedad como buena profesional.

Gracias infinitamente a todos por el apoyo, Dios los bendiga.

Johana Paulina Lisintuña Toapanta

<b>I.</b>	<b>GENERACIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS EN EL ÁMBITO TECNOLÓGICO RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD DEL TURISTA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO</b> .....	1
<b>II.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
A.	IMPORTANCIA.....	1
B.	PROBLEMA.....	2
C.	JUSTIFICACIÓN .....	2
<b>III.</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	4
A.	GENERAL.....	4
B.	ESPECÍFICOS.....	4
<b>IV.</b>	<b>HIPÓTESIS</b> .....	5
A.	HIPÓTESIS DE TRABAJO .....	5
<b>V.</b>	<b>REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA</b> .....	6
A.	INDICADOR.....	6
B.	SOSTENIBILIDAD.....	6
C.	CONECTIVIDAD .....	6
D.	ACCESIBILIDAD.....	6
E.	TURISMO .....	6
F.	ECONOMÍA.....	7
G.	COLABORACIÓN.....	7
H.	VALIDACIÓN .....	7
I.	DISCRIMINAR.....	7
J.	GEORREFERENCIACIÓN .....	7
K.	INDICADOR TECNOLÓGICO .....	7
L.	INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD.....	8
M.	INDICADOR DE SOSTENIBILIDAD URBANA .....	8
N.	ECONOMÍA COLABORATIVA.....	8
O.	TURISMO P2P .....	8
P.	SOSTENIBILIDAD URBANA.....	9
Q.	CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE INDICADORES.....	9
R.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	10
S.	INSTRUMENTOS DE DIFUSIÓN .....	10
<b>VI.</b>	<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	11
A.	CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR.....	11
B.	METODOLOGÍA.....	13



<b>VII. RESULTADOS</b> .....	17
<b>VIII. CONCLUSIONES</b> .....	127
<b>IX. RECOMENDACIONES</b> .....	128
<b>X. RESUMEN</b> .....	129
<b>XI. ABSTRACT</b> .....	130
<b>XII. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	131
<b>XIII. ANEXOS</b> .....	135

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla VI-1:</b> Límites de Riobamba.....	12
<b>Tabla VI-2:</b> Encabezado de lista de indicadores .....	13
<b>Tabla VII-1:</b> Indicadores de la Agenda de competitividad de los destinos turísticos de México	17
<b>Tabla VII-2:</b> Sistematización de indicadores tecnológicos de sostenibilidad .....	18
<b>Tabla VII-3:</b> Matriz de indicadores tecnológicos de sostenibilidad - primera validación .....	20
<b>Tabla VII-4:</b> Matriz de indicadores tecnológicos de sostenibilidad - segunda validación.....	22
<b>Tabla VII-5:</b> Matriz de indicadores tecnológicos de sostenibilidad – tercera validación .....	27
<b>Tabla VII-6:</b> Selección y clasificación de los indicadores .....	30
<b>Tabla VII-7:</b> Listado general de los indicadores .....	34
<b>Tabla VII-8:</b> Portal de internet del alojamiento propio .....	39
<b>Tabla VII-9:</b> Información de los sitios propios del destino .....	40
<b>Tabla VII-10:</b> Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles .....	41
<b>Tabla VII-11:</b> Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino .....	41
<b>Tabla VII-12:</b> Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento .....	41
<b>Tabla VII-13:</b> Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas .....	42
<b>Tabla VII-14:</b> Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias .....	42
<b>Tabla VII-15:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Despegar .....	44
<b>Tabla VII-16:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Booking .....	45
<b>Tabla VII-17:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Tripadvisor.....	47
<b>Tabla VII-18:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Trivago.....	50
<b>Tabla VII-19:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Hostelworld.....	52
<b>Tabla VII-20:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Kayak.....	53
<b>Tabla VII-21:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Expedia .....	55
<b>Tabla VII-22:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación eDestinos.....	56
<b>Tabla VII-23:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Hotels.com .....	58
<b>Tabla VII-24:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Agoda.....	59
<b>Tabla VII-25:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Skyscanner .....	62
<b>Tabla VII-26:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Mi nube .....	63
<b>Tabla VII-27:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Homeaway .....	66
<b>Tabla VII-28:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Trip.com.....	67
<b>Tabla VII-29:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Priceline .....	69
<b>Tabla VII-30:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Hotellok .....	71
<b>Tabla VII-31:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Orbitz .....	73
<b>Tabla VII-32:</b> Alojamientos legales dentro de la aplicación Travelocity .....	74
<b>Tabla VII-33:</b> Forma de prestación del servicio en alojamientos a legales .....	76
<b>Tabla VII-34:</b> Ranking o posición de relevancia general .....	77
<b>Tabla VII-35:</b> Descripción de servicios que incluye .....	77
<b>Tabla VII-36:</b> Certificados de excelencia .....	79
<b>Tabla VII-37:</b> Hits de visitas al portal del destino.....	82

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Figura VII-1:</b> Establecimientos por aplicaciones .....	76
<b>Figura VII-2:</b> Aplicaciones de localización del destino .....	80
<b>Figura VII-3:</b> Aplicaciones de localización del alojamiento .....	81
<b>Figura VII-4:</b> Aplicaciones de localización del alimentos y bebidas .....	81
<b>Figura VII-5:</b> Comentarios de alojamiento .....	82
<b>Figura VII-6:</b> Comentarios de alimentos y bebidas .....	83
<b>Figura VII-7:</b> Comentarios de actividades complementarias .....	83
<b>Figura VII-8:</b> Género .....	84
<b>Figura VII-9:</b> Edad .....	84
<b>Figura VII-10:</b> Procedencia nacional .....	85
<b>Figura VII-11:</b> Procedencia extranjero .....	85
<b>Figura VII-12:</b> Etnia .....	86
<b>Figura VII-13:</b> Ocupación nacional .....	86
<b>Figura VII-14:</b> Ocupación extranjero .....	87
<b>Figura VII-15:</b> Acceso a internet en sitios públicos .....	87
<b>Figura VII-16:</b> Calidad de acceso a internet en sitios públicos .....	88
<b>Figura VII-17:</b> Acceso internet en servicios turísticos .....	88
<b>Figura VII-18:</b> Acceso internet en establecimientos de alojamiento .....	89
<b>Figura VII-19:</b> Calidad de acceso a internet en establecimientos de alojamiento .....	89
<b>Figura VII-20:</b> Acceso internet en establecimientos de alimentos y bebidas .....	90
<b>Figura VII-21:</b> Calidad de acceso internet en establecimientos de alimentos y bebidas .....	90
<b>Figura VII-22:</b> Acceso de internet en establecimientos de entretenimiento .....	91
<b>Figura VII-23:</b> Calidad de acceso a internet en establecimientos de entretenimiento .....	91
<b>Figura VII-24:</b> Acceso de internet en establecimientos de actividades complementarias .....	92
<b>Figura VII-25:</b> Calidad de acceso a internet en establecimientos de actividades complementarias .....	92
<b>Figura VII-26:</b> Existencia de información turística .....	93
<b>Figura VII-27:</b> Calidad de la información en las plataformas tecnológicas .....	93
<b>Figura VII-28:</b> Uso de aplicaciones en servicios turísticos .....	94
<b>Figura VII-29:</b> Propósitos de uso de las aplicaciones .....	94
<b>Figura VII-30:</b> Frecuencia de uso de las aplicaciones en alojamiento .....	95
<b>Figura VII-31:</b> Frecuencia de uso de las aplicaciones en alimentos y bebidas .....	95
<b>Figura VII-32:</b> Frecuencia de uso de las aplicaciones en entretenimiento .....	96
<b>Figura VII-33:</b> Frecuencia de uso de las aplicaciones en actividades complementarias .....	96
<b>Figura VII-34:</b> Certificados de excelencia .....	97
<b>Figura VII-35:</b> Portada del boletín informativo .....	118
<b>Figura VII-36:</b> Créditos e Introducción .....	119
<b>Figura VII-37:</b> Ubicación de la ciudad e indicadores sección 1,2 .....	120
<b>Figura VII-38:</b> Indicadores sección 3,4,5,6 .....	121
<b>Figura VII-39:</b> Ubicación de los alojamientos en las diferentes aplicaciones .....	122
<b>Figura VII-40:</b> Ubicación de los alojamientos en las diferentes aplicaciones .....	123
<b>Figura VII-41:</b> Ubicación de los alojamientos en las diferentes aplicaciones .....	124

<b>Figura VII-42:</b> Ubicación de los alojamientos en las diferentes aplicaciones .....	125
<b>Figura VII-43:</b> Indicadores sección 7,8 .....	126

**ÍNDICE DE MAPAS**

<b>Mapa VI-1:</b> Ubicación geográfica de la zona urbana del cantón Riobamba.....	11
<b>Mapa VII-1:</b> Ubicación de establecimiento registrados en Despegar.....	98
<b>Mapa VII-2:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Booking.....	99
<b>Mapa VII-3:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Tripadvisor.....	100
<b>Mapa VII-4:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Trivago.....	101
<b>Mapa VII-5:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Hostelworld.....	102
<b>Mapa VII-6:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Kayak.....	103
<b>Mapa VII-7:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Expedia.....	104
<b>Mapa VII-8:</b> Ubicación de establecimientos registrados en eDestinos.....	105
<b>Mapa VII-9:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Hotels.com.....	106
<b>Mapa VII-10:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Agoda.....	107
<b>Mapa VII-11:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Skyscanner.....	108
<b>Mapa VII-12:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Mi nube.....	109
<b>Mapa VII-13:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Homeaway.....	110
<b>Mapa VII-14:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Trip.com.....	111
<b>Mapa VII-15:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Priceline.....	112
<b>Mapa VII-16:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Hotellok.....	113
<b>Mapa VII-17:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Orbitz.....	114
<b>Mapa VII-18:</b> Ubicación de establecimientos registrados en Travelocity.....	115
<b>Mapa VII-19:</b> Establecimientos con certificados Distintivo Q.....	116

# **I. GENERACIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS EN EL ÁMBITO TECNOLÓGICO RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD DEL TURISTA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

## **II. INTRODUCCIÓN**

### **A. IMPORTANCIA**

El turismo es uno de los motores mundiales de desarrollo, en el año 2017 la llegada de turistas internacionales registró un notable aumento del 7% en el mundo generando 1.322,2 millones de dólares, representando un crecimiento del 10% del PIB mundial. Teniendo en consideración este comportamiento, se plantea que, con una buena planificación y gestión, este puede constituirse en una fuerza positiva que aporte beneficios a los destinos de todo el mundo (Organización Mundial de Turismo, 2018)

El interés de analizar e interpretar el fenómeno del cambio tecnológico en el urbanismo de América Latina constituye una novedad, acción que ha provocado un aumento de su estudio en distintos campos, pero principalmente en el turismo, por ello se plantea como propósito conseguir analizar e interpretar la adaptación urbana alzada dentro de la tecnología (Gutiérrez & Eunice, 2003).

En este sentido, surge la economía colaborativa como fuerza de cambio sobre las transacciones tradicionales de hacer negocios y de consumir. Con esta nueva economía los bienes y servicios se comparten a través de relaciones entre iguales (peer to peer), evidenciándose una mayor presencia dentro del turismo (Lessig, 2008).

La innovación puede ser un factor esencial para ayudar al turismo a adaptarse a nuevas condiciones económicas sostenibles (...), de modo que entre sus recomendaciones figura la de alentar a todos los agentes (...), a adoptar prácticas innovadoras y a incrementar la aplicación de la tecnología (Organización Mundial de Turismo, 2016, p.79).

De esta manera, el turismo colaborativo o turismo P2P surge como una forma de compartir, intercambiar un bien o servicios a través de la tecnología, a cambio de una prestación entablada entre las partes (Avancar, 2014). Por tal motivo, da lugar a un cambio de roles en la economía tradicional, donde se desprende que el consumidor/turista sea el protagonista en este momento, y las empresas tengan que tratar a captar el mayor número de turistas adaptándose a las condiciones ahora predominantes (Bustamante, 2015).

Según el Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Conectividad (2014), el Ecuador ante la incorporación global a los servicios tecnológicos desde el año 2014 empieza a formar parte de emprendimientos vinculados a la tecnología determinando la incorporación de la innovación dentro del territorio nacional, siendo el turismo P2P uno de los sectores con repunte en su posicionamiento, convirtiéndolo en una tendencia de consumo para los turistas internacionales y en mejor porcentaje para los nacionales.

Silva (2013), menciona que los indicadores se han convertido con rapidez en un componente de los procesos de planificación, con lo cual la elaboración de indicadores turísticos es útil tanto para la información cuantitativa como la cualitativa, esto implica conocer lo que se quiere evaluar, seleccionar la información relevante y, por último, sintetizar la información en una serie de medidas útiles y significativas (García, 2016).

En conclusión, a partir de este estudio se plantea como necesario la generación de indicadores en relación a tecnología, puntualizando en los elementos tecnológicos que el turista utiliza para acceder y conectarse con los servicios turísticos existentes en el territorio, para lo cual se toma como zona de estudio la ciudad de Riobamba, con el ánimo de contribuir a la sostenibilidad integral de la ciudad desde estas nuevas aristas.

## **B. PROBLEMA**

En la ciudad de Riobamba el cambio paradigmático de uso de tecnologías enfocado al desarrollo de una sociedad sostenible se encuentra en proceso de crecimiento. En la actualidad, solo se identifican rasgos básicos de aplicabilidad tecnológica, aunque esta situación no está exenta de generar riesgos relacionados con el poder de mercado, por lo cual se plantea como necesario generar una primera visión de cómo se encuentran estos nuevos intermediarios y sobre la protección de los turistas, para buscar cuales son las principales plataformas webs y que tipo de modalidad es la más utilizada, con el propósito de conocer hacia donde se encamina la práctica del turismo P2P.

## **C. JUSTIFICACIÓN**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), menciona en el Art. 16 que “todas las personas en forma individual y colectiva tienen derecho: (...) al acceso universal de la tecnología de información y comunicación” (p. 14). Además, en el Art. 262 se determina que:

los gobiernos regionales autónomos tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley que regule el SNC, (...) determinar las políticas de investigación, innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional (p. 86).

Adicional a ello, menciona en las disposiciones generales en el literal quinto que:

reconoce el derecho de las partes para optar libremente por el uso de tecnología y por el sometimiento a la jurisdicción que acuerden mediante convenio, acuerdo o contrato privado, salvo que la prestación de los servicios electrónicos o uso de estos servicios se realice de forma directa al consumidor (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2002, p.15).

Así también, el Ministerio de Turismo (2015), señala en el Art. 2 que “toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario” (p. 2).

Con todo lo antes mencionado, surge el interés por analizar e interpretar el fenómeno del cambio tecnológico desde una visión urbana, por tal motivo se considera imperante explorar esta transformación que viven las ciudades, para con ello conseguir su definición y caracterización como objeto de estudio (Gutiérrez & Eunice, 2003).

De esta manera, es necesario resaltar que la ciudad de Riobamba se encuentra en un inminente cambio tecnológico, por lo cual mediante el convenio ESPOCH y GADM Riobamba se plantea el Proyecto de Investigación titulado, Medición del ámbito: Económico, Social, Ambiental, Cultural, Tecnológico y Político-Institucional para determinar la sostenibilidad integral de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, lo que permite introducir esta investigación en función de la comprensión de las nuevas tendencias que se están desarrollando, puntualmente el turismo peer to peer (P2P), mismo que se está posicionando con gran rapidez dentro de la urbe, para con ello alcanzar la generación de indicadores en relación a la accesibilidad y conectividad del turista que permitirán establecer un primer escenario de acción y posteriormente determinar el grado de influencia que este nuevo ámbito tiene con la sostenibilidad de la ciudad.



### **III. OBJETIVOS**

#### **A. GENERAL**

Generar indicadores turísticos en el ámbito tecnológico relacionado a la accesibilidad y conectividad del turista para la sostenibilidad de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

#### **B. ESPECÍFICOS**

1. Construir un listado de indicadores para el ámbito tecnológico relacionado a la accesibilidad y conectividad del turista.
2. Validar los indicadores discriminados para el ámbito tecnológico relacionado a la accesibilidad y conectividad del turista.
3. Elaborar un instrumento de difusión de los indicadores generados.

#### **IV. HIPÓTESIS**

##### **A. HIPÓTESIS DE TRABAJO**

La generación de indicadores tecnológicos relacionados a la accesibilidad y conectividad del turista contribuirá en la evaluación del nivel de sostenibilidad del sector urbano de la ciudad de Riobamba, además de fortalecer la toma de decisiones en la regulación y control de este ámbito.

## **V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

### **A. INDICADOR**

Ministerio de Empleo y Seguridad Social España (2016), menciona que es un dato que pretende reflejar y sintetizar la información, proporcionando los diferentes parámetros y variables que requiera analizar la situación. Los indicadores son expresiones que se han desarrollado, en índices sintéticos que intentan conjugar cuestiones múltiples dentro de un periodo de tiempo determinado (Sanchez & Pulido, 2008).

### **B. SOSTENIBILIDAD**

Green Facts (2016), menciona que es una característica o estado según el cual pueden satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras, a lo cual añade Méndez (2012), que tanto sostenibilidad como sustentabilidad no presentan mayor diferenciación con respecto al desarrollo, sino que su diferencia corresponde a su ubicación geográfica (lugar donde se utilice la expresión) o léxico.

### **C. CONECTIVIDAD**

Santos & De las Rivas (2008), señala a la conectividad como un grado de conexión interna de una red, es decir, hace referencia a la interconexión de dispositivos informáticos y al grado en que las máquinas, los programas y las bases de datos se pueden interrelacionar funcionalmente.

### **D. ACCESIBILIDAD**

La accesibilidad, sin embargo, indicaría la capacidad de acceso a los recursos de internet, de los ordenadores o de los sistemas de telecomunicación por todo tipo de usuarios, independientemente de sus capacidades físicas e intelectuales (personas con limitaciones sensoriales, motoras o cognitivas) o técnicas (capacidad de acceder a un recurso independientemente del sistema de acceso al mismo: su contexto de navegación), de modo que serán capaces de percibir, entender, navegar e interactuar con dicho sitio (Santos & De las Rivas, 2008).

### **E. TURISMO**

El turismo son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual (Organización Mundial de Turismo, 1994) siendo un fenómeno de alta relevancia, ya no solo a nivel de rentabilidad financiera, sino también, en relación a la rentabilidad social (Domínguez, Fraiz, & Alén, 2011).

La Organización Mundial de Turismo (2007), define al turismo como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios profesionales.

## **F. ECONOMÍA**

La economía es una ciencia que se basa en la producción de bienes o servicios valiosos a través de la utilización de recursos escasos y limitados, es necesario que todos estos sectores se cubran para que los individuos se vean beneficiados y decidan qué se produce, cómo y para quién (Astudillo, 2012).

## **G. COLABORACIÓN**

La colaboración ofrece amplias posibilidades de compartir información entre sí, para la gestión y planificación de destinos turísticos desde distintas ubicaciones geográficas a través de la tecnología que permite poner en contacto a usuarios de diferentes procedencias (John, 2013).

## **H. VALIDACIÓN**

Green Facts (2016), indica que la validación es la forma de confirmar que el procedimiento analítico utilizado para una prueba en concreto es adecuado para su uso previsto. Mediante los resultados de la validación se puede juzgar la calidad, la fiabilidad y la constancia de los resultados analíticos.

## **I. DISCRIMINAR**

Rodríguez (2008), dice que discriminar proviene del latín “discrimināre”, que significaba separar o diferenciar. Para el contexto del presente trabajo se lo utiliza de forma que se pueda seleccionar excluyendo aquello que no se utilizará o aplicará en el ejercicio de cualquier tipo de actividad.

## **J. GEORREFERENCIACIÓN**

La georreferenciación es el uso de coordenadas de mapa para asignar una ubicación espacial a entidades cartográficas, tiene la capacidad de localizar de manera precisa y es fundamental tanto en la representación cartográfica como en SIG (Fernández, 2015).

Para poder realizar una georreferenciación es necesario identificar sin equivocación puntos homólogos en los sistemas de coordenadas origen y destino, lo que permite calcular los parámetros de la transformación. Algunos de los factores que afectan a la calidad de la rectificación son el número de puntos homólogos identificados y la distribución de estos puntos en la superficie del mapa (Martínez, 2012).

## **K. INDICADOR TECNOLÓGICO**

Los indicadores tecnológicos siguen una clasificación en la cual se distinguen como categorías generales los indicadores de insumo miden los recursos dedicados a la producción de conocimientos científicos y tecnológicos y los indicadores de resultados miden el producto de las actividades científicas y tecnológicas. En lo posible se utilizan los indicadores aceptados a nivel internacional y en algunos casos se proponen otros particulares, que se derivan fundamentalmente

de las estadísticas recogidas en el trabajo de campo a partir de las actividades desarrolladas por los diferentes programas nacionales de desarrollo científico y tecnológico (Garay, 2016).

#### **L. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD**

Los indicadores de sostenibilidad evalúan, por tanto, el grado de acomodación al modelo de ciudad tanto al inicio de la actuación urbanística (planificación) como una vez esta actuación ha sido implementada y está funcionando (uso y gestión). En ambos casos, a pesar de tratarse de contextos diferenciados, se persigue el mismo objetivo: lograr un modelo de ciudad compacta, compleja y más sostenible. Es por ello que el valor de los indicadores como instrumento es fundamental para aplicar el modelo de ciudad más sostenible, bien sea en fase de planeamiento, de urbanización, de construcción o de uso (Agencia de Ecología Urbana de Barcelona, 2012).

#### **M. INDICADOR DE SOSTENIBILIDAD URBANA**

Un indicador es una variable o atributo relevante, determinado en función de medir los resultados de un objetivo a cumplir. Un dato estadístico, cuantificable o cualificable, de la realidad que puede verificarse a través del tiempo y proyectar su tendencia futura, es decir, para un determinado fin o proyecto, que se plantea, se formula una serie de objetivos, de cómo lograrlo, para llevar a la práctica los mismos, se los cuantifica en metas y esas metas se las supervisa mediante indicadores (Consejería de Convivencia y Vivenda Buenos Aires Argentina, 2014)

Agencia de Ecología Urbana de Barcelona (2012), desarrolló un proyecto de indicadores de sostenibilidad urbana que responden a una doble visión temporal de admisibilidad o mejora de la situación actual y de mantenimiento de la capacidad de respuesta para que la situación futura sea también admisible o mejor. La selección de los indicadores responde a cuatro criterios básicos: relevancia en el marco del modelo de ciudad sostenible, evaluación para medir el progreso hacia los objetivos, coordinación para la comparación entre territorios y tejidos urbanos y viabilidad en cuanto a la disposición de información de base.

#### **N. ECONOMÍA COLABORATIVA**

Llorente & Cuenca (2016), señala a la economía colaborativa como un modelo que ha creado nuevas formas de emprender para beneficiar a la sociedad, vinculando a la tecnología y el comportamiento del individuo con el medio digital, añade Thepeoplewhoshare (2016), que la economía colaborativa facilita el intercambio de bienes y servicios más eficientes que se han convertido en una tendencia de mercado a través de la tecnología peer-to-peer (P2P).

#### **O. TURISMO P2P**

El turismo peer-to-peer (P2P) forma parte de las grandes tendencias globales que transforman el modo de viajar y consumir proporcionando información turística mediante servicios online, basada en obtener o dar acceso a los bienes y servicios para optar por preferencias tanto de producto como de precio (Costa, 2016).

## **1. Categorías de turismo P2P**

### a. Carpooling

Es capaz de ofrecer en su plataforma el servicio de trenes y autobús y avión para que los viajeros puedan comparar y elegir la forma más económica de viajar. Cuenta con un punto muy a favor, y es que ofrece un descuento a las mujeres que viajen solas para que se sientan más seguras viajando de esta forma (Figuerola, 2014).

### b. Homesharing

Es una plataforma que ofrece el intercambio de pisos o habitaciones llevado a cabo entre usuarios, el cual son partícipes de estas plataformas webs. Normalmente se realizan a cambio de alguna compensación monetaria (Figuerola, 2014).

### c. Experiencias en destino

Destinos donde se ofrecen experiencias como tours o guías donde los pares ofrecen de forma voluntaria a cambio de una mínima remuneración (Figuerola, 2014).

### d. Eatsharing

Es aquella plataforma que ofrece la experiencia de compartir una cena o una comida entre amigos o la posibilidad de disfrutar de un curso de cocina ofrecido por pares o cualquier vinculación que tenga que ver con un elemento común que es el disfrute de una experiencia culinaria (Figuerola, 2014).

## **P. SOSTENIBILIDAD URBANA**

La sostenibilidad urbana es la búsqueda de un desarrollo urbano sostenible que facilita una buena calidad de vida a los ciudadanos y no permita la degradación del entorno, por ende, es una responsabilidad compartida que requiere un progresivo aprendizaje para que todos los ciudadanos participen en su adecuada gestión. Esto supone sensibilizar a los ciudadanos en relación con la sostenibilidad y el medio ambiente y cambiar las muchas inercias en sus comportamientos (Comisión de la Comunidades Europeas, 2004).

## **Q. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE INDICADORES**

La Organización Mundial de Turismo (2005), sugiere cinco criterios para la selección de indicadores; no obstante, se considera que los buenos indicadores deben cumplir con las siguientes características:

- Claridad: deben ser comprensibles para los eventuales usuarios.
- Rigurosidad: no deben dar lugar a distintas interpretaciones o subjetividades.
- Pertinencia: deben responder a una cuestión específica de manera contundente.
- Factibilidad: la información debe poder obtenerse sin mayores dificultades.
- Credibilidad: las fuentes deben ser fiables y los datos confiables y objetivos.

- Comparabilidad: deben poder cotejarse en el tiempo y para distintas jurisdicciones.
- Representatividad: deben ser bien representativos de su temática específica.
- Sensibilidad: tienen que mostrar una importante variabilidad o dispersión.
- Valor predictivo: deben servir como alerta temprana para la toma de decisiones.
- Integralidad: deben poder combinarse con otras herramientas de la planificación y la gestión: modelos matemáticos, cartografía, SIG, etc.
- Aplicabilidad: deben ser fácilmente aplicables a procesos de planificación y gestión.

## **R. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

El análisis estadístico es un componente del análisis de datos. En el contexto de la inteligencia de negocios, el análisis estadístico requiere recoger y escudriñar cada muestra de datos individual en una serie de artículos desde los cuales se puede extraer las muestras (Rouse, 2014). Estas medidas descriptivas pueden ayudar a brindar las principales propiedades de los datos observados, así como las características clave de los fenómenos bajo investigación que constituye un modo relativamente sencillo y eficiente para resumir y caracterizar datos (Fuente, 2011).

## **S. INSTRUMENTOS DE DIFUSIÓN**

Son medios unidireccionales que permiten brindar información a la sociedad, mediante el cual se obtiene, se procesa y se informa de las situaciones que suceden en el mundo. Actualmente existen plataformas en las que se realiza esta materialización como son: las redes globales, nacionales y regionales de prensa, radio, televisión y medios virtuales, donde se construye un vínculo directo con la sociedad (Amann, 2007).

### **1. Revista de prensa**

Es una selección de artículos o noticias aparecidas en prensa diaria y de interés para los usuarios. Es de circulación diaria. Suele estar dirigida a todos los usuarios del centro. Necesita mucha dedicación y tiempo (Castillo, 2005).

### **2. Dossier de prensa**

Muy parecido a la revista de prensa, pero de carácter monotemático, se compone también de recortes o fotocopias de noticias de prensa diaria (Castillo, 2005).

### **3. Elementos informativos específicos como folletos, catálogos o boletines**

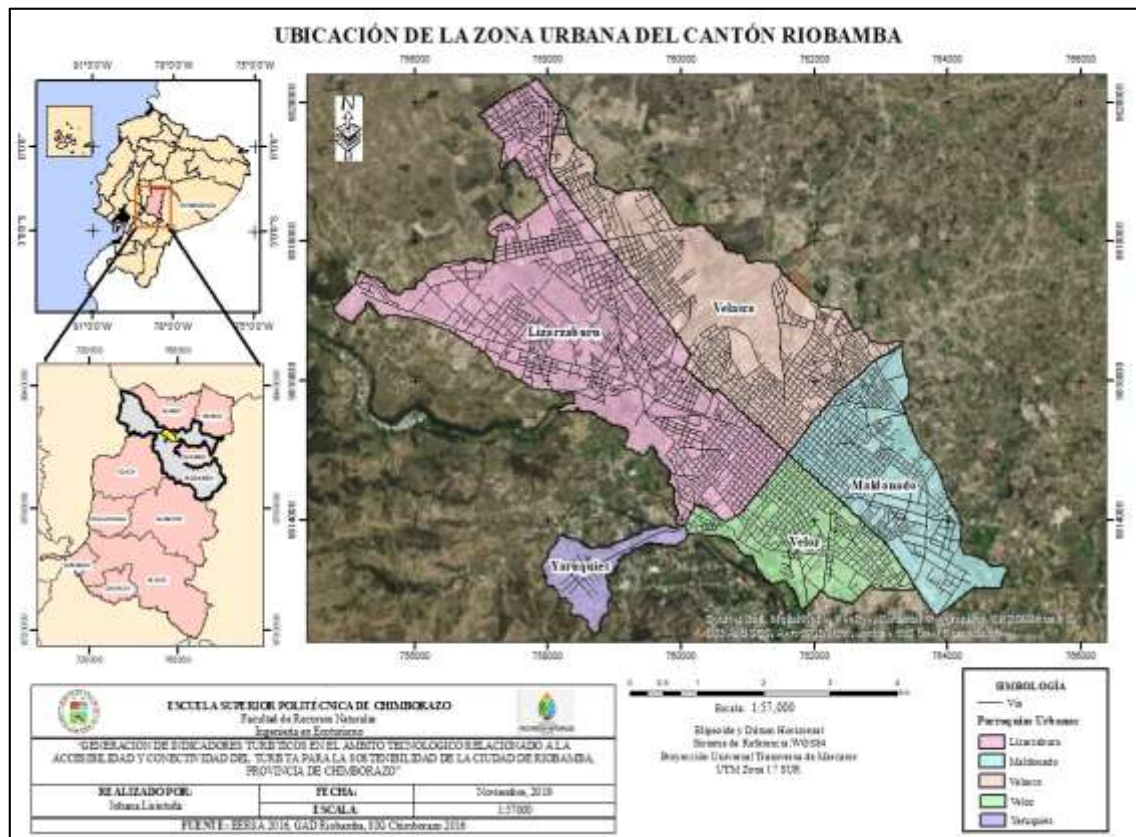
Cuando la información es muy compleja, amplia o técnica, puede ser interesante editar soportes en papel que pueda leer el público con calma para asimilar mejor los contenidos (Serenó, 2017).

## VI. MATERIALES Y MÉTODOS

### A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

#### 1. Localización

El presente trabajo de investigación se realizará en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, constituido por cinco parroquias urbanas: Maldonado, Velasco, Veloz, Lizarzaburu y Yaruquíes (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, 2015).



**Mapa VI-1:** Ubicación geográfica de la zona urbana del cantón Riobamba

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

#### 2. Ubicación geográfica

Coordenadas en UTM, Zona: 17 Sur, DATUM WGS 84

**Coordenada X:** 740028  
**Coordenada Y:** 9842292  
**Altitud:** 2754 m.s.n.m

#### 3. Límites

La ciudad de Riobamba se encuentra limitada:



**Tabla VI-1:** Límites de Riobamba

<b>Norte</b>	parroquia San Andrés y cantón Guano
<b>Sur</b>	parroquia San Luis y cantón Chambo
<b>Este</b>	parroquias Químiag y Cubijés
<b>Oeste</b>	parroquias Licán y Cacha

**Nota:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba (2015)

#### 4. **Relieve**

El relieve del cantón Riobamba se dio por eventos volcánicos, en forma irregular, que afecto a toda la sierra y principalmente en la ciudad de Riobamba donde presenta una superficie plana con ondulaciones ligeras (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, 2015).

#### 5. **Características climáticas**

El clima en la ciudad de Riobamba por lo general es frío y presenta dos estaciones, una seca y una húmeda. Los vientos pueden producir una sensación térmica de casi 0 °C, en ciertas épocas del año la temperatura máxima diaria es de 25 °C a 27 °C y una temperatura promedio mínima de 8 °C, presenta una precipitación promedio anual que varía entre 200 a 500 mm (Ministerio del Ambiente, 2012).

#### 6. **Clasificación ecológica**

En la ciudad de Riobamba la parte urbana pertenece a la llanura de Tapi la cual posee suelos arenosos y andosoles (Ministerio del Ambiente, 2012).

#### 7. **Características del suelo**

El Ministerio del Ambiente (2012), explica que debido a la estacionalidad marcada y a la humedad relativamente baja de estos ecosistemas la concentración de carbono orgánico en el suelo es menor que en los páramos húmedos. Esto los hace más frágiles y menos resistentes a disturbios causados por actividades humanas por tal motivo en el área rural presentan suelo andosoles, mientras que en el área urbana presentan gran cantidad de suelos tipo arenoso.

#### 8. **Materiales y equipos**

##### a. Materiales

- Materiales de oficina

##### b. Equipos

- Equipo informático
- GPS

## B. METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó mediante la compilación y análisis de información primaria, observación de campo y la participación activa de varios involucrados en el tema, además información secundaria (documental) aplicando métodos de investigación tales como: analítico, descriptivo, exploratorio y prospectivo.

Se presenta a continuación los pasos que se siguieron para el cumplimiento de los objetivos planteados:

### 1. Construir un listado de indicadores para el ámbito tecnológico relacionado a la accesibilidad y conectividad del turista

Para el cumplimiento del primer objetivo se realizó las siguientes actividades:

#### a. Identificación de los indicadores

Para la construcción de los indicadores tecnológicos se llevó a cabo a través de la revisión de información secundaria, principalmente de fuentes científicas y oficiales, que ayudaron a puntualizar la información.

##### 1) Fuentes científicas

Son aquellos documentos de investigación, informes técnicos, ponencias y comunicaciones a congresos o bien información más específica como biografías, anuarios para los datos de actualidad, estadísticas, que estén estrechamente vinculados con los indicadores del estudio.

##### 2) Fuentes oficiales

Entiéndase cómo oficiales los documentos o instrumentos generados por las instituciones del estado, no necesariamente están fundamentados científicamente, por ende, ellos han desarrollado indicadores que se establecen desde su visión.

#### b. Sistematización de indicadores

La recopilación de la información se organizó para identificar la serie de indicadores, que se disponen a nivel internacional, nacional y local a través de una matriz de trabajo dentro de lo que se contempla accesibilidad y conectividad.

**Tabla VI-2:** Encabezado de lista de indicadores

INDICADORES TECNOLÓGICOS DE SOSTENIBILIDAD							
Código del Indicador	Indicador	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Interpretación	Periodicidad	Fuente de Información

**Nota:** Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2013)

## 2. Validar los indicadores discriminados para el ámbito tecnológico relacionado a la accesibilidad y conectividad del turista

Para el cumplimiento del segundo objetivo se realizó las siguientes actividades:

### a. Validación y discriminación de los indicadores

Se realizó tres talleres o reuniones de trabajo, con las distintas autoridades pertinentes al tema de investigación.

#### 1) La primera reunión de trabajo

Se realizó con técnicos DITUR-GADMR y las demás instituciones involucradas (Unidad de sistemas).

#### 2) La segunda reunión de trabajo

Se realizó con los docentes a cargo del proyecto de Investigación titulado, Medición del ámbito: Económico, Social, Ambiental, Cultural, Tecnológico y Político-Institucional para determinar la sostenibilidad integral de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

#### 3) La tercera reunión de trabajo

Se realizó, con la persona a cargo de la investigación, y una tercera institución a nivel de gobierno, técnicos de otro GADM dentro del mismo rango.

En los talleres se presentó todos los indicadores, a partir de los criterios que se generaron, en función de la experticia en relación al tema, se seleccionaron los indicadores que van hacer aplicables a la realidad de la ciudad, los mismos que fueron discriminados de la siguiente manera:

- Color verde: son aquellos indicadores que constituyeron tema de estudio, debido a que cuentan con la información necesaria (de campo y/o secundaria), para su aplicación durante esta investigación.
- Color naranja: son aquellos indicadores que no cuentan con información necesaria (de campo y/o secundaria), por lo que se dejó como pendientes en una segunda etapa del proyecto macro de investigación.

### b. Selección y clasificación de los indicadores

La clasificación de los indicadores se realizó de acuerdo al grado de impacto que generaron estos en la dinámica local de las cinco parroquias urbanas de la ciudad. Además, se seleccionaron aquellos indicadores que cuenten con información comprobable y que puedan ser replicables.

### c. Listado general de los indicadores

Se realizó un listado general de indicadores, que tuvo la siguiente estructura:

## 1) Encabezado del indicador

Responde a la clasificación temática de los indicadores, se identificó por número y nombre.

## 2) Objetivo del indicador

Se determinó el objetivo a ser medido o estudiado por cada indicador.

## 3) Definición del indicador

Se justificó la relevancia del indicador e información conceptual del mismo.

## d. Información histórica

Se realizó una revisión de los datos históricos que tuvo el MINTUR y GADM de Riobamba en función de los indicadores que se seleccionaron para el desarrollado.

## e. Información de campo

## 1) Universo

Se definió el universo de estudio en base a los turistas nacionales e internacionales que ingresaron a la ciudad de Riobamba durante el año 2018.

## 2) Segmentación

Las encuestas fueron dirigidas a turistas nacionales e internacionales que ingresaron a la ciudad Riobamba. Para el levantamiento de las encuestas se tomó como puntos de aplicación los lugares de mayor concurrencia para los turistas, los cuales son: la Estación de Tren Riobamba y el Terminal Interprovincial, entre otros.

## 3) Muestra

Para establecer la muestra del área de estudio se utilizó la fórmula de poblaciones finitas misma que se indica a continuación:

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

$$N= 89647$$

$$e= 0,05$$

$$z= 1,96$$

$$p= 0,5$$

$$q= 0,5$$

$$n = \frac{89647*(0,5*0,5)}{(89647-1)*\left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2 + (0,5*0,5)}$$

$$n = 383$$

Adicional a esto, el número de encuestas fueron de 383 dividido en 314 encuestas para turistas nacionales y 69 encuestas para turistas extranjeros.

4) Técnica de investigación

La técnica utilizada en el estudio para la recopilación de información primaria fue la encuesta.

5) Instrumento de investigación

Se desarrolló un cuestionario para los turistas nacionales e internacionales, tanto en español como en inglés en función de los arribos registrados en el 2018, adjunto al Anexo 4: Instrumento aplicado a la población de la ciudad de Riobamba que representa el universo de estudio.

f. Georreferenciar los sitios inherentes a los indicadores

Se procedió a verificar el listado de indicadores donde solo aquellos que disponen de características de información capaz de ser georreferenciada en el momento de su validación, fueron levantados. Se realizó varias salidas de campo para la georreferenciación a través de un recorrido por toda la ciudad, tomando puntos mediante un GPS (Garmin GPSMAP64st) en los lugares inherentes a cada indicador, con el propósito de facilitar la comprensión de la información.

La sistematización de la información se la realizó mediante un software GIS versión Arc Map 10.4 (Sistema de Información Geográfica); con los puntos obtenidos del GPS se exportaron las coordenadas respectivas a dicha plataforma, finalizando con la elaboración de los diferentes mapas temáticos.

### **3. Elaborar un instrumento de difusión de los indicadores generados**

Para el cumplimiento del tercer objetivo se realizó las siguientes actividades:

Se recopiló los resultados que están contenidos en el instrumento con la siguiente estructura:

- a. En la primera sección, se colocó una introducción clara y de fácil entendimiento para el público en general.
- b. En la segunda sección, se presentó una breve descripción del marco teórico de la investigación.
- c. Seguidos, se presentó los resultados alcanzados mediante gráficos de interpretación.
- d. Al final se realizó las conclusiones y recomendaciones identificadas a lo largo del trabajo.

## VII. RESULTADOS

### A. **CONSTRUIR UN LISTADO DE INDICADORES PARA EL ÁMBITO TECNOLÓGICO RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD DEL TURISTA**

#### 1. **Identificación de los indicadores**

La construcción de los indicadores tecnológicos se llevó a cabo a través de la revisión de información secundaria, principalmente de fuentes científicas y oficiales, que ayudaron a puntualizar la información.

**Tabla VII-1:** Indicadores de la Agenda de competitividad de los destinos turísticos de México

<b>Clave</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medición</b>	<b>Fuente</b>
TI1	Existencia de portal de internet del destino	Indica si el destino cuenta con portal de internet	Página de la Presidencia Municipal, página de la OCV del destino y Registro estatal de Turismo
TI2	Información actualizada en el portal de internet del destino	Indica si cuenta con la información actualizada en el portal de internet del destino	Página de la Presidencia Municipal, página de la OCV del destino y Registro estatal de Turismo
TI3	Acceso a internet en sitios públicos	Indica la cantidad de sitios público con acceso a internet gratuito	Oficinas de Telmex del destino
TI4	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles - Guías comerciales, teléfonos de interés	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles	Oficina de Convenciones y Visitantes del destino
TI5	Indicadores de localización del destino	Señala el número de indicadores de geolocalización del destino	Registro estatal de Turismo
TI6	Hits de visitas al portal del destino	Señala el número de hits de visitas al portal del destino	Oficina de Convenciones y Visitantes del destino
TI7	Líneas telefónicas	Indica el número de líneas telefónicas de atención al turista en el destino	Oficina de Convenciones y Visitantes del destino
TI8	Teléfonos móviles	Indica la proporción de las viviendas que cuentan con teléfonos móviles en el destino.	Inventario Nacional de Viviendas
TI9	Exportaciones de alta tecnología e índice tecnológico	Indica la proporción de industrias en tecnología que existen en el destino	Sistema de Información Empresarial Mexicano y Secretaría de Economía
TI10	Existencia de puntos de información turística	Indica si el destino cuenta con puntos de información turística de plataforma tecnológica	Oficina de Convenciones y Visitantes del destino

**Nota:** Diagnóstico de competitividad y sustentabilidad de Ciudades Patrimonio de la Humanidad y de la Ciudad de León del Estado de Guanajuato (2013)

## 2. Sistematización de indicadores

La recopilación de la información se organizó para identificar la serie de indicadores, que se disponen a nivel internacional, nacional y local a través de una matriz de trabajo dentro de lo que se contempla accesibilidad y conectividad, se construyó la lista de indicadores para destino, aplicaciones y servicios turísticos, los cuales se sistematizaron en 15 indicadores y 24 subindicadores.

**Tabla VII-2:** Sistematización de indicadores tecnológicos de sostenibilidad

Código	Indicador	Subindicador	Medición
TI1	Portal de internet	Portal de internet del alojamiento propio	Indica si el alojamiento cuenta con portal de internet
		Portal de internet del alojamiento en otros sitios	Indica si el alojamiento cuenta con portal de internet albergado en otros sitios web
TI2	Portal de internet del destino	Portal de internet del destino propio	Indica si el destino cuenta con portal de internet
		Portal de internet del destino en otro sitio	Indica si el destino cuenta con portal de internet albergado en otros sitios web
TI3	Información actualizada en el portal de internet del destino	Información de los sitios propios	Indica si cuenta o no con la información actualizada en el portal de internet del destino
TI4	Acceso a internet en sitios públicos		Indica la cantidad de sitios público con acceso a internet gratuito
TI5	Acceso a internet en servicios turísticos	Puntos de internet en alojamiento	Indica la cantidad de sitios público con acceso a internet gratuito en cada uno de los servicios turísticos
		Puntos de internet en alimentos y bebidas	
		Puntos de internet en entretenimiento	
		Puntos de internet en actividades complementarias	
TI6	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles del destino	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de transporte	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de transporte
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas

Código	Indicador	Subindicador	Medición
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias
TI7	Cantidad de establecimientos por aplicación	Plazas disponibles	Número de plazas disponibles
		Departamentos disponibles	Número de departamentos registrados para alojamiento de turistas
		Casas disponibles	Número de casas registradas para alojamiento de turistas
		Categorías referenciadas	Número de establecimientos por categorías
		Ranking general	Número de establecimientos por criterios de ranking
TI8	Certificados de excelencia		Número de establecimientos con reconocimiento por las aplicaciones
TI9	Indicadores de localización	Indicadores de localización del destino	Indica si las diferentes aplicaciones poseen o no información de la localización de cada uno de los servicios turísticos
		Indicadores de localización del alojamiento	
		Indicadores de localización de transporte	
		Indicadores de localización de alimentos y bebidas	
		Indicadores de localización de actividades complementarias	
TI10	Hits de visitas al portal del destino		Señala el número de hits de visitas al portal del destino
TI11	Comentarios del destino		Señala el número de comentarios de visitas al portal del destino
TI12	Líneas telefónicas		Indica el número de líneas telefónicas de atención al turista en el destino
TI13	Existencia de puntos de información turística		Indica si el destino cuenta con puntos de información turística de plataforma tecnológica
TI14	Uso de aplicaciones		Tendencia del turista en relación a las aplicaciones
TI15	Descripción de servicios que incluyen		Número de aplicaciones que detallan los servicios que incluyen

**Nota:** Trabajo de campo (2019)



## B. VALIDAR LOS INDICADORES DISCRIMINADOS PARA EL ÁMBITO TECNOLÓGICO RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD DEL TURISTA

### 1. Validación y discriminación de los indicadores

Se realizó tres talleres de trabajo, con las distintas autoridades pertinentes al tema de investigación.

a. La primera reunión de trabajo

Se trabajó con los investigadores del proyecto sobre los 15 indicadores y 24 subindicadores donde se validaron el total de ellos.

**Tabla VII-3:** Matriz de indicadores tecnológicos de sostenibilidad - primera validación

Código	Indicador	Subindicador	Medición
TI1	Portal de internet	Portal de internet del alojamiento propio	Indica si el alojamiento cuenta con portal de internet
		Portal de internet del alojamiento en otros sitios	Indica si el alojamiento cuenta con portal de internet albergado en otros sitios web
TI2	Portal de internet del destino	Portal de internet del destino propio	Indica si el destino cuenta con portal de internet
		Portal de internet del destino en otro sitio	Indica si el destino cuenta con portal de internet albergado en otros sitios web
TI3	Información actualizada en el portal de internet del destino	Información de los sitios propios	Indica si cuenta o no con la información actualizada en el portal de internet del destino
TI4	Acceso a internet en sitios públicos		Indica la cantidad de sitios público con acceso a internet gratuito
TI5	Acceso a internet en servicios turísticos	Puntos de internet en alojamiento	Indica la cantidad de sitios público con acceso a internet gratuito en cada uno de los servicios turísticos
		Puntos de internet en alimentos y bebidas	
		Puntos de internet en entretenimiento	
		Puntos de internet en actividades complementarias	
TI6	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles del destino	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles en cada uno de los servicios turísticos
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento	

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Subindicador</b>	<b>Medición</b>
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de transporte	
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas	
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias	
TI7	Cantidad de establecimientos por aplicación	Plazas disponibles	Número de plazas disponibles
		Departamentos disponibles	Número de departamentos registrados para alojamiento de turistas
		Casas disponibles	Número de casas registradas para alojamiento de turistas
		Categorías referenciadas	Número de establecimientos por categorías
		Ranking general	Número de establecimientos por criterios de ranking
TI8	Certificados de excelencia		Número de establecimientos con reconocimiento por las aplicaciones
TI9	Indicadores de localización	Indicadores de localización del destino	Indica si las diferentes aplicaciones poseen o no información de la localización de cada uno de los servicios turísticos.
		Indicadores de localización del alojamiento	
		Indicadores de localización de transporte	
		Indicadores de localización de alimentos y bebidas	
		Indicadores de localización de actividades complementarias	
TI10	Hits de visitas al portal del destino		Señala el número de hits de visitas al portal del destino
TI11	Comentarios del destino		Señala el número de comentarios de visitas al portal del destino
TI12	Líneas telefónicas		Indica el número de líneas telefónicas de atención al turista en el destino

Código	Indicador	Subindicador	Medición
TI13	Existencia de puntos de información turística		Indica si el destino cuenta con puntos de información turística de plataforma tecnológica
TI14	Uso de aplicaciones		Tendencia del turista en relación a las aplicaciones
TI15	Descripción de servicios que incluyen		Número de aplicaciones que detallan los servicios que incluyen

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

b. La segunda reunión de trabajo

Se realizó con el jefe encargado de la DITUR, Ingeniero Cristian Cruz, el día 6 de mayo del 2019 a las 15:00pm, durante la reunión se determinó que los siguientes indicadores son los que serán de aplicación, donde los de color verde son aquellos que acepto y los de color naranja los que fueron negados.

**Tabla VII-4:** Matriz de indicadores tecnológicos de sostenibilidad - segunda validación

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
IT-TP01	Uso de aplicaciones		Cuál es la tendencia del turista en relación a las aplicaciones	Establecer la tendencia de uso de aplicación para la actividad turística	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP02	Portal de internet	Portal de internet del alojamiento propio	Indica si el alojamiento cuenta con portal de internet	Establecer los diferentes dominios en internet que presenta el establecimiento	Número de portales
		Portal de internet del alojamiento en otros sitios	Indica si el alojamiento cuenta con portal de internet albergado en otros sitios web	Establecer los diferentes dominios en internet que presenta el establecimiento	Número de portales
IT-TP03	Portal de internet del destino	Portal de internet del destino propio	Indica si el destino cuenta con portal de internet	Establecer los diferentes dominios en internet que presenta el destino	Número de portales

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
		Portal de internet del destino en otros sitios	Indica si el destino cuenta con portal de internet albergado en otros sitios web	Establecer los diferentes dominios en internet que presenta el destino	Número de portales
IT-TP04	Información actualizada en el portal de internet del destino	Información de los sitios propios del destino	Indica si cuenta con la información actualizada en el portal de internet del destino	Establecer la actualización de los portales	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP05	Acceso a internet en sitios públicos		Indica la cantidad de sitios público con acceso a internet gratuito	Medir el nivel de accesibilidad de internet real del destino	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP06	Acceso a internet en servicios turísticos	Puntos de internet en alojamiento Puntos de internet en alimentos y bebidas Puntos de internet en entretenimiento Puntos de internet en actividades complementarias	Indica la cantidad de servicios turísticos con acceso a internet gratuito	Medir el nivel de accesibilidad real de internet para el turista en los servicios turísticos	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP07	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento	Medir o establecer las aplicaciones de funcionamiento nacional	Variable dicotómica (Si-No)
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de transporte	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de transporte		

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Subindicador</b>	<b>Medición</b>	<b>Interpretación</b>	<b>Unidad de medida</b>
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas		
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias		
		Plazas disponibles	Número de plazas disponibles	En complemento a los alojamientos registrados dentro de las aplicaciones, establecer la cantidad de plazas disponibles por medio de las aplicaciones	Plazas disponibles
IT-TP08	Establecimientos de alojamiento por aplicación	Departamentos disponibles	Número de departamentos registrados para alojamiento de turistas	Determinar cuántos departamentos privados se destinan para servicios de alojamiento	Departamentos disponibles
		Casas disponibles	Número de casas disponibles registrados para alojamiento de turistas	Determinar cuántas casas se destinan para servicios de alojamiento	Casas disponibles
		Categorías referenciadas	Número de establecimientos por categoría	Determinar cuántos establecimientos por cada categoría participan de las aplicaciones	Categorías de clasificación

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
		Ranking o posición de relevancia general	Número de establecimientos por criterios de ranking	Determinar la percepción del turista para rankear los establecimientos dentro de las aplicaciones	Criterios de valoración
		Descripción de servicios que incluyen	Número de aplicaciones que detallan los servicios que incluyen	Establecer las facilidades a las que el turista puede acceder con el consumo del servicio	Servicios
IT-TP09	Certificados de excelencia		Número de establecimientos con reconocimiento por las aplicaciones	Establecer los criterios de calidad dentro de las aplicaciones	Establecimientos registrados en las aplicaciones
		Indicadores de localización del destino	Aplicaciones que georreferencian los destinos registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de los destinos	Destinos
IT-TP10	Indicadores de localización	Indicadores de localización del alojamiento	Aplicaciones que georreferencian los establecimientos registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de los establecimientos	Alojamientos
		Indicadores de localización de alimentación	Aplicaciones que georreferencian los lugares de alimentación registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de alimentación	Alimentación
		Indicadores de localización de actividades complementarias	Aplicaciones que georreferencian las actividades complementarias registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de actividades complementarias	Actividades complementarias
IT-TP11	Hits de visitas al portal del destino		Señala el número de hits de visitas al portal del destino	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Visitas al portal

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
IT-TP12	Comentarios del destino		Señala la disponibilidad para generar comentarios por las experiencias en el destino dentro de sitios web y aplicaciones	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Disponibilidad de espacios para comentar Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP13	Comentarios de los servicios turísticos		Señala la disponibilidad para generar comentarios por las experiencias en el destino dentro de sitios web y aplicaciones	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Disponibilidad de espacios para comentar Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP14	Líneas telefónicas		Indica el número de líneas telefónicas de atención al turista en el destino		
IT-TP15	Existencia de puntos de información turística		Indica si el destino cuenta con puntos de información turística de plataforma tecnológica	Conocer la integración tecnológica para informar el turista	Punto de información Variable dicotómica (Si-No)

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

c. La tercera reunión de trabajo

En relación a este campo no se encontró un experto ni datos levantados en relación a los indicadores, por lo cual se procedió a desarrollar un tercer filtro de validación con el tribunal del trabajo de investigación, en el cual, del total de indicadores discriminados en la segunda reunión, se eliminaron dos indicadores quedando la matriz consolidada con 13 indicadores y 19 subindicadores.

**Tabla VII-5:** Matriz de indicadores tecnológicos de sostenibilidad – tercera validación

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
IT-TP01	Uso de aplicaciones		Cuál es la tendencia del turista en relación a las aplicaciones	Establecer la tendencia de uso de aplicación para la actividad turística	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP02	Portal de internet	Portal de internet del alojamiento propio	Indica si el alojamiento cuenta con portal de internet	Establecer los diferentes dominios en internet que presenta el establecimiento	Número de portales
IT-TP03	Información actualizada en el portal de internet del destino	Información de los sitios propios del destino	Indica si cuenta con la información actualizada en el portal de internet del destino	Establecer la actualización de los portales	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP04	Acceso a internet en sitios públicos		Indica la cantidad de sitios público con acceso a internet gratuito	Medir el nivel de accesibilidad real del destino	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP05	Acceso a internet en servicios turísticos	Puntos de internet en alojamiento	Indica la cantidad de servicios turísticos con acceso a internet gratuito	Medir el nivel de accesibilidad real de internet para el turista en los servicios turísticos	Variable dicotómica (Si-No)
		Puntos de internet en alimentos y bebidas			
		Puntos de internet en entretenimiento			
		Puntos de internet en actividades complementarias			
IT-TP06	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino	Medir o establecer las aplicaciones de funcionamiento nacional	Variable dicotómica (Si-No)
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento		



Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas		
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias		
IT-TP07	Establecimientos de alojamiento por aplicación	Plazas disponibles	Número de plazas disponibles	En complemento a los alojamientos registrados dentro de las aplicaciones, establecer la cantidad de plazas disponibles por medio de las aplicaciones	Plazas disponibles
		Departamentos disponibles	Número de departamentos registrados para alojamiento de turistas	Determinar cuántos departamentos privados se destinan para servicios de alojamiento	Departamentos disponibles
		Casas disponibles	Número de casas disponibles registrados para alojamiento de turistas	Determinar cuántas casas se destinan para servicios de alojamiento	Casas disponibles
		Categorías referenciadas	Número de establecimientos por categoría	Determinar cuántos establecimientos por cada categoría participan de las aplicaciones	Categorías de clasificación
		Ranking o posición de relevancia general	Número de establecimientos por criterios de ranking	Determinar la percepción del turista para rankear los establecimientos dentro de las aplicaciones	Criterios de valoración

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Subindicador</b>	<b>Medición</b>	<b>Interpretación</b>	<b>Unidad de medida</b>
		Descripción de servicios que incluyen	Número de aplicaciones que detallan los servicios que incluyen	Establecer las facilidades a las que el turista puede acceder con el consumo del servicio	Servicios
IT-TP08	Certificados de excelencia		Número de establecimientos con reconocimiento por las aplicaciones	Establecer los criterios de calidad dentro de las aplicaciones	Establecimientos registrados en las aplicaciones
IT-TP9	Indicadores de localización	Indicadores de localización del destino	Aplicaciones que georreferencian los destinos registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de los destinos	Destinos
		Indicadores de localización del alojamiento	Aplicaciones que georreferencian los establecimientos registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de los establecimientos	Alojamientos
		Indicadores de localización de alimentación	Aplicaciones que georreferencian los lugares de alimentación registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de alimentación	Alimentación
IT-TP10	Hits de visitas al portal del destino		Señala el número de hits de visitas al portal del destino	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Visitas al portal
IT-TP11	Comentarios del destino		Señala la disponibilidad para generar comentarios por las experiencias en el destino dentro de sitios web y aplicaciones	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Disponibilidad de espacios para comentar Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP12	Comentarios de los servicios turísticos		Señala la disponibilidad para generar comentarios en el destino dentro de sitios web y aplicaciones	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Disponibilidad de espacios para comentar Variable dicotómica (Si-No)

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
IT-TP13	Existencia de puntos de información turística		Indica si el destino cuenta con puntos de información turística de plataforma tecnológica	Conocer la integración tecnológica para informar el turista	Punto de información Variable dicotómica (Si-No)

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

## 2. Selección y clasificación de los indicadores

La clasificación de los indicadores se realizó de acuerdo al grado de impacto que pueden generar estos en la dinámica local de las cinco parroquias urbanas de la ciudad y se articuló en mejor sentido quedando 14 indicadores y 20 subindicadores. Además, se seleccionó a aquellos indicadores que cuentan con información comprobable y que puedan ser replicables.

**Tabla VII-6:** Selección y clasificación de los indicadores

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
IT-TP01	Uso de aplicaciones		Cuál es la tendencia del turista en relación a las aplicaciones	Establecer la tendencia de uso de aplicación para la actividad turística	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP02	Portal de internet	Portal de internet del alojamiento propio	Indica si el alojamiento cuenta con portal de internet	Establecer los diferentes dominios en internet que presenta el establecimiento	Número de portales
IT-TP03	Información actualizada en el portal de internet del destino	Información de los sitios propios del destino	Indica si cuenta con la información actualizada en el portal de internet del destino	Establecer la actualización de los portales	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP04	Acceso a internet en sitios públicos		Indica la cantidad de sitios públicos con acceso a internet gratuito	Medir el nivel de accesibilidad real del destino	Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP05	Acceso a internet en servicios turísticos	Puntos de internet en alojamiento Puntos de internet en alimentos y bebidas	Indica la cantidad de servicios turísticos con acceso a internet gratuito	Medir el nivel de accesibilidad real de internet para el turista en los servicios turísticos	Variable dicotómica (Si-No)

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
		Puntos de internet en entretenimiento			
		Puntos de internet en actividades complementarias			
IT-TP06	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino	Medir o establecer las aplicaciones de funcionamiento nacional	Variable dicotómica (Si-No)
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento		
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas		
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias		
IT-TP07	Establecimientos de alojamiento legales por aplicación	Plazas disponibles	Número de plazas disponibles	En complemento a los alojamientos registrados dentro de las aplicaciones, establecer la cantidad de plazas disponibles por medio de las aplicaciones	Plazas disponibles
		Categorías referenciadas	Número de establecimientos por categoría	Determinar cuántos establecimientos por cada categoría participan de las aplicaciones	Categorías de clasificación

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Subindicador</b>	<b>Medición</b>	<b>Interpretación</b>	<b>Unidad de medida</b>
		Ranking o posición de relevancia general	Número de establecimientos por criterios de ranking	Determinar la percepción del turista para rankear los establecimientos dentro de las aplicaciones	Criterios de valoración
		Descripción de servicios que incluyen	Número de aplicaciones que detallan los servicios que incluyen	Establecer las facilidades a las que el turista puede acceder con el consumo del servicio	Servicios
		Forma de prestación del servicio	Número de espacios registrados por tipología; departamento, casa, habitación	Determinar cuántos espacios registrados por tipología se destinan para servicios de alojamiento	Establecimientos disponibles
IT-TP08	Establecimientos de alojamiento por aplicación legales	Ranking o posición de relevancia general	Número de establecimientos por criterios de ranking	Determinar la percepción del turista para rankear los establecimientos dentro de las aplicaciones	Criterios de valoración
		Descripción de servicios que incluyen	Número de aplicaciones que detallan los servicios que incluyen	Establecer las facilidades a las que el turista puede acceder con el consumo del servicio	Servicios
IT-TP09	Certificados de excelencia		Número de establecimientos con reconocimiento por las aplicaciones	Establecer los criterios de calidad dentro de las aplicaciones	Establecimientos registrados en las aplicaciones Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP10	Indicadores de localización	Indicadores de localización del destino	Aplicaciones que georreferencian los destinos registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de los destinos	Destinos

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida
		Indicadores de localización del alojamiento	Aplicaciones que georreferencian los establecimientos registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de los establecimientos	Alojamientos Variable dicotómica (Si-No)
		Indicadores de localización de alimentación	Aplicaciones que georreferencian los lugares de alimentación registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de alimentación	Alimentación Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP11	Hits de visitas al portal del destino		Señala el número de hits de visitas al portal del destino	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Visitas al portal
IT-TP12	Comentarios del destino		Señala la disponibilidad para generar comentarios por las experiencias en el destino dentro de sitios web y aplicaciones	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Disponibilidad de espacios para comentar Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP13	Comentarios de los servicios turísticos		Señala la disponibilidad para generar comentarios por las experiencias en el destino dentro de sitios web y aplicaciones	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Disponibilidad de espacios para comentar Variable dicotómica (Si-No)
IT-TP14	Existencia de puntos de información turística		Indica si el destino cuenta con puntos de información turística de plataforma tecnológica	Conocer la integración tecnológica para informar el turista	Punto de información Variable dicotómica (Si-No)

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

### 3. Listado general de los indicadores

Se realizó un listado general con los indicadores que se trabajó, quedando en total 14 indicadores y 20 subindicadores; con un encabezado, objetivo y definición de cada indicador, que tuvo la siguiente estructura:

**Tabla VII-7:** Listado general de los indicadores

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Subindicador</b>	<b>Medición</b>	<b>Interpretación</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Instrumento de información</b>
IT-TP01	Uso de aplicaciones		Cuál es la tendencia del turista en relación a las aplicaciones	Establecer la tendencia de uso de aplicación para la actividad turística	Variable dicotómica (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Encuesta/Sitio web
IT-TP02	Portal de internet	Portal de internet del alojamiento propio	Indica si el alojamiento cuenta con portal de internet	Establecer los diferentes dominios en internet que presenta el establecimiento	Número de portales	ESPOCH/Trabajo de campo	Sitio web
IT-TP03	Información actualizada en el portal de internet del destino	Información de los sitios propios del destino	Indica si cuenta o no con la información actualizada en el portal de internet del destino	Establecer la actualización de los portales	Variable dicotomía de cumplimiento (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Sitio web
IT-TP04	Acceso a internet en sitios públicos		Indica la cantidad de sitios público con acceso a internet gratuito	Medir el nivel de accesibilidad real del destino	Variable dicotomía de cumplimiento (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Encuesta
IT-TP05	Acceso a internet en servicios turísticos	Puntos de internet en alojamiento	Indica la cantidad de sitios público con acceso a internet gratuito	Medir el nivel de accesibilidad real de internet para el turista en los servicios turísticos	Variable dicotomía de cumplimiento (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Encuesta/Sitio web
		Puntos de internet en alimentos y bebidas					
		Puntos de internet en entretenimiento					
		Puntos de internet en actividades complementarias					

Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida	Fuente de información	Instrumento de información
IT-TP06	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles	Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino	Indica la cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino, alojamiento, alimentos y bebidas, y actividades complementarias	Medir o establecer las aplicaciones de funcionamiento nacional	Variable dicotomía de cumplimiento (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Encuesta/Sitio web
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento					
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas					
		Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias					
IT-TP07	Establecimientos de alojamiento legales por aplicación	Plazas disponibles	Número de plazas disponibles	En complemento a los alojamientos registrados dentro de las aplicaciones, establecer la cantidad de plazas disponibles por medio de las aplicaciones	Plazas disponibles	ESPOCH/Trabajo de campo	Catastro/Sitio web



Código	Indicador	Subindicador	Medición	Interpretación	Unidad de medida	Fuente de información	Instrumento de información
		Categorías referenciadas	Número de establecimientos por categoría	Determinar cuántos establecimientos por cada categoría participan de las aplicaciones	Categorías de clasificación		
		Ranking o posición de relevancia general	Número de establecimientos por criterios de ranking	Determinar la percepción del turista para rankear los establecimientos dentro de las aplicaciones	Criterios de valoración		
		Descripción de servicios que incluyen	Número de aplicaciones que detallan los servicios que incluyen	Establecer las facilidades a las que el turista puede acceder con el consumo del servicio	Servicios		
IT-TP08	Establecimientos de alojamiento por aplicación legales	Forma de prestación del servicio	Número de espacios registrados por tipología; departamento, casa, habitación	Determinar cuántos espacios registrados por tipología se destinan para servicio de alojamiento	Establecimientos disponibles	ESPOCH/Trabajo de campo	Sitio web
		Ranking o posición de relevancia general	Número de establecimientos por criterios de ranking	Determinar la percepción del turista para rankear los establecimientos dentro de las aplicaciones	Criterios de valoración	ESPOCH/Trabajo de campo	Sitio web
		Descripción de servicios que incluyen	Número de aplicaciones que detallan los servicios que incluyen	Establecer las facilidades a las que el turista puede acceder con el consumo del servicio	Servicios	ESPOCH/Trabajo de campo	Sitio web

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Subindicador</b>	<b>Medición</b>	<b>Interpretación</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Instrumento de información</b>
IT-TP09	Certificados de excelencia		Número de establecimientos con reconocimiento por las aplicaciones	Establecer los criterios de calidad dentro de las aplicaciones	Establecimientos registrados en las aplicaciones Variable dicotómica (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Encuesta/Catastro
IT-TP10	Indicadores de localización	Indicadores de localización del destino	Aplicaciones que georreferencian los destinos registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de los destinos	Destinos Variable dicotómica (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Sitio web
		Indicadores de localización del alojamiento	Aplicaciones que georreferencian los establecimientos registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de los establecimientos	Alojamientos Variable dicotómica (Si-No)		
		Indicadores de localización de alimentos y bebidas	Aplicaciones que georreferencian los lugares de alimentos y bebidas registrados	Determinar el acceso de información en relación a la localización de alimentación	Alimentos y bebidas Variable dicotómica (Si-No)		
IT-TP11	Hits de visitas al portal del destino		Señala el número de hits de visitas al portal del destino	Establecer la frecuencia de visita o consulta de estos lugares	Visitas al portal	ESPOCH/Trabajo de campo	Sitio web
IT-TP12	Comentarios del destino		Señala la disponibilidad para generar comentarios por las experiencias en el destino dentro de sitios web y aplicaciones	Establecer la frecuencia de comentarios en el destino	Disponibilidad de espacios para comentar Variable dicotómica (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Sitio web

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Subindicador</b>	<b>Medición</b>	<b>Interpretación</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Instrumento de información</b>
IT-TP13	Comentarios de los servicios turísticos		Señala la disponibilidad para generar comentarios por las experiencias en el destino dentro de sitios web y aplicaciones	Establecer la frecuencia de comentarios en los servicios turísticos	Disponibilidad de espacios para comentar Variable dicotómica (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Sitio web
IT-TP14	Existencia de puntos de información turística		Indica si el destino cuenta con puntos de información turística de plataforma tecnológica	Conocer la integración tecnológica para informar el turista	Punto de información Variable dicotómica (Si-No)	ESPOCH/Trabajo de campo	Encuesta

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

#### 4. Información histórica

Para levantar la información histórica se realizó una revisión de los datos que tuvo el MINTUR y GADM de Riobamba, en función de los indicadores que fueron validados.

a. IT-TP02: Portal de internet

1) Portal de internet del alojamiento propio

**Tabla VII-8:** Portal de internet del alojamiento propio

N°	Alojamientos	Portal de internet	
		Si	No
1	Hostal Apart Humbolt	1	
2	Hostal Camino Real		1
3	Hostal Caracas Suite		1
4	Hostal del Sur		1
5	Hostal El Escondite	1	
6	Hostal El Libertador	1	
7	Hostal Jardín Alborada		1
8	Hostal Katazho		1
9	Hostal La Estación	1	
10	Hostal Liberty		1
11	Hostal Los Alamos		1
12	Hostal Los Shyris		1
13	Hostal Metropolitano	1	
14	Hostal Nueva Saragoza		1
15	Hostal Oasis		1
16	Hostal Puertas del Sol	1	
17	Hostal Río	1	
18	Hostal Rommel		1
19	Hostal Ruby		1
20	Hostal Señorial		1
21	Hostal Torre Azul		1
22	Hostal Turistas de Chimborazo		1
23	Hostal Ventura		1
24	Hostal Villa de Oro		1
25	Hostal Whympers Cia Ltda.		1
26	Hostería El Toril		1
27	Hostería El Troje	1	
28	Hotel Abraspungo	1	
29	Hotel Bambú	1	
30	Hotel Bella Casona	1	
31	Hotel Chimborazo Internacional	1	
32	Hotel Cisne Internacional		1
33	Hotel Cumbres		1

N°	Alojamientos	Portal de internet	
		Si	No
34	Hotel Diana María		1
35	Hotel El Altar	1	
36	Hotel El Molino	1	
37	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	
38	Hotel La Colina De Río	1	
39	Hotel Mansión Santa Isabella		1
40	Hotel Mashany		1
41	Hotel Navarra		1
42	Hotel Quindeloma	1	
43	Hotel Real Madrid		1
44	Hotel Rey de los Andes		1
45	Hotel Rincón Alemán	1	
46	Hotel Riobamba Inn	1	
47	Hotel Rocío		1
48	Hotel Royalty		1
49	Hotel Shalom	1	
50	Hotel Spa Casa Real	1	
51	Hotel Tren Dorado	1	
52	Casa 1881		1
53	Chimborazo Gasthaus		1
<b>Total general</b>		<b>22</b>	<b>31</b>

En la ciudad de Riobamba de acuerdo al catastro del 2019 en la tabla VII-8 existen 53 alojamientos (hoteles, hostales, hosterías, casa de huéspedes), de los cuales 22 poseen portal de internet de alojamiento propio y 31 alojamientos se encuentran albergadas en aplicaciones de Facebook y Riobamba.com.

b. IT-TP03: Información actualizada en el portal de internet del destino

1) Información de los sitios propios del destino

**Tabla VII-9:** Información de los sitios propios del destino

N°	Destino	Portal de internet	
		Si	No
1	GADM Riobamba	1	
2	GADM Riobamba Facebook	1	
3	GADM Riobamba Instagram	1	
4	GADM Riobamba Twitter	1	
5	Riobamba.co	1	
6	Riobamba.com.ec	1	
<b>Total general</b>		<b>6</b>	

En la ciudad de Riobamba con relación a los sitios web propios del destino en la tabla VII-9 se obtuvo 6 portales de internet que poseen información actualizada.

c. IT-TP06: Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles

**Tabla VII-10:** Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles

Servicios turísticos	Cantidad de aplicaciones
Alojamiento	19
Destino	7
Alimentos y Bebidas	4
Actividades complementarias	3
<b>Total general</b>	<b>33</b>

En la ciudad de Riobamba con respecto a las aplicaciones turísticas para móviles según los servicios turísticos en la tabla VII-10, se observó un total de 33 aplicaciones, donde el servicio turístico con mayor número de aplicaciones (19) es el alojamiento y el servicio turístico con menor número de aplicaciones (3) son las actividades complementarias.

1) Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino

**Tabla VII-11:** Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de destino

N°	Aplicaciones de destino	N°	Aplicaciones de destino
1	Guía turística Riobamba	5	GADM Riobamba
2	Mi guía Riobamba		Instagram
3	ERYS	6	GADM Riobamba Twitter
4	GADM Riobamba	7	Riobamba móvil
	Facebook		

En la tabla VII-10 se mostró un total de 7 aplicaciones turísticas para móviles de destino y en la tabla VII-11 se describe el nombre oficial de cada una, resaltando que dentro de este grupo la aplicación Riobamba móvil solo se abre en computador.

2) Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento

**Tabla VII-12:** Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento

N°	Aplicaciones de alojamiento	N°	Aplicaciones de alojamiento
1	Despegar	9	eDestinos
2	Booking	10	Hotels.com
3	Airbnb	11	Agoda
4	Tripadvisor	12	Skyscanner
5	Trivago	13	Mi nube
6	Hostelworld	14	Homeaway
7	Kayak	15	Trip.com
8	Expedia	16	Priceline

N°	Aplicaciones de alojamiento
17	Hotellook
18	Orbitz

N°	Aplicaciones de alojamiento
19	Travelocity

En la tabla VII-10 se mostró un total de 19 aplicaciones turísticas para móviles de alojamiento, seguido en la tabla VII-12 se menciona el nombre oficial de cada una, donde 4 aplicaciones presentan algunas singularidades, es decir, la aplicación Hostelworld se registra un solo hotel, la aplicación Priceline y Travelocity son páginas que disponen de una interfaz solo en inglés y la aplicación Homeaway presenta todas las tarifas bajo una denominación monetaria de euros, esta información se levantó el 9 de agosto del 2019.

### 3) Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas

**Tabla VII-13:** Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas

N°	Aplicaciones para alimentos y bebidas
1	Tripadvisor
2	Mi nube
3	Airbnb
4	Riobamba móvil

En la tabla VII-10 se mostró un total de 4 aplicaciones turísticas para móviles de alimentos y bebidas, en complemento a esto, en la tabla VII-13 se menciona el nombre de cada aplicación, donde la aplicación Riobamba móvil no funciona para móvil, pero si es accesible por medio de la computadora.

### 4) Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias

**Tabla VII-14:** Cantidad de aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias

N°	Aplicaciones de actividades complementarias
1	Guía turística Riobamba
2	Mi guía Riobamba
3	Riobamba móvil

En la tabla VII-10 se mostró un total de 3 aplicaciones turísticas para móviles de actividades complementarias, la cuales se detalla una a una dentro de la tabla VII-14, siendo necesario recalcar que la aplicación Riobamba móvil solo funciona en computador.

#### d. IT-TP07: Establecimientos de alojamiento legales por aplicación

En este indicador se ha formulado una tabla por cada una de las 18 aplicaciones de alojamiento legales, la cual se compone de los siguientes criterios:

- Registrado dentro de la aplicación: si cada una de los alojamientos legales constan en las aplicaciones.
- Plazas: número de plazas disponibles por medio de las aplicaciones.

- Categoría: número de establecimientos por categoría de acuerdo a cada aplicación.
- Ranking: número de establecimientos por criterios de ranking de acuerdo a cada una de las aplicaciones.
- Servicios: si dentro de la aplicación se detallan los servicios que incluyen cada uno de los alojamientos.
- Certificados: número de establecimientos con reconocimiento por las aplicaciones.
- Localización: si cada uno del establecimiento están georreferenciados en cada una de las aplicaciones.
- Comentarios: disponibilidad para generar comentarios por las experiencias dentro de las aplicaciones.

#### 1) Despegar

Dentro de esta aplicación se identificaron 9 alojamientos legales (color naranja, tabla VII-15) que disponen de información, mientras que 44 de los que están registrados en el catastro no se encuentra información, adicional a ello se observa que 3 alojamientos no están en el catastro de establecimientos legales (color celeste, tabla VII-15), pero aparecen dentro de esta aplicación como parte de la planta hotelera que tiene la ciudad. Adicional a esto se indica que en cuestión a plazas los 12 alojamientos cuentan con disponibilidad, pero no se muestra la capacidad ocupacional total de cada establecimiento.

En relación a la categoría la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero 1 hotel no posee información de su categoría. El ranking de esta aplicación se mide en puntos otorgados por los comentarios que posee de acuerdo a la aplicación de Tripadvisor, siendo el puntaje máximo de 10 puntos; cualitativamente equivale a bueno.

Adicional a eso, se aprecia que los 12 alojamientos si describen los servicios que prestan, pero de acuerdo a los certificados ninguno de los 12 alojamientos tiene reconocimientos de esta aplicación y en relación de localización y comentarios todos poseen y están georreferenciados dentro de esta aplicación.



**Tabla VII-15:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Despegar

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No....2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas...4 Cinco estrellas.....5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	4	No calculado	1	2	1	1
3	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
4	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	4	No calculado	1	2	1	1
5	Hotel Bella Casona	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
6	Hotel El Altar	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
7	Hotel Diana María	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
8	Hotel Riobamba Inn	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
9	Hotel Bambú	1	1	3	6,7 bueno	1	2	1	1
10	GH Hoteles Riobamba	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
11	Hostal Guajacum	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
12	Hacienda Turística La Manolas	1	1	3	No calculado	1	2	1	1

## 2) Booking

En esta aplicación se identificaron 27 alojamientos legales que disponen de información (color verde, tabla VII-16), mientras que 26 de los que están registrados en el catastro no se encuentra información. Adicional a ello, se observa que 7 alojamientos no están en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen dentro de esta aplicación como parte de la planta hotelera que tiene la ciudad (color celeste, tabla VII-16).

Adicional a esto se indica que en cuestión a plazas los 34 alojamientos cuentan con disponibilidad, pero no se indica la capacidad total de cada establecimiento. En relación a la categoría, la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero 18 alojamientos no poseen información de su categoría. De acuerdo al ranking esta aplicación mide hasta 10 puntos por los comentarios que posee la aplicación, con un parámetro cualitativo de excepcional a bueno.

Los 34 alojamientos si describen los servicios que prestan, pero con respecto a los certificados 20 alojamientos poseen genius debido a que han recibido buenas puntuaciones de otros clientes, en tanto que los 14 restantes no poseen ninguna certificación. En relación a la localización y comentarios todos poseen y están georreferenciados dentro de esta aplicación.

**Tabla VII-16:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Booking

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación	Plazas Si.....1 No....2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas.....5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3	9,4 fantástico	1	1	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	4	9 fantástico	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	8,3 muy bien	1	1	1	1
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	2	8,5 muy bien	1	1	1	1
5	Hotel El Molino	1	1	0	8,9 fabuloso	1	2	1	1
6	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	0	8,3 muy bien	1	2	1	1
7	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	4	8,8 fabuloso	1	1	1	1
8	Hotel Riobamba Inn	1	1	2	7,8 bien	1	2	1	1
9	Hotel Rocío	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
10	Hotel Navarra	1	1	0	8,5 muy bien	1	1	1	1
11	Hotel Cisne Internacional	1	1	0	7,1 bien	1	2	1	1
12	Hotel Real Madrid	1	1	1	6,8	1	2	1	1
13	Hotel La Colina De Río	1	1	0	8,5 muy bueno	1	2	1	1
14	Hotel Bella Casona	1	1	0	8,6 fabuloso	1	1	1	1
15	Hotel Rincón Alemán	1	1	0	9,1 fantástico	1	2	1	1
16	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	8,5 muy bien	1	1	1	1
17	Hotel Shalom	1	1	0	9,2 fantástico	1	1	1	1
18	Hotel El Altar	1	1	3	8,1 muy bien	1	1	1	1

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No....2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
19	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	0	8,2 muy bien	1	2	1	1
20	Hostal Ventura	1	1	0	8 muy bien	1	1	1	1
21	Hostal Puertas del Sol	1	1	0	8,4 muy bien	1	1	1	1
22	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	8,5 muy bien	1	1	1	1
23	Hostal Los Alamos	1	1	0	7,7 bien	1	1	1	1
24	Hostal Jardín Alborada	1	1	0	8,7 fabuloso	1	1	1	1
25	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	9,0 fantástico	1	1	1	1
26	Chimborazo Gasthaus	1	1	3*	9,1 fantástico	1	2	1	1
27	Casa 1881	1	1	4	9,7 excepcional	1	1	1	1
28	Hotel Montecarlo	1	1	3	8,1 muy bien	1	2	1	1
29	GH Hotel Riobamba	1	1	3	7,3 bien	1	2	1	1
30	La Merced Plaza Hotel	1	1	3	8,4 muy bien	1	1	1	1
31	Illari Hotel	1	1	0	8,4 muy bien	1	1	1	1
32	Hostal Gran Imperial	1	1	0	7 bien	1	2	1	1
33	Hotel La Primavera	1	1	0	7,7, Bien	1	1	1	1
34	Mirador de Bellavista	1	1	0	9,6 excepcional	1	1	1	1

\*El alojamiento presenta su ranking mediante puntos amarillos, que otorga la aplicación al momento de evaluar a casas o apartamentos.

### 3) Tripadvisor

En esta aplicación se identificaron 35 alojamientos legales que disponen de información (color naranja, tabla VII-17), mientras que 18 de los que están registrados en el catastro no se encuentra información; adicional a ello se observa que 8 alojamientos no están en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen dentro de esta aplicación como parte de la planta hotelera que tiene la ciudad (color celeste, tabla VII-17).

Adicional a esto se indica que en cuestión a plazas los 43 alojamientos cuentan con disponibilidad, pero al igual que en los casos anteriores no se indica la capacidad total del alojamiento. En relación a la categoría, la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero 26 alojamientos no poseen información de su categoría. Con respecto al ranking esta aplicación mide hasta en 5 puntos por los comentarios que posee la aplicación con un parámetro cualitativo de excepcional a bien, además se aprecia que 33 alojamientos si describen los servicios que prestan y 10 alojamientos no los describen. Con respecto a las certificaciones ninguno de los 43 alojamientos posee reconocimientos dentro de la aplicación. Por último, en relación a la localización y comentarios todos poseen dichos criterios y están georreferenciados dentro de esta aplicación.

**Tabla VII-17:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Tripadvisor

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No.....2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas....4 Cinco estrellas.....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3,5	4,5	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	3,5	4,5	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	3	1	2	1	1
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	3	3,5	1	2	1	1
5	Hotel El Molino	1	1	0	4	1	2	1	1
6	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	0	3,5	1	2	1	1
7	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	3	4,5	1	2	1	1
8	Hotel Riobamba Inn	1	1	2,5	3	1	2	1	1
9	Hotel Rocío	1	1	0	2	2	2	1	1
10	Hotel Navarra	1	1	0	4,5	1	2	1	1
11	Hotel Cisne Internacional	1	1	0	3,5	1	2	1	1
12	Hotel Real Madrid	1	1	0	3	1	2	1	1
13	Hotel La Colina De Río	1	1	3	3,5	1	2	1	1
14	Hotel Bella Casona	1	1	3	4	1	2	1	1

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No.....2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas....4 Cinco estrellas.....5	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
						Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
15	Hotel Rincón Alemán	1	1	0	4,5	1	2	1	1
16	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	4	1	2	1	1
17	Hotel Shalom	1	1	0	4	1	2	1	1
18	Hotel El Altar	1	1	3	4	1	2	1	1
19	Hotel Diana María	1	1	2,5	4	1	2	1	1
20	Hotel Tren Dorado	1	1	0	4	1	2	1	1
21	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	3	3,5	1	2	1	1
22	Hostal Ventura (Hotel)	1	1	2	3,5	1	2	1	1
23	Hostal Rommel (Hotel)	1	1	0	5	1	2	1	1
24	Hostal Oasis	1	1	0	4	2	2	1	1
25	Hostal Puertas del Sol	1	1	0	5	2	2	1	1
26	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	3,5	1	2	1	1
27	Hostal Los Alamos (Hotel)	1	1	0	No calculado	2	2	1	1
28	Hostal Los Shyris (Hotel)	1	1	0	3	2	2	1	1
29	Hostal Liberty	1	1	0	No calculado	2	2	1	1
30	Hostal Jardín Alborada	1	1	0	3	1	2	1	1
31	Hostal Apart Humbolt (Apart Hotel Humboldt)	1	1	0	4,5	1	2	1	1
32	Hostal Caracas Suite	1	1	0	4	1	2	1	1
33	Hostal El Libertador (Hotel)	1	1	0	4	2	2	1	1
34	Chimborazo Gasthaus	1	1	0	No calculado	2	2	1	1
35	Casa 1881	1	1	3	5	1	2	1	1
36	GH Hoteles	1	1	0	4,5	2	2	1	1
37	Hotel Glamour	1	1	3	3	1	2	1	1
38	Montecarlo	1	1	2	3,5	1	2	1	1

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No.....2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas....4 Cinco estrellas.....5	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
						Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
49	Mirador de Bellavista	1	1	0	5	1	2	1	1
40	La Merced Plaza Hotel	1	1	0	3	1	2	1	1
41	Hotel Márquez de Río	1	1	0	3,5	1	2	1	1
42	Hotel La Primavera	1	1	0	4	1	2	1	1
43	Hostal Cumanda	1	1	0	No calculado	2	2	1	1

#### 4) Trivago

En esta aplicación se identificaron 25 alojamientos legales que disponen de información (color amarillo, tabla VII-18), mientras que 28 de los que están registrados en el catastro no se encuentra información; adicional a ello se observa que 4 alojamientos no están en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen dentro de esta aplicación como parte de la planta hotelera que tiene la ciudad (color celeste, tabla VII-18).

Adicional a esto se indica que en cuestión a plazas los 29 alojamientos indican la existencia de disponibilidad, pero no se detalla la capacidad total. En relación a la categoría, la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, apreciándose que 17 alojamientos no poseen información de su categoría. Para determinar el ranking esta aplicación mide hasta en 10 puntos por los comentarios que poseen en las aplicaciones Hotels y Expedia con un parámetro cualitativo de excelente a razonable.

Por último, 22 alojamientos describen los servicios que prestan y tan solo 7 no lo realizan; también se identifica que ninguno de los 29 alojamientos tiene reconocimientos dentro de la aplicación., pero si se aprecia que todos los establecimientos poseen datos de georreferenciación y localización, así como opción para dejar comentarios sobre la experiencia.

**Tabla VII-18:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Trivago

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si....1 No...2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas...4 Cinco estrellas...5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	0	8,4 muy bueno	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	3	8,9 excelente	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	7,8 bueno	1	2	1	1
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	2	7,4 razonable	1	2	1	1
5	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	4	7,6 bueno	1	2	1	1
6	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	0	8,2 muy bueno	1	2	1	1
7	Hotel Riobamba Inn	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
8	Hotel Navarra	1	1	0	No calculado	2	2	1	1
9	Hotel Real Madrid	1	1	0	No calculado	2	2	1	1
10	Hotel La Colina De Río	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
11	Hotel Bella Casona	1	1	3	8,1 muy bueno	1	2	1	1
12	Hotel Rincón Alemán	1	1	0	8,7 excelente	1	2	1	1
13	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	7,7 bueno	1	2	1	1
14	Hotel El Altar	1	1	3	7,7 bueno	1	2	1	1
15	Hotel Diana María	1	1	3	No calculado	1	2	1	
16	Hostal Río	1	1	0	7,8 bueno	1	2	1	1
17	Hostal Ventura (Hotel)	1	1	0	7,3 razonable	1	2	1	1
18	Hostal Puertas del Sol	1	1	0	No calculado	2	2	1	1
19	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	8 muy bueno	1	2	1	1
20	Hostal Los Alamos (Hotel)	1	1	0	No calculado	2	2	1	1
21	Hostal Jardín Alborada	1	1	0	No calculado	2	2	1	1

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas...4 Cinco estrellas...5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
22	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
23	Hotel Shalom	1	1	0	8,6 excelente	1	2	1	1
24	Casa 1881	1	1	0	9,2 excelente	1	2	1	1
25	Chimborazo Gasthaus	1	1	0	No calculado	2	2	1	1
26	Montecarlo	1	1	2	7,3 razonable	1	2	1	1
27	Mirador de Bellavista	1	1	0	No calculado	2	2	1	1
28	Hotel La Primavera	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
29	Hacienda Turística La Manolas	1	1	0	No calculado	1	2	1	1

##### 5) Hostelworld

Dentro de esta aplicación se identificó 1 alojamiento legal (color verde, tabla VII-19), el resto de establecimientos registrados en el catastro no se encuentra asociados a la aplicación. La única información que brinda el alojamiento en cuestión a plazas es la disponibilidad.

En relación a la categoría el alojamiento carece de información para este criterio; de acuerdo al ranking, esta aplicación otorga una calificación en función a los comentarios que posee el establecimiento, llegando a un valor de hasta 10 puntos, lo cual se traslada a una escala de estupendo como calificación de carácter cualitativa máxima. También, el alojamiento describe los servicios que presta, pero no dispone de un reconocimiento dentro de la aplicación, en tanto que, si presenta la información de localización con georreferenciación, y a la vez presenta la opción ingresar comentarios sobre la percepción del alojamiento.



**Tabla VII-19:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Hostelworld

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación	Plazas	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
		Si.....1 No.....2	Si.....1 No...2	Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
1	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	8,2 estupendo	1	2	1	1

6) Kayak

Se identificaron 25 alojamientos legales que cuentan con información en esta plataforma (color naranja, tabla VII-20), mientras que la cantidad restante (28) de establecimientos del catastro no presenta registros. Además, se idéntico 6 alojamientos en la aplicación como parte de la planta hotelera que tiene la ciudad (color celeste, tabla VII-20), pero estos no constan en el catastro oficial de establecimientos legales.

Se indica que, en cuestión a plazas, los 31 alojamientos registrados cuentan con disponibilidad. En cuanto a la categoría, la aplicación indica una valoración en estrellas de 1 a 5, aunque 8 alojamientos no poseen información sobre su categoría. Con relación al ranking, esta aplicación sigue el modelo de calificación por puntos en función de los comentarios registrados en Booking, criterio a partir del cual se establece un parámetro cualitativo de excelente a bueno.

Sobre los servicios, todos los alojamientos identificados disponen de la descripción de los mismos, además se aprecia que ninguno de los 31 alojamientos dispone de reconocimientos/certificados de esta aplicación, pero si se permite el ingreso de comentarios, y se dispone de datos para su localización.

**Tabla VII-20:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Kayak

N°	Participante	Registrado	Plazas	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
		dentro de la aplicación	Si.....1 No...2	Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
1	Hotel Bambú	1	1	3	8,3 excelente	1	2	1	1
2	Hotel El Molino	1	1	0	8,8 excelente	1	2	1	1
3	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	1	8,6 excelente	1	2	1	1
4	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	3	8,7 excelente	1	2	1	1
5	Hotel Riobamba Inn	1	1	2	7,8 bueno	1	2	1	1
6	Hotel Navarra	1	1	1	8,5 excelente	1	2	1	1
7	Hotel El Cisne Internacional	1	1	0	7,1 bueno	1	2	1	1
8	Hotel Real Madrid	1	1	1	6,8 bueno	1	2	1	1
9	Hotel La Colina De Río	1	1	3	8,5 excelente	1	2	1	1
10	Hotel Bella Casona	1	1	3	8,6 excelente	1	2	1	1
11	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	8,5 excelente	1	2	1	1
12	Hotel Diana María	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
13	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	3	8,3 excelente	1	2	1	1
14	Hostal Ventura (Hotel)	1	1	2	8,0 excelente	1	2	1	1
15	Hostal Puertas del Sol	1	1	2	8,3 excelente	1	2	1	1
16	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	8,3 excelente	1	2	1	1
17	Hostal Los Alamos	1	1	0	7,7 bueno	1	2	1	1
18	Hotel Alborada	1	1	0	8,7 excelente	1	2	1	1
19	Hostal Apart Humbolt	1	1	1	9,0 excelente	1	2	1	1
20	Hotel Abraspungo	1	1	3	9,1 excelente	1	2	1	1
21	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	3	8,5 excelente	1	2	1	1

N°	Participante	Registrado	Plazas	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
		dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Si.....1 No...2	Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5	No calculado	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
22	Hotel Rocío	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
23	Hotel Rincón Alemán	1	1	1	8,8 excelente	1	2	1	1
24	Hotel Shalom	1	1	1	9,2 excelente	1	2	1	1
25	Chimborazo Gasthaus	1	1	0*	9,1 excelente	1	2	1	1
26	Hotel Montecarlo	1	1	3	8,2 excelente	1	2	1	1
27	Mirador de Bellavista	1	1	1	9,6 excelente	1	2	1	1
28	La Merced Plaza Hotel	1	1	3	8,3 excelente	1	2	1	1
29	El Mochilero	1	1	0	7,4 bueno	1	2	1	1
30	Illari Hotel	1	1	0	8,5 excelente	1	2	1	1
31	Hostal Cumanda	1	1	0	9,3 excelente	1	2	1	1

\* El alojamiento de acuerdo a la aplicación se evalúa con estrellas rosadas cuando son casas o apartamentos.

## 7) Expedia

Dentro de esta aplicación se identificaron 13 alojamientos legales que disponen de información (color verde, tabla VII-21), mientras que para los 40 que están registrados en el catastro, no se cuenta con datos. Adicional a ello, se observa que 3 alojamientos no están en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen dentro de esta aplicación como parte de la planta hotelera que tiene la ciudad (color amarillo, tabla VII-21).

Añadiendo a esto, se indica que en cuestión a plazas los 16 alojamientos registrados cuentan con disponibilidad, pero al igual que en los casos anteriores no se muestra la capacidad total. En relación a la categoría la aplicación mide con estrellas de 1 a 5; mientras que, el ranking se establece sobre 5 puntos en función de los comentarios que posee la aplicación, dando un parámetro cualitativo que va de evaluación huéspedes (como el menor puntaje) hasta excepcional.

Además, se aprecia que los 16 alojamientos si describen los servicios que prestan, pero de acuerdo a los certificados ninguno de los 16 alojamientos tiene reconocimientos de esta aplicación. Por último, en relación de localización y comentarios todos poseen dichos criterios y están georreferenciados dentro de esta aplicación.

**Tabla VII-21:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Expedia

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas...5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3,5	4,6/5 fabuloso	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	3,5	4,5/5 fabuloso	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	3,8/5 bueno	1	2	1	1
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	3	3,0/5 evaluación huéspedes	1	2	1	1
5	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	3	4,2/5 muy bueno	1	2	1	1
6	Hotel Riobamba Inn	1	1	2,5	No calculado	1	2	1	1
7	Hotel La Colina De Río	1	1	3	4,5/5 fabuloso	1	2	1	1
8	Hotel Bella Casona	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
9	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	4,1/5 muy bueno	1	2	1	1
10	Hotel El Altar	1	1	3	3,8/5 bueno	1	2	1	1
11	Hotel Diana María	1	1	2,5	No calculado	1	2	1	1
12	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	3	3,5/5 bueno	1	2	1	1
13	Casa 1881	1	1	3	4,5/5 excelente	1	2	1	1
14	GH Hoteles Riobamba	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
15	Hostal Guajacum	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
16	Hacienda Turística Las Manolas	1	1	3	5,0/5 excepcional	1	2	1	1

8) eDestinos

En esta aplicación se identificaron 28 alojamientos legales (color amarillo, tabla VII-22) que disponen de información, mientras que de los 25 establecimiento restantes que están registrados en el catastro no se encuentra información. Adicional a ello, se observa que 6 alojamientos no están en el catastro de establecimientos legales (color celeste, tabla VII-22), pero aparecen dentro de esta aplicación. Así también, se indica que en cuestión a plazas los 34 alojamientos registrados cuentan con disponibilidad, pero no indica la capacidad ocupacional total de cada establecimiento.

En relación a la categoría la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero 19 alojamientos no poseen información de su categoría. El ranking de esta aplicación mide en puntos otorgados por los comentarios que posee de acuerdo a la aplicación de Tripadvisor, siendo el puntaje máximo de 5/5 puntos. Adicional a eso, se indica que todos los alojamientos describen los servicios que prestan, pero de acuerdo a los certificados ninguno de los 34 alojamientos presenta reconocimientos de esta aplicación y en relación de localización y comentarios todos poseen y están georreferenciados dentro de esta aplicación.

**Tabla VII-22:** Alojamientos legales dentro de la aplicación eDestinos

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación	Plazas	Categoría		Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Si.....1	No...2					
1	Hotel Quindeloma	1	1	3	No calculado	1	2	1	1	
2	Hotel Abraspungo	1	1	4	4,5/5	1	2	1	1	
3	Hotel Bambú	1	1	3	No calculado	1	2	1	1	
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	2	3,5/5	1	2	1	1	
5	Hotel El Molino	1	1	0	No calculado	1	2	1	1	
6	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	0	3,5/5	1	2	1	1	
7	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	4	4,5/5	1	2	1	1	
8	Hotel Riobamba Inn	1	1	2	No calculado	1	2	1	1	
9	Hotel Rocío	1	1	3	No calculado	1	2	1	1	
10	Hotel Navarra	1	1	0	No calculado	1	2	1	1	

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
11	Hotel Cisne Internacional	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
12	Hotel Real Madrid	1	1	1	No calculado	1	2	1	1
13	Hotel La Colina De Río	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
14	Hotel Bella Casona	1	1	0	4,0/5	1	2	1	1
15	Hotel Rincón Alemán	1	1	0	4,5/5	1	2	1	1
16	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	4,0/5	1	2	1	1
17	Hotel Shalom	1	1	0	4,0/5	1	2	1	1
18	Hotel El Altar	1	1	3	4,0/5	1	2	1	1
19	Hotel Diana María	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
20	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	0	3,5/5	1	2	1	1
21	Hostal Ventura (Hotel)	1	1	0	3,5/5	1	2	1	1
22	Hostal Puertas del Sol	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
23	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	3,5/5	1	2	1	1
24	Hostal Los Alamos	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
25	Hostal Jardín Alborada (Hotel)	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
26	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	4,5/5	1	2	1	1
27	Casa 1881	1	1	4	5,0/5	1	2	1	1
28	Chimborazo Gasthaus	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
29	GH Hoteles Riobamba	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
30	Hacienda Turística Las Manolas	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
31	La Merced Plaza Hotel	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
32	Hotel Montecarlo	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
33	Illari Hotel	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
34	Mirador de Bellavista	1	1	0	No calculado	1	2	1	1

9) Hotels.com

En esta aplicación se aprecia que 9 alojamientos legales disponen de información (color naranja, tabla VII-23), mientras que del resto de establecimientos registrados (44) en el catastro no se obtuvo información; adicional a ello, se observa que 3 alojamientos no están en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen dentro de esta aplicación (color celeste, tabla VII-23).

Además, se muestra que en cuestión a plazas los 12 alojamiento identificados indican la existencia de disponibilidad, pero no se detalla la capacidad total. En relación a la categoría, la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, y de acuerdo al ranking esta aplicación establece hasta en 10 puntos la valoración que pueden alcanzar, relacionándola con los comentarios que posee la aplicación con un parámetro cualitativo de excepcional a malo.

Por último, todos los alojamientos describen los servicios que prestan, también se identifica que ninguno tiene reconocimientos por la aplicación, pero si se aprecia que todos los establecimientos poseen datos de georreferenciación y localización, así como la opción para dejar comentarios sobre la estadía en el alojamiento.

**Tabla VII-23:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Hotels.com

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación	Plazas	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Si.....1 No...2		Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas...4 Cinco estrellas.....5	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3,5	9 magnífico	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	3,5	8,6 estupendo	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	7,6 bueno	1	2	1	1
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	3	6 bueno	1	2	1	1
5	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	3	8,6 estupendo	1	2	1	1
6	Hotel El Altar	1	1	3	7,4 bueno	1	2	1	1
7	Hotel Diana María	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
8	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	3	7,2 bueno	1	2	1	1
9	Hotel Riobamba Inn	1	1	2,5	No calculado	1	2	1	1

10	GH Hoteles Riobamba	1	1	3	2 malo	1	2	1	1
11	Hostal Guajacum	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
12	Hacienda Turística Las Manolas	1	1	3	10 excepcional	1	2	1	1

#### 10) Agoda

Para esta aplicación se identificaron 26 alojamientos legales que disponen de información (color verde, tabla VII-24), mientras que 27 no se encuentran registrados a pesar de estar identificados en el catastro de la ciudad. Adicional a ello, se observa que 7 alojamientos no están en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen dentro de esta aplicación (color celeste, tabla VII-24).

También, se indica que en cuestión a plazas los 33 alojamientos cuentan con disponibilidad, pero al igual que en casos anteriores no se muestra la capacidad total del alojamiento. Con respecto a la categoría esta aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero 18 alojamientos no tienen información de su categoría. Para determinar el ranking esta aplicación mide hasta en 10 puntos por los comentarios que posee la aplicación de Booking con un parámetro cualitativo de excepcional a bueno.

Finalmente, los 33 alojamientos si describen los servicios que prestan, pero de acuerdo al criterio de certificados ninguno de los 33 alojamientos dispone de reconocimientos de esta aplicación, pero si se aprecia que todos los establecimientos poseen datos de georreferenciación y localización, así como opción para dejar comentarios sobre la experiencia.

**Tabla VII-24:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Agoda

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación	Plazas Si.....1 No...2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3	9,4 excepcional	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	4	8,3 excelente	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	8,3 excelente	1	2	1	1



N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	2	8,4 excelente	1	2	1	1
5	Hotel El Molino	1	1	0	8,8 excelente	1	2	1	1
6	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	0	8,8 excelente	1	2	1	1
7	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	4	10 excepcional	1	2	1	1
8	Hotel Riobamba Inn	1	1	2	7,7 muy bueno	1	2	1	1
9	Hotel Navarra	1	1	0	8,5 excelente	1	2	1	1
10	Hotel Cisne Internacional	1	1	0	7,1 muy bueno	1	2	1	1
11	Hotel Real Madrid	1	1	1	6,8 bueno	1	2	1	1
12	Hotel La Colina De Río	1	1	0	8,7 excelente	1	2	1	1
13	Hotel Bella Casona	1	1	0	9,2 excepcional	1	2	1	1
14	Hotel Rincón Alemán	1	1	0	10 excepcional	1	2	1	1
15	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	8,5 excelente	1	2	1	1
16	Hotel Shalom	1	1	0	9,2 excepcional	1	2	1	1
17	Hotel El Altar	1	1	3	8,1 excelente	1	2	1	1
18	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	0	7,2 muy bueno	1	2	1	1
19	Hostal Ventura (Hotel)	1	1	0	8 excelente	1	2	1	1
20	Hostal Puertas del Sol	1	1	0	8,3 excelente	1	2	1	1
21	Hostal Los Alamos	1	1	0	7,5 muy bueno	1	2	1	1
22	Hostal Jardín Alborada (Hotel)	1	1	0	8,7 excelente	1	2	1	1
23	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	9,0 excepcional	1	2	1	1
24	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	8,4 excelente	1	2	1	1
25	Casa 1881	1	1	4	7,7 muy bueno	1	2	1	1
26	Chimborazo Gasthaus	1	1	2,5	9,1 excepcional	1	2	1	1

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
27	GH Hoteles Riobamba	1	1	3	7,3 muy bueno	1	2	1	1
28	La Merced Plaza Hotel	1	1	3	8,3 excelente	1	2	1	1
29	Hotel Montecarlo	1	1	3	10 excepcional	1	2	1	1
30	Illari Hotel	1	1	0	8,4 excelente	1	2	1	1
31	Mirador de Bellavista	1	1	0	9,6 excepcional	1	2	1	1
32	Gran Imperial	1	1	0	7,2 muy bueno	1	2	1	1
33	Hotel La Primavera	1	1	0	7,7 muy bueno	1	2	1	1

#### 11) Skyscanner

Con respecto a esta aplicación se identificaron 20 alojamientos legales (color amarillo, tabla VII-25) que disponen de información, mientras que los 33 restantes que están registrados en el catastro no se encuentran en esta plataforma; adicional a ello se observa que 3 alojamiento no está en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen dentro de esta aplicación (color azul, tabla VII-25).

En cuestión a plazas los 23 alojamientos poseen disponibilidad, pero no indica la capacidad total. En relación a la categoría, la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero de 7 alojamientos no se obtiene información de su categoría.

Para establecer el ranking esta aplicación mide hasta en 10 puntos relacionado a los comentarios que posee la aplicación, con un parámetro cualitativo de excelente a muy bueno; además, se aprecia que los 23 alojamientos si describen los servicios que ofrecen, poseen certificados dentro de la aplicación y en relación a localización y comentarios todos poseen dichos criterios y están georreferenciados.

**Tabla VII-25:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Skyscanner

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
2	Hotel Bambú	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
3	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	4	8,7 muy bueno	1	2	1	1
4	Hotel Rocío	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
5	Hotel La Colina De Río	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
6	Hotel Bella Casona	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
7	Hotel Rincón Alemán	1	1	0	9 excelente	1	2	1	1
8	Hotel Shalom	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
9	Hotel Diana María	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
10	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
11	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	No calculado	1	2	1	1
12	Hotel Abraspungo	1	1	4	9,2 excelente	1	2	1	1
13	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
14	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	0	8,3 muy bueno	1	2	1	1
15	Hotel Riobamba Inn	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
16	Hotel Real Madrid	1	1	1	No calculado	1	2	1	1
17	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	8,5 muy bueno	1	2	1	1
18	Hotel El Altar	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
19	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	8,4 muy bueno	1	2	1	1
20	Casa 1881	1	1	4	No calculado	1	2	1	1
21	La Merced Plaza Hotel	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
22	GH Hoteles Riobamba	1	1	3	No calculado	1	2	1	1

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación	Plazas	Categoría		Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Si.....1	No...2					
		Si.....1		Tres estrellas.....3						
		No.....2		Cuatro estrellas..4						
				Cinco estrellas....5						
23	Hotel Montecarlo	1	1	3	8,2 muy bueno	1	2	1	1	

## 12) Mi nube

En esta aplicación se identificaron 17 alojamientos legales que disponen de información (color verde, tabla VII-26), dejando a los 36 restantes como no registrados en la plataforma. Adicional a esto, se indica que en cuestión a plazas los 17 alojamientos cuentan con disponibilidad, en relación a la categoría la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero 10 establecimientos no poseen información de su categoría. En tanto que, el ranking de esta aplicación se mide en puntos otorgados por los comentarios que posee, siendo el puntaje máximo de 10 puntos.

Por ultimo, 17 alojamientos no describen los servicios que prestan, y en relación a los certificados ninguno de los 17 alojamientos tiene reconocimientos de esta aplicación, pero todos disponen de datos de localización y opción para dejar comentarios.

**Tabla VII-26:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Mi nube

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación	Plazas	Categoría		Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Si.....1	No...2					
		Si.....1		Tres estrellas....3						
		No.....2		Cuatro estrellas4						
				Cinco estrellas..5						
1	Hotel Quindeloma	1	1	0	No calculado	2	2	1	1	
2	Hotel Abraspungo	1	1	4	9	2	2	1	1	
3	Hotel Bambú	1	1	3	7	2	2	1	1	
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	2	No calculado	2	2	1	1	

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría Una estrella....1 Dos estrellas....2 Tres estrellas....3 Cuatro estrellas4 Cinco estrellas..5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
5	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	0	7,3	2	2	1	1
6	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	4	8,8	2	2	1	1
7	Hotel Bella Casona	1	1	0	8,2	2	2	1	1
8	Hotel Rincón Alemán	1	1	0	8,8	2	2	1	1
9	Hotel Spa Casa Real	1	1	0	8,3	2	2	1	1
10	Hotel El Altar	1	1	3	6,9	2	2	1	1
11	Hotel Diana María	1	1	2	No calculado	2	2	1	1
12	Hostal Río (Río Hotel)	1	1	3	7,7	2	2	1	1
13	Hostal Ventura (Hotel)	1	1	0	6,8	2	2	1	1
14	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	0	8,4	2	2	1	1
15	Hotel Shalom	1	1	0	9	2	2	1	1
16	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	9,2	2	2	1	1
17	Casa 1881	1	1	0	9,7	2	2	1	1

### 13) Homeaway

Dentro de esta aplicación se identificaron 2 alojamientos legales (color azul, tabla VII-27) que disponen de información, en tanto que 51 de los establecimientos registrados en el catastro no se obtuvo información. Adicional a esto, se indica que en cuestión a plazas 2 alojamientos cuentan con disponibilidad, pero no se muestra la capacidad ocupacional total de los establecimientos.

En relación a la categoría, la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero ninguno de los alojamientos tuvo información sobre su categoría; el ranking de esta aplicación se mide hasta con 10 puntos relacionado a los comentarios que tiene cada uno en la aplicación. Por último, se aprecia que los 2 alojamientos si

describen los servicios que prestan, pero de acuerdo a los certificados ninguno de los 2 alojamientos tiene reconocimientos dentro de esta aplicación. Finalmente, en relación de localización y comentarios todos poseen datos sobre estos criterios.

**Tabla VII-27:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Homeaway

N°	Participante	Registrado	Plazas	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
		dentro de la aplicación	Si.....1 No...2	Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
1	Hotel El Altar	1	1	0	4	1	2	1	1
2	Hotel Quindeloma	1	1	0	No calculado	1	2	1	1

14) Trip.com

En esta aplicación se identificaron 22 alojamientos legales que disponen de información (color naranja, tabla VII-28), en tanto que 31 de los que están registrados en el catastro no cuentan con información, además se observa que 3 alojamientos no están en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen dentro de esta aplicación como parte de la planta hotelera que tiene la ciudad (color azul, tabla VII-28).

Adicional a esto, se indica que cuentan con disponibilidad en los 25 alojamientos, pero no con un dato de capacidad total de los mismos; en relación a la categoría la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero de 13 alojamientos no se obtuvo información de la categoría; y de acuerdo al ranking esta aplicación mide 5/5 puntos relacionado a los comentarios de Booking que posee la aplicación con un parámetro cualitativo de extraordinario.

Con respecto a los servicios los 25 alojamientos si detallan lo que ofrecen, mientras que de acuerdo a los certificados ninguno de los 25 alojamientos posee reconocimientos de esta aplicación. Para finalizar todos los establecimientos poseen datos de georreferenciación y localización, así como opción para dejar comentarios sobre las expectativas que generan.

**Tabla VII-28:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Trip.com

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
1	Hotel Abraspungo	1	1	4	4,5/5 fabuloso	1	2	1	1
2	Hotel Bambú	1	1	3	4,2/5 muy bueno	1	2	1	1
3	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	2	4,3/5 fabuloso	1	2	1	1
4	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	0	4,2/5 muy bueno	1	2	1	1
5	Hotel Riobamba Inn	1	1	2	3,9/5	1	2	1	1
6	Hotel Navarra	1	1	0	4,3/5 fabuloso	1	2	1	1
7	Hotel Real Madrid	1	1	1	3,4/5	1	2	1	1
8	Hotel La Colina De Río	1	1	0	4,4/5 fabuloso	1	2	1	1
9	Hotel Bella Casona	1	1	0	4,3/5 fabuloso	1	2	1	1
10	Hotel Rincón Alemán	1	1	0	4,6/5 fantástico	1	2	1	1
11	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	4,3/5 fabuloso	1	2	1	1
12	Hotel Shalom	1	1	0	4,6/5 Fantástico	1	2	1	1
13	Hotel El Altar	1	1	3	4,1/5 muy bueno	1	2	1	1
14	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	0	4,2/5 muy bueno	1	2	1	1
15	Hostal Ventura (Hotel)	1	1	0	4/5 muy bueno	1	2	1	1
16	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	4,3/5 fabuloso	1	2	1	1
17	Hostal Los Alamos	1	1	0	3,5/5	1	2	1	1
18	Hostal Jardín Alborada	1	1	0	4,4/5 fabuloso	1	2	1	1
19	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	4,5/5 fabuloso	1	2	1	1
20	Hotel Quindeloma	1	1	3	4,7/5 fantástico	1	2	1	1
21	Casa 1881	1	1	4	4,9/5 extraordinario	1	2	1	1
22	Chimborazo Gasthaus	1	1	0	4,6/5 fantástico	1	2	1	1



N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
23	La Merced Plaza Hotel	1	1	3	4,2/5 muy bueno	1	2	1	1
24	Mirador de Bellavista	1	1	0	4,9/5 extraordinario	1	2	1	1
25	Hotel Montecarlo	1	1	3	4,1/5 muy bueno	1	2	1	1

15) Priceline

Se identificaron 22 alojamientos legales (color naranja, tabla VII-29) que disponen de información, 31 de los que están registrados en el catastro no se encuentra información, y surgen 6 alojamientos que no están en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen dentro de esta aplicación como parte de la planta hotelera que tiene la ciudad (color celeste, tabla VII-29).

Se indica que en cuestión a plazas los 28 alojamientos poseen disponibilidad, y en relación a la categoría la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, aunque 14 alojamientos no poseen información de su categoría. Con respecto al ranking esta aplicación sigue un modelo de calificación en porcentaje de hasta 100% por los comentarios que posee Booking con un parámetro cualitativo de bueno a excepcional.

Todos los alojamientos identificados describen los servicios que prestan, y se destaca que ninguno de ellos posee reconocimientos de esta aplicación, pero si se permite el ingreso de comentarios, y es visible la localización de todos los establecimientos dentro de esta aplicación.

**Tabla VII-29:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Priceline

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3	93% Increíble	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	4	90% Increíble	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	83% Muy bueno	1	2	1	1
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	2	85% Muy bueno	1	2	1	1
5	Hotel El Molino	1	1	0	88% Excelente	1	2	1	1
6	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	0	82% Muy bueno	1	2	1	1
7	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	4	88% Excelente	1	2	1	1
8	Hotel Riobamba Inn	1	1	2	78% Bueno	1	2	1	1
9	Hotel Rocío	1	1	3	98% Excepcional	1	2	1	1
10	Hotel Navarra	1	1	0	85% Muy bueno	1	2	1	1
11	Hotel Cisne Internacional	1	1	0	71% Bueno	1	2	1	1
12	Hotel Real Madrid	1	1	1	68%	1	2	1	1
13	Hotel La Colina De Río	1	1	0	86% Excelente	1	2	1	1
14	Hotel Bella Casona	1	1	0	86% Excelente	1	2	1	1
15	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	85% Muy bueno	1	2	1	1
16	Hotel El Altar	1	1	3	81% Muy bueno	1	2	1	1
17	Hostal Puertas del Sol	1	1	0	84% Muy bueno	1	2	1	1
18	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	85% Muy bueno	1	2	1	1
19	Hostal Los Alamos	1	1	0	77% Bueno	1	2	1	1
20	Hostal Jardín Alborada (Hotel)	1	1	0	87% Excelente	1	2	1	1

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
						Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
21	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	90% Increíble	1	2	1	1
22	Casa 1881	1	1	4	97% Excepcional	1	2	1	1
23	GH Hoteles Riobamba	1	1	3	73% Bueno	1	2	1	1
24	Mirador de Bellavista	1	1	0	97% Excepcional	1	2	1	1
25	Hotel Montecarlo	1	1	3	82% Muy bueno	1	2	1	1
26	Illari Hotel	1	1	0	84% Muy bueno	1	2	1	1
27	Gran Imperial	1	1	0	72% Bueno	1	2	1	1
28	Hotel La Primavera	1	1	0	76% Bueno	1	2	1	1

#### 16) Hotellok

En esta plataforma se identificaron tan solo 21 alojamientos legales que disponen de información (color amarillo, tabla VII-30) y que están registrados en el catastro, además de identificarse 4 alojamientos que no están en el catastro oficial de la ciudad (color verde, tabla VII-30).

Adicional a esto, se indica que en cuestión a plazas los 25 alojamientos cuentan con disponibilidad, pero no se muestra la capacidad total. Con respecto a la categoría, la aplicación mide con estrellas de 1 a 5, pero 11 alojamientos no poseen información de su categoría. De acuerdo al ranking esta aplicación mide hasta en 10 puntos por los comentarios que posee en Booking dando un parámetro cualitativo de bien a excepcional; además se aprecia que todos los alojamientos describen los servicios que prestan. De acuerdo a los certificados ninguno de los alojamientos tiene reconocimientos de esta aplicación, pero en relación a la localización y comentarios todos poseen estas opciones de información.

**Tabla VII-30:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Hotellok

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas...5	Ranking	Servicios Si.....1 No.....2	Certificados Si.....1 No.....2	Localización Si.....1 No.....2	Comentarios Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3	9,4 fabuloso	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	4	9,1 amable	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	8,3 muy bien	1	2	1	1
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	2	8,5 muy bien	1	2	1	1
5	Hotel El Molino	1	1	0	8,9 fantástico	1	2	1	1
6	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	1	1	1	8,3 muy bien	1	2	1	1
7	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	4	8,7 amable	1	2	1	1
8	Hotel Cisne Internacional	1	1	0	7,1 bien	1	2	1	1
9	Hotel Bella Casona	1	1	3	8,6 fantástico	1	2	1	1
10	Hotel Rincón Alemán	1	1	0	9 fabuloso	1	2	1	1
11	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	8,5 muy bien	1	2	1	1
12	Hotel Shalom	1	1	0	9,1 fabuloso	1	2	1	1
13	Hotel Diana María	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
14	Hostal Río (Río Hotel)	1	1	3	8,2 muy bien	1	2	1	1
15	Hostal Ventura (Hotel)	1	1	2	7,9 bien	1	2	1	1
16	Hostal Puertas del Sol	1	1	0	8,4 muy bien	1	2	1	1
17	Hostal La Estación (Hotel)	1	1	3	8,5 muy bien	1	2	1	1
18	Hostal Jardín Alborada (Hotel)	1	1	0	8,7 fantástico	1	2	1	1
19	Hostal Apart Humbolt	1	1	0	9 fabuloso	1	2	1	1
20	Casa 1881	1	1	4	9,7 excepcional	1	2	1	1
21	Chimborazo Gasthaus	1	1	0	9,1 fabuloso	1	2	1	1

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas...5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
22	Mirador de Bellavista	1	1	0	9,7 excepcional	1	2	1	1
23	Hotel Montecarlo	1	1	3	8,2 amable	1	2	1	1
24	Illari Hotel	1	1	0	8,5 muy bien	1	2	1	1
25	Hotel La Primavera	1	1	0	7,7 bien	1	2	1	1

#### 17) Orbitz

Dentro de esta aplicación se identificaron 13 alojamientos registrados en el catastro oficial (color amarillo, tabla VII-31) y 3 alojamientos que no están en dicho catastro (color celeste, tabla VII-31), pero aparecen dentro de esta aplicación. En cuestión a plazas, los 16 alojamientos cuentan con disponibilidad, pero no se muestra la capacidad ocupacional total de los establecimientos.

En relación a la categoría, los 16 alojamientos miden con estrellas de 1 a 5. El ranking de esta aplicación mide 5/5 puntos relacionados a los comentarios que posee la aplicación con un parámetro cualitativo de evaluación de huéspedes como el más bajo, hasta excepcional como el más alto.

También, se aprecia que los 16 alojamientos si describen los servicios que prestan, pero de acuerdo a los certificados ninguno de estos dispone de reconocimientos, por otro lado, todos permiten la opción de comentarios, y referente a la localización todos los establecimientos están georreferenciados por esta aplicación.

**Tabla VII-31:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Orbitz

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación	Plazas Si.....1 No.....2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas..4 Cinco estrellas....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3,5	4,6/5 fabuloso	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	3,5	4,5/5 fabuloso	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	3,8/5 bueno	1	2	1	1
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	3	3/5 evaluación huésped	1	2	1	1
5	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	3	4,1/5 muy bueno	1	2	1	1
6	Hotel Riobamba Inn	1	1	2,5	No calculado	1	2	1	1
7	Hotel La Colina De Río	1	1	3	4,5/5 fabulosa	1	2	1	1
8	Hotel Bella Casona	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
9	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	4,1/5 muy bueno	1	2	1	1
10	Hotel El Altar	1	1	3	3,8/5 bueno	1	2	1	1
11	Hotel Diana María	1	1	2,5	No calculado	1	2	1	1
12	Hostal Río (Rio Hotel)	1	1	3	3,5/5 bueno	1	2	1	1
13	Casa 1881	1	1	3	4,5/5 excelente	1	2	1	1
14	GH Hoteles Riobamba	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
15	Hotel Guajacum	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
16	Hacienda Turística Las Manolas	1	1	3	5/5 excepcional	1	2	1	1

18) Travelocity

En esta aplicación se identificaron 13 alojamientos legales que disponen de información (color verde, tabla VII-32), y 3 alojamientos que no están en el catastro de establecimientos legales, pero aparecen como parte de la planta hotelera que tiene la ciudad en esta plataforma (color celeste, tabla VII-32).

Se indica que en cuestión a plazas los 16 alojamientos cuentan con disponibilidad; en relación a la categoría todos miden con estrellas de 1 a5. De acuerdo al ranking esta aplicación mide 5/5 puntos relacionado a los comentarios que posee con un parámetro cualitativo de bueno a excepcional.

Además, todos los establecimientos detallan los servicios que prestan, pero ninguno de los 16 alojamientos tiene reconocimientos de esta aplicación y en relación de localización y comentarios todos poseen y están georreferenciados dentro de esta aplicación.

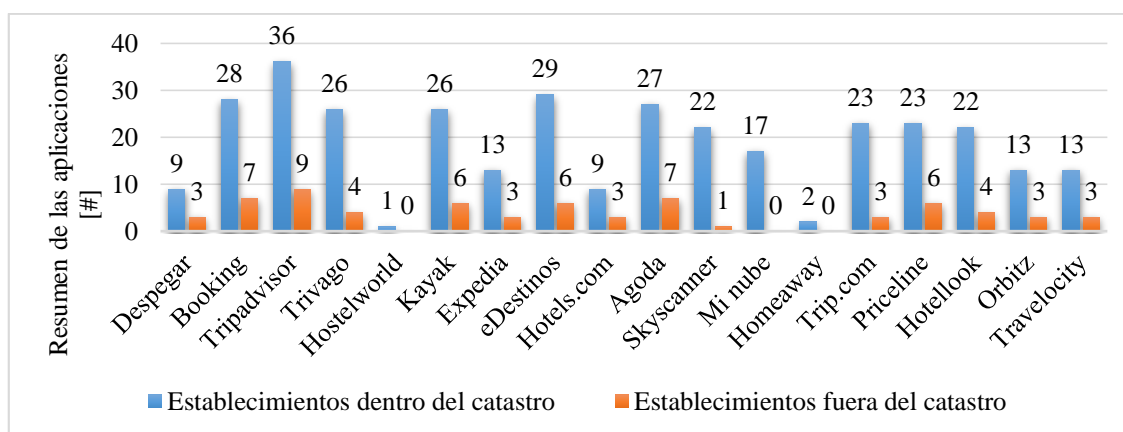
**Tabla VII-32:** Alojamientos legales dentro de la aplicación Travelocity

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación	Plazas Si.....1 No...2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas...4 Cinco estrellas.....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
1	Hotel Quindeloma	1	1	3,5	4,6/5 maravilloso	1	2	1	1
2	Hotel Abraspungo	1	1	3,5	4,5/5 maravilloso	1	2	1	1
3	Hotel Bambú	1	1	3	3,8/5 bueno	1	2	1	1
4	Hotel Chimborazo Internacional	1	1	3	3/5 calificación huésped	1	2	1	1
5	Hotel Mansión Santa Isabella	1	1	3	4,1/5 muy bueno	1	2	1	1
6	Hotel Riobamba Inn	1	1	2,5	No calculado	1	2	1	1
7	Hotel La Colina De Río	1	1	3	4,5/5 maravilloso	1	2	1	1
8	Hotel Bella Casona	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
9	Hotel Spa Casa Real	1	1	4	4,1/5 muy bueno	1	2	1	1
10	Hotel El Altar	1	1	3	3,8/5 bueno	1	2	1	1
11	Hotel Diana María	1	1	2,5	No calculado	1	2	1	1
12	Hostal Río (Río Hotel)	1	1	3	3,5/5 bueno	1	2	1	1
13	Casa 1881	1	1	3	4,5/5 maravilloso	1	2	1	1

N°	Participante	Registrado dentro de la aplicación Si.....1 No.....2	Plazas Si.....1 No...2	Categoría	Ranking	Servicios	Certificados	Localización	Comentarios
				Una estrella.....1 Dos estrellas.....2 Tres estrellas.....3 Cuatro estrellas...4 Cinco estrellas.....5		Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2	Si.....1 No.....2
14	GH Hoteles Riobamba	1	1	3	No calculado	1	2	1	1
15	Hostal Guajacum	1	1	2	No calculado	1	2	1	1
16	Hacienda Turística Las Manolas	1	1	3	5/5 excepcional	1	2	1	1



## e. Resumen de establecimientos por aplicación



**Figura VII-1:** Establecimientos por aplicaciones

La figura VII-1 presenta un resumen consolidado del comportamiento de registro de los establecimientos legales en aplicaciones de reserva del servicio de alojamiento, destacándose que la aplicación Tripadvisor (36) es la que presenta mayor predilección para la divulgación de este servicio por parte de los establecimientos registrados en el catastro de la ciudad, seguida de eDestinos (29), Booking (28) y Agoda (27).

En cambio, Despegar y Hotels.com (9 respectivamente), Homeaway (2) y Hostelworld (1) son las aplicaciones menos utilizadas para la divulgación de los establecimientos catastrados.

## f. IT-TP08: Establecimientos de alojamiento ilegal por aplicación

## 1) Forma de prestación del servicio

**Tabla VII-33:** Forma de prestación del servicio en alojamientos ilegales

Tipología	Participantes
Departamento	26
Casa	17
Habitación	63
<b>Total general</b>	<b>106</b>

En la tabla VII-33 se detalló un total de 106 participantes que prestan el servicio de alojamiento en la única aplicación para establecimientos ilegales, esta información se levantó el día 12 de agosto del 2019, donde se identifica cada una de las tipologías que ofrece, para lo cual 26 participantes ofertan alojamiento como departamento, 17 como casa entera y 63 participantes como habitación.

Dentro de los prestadores identificados se aprecian 9 en calidad de Superhost, categoría que, de acuerdo con (Airbnb, Inc., 2019) implica cumplir con los siguientes criterios:

- Haber completado 10 estancias o 3 reservas que sumen al menos 100 noches en total.

- Haber mantenido una ratio de respuesta del 90 % o más.
- Haber mantenido una ratio de cancelación del 1 % o inferior (1 cancelación por cada 100 reservas), salvo en el caso de las cancelaciones cubiertas por nuestra Política de Causas de Fuerza Mayor.
- Mantener una valoración general de 4,8 (esta valoración se calcula sobre los últimos 365 días de evaluaciones, tomando como referencia la fecha en que los huéspedes dejaron su evaluación, no la fecha en que finalizaron su estancia).

## 2) Ranking o posición de relevancia general

**Tabla VII-34:** Ranking o posición de relevancia general

Tipología	Ranking				
	3,5	4	4,5	5	(Sin calificación)
Departamento	2	-	4	5	15
Casa	-	2	1	3	11
Habitación	1	1	7	4	50
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>76</b>

\*Aquellos que no disponen de calificación se debe a que no han alcanzado un mínimo de 3 evaluaciones para que la aplicación pueda evaluar la calidad del servicio que presta.

En la tabla VII-34 se observó un ranking desde 3,5 a 5 estrellas, donde se obtuvo 3 participantes con 3,5 estrellas ( 2 como departamentos y 1 como habitación), seguido de 3 participantes con 4 estrellas donde (2 son casas y 1 es habitación), continuando con 12 participantes con 4,5 estrellas donde (5 son departamentos, 3 son casas y 4 son habitaciones), y 76 carecen de calificación siendo 15 una oferta de departamentos, 11 casas y 50 como habitaciones.

## 3) Descripción de servicios que incluyen

**Tabla VII-35:** Descripción de servicios que incluye

Servicios	Cantidad de establecimientos
<b>Servicios Básicos</b>	
Wifi	99
Elementos básicos: Toallas, sábanas, jabón y papel higiénico	99
TV	85
Zona para trabajar con computadoras	69
Agua caliente	63
Plancha	58
Lavadora	48
Calefacción	18
Secadora	17
Televisión por cable	11
Wifi móvil	11
<b>Servicios para familias</b>	
Cuna	2
Libros y juguetes para niños	3
Persianas o cortinas opacas	7
<b>Instalaciones</b>	
Estacionamiento gratuito en las instalaciones	64

<b>Servicios</b>	<b>Cantidad de establecimientos</b>
Estacionamiento gratuito en la calle	13
Alojamiento de un solo piso	9
Jacuzzi	7
Estacionamiento de pago fuera de las instalaciones	6
Estacionamiento de pago en las instalaciones	5
Asensor	4
<b>Lugares para cenar</b>	
Cocina	83
Platos y cubiertos	35
Refrigerador	33
Desayuno	32
Elementos básicos para cocinar: Ollas y sartenes, aceite, sal y pimienta	30
Microondas	28
Cafetera	20
Estufa	19
Horno	12
Lavavajilla	7
<b>Acceso para huéspedes</b>	
Entrada privada	35
Recepción por parte del anfitrión	22
Sala de estar privada	11
Personal del edificio	9
<b>Logística</b>	
Disponible para estancias largas	31
Se permite dejar el equipaje	30
Limpieza antes de la salida	7
<b>Cama y baño</b>	
Shampoo	76
Ganchos para ropa	76
Cerradura en la puerta de la habitación	46
Secador de pelo	30
Almohadas y mantas adicionales	18
Ropa de cama	11
<b>Exterior</b>	
Patio o balcón	21
Jardín o patio trasero	8
<b>Ubicación</b>	
Accesos de entrada y salida	12
Acceso al lago	1
<b>Funciones de seguridad</b>	
Botiquín	61
Extintor de incendios	41
Detector de humo	19
Detector de monóxido de carbono	5

En la tabla VII-35 se observó que 99 de los alojamientos legales ofrecen como servicios básicos: wifi y elementos básicos (toallas, sábanas, jabón y papel higiénico), seguido de 85 que integran el servicio de TV. En relación lugares para cenar 83 de los alojamientos identificados ofrecen

instalaciones de cocina. Además, se identificó que 1 alojamiento detalla acceso a lago, así como 2 alojamientos con cuna, y 3 con acceso a libros y juguetes para niños como servicios complementarios para familias.

g. IT-TP09: Certificados de excelencia

En una primera instancia se obtuvieron como datos históricos en relación a este indicador la siguiente información:

**Tabla VII-36:** Certificados de excelencia

N°	Participantes	Categoría	Certificados
		SN.....1	Si.....1
		Una estrella.....2	No.....2
		Dos estrellas.....3	
		Tres estrellas.....4	
		Cuatro estrellas.....5	
1	Hotel Cumbres	3	2
2	Hotel Quindeloma	3	1
3	Hotel Abraspungo	5	2
4	Hotel Bambú	3	2
5	Hotel Chimborazo Internacional	3	2
6	Hotel El Molino	4	1
7	Hotel Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus	4	1
8	Hotel Mansión Santa Isabella	4	1
9	Hotel Riobamba Inn	4	2
10	Hotel Rocío	3	2
11	Hotel Mashany	3	2
12	Hotel Navarra	3	2
13	Hotel Cisne Internacional	3	2
14	Hotel Real Madrid	3	2
15	Hotel La Colina De Río	3	2
16	Hotel Bella Casona	3	1
17	Hotel Rey de los Andes	3	2
18	Hotel Rincón Alemán	3	2
19	Hotel Spa Casa Real	5	1
20	Hotel Shalom	3	2
21	Hotel Royalty	3	2
22	Hotel El Altar	3	2
23	Hotel Diana María	3	2
24	Hotel Tren Dorado	3	2
25	Hostal Señorial	2	2
26	Hostal Torre Azul	3	2
27	Hostal Whymper Cia Ltda.	1	2
28	Hostal Villa de Oro	2	2
29	Hostal Turistas de Chimborazo	2	2
30	Hostal Río	4	2
31	Hostal Ruby	2	2
32	Hostal Ventura	2	2
33	Hostal Katazho	2	2

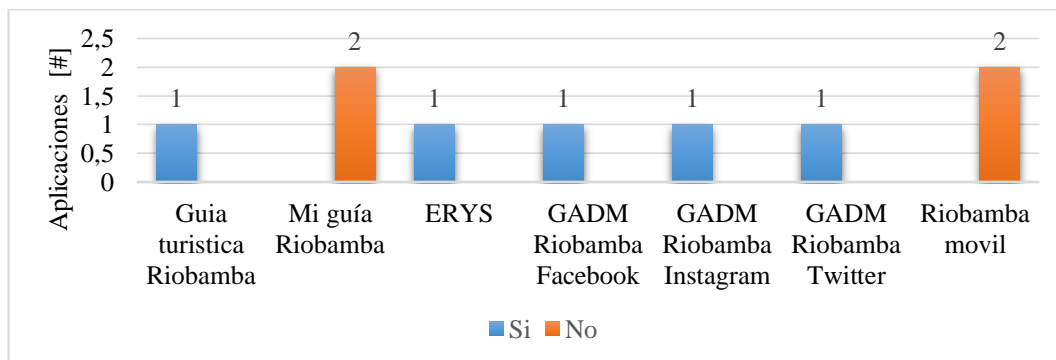
N°	Participantes	Categoría	Certificados
		SN.....1	Si.....1
		Una estrella.....2	No.....2
		Dos estrellas.....3	
		Tres estrellas.....4	
		Cuatro estrellas.....5	
34	Hostal Rommel	2	2
35	Hostal Nueva Saragoza	2	2
36	Hostal Oasis	2	2
37	Hostal Puertas del Sol	2	2
38	Hostal Metropolitano	2	2
39	Hostal La Estación	3	2
40	Hostal Los Alamos	2	2
41	Hostal Los Shyris	2	2
42	Hostal Liberty	2	2
43	Hostal Camino Real	2	2
44	Hostal Jardín Alborada	2	2
45	Hostal Apart Humbolt	2	2
46	Hostal Caracas Suite	3	2
47	Hostal del Sur	2	2
48	Hostal El Escondite	2	2
49	Hostal El Libertador	3	2
50	Hostería El Toril	4	2
51	Hostería El Troje	4	2
52	Casa 1881	Única	2
53	Chimborazo Gasthaus	Única	2

En la tabla VII-36 en relación a la categoría los 51 establecimientos de alojamiento legal miden con estrellas de SN (Sin estrellas) a 5, además de identificarse 2 establecimientos que son casas de huéspedes que poseen categoría única. De acuerdo a los certificados de excelencia solo 6 alojamientos poseen certificado Distintivo Q que es avalado por el GADM de Riobamba.

Esta información se verá complementada con datos recolectados de la encuesta que se detalla en la página 92.

#### h. IT-TP10: Indicadores de localización

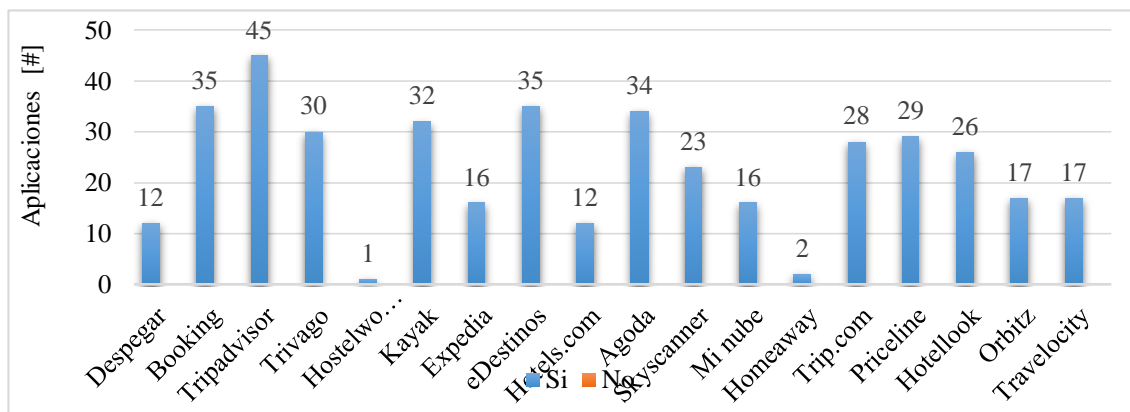
##### 1) Indicadores de localización del destino



**Figura VII-2:** Aplicaciones de localización del destino

En la figura VII-2 de acuerdo al indicador de localización del destino 5 aplicaciones si poseen la opción de localización y 2 aplicaciones no poseen.

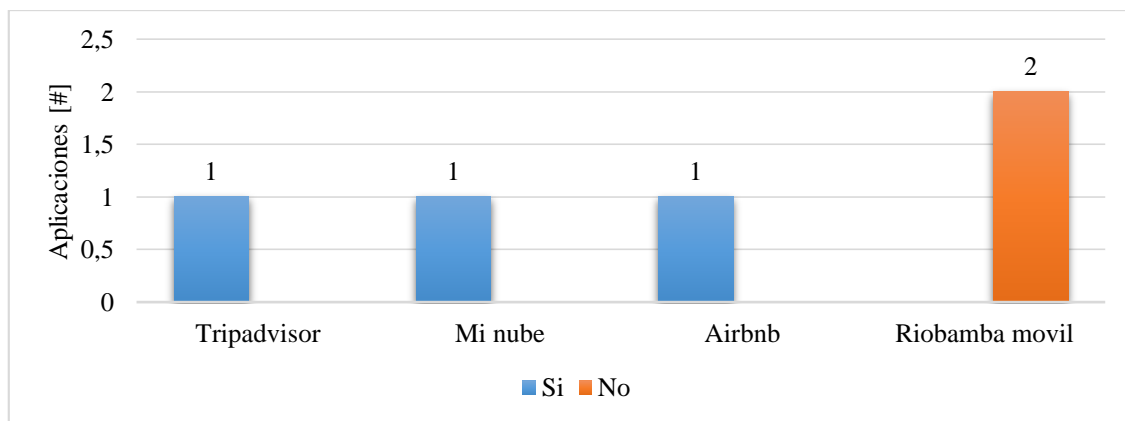
## 2) Indicadores de localización del alojamiento



**Figura VII-3:** Aplicaciones de localización del alojamiento

En la figura VII-3 de acuerdo al indicador de localización del alojamiento todas las 19 aplicaciones poseen localización de los establecimientos, las cuales se visualizan en un mapa.

## 3) Indicadores de localización de alimentos y bebidas



**Figura VII-4:** Aplicaciones de localización del alimentos y bebidas

De acuerdo a la figura VII-4 el indicador de localización de alimentos y bebidas determina la existencia de 3 aplicaciones que si presentan datos de localización y 1 que carece de dicho criterio.

## i. IT-TP11: Hits de visitas al portal del destino

**Tabla VII-37:** Hits de visitas al portal del destino

Participantes	Hit de visitas	
	Si	No
GADM Riobamba		1
GADM Riobamba Facebook	1	
GADM Riobamba Instagram	1	
GADM Riobamba Twitter	1	
Riobamba.co		1
Riobamba.com.ec		1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

En la tabla VII-37 se observó los hits de visitas del portal del destino teniendo un total de 6 portales, de los cuales 3 si presentan hits de visitas y 3 no permiten la visualización de los hits de visitas.

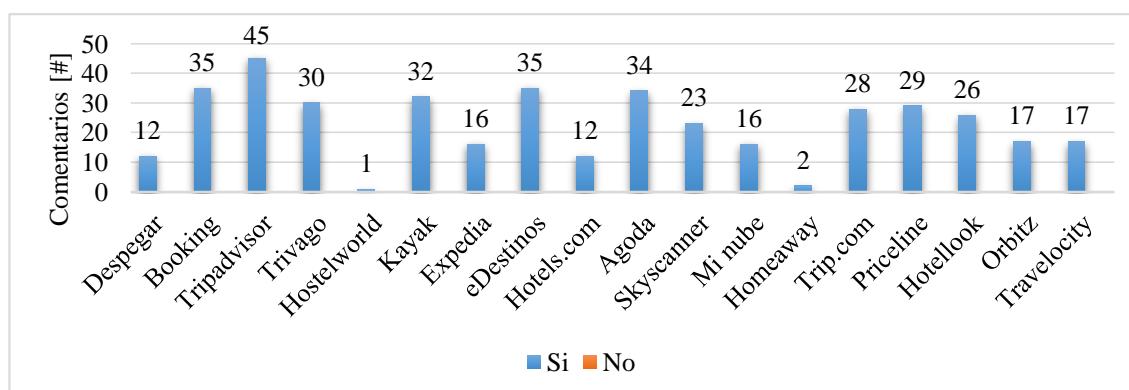
## j. IT-TP12: Comentarios del destino

Del total de portales sobre el destino antes descritos se observó que todos poseen y permiten realizar comentarios dentro de su interfaz.

## k. IT-TP13: Comentarios de los servicios turísticos

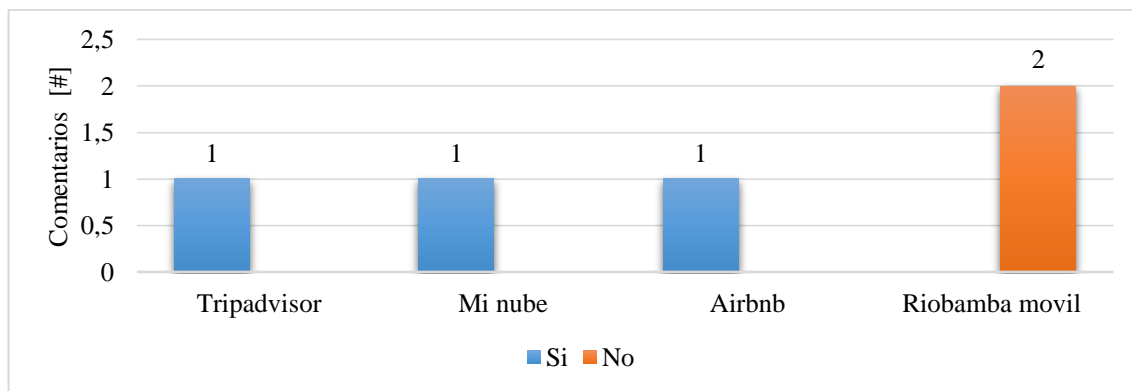
## 1) Comentarios de alojamiento

La figura VII-5 determina que todas las 19 aplicaciones de alojamiento poseen espacios para suministrar comentarios sobre la experiencia en los establecimientos. Cabe mencionar que, las aplicaciones Priceline y Travelocity se encuentran en inglés para su funcionamiento.

**Figura VII-5:** Comentarios de alojamiento

## 2) Comentarios de alimentos y bebidas

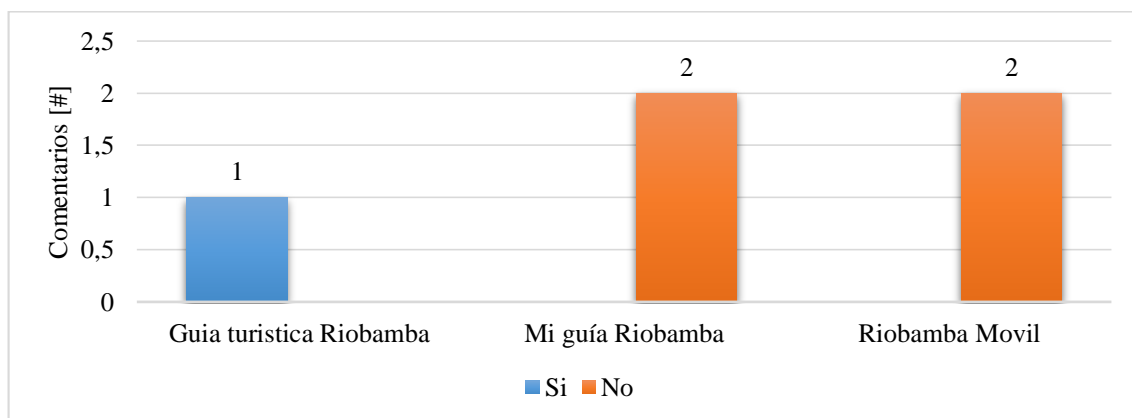
La figura que a continuación se presenta (VII-6) detalla la existencia de 3 aplicaciones que si poseen la opción para suministrar comentarios y 1 aplicación que carece de dicha opción.



**Figura VII-6:** Comentarios de alimentos y bebidas

### 3) Comentarios de actividades complementarias

En la figura VII-7 se identifica que, las aplicaciones de actividades complementarias en su mayoría (2) no disponen de opción para dejar comentarios, mientras que tan solo 1 si disponen de esta alternativa.



**Figura VII-7:** Comentarios de actividades complementarias

## 5. Información de campo

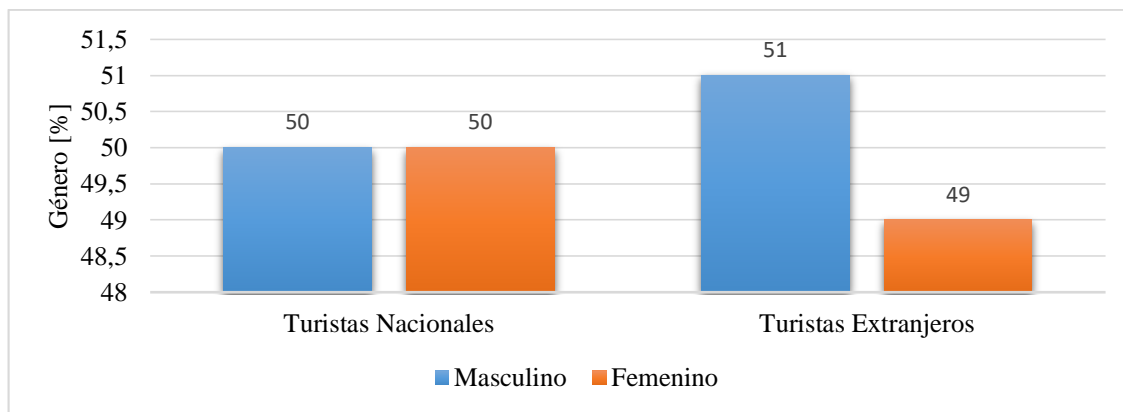
En función del proceso de recolección indicado en la metodología se procede a presentar los resultados alcanzados dentro de la fase de encuestas.

### a. Datos informativos

#### 1) Género

De los turistas encuestados, en la figura VII-8 el género femenino en el segmento nacional está en un porcentaje del 50% y en el extranjero en un porcentaje del 49%, mientras que en el género masculino en el segmento nacional está en un porcentaje del 50% y en el extranjero con un porcentaje de 51%.



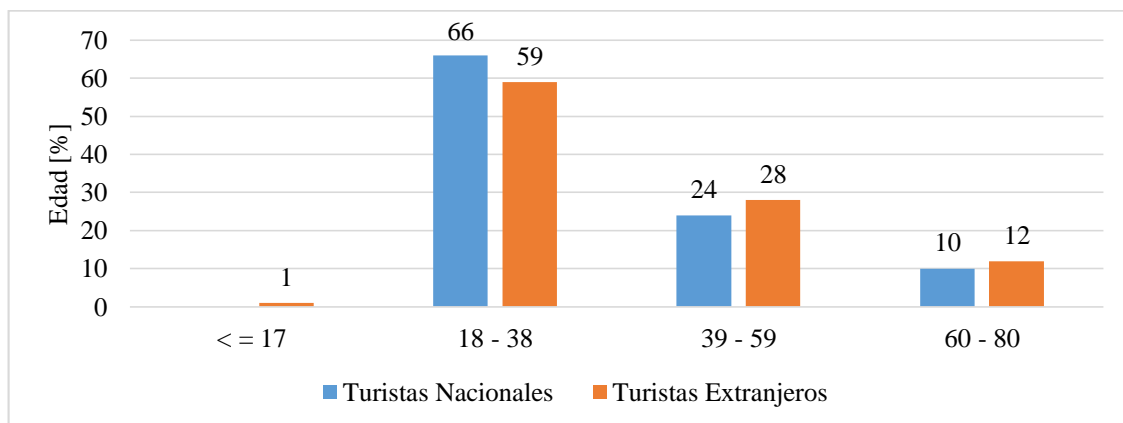


**Figura VII-8: Género**

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

## 2) Edad

Según las encuestas aplicadas, en la figura VII-9 de los rangos propuestos de edad establecen que entre 18-38 años en turistas nacionales está en un porcentaje del 66%; de 39-59 con un 24% y de 60-80 con un 10% y en turistas extranjeros tiene un porcentaje de 1% de  $\leq 17$ ; de 18-38 con un 59%; de 39-59 con un 28% y de 60-80 con un porcentaje de 12%.

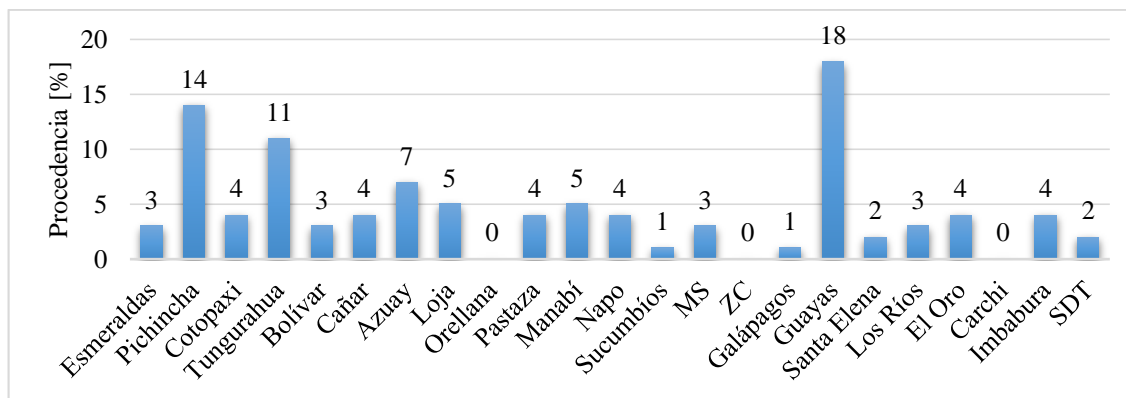


**Figura VII-9: Edad**

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

## 3) Procedencia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la figura VII-10 se puede observar que los tres puntajes con el mayor porcentaje de personas nacionales encuestadas según la procedencia son de Guayas con el 18%, seguido de Pichincha con el 14% y finalizando con Tungurahua el 12%, el resto de provincias los porcentajes son menores y varían entre (0-7) %.

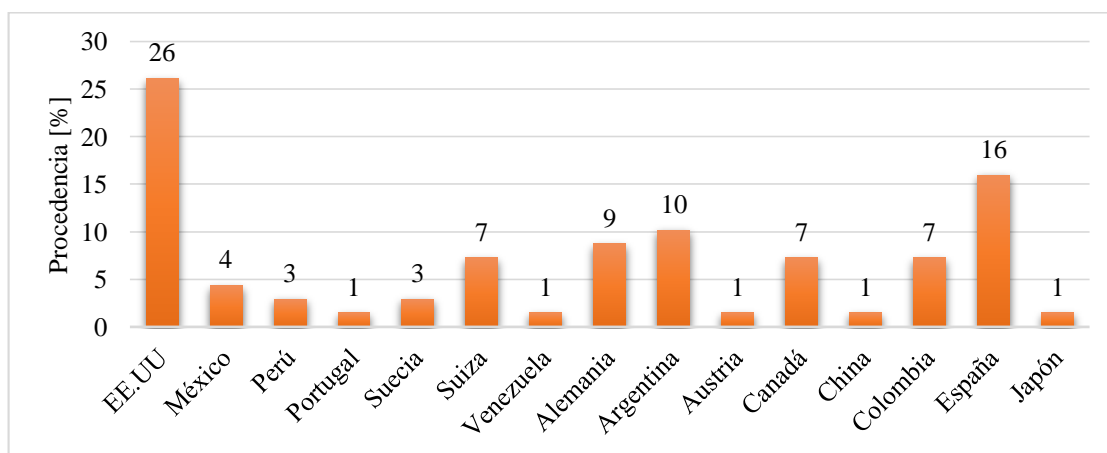


\*MS= Morona Santiago; ZC = Zamora Chinchipe; SDT = Santo Domingo de los Tsáchilas

**Figura VII-10:** Procedencia nacional

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-11 se puede observar que los puntajes con el mayor porcentaje de personas extranjeras encuestadas según la procedencia son de Estados Unidos con el 26% y España con el 16%, con respecto al resto de países los porcentajes son menores y varían entre (1-10) %.

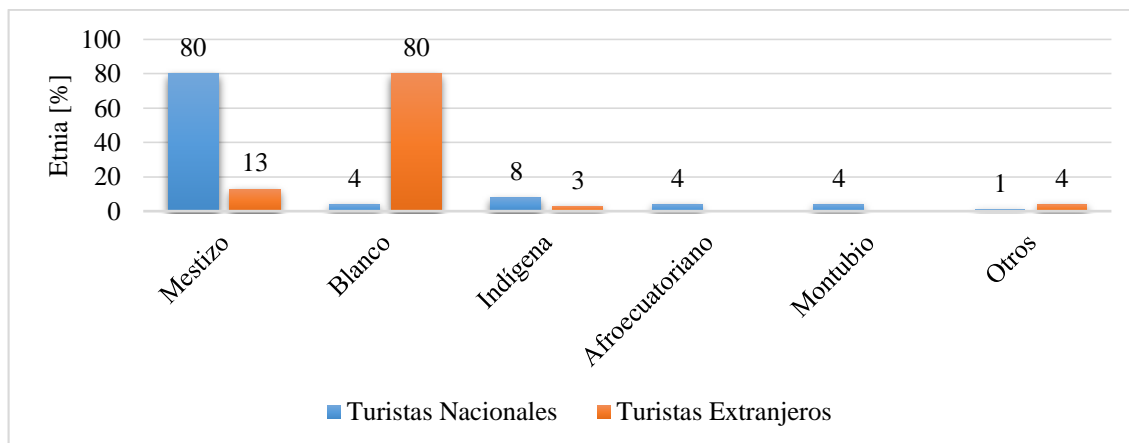


**Figura VII-11:** Procedencia extranjero

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

#### 4) Etnia

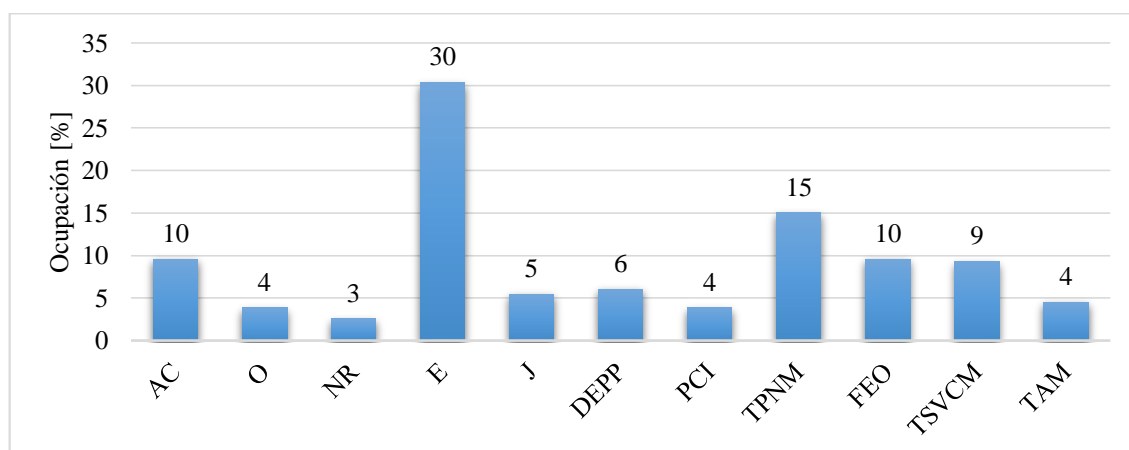
Se indica en la figura VII-12 que según la etnia los turistas nacionales corresponden a los mestizos con porcentaje con un 80%; blancos, afroecuatorianos, montubios con un 4%; indígenas con un 8% y otros con el 1%; mientras que los turistas extranjeros corresponden a mestizos con un 13%; blancos con un 80%; indígenas con un 3% y otros con un 4%.



**Figura VII-12:** Etnia

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

### 5) Ocupación

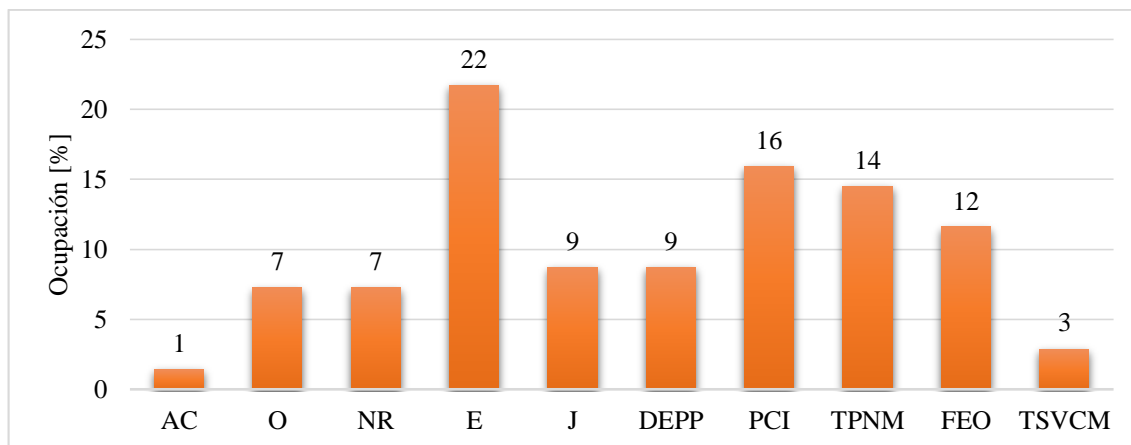


\*AC = Ama de Casa; O = Otros; NR = No responde; E = Estudiante; J = Jubilado; DEPP = Directiva de empresa pública o privada; PCI = Profesionales científicos e intelectuales; TPNM = Técnicos y profesionales de nivel medio; FEO = Funcionarios o empleados de oficina; TSVC = Trabajadores de servicios y vendedores de comercio y mercado; TAM = Trabajo de actividades manuales

**Figura VII-13:** Ocupación nacional

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

Según los datos obtenidos de acuerdo a la figura VII-13 se puede apreciar que dentro de las personas nacionales encuestadas los tres puntajes con mayor porcentaje son estudiantes con el 30 %, seguido de los técnicos y profesionales de nivel medio con el 15%, y, por último, ama de casa y funcionarios o empleados de oficina con el 10%, el resto de ocupaciones los porcentajes son menores y varían entre (3-9) %.



\*AC = Ama de Casa; O = Otros; NR = No responde; E = Estudiante; J = Jubilado; DEPP = Directiva de empresa pública o privada; PCI = Profesionales científicos e intelectuales; TPNM = Técnicos y profesionales de nivel medio; FEO = Funcionarios o empleados de oficina; TSVCM = Trabajadores de servicios y vendedores de comercio y mercado; TAM = Trabajo de actividades manuales

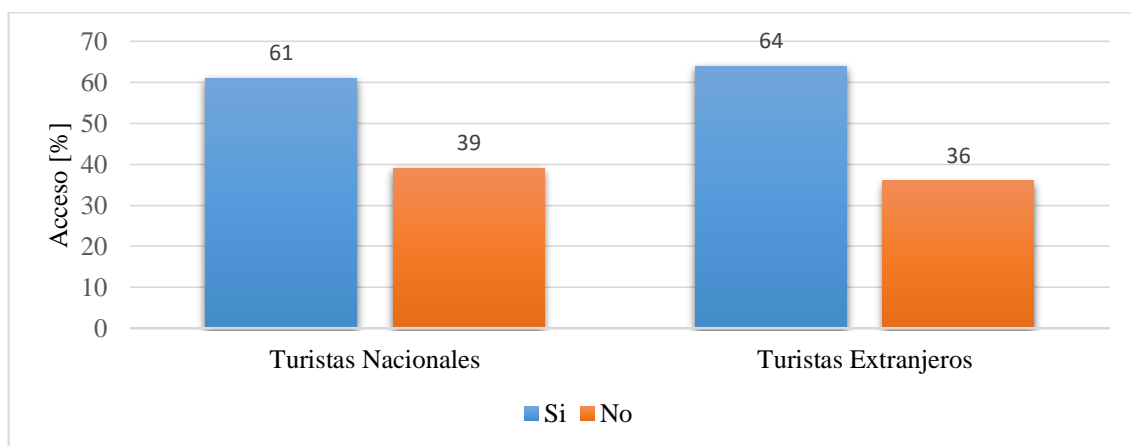
**Figura VII-14:** Ocupación extranjero

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

Según los datos obtenidos de acuerdo a la figura VII-14 se puede apreciar que, de las personas extranjeras encuestadas el mayor porcentaje son estudiantes con el 22% y el menor porcentaje son las amas de casa con el 1%.

b. Datos relacionados con los indicadores tecnológicos

1) IT-TP04: Acceso a internet en sitios públicos

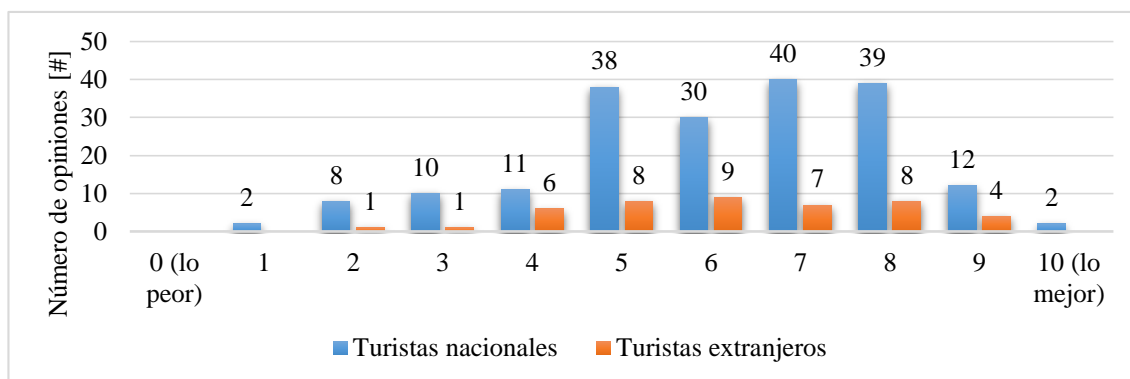


**Figura VII-15:** Acceso a internet en sitios públicos

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-15 se observó que los turistas nacionales en cuanto al acceso a internet en sitios públicos si hacen uso con un 61% y no con un 39%, mientras que en turistas extranjeros de acuerdo al acceso a internet hacen uso con un 64% y no con un 36%, por lo que la falencia de internet en sitios públicos tanto para nacionales como extranjeros es de un (36-39) %.

## 2) Calidad de acceso a internet en sitios públicos

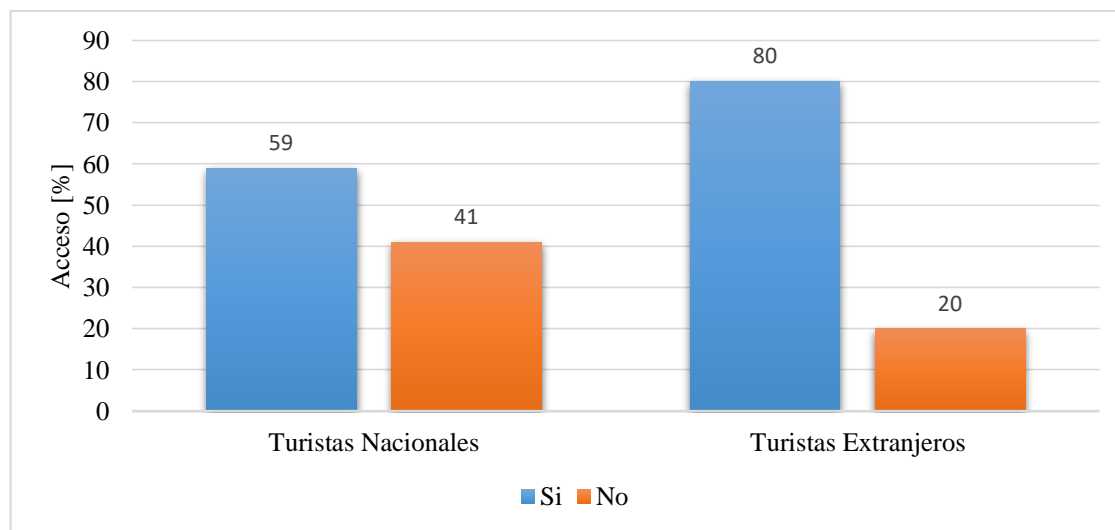


**Figura VII-16:** Calidad de acceso a internet en sitios públicos

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-16 se observó que tanto el segmento nacional como extranjero en la calidad del internet en sitios públicos dio una calificación promedio de 6 siendo medianamente alta.

## 3) IT-TP05: Acceso a internet en servicios turísticos

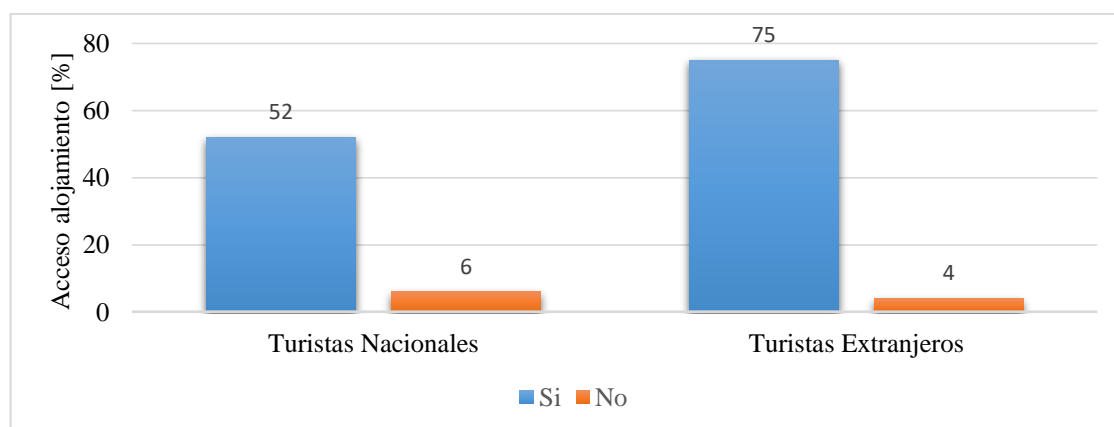


**Figura VII-17:** Acceso internet en servicios turísticos

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

Según los datos obtenidos de acuerdo a la figura VII-17 se puede apreciar que el segmento nacional encuestado de acuerdo al acceso a internet en servicios turísticos, el 59% ha dispuesto de acceso a internet y un 41% no ha dispuesto de este acceso; mientras que, el segmento extranjero en un 80% ha dispuesto de acceso a internet y un 20% no ha dispuesto de acceso a internet, por lo que en la figura VII-15 y a la figura VII-16 el segmento que hacen más uso de internet en servicios turísticos (alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y actividades complementarias) son el mercado extranjero.

## 4) Acceso de internet en establecimientos de alojamiento



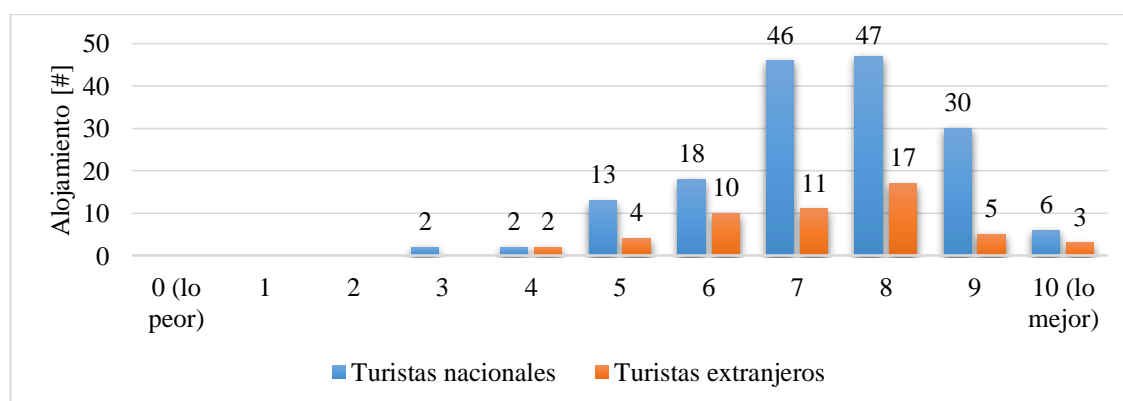
**Figura VII-18:** Acceso internet en establecimientos de alojamiento

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-18 se puede apreciar que el segmento de mercado nacional encuestado de acuerdo al acceso a internet en establecimientos de alojamiento detalla que, el 52% si han dispuesto de acceso a este servicio, mientras que con un 6% no han dispuesto del mismo. En el caso del mercado extranjero el 75% si ha dispuesto de acceso a internet, en tanto que un 4% no han dispuesto de este acceso.

En este punto es necesario precisar que, la sumatoria de porcentajes no llega al 100% debido a que los valores restantes detallan no a ver hecho uso de internet durante su visita a la ciudad.

## 5) Calidad de acceso a internet en establecimientos de alojamiento

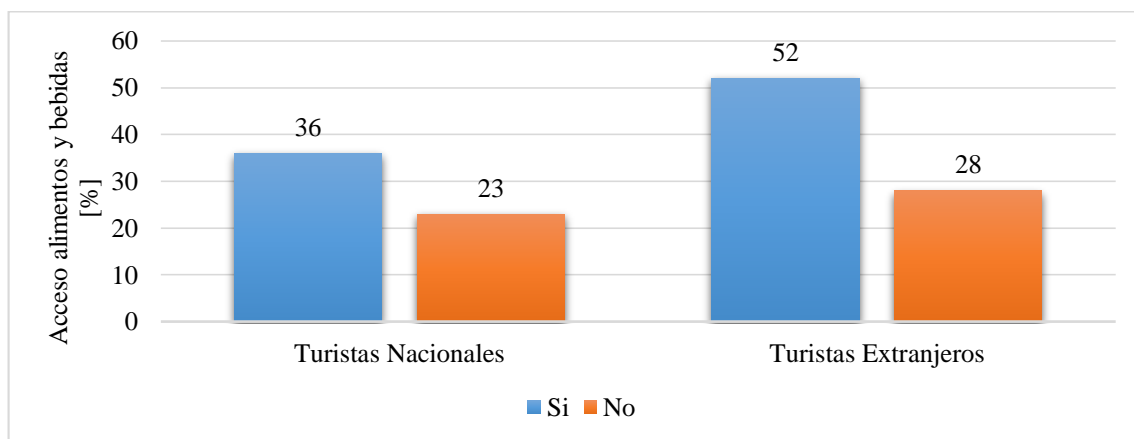


**Figura VII-19:** Calidad de acceso a internet en establecimientos de alojamiento

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-19 se observó que en el segmento nacional y extranjero sobre la calidad de acceso a internet en establecimientos de alojamiento dio una calificación promedio de 7 siendo relativamente alta.

## 6) Acceso de internet en establecimientos de alimentos y bebidas

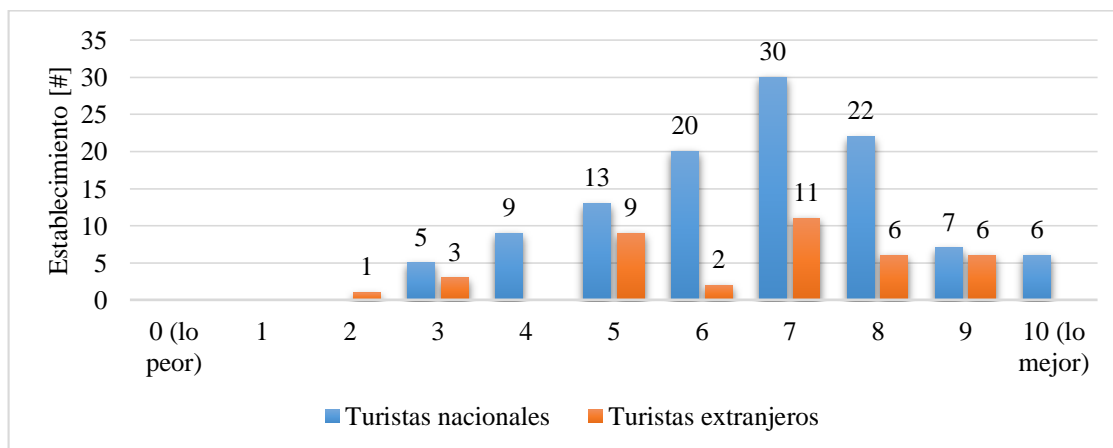


**Figura VII-20:** Acceso internet en establecimientos de alimentos y bebidas

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-20 se puede apreciar que el segmento nacional encuestado de acuerdo al acceso a internet en establecimientos de alimentos y bebidas manifiesta que, el 36% si ha dispuesto de acceso a internet y solo el 23% no ha podido acceder a este servicio; mientras que, el segmento extranjero indica que en un 52% si ha dispuesto de acceso a internet y tan solo el 28% no lo ha conseguido.

## 7) Calidad de acceso a internet en establecimientos de alimentos y bebidas

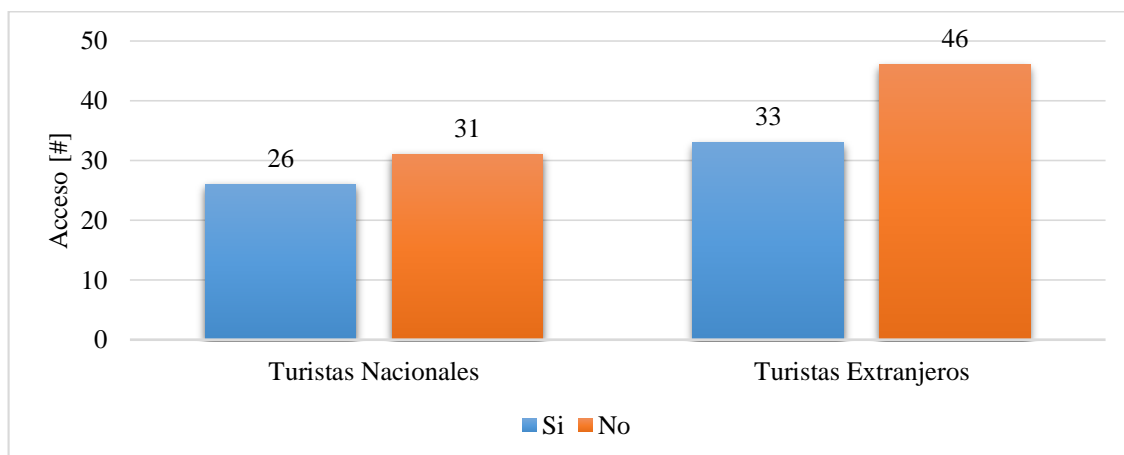


**Figura VII-21:** Calidad de acceso internet en establecimientos de alimentos y bebidas

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-21 de las encuestas aplicadas se observó que tanto el segmento nacional y extranjero determinan disponer de una calidad relativamente alta con una calificación promedio de 7.

## 8) Acceso de internet en establecimientos de entretenimiento

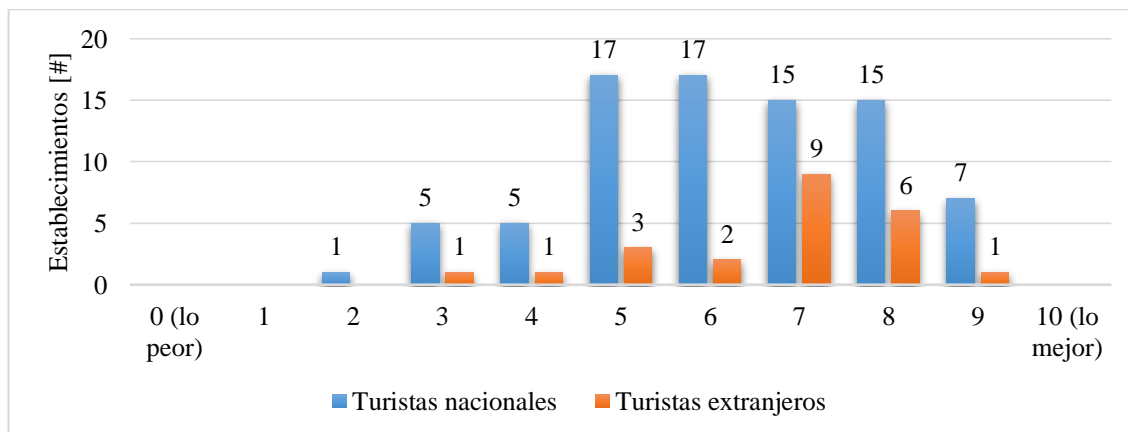


**Figura VII-22:** Acceso de internet en establecimientos de entretenimiento

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-22 se puede apreciar que el segmento nacional encuestado determina que, el 26% si han dispuesto de acceso a internet en este tipo de establecimientos y el 31% no han dispuesto de acceso a internet. En el caso del mercado extranjero el 33% si ha dispuesto de acceso a internet, en tanto que un 46% no ha dispuesto del mismo.

## 9) Calidad de acceso a internet en establecimientos de entretenimiento



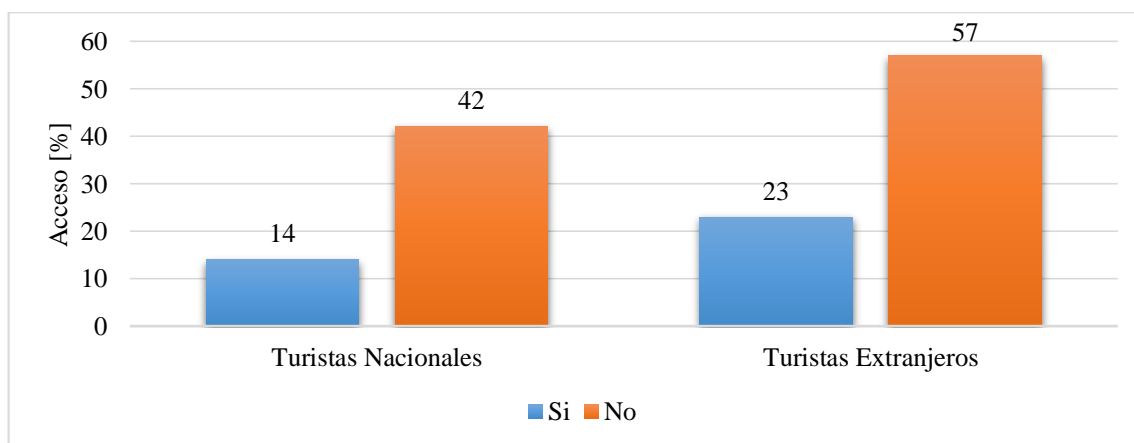
**Figura VII-23:** Calidad de acceso a internet en establecimientos de entretenimiento

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-23 de las encuestas aplicadas se observó que en el segmento nacional de la calidad de acceso a internet en establecimientos de entretenimiento dio una calificación promedio de 6 siendo mediamente alto, mientras que el segmento extranjero de acuerdo a la calidad del internet nos dio una calificación promedio de 7 siendo relativamente alta.



## 10) Acceso de internet en establecimientos de actividades complementarias

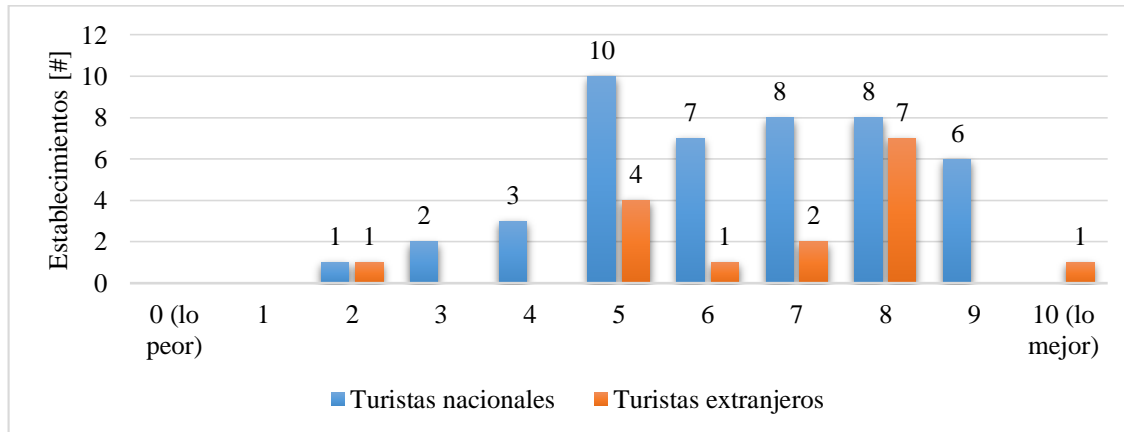


**Figura VII-24:** Acceso de internet en establecimientos de actividades complementarias

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-24 se puede apreciar que el segmento nacional encuestado detalla que, en un 14% si ha dispuesto de acceso a internet en este tipo de establecimientos y el 42% no lo ha dispuesto; mientras que, el mercado extranjero establece que el 23% si han dispuesto de acceso a internet y en un mayor porcentaje (57%) no ha dispuesto.

## 11) Calidad de acceso a internet en establecimientos de actividades complementarias

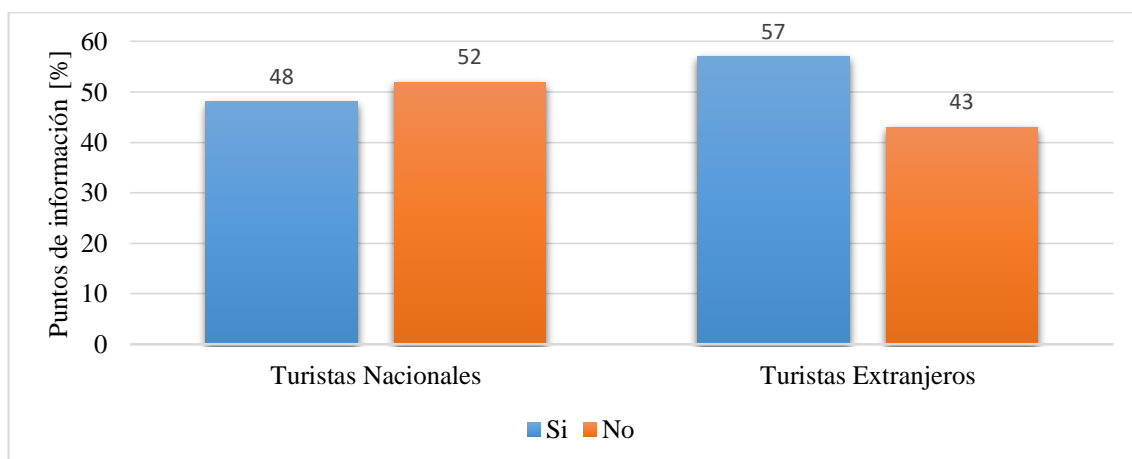


**Figura VII-25:** Calidad de acceso a internet en establecimientos de actividades complementarias

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-25 de las encuestas aplicadas se observó que en el segmento nacional de la calidad de acceso a internet en establecimientos de actividades complementarias dio una calificación promedio de 6 siendo medianamente alta, mientras que el segmento extranjero de acuerdo a la calidad del internet dio una calificación promedio de 7 siendo relativamente alta.

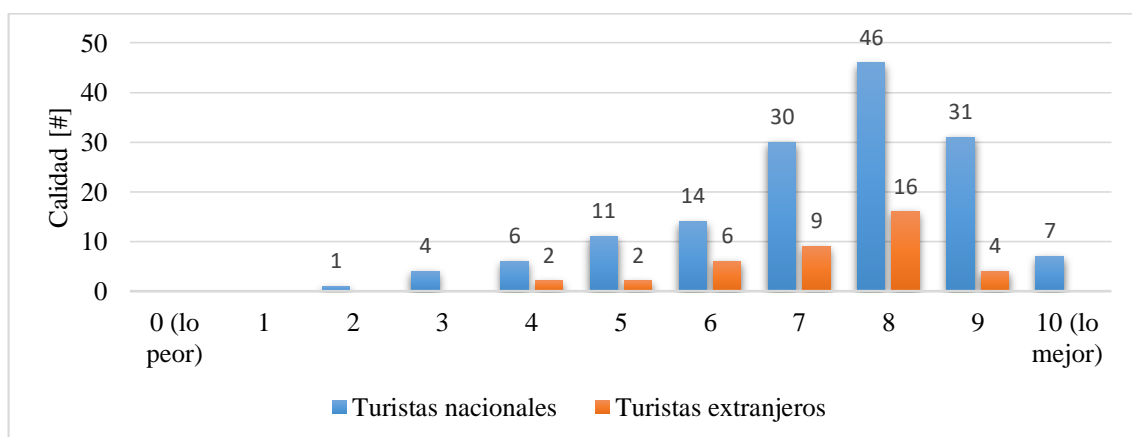
## 12) IT-TP14: Existencia de puntos de información turística

**Figura VII-26:** Existencia de información turística

Nota: Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-26 se puede apreciar que el segmento nacional encuestado de acuerdo a la existencia de información turística en plataformas tecnológicas, el 48% si conocen y con un 52% no conocen de estas plataformas, mientras que el mercado extranjero el 57% si conocen y con un 43% no conocen.

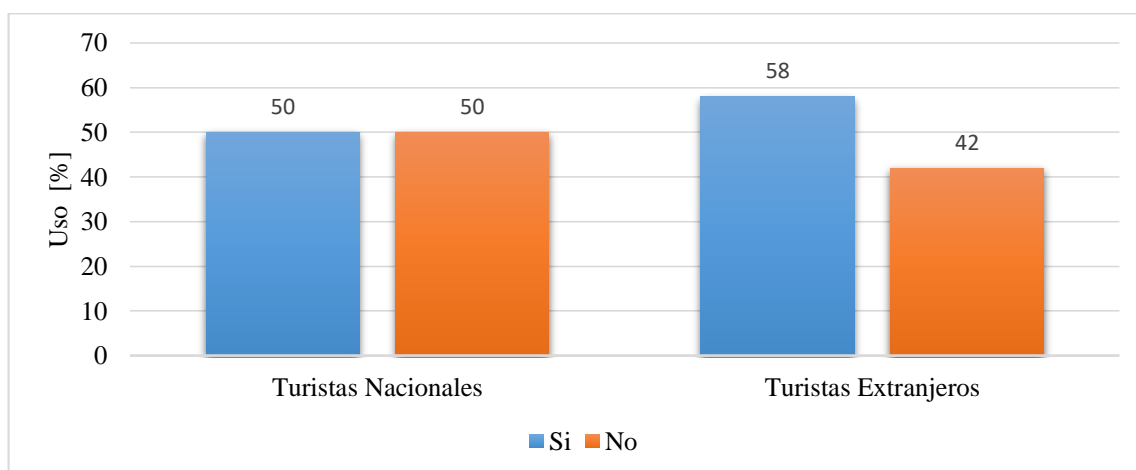
## 13) Calidad de la información en las plataformas tecnológicas

**Figura VII-27:** Calidad de la información en las plataformas tecnológicas

Nota: Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-27 de las encuestas aplicadas se observó que tanto el segmento nacional y extranjero de acuerdo a la calidad de la información en las plataformas tecnológicas dio una calificación promedio de 7 siendo relativamente alta.

## 14) IT-TP01: Uso de aplicaciones en servicios turísticos

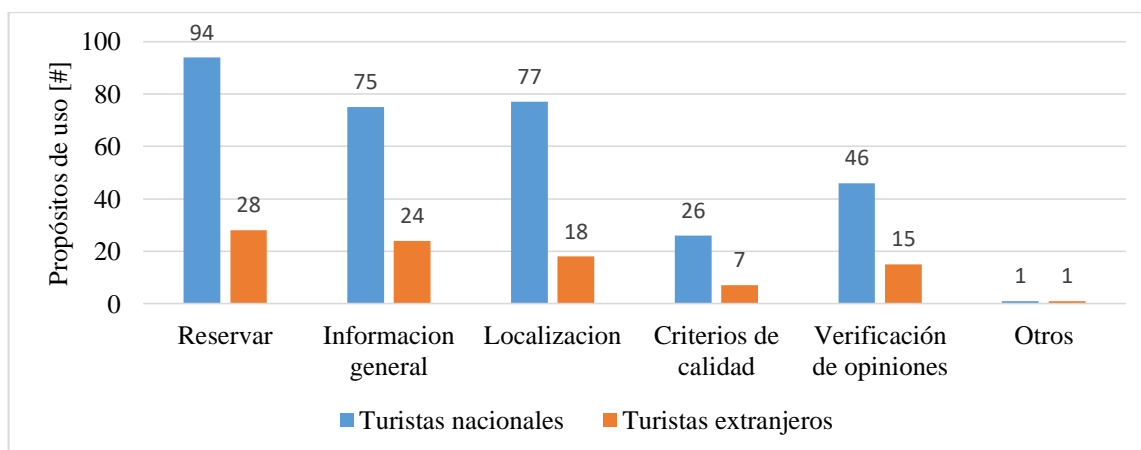


**Figura VII-28:** Uso de aplicaciones en servicios turísticos

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-28 se puede apreciar que el segmento nacional encuestado de acuerdo al uso de aplicaciones en servicios turísticos, el 50% si lo usan y el otro 50% no hacen usos de las aplicaciones, mientras que el segmento extranjero en el 58% si hace uso y el 42% no lo hace.

## 15) Propósitos para que utiliza las aplicaciones



**Figura VII-29:** Propósitos de uso de las aplicaciones

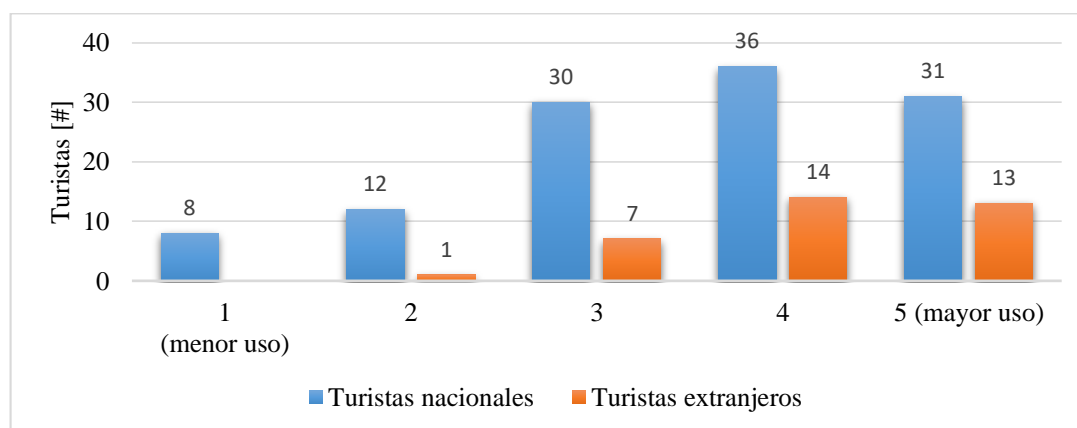
**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-29 se puede apreciar que, de las 384 encuestas aplicadas tanto al segmento nacional como extranjero, 158 turistas nacionales si utilizan las aplicaciones de las cuales 94 las emplean para reservas, 75 utilizan estas para identificar información general, 77 para procesos de localización, 26 para comprar criterios de calidad, 46 para la verificación de opiniones y 1 en otros propósitos como temas de transporte.

Cabe mencionar que dentro de esta pregunta se planteó opciones de selección múltiple, por ende, se consultó todos los criterios o todas las posibles funciones que se le da a la aplicación.

Con respecto al segmento extranjero, 40 turistas utilizan las aplicaciones dividiéndose en: 28 para procesos de reservas, 24 para consultas de información general, 18 las utilizan en localización, 7 para criterios de calidad, 15 para la verificación de opiniones y 1 en otros usos.

#### 16) Frecuencia de uso de las aplicaciones en alojamiento



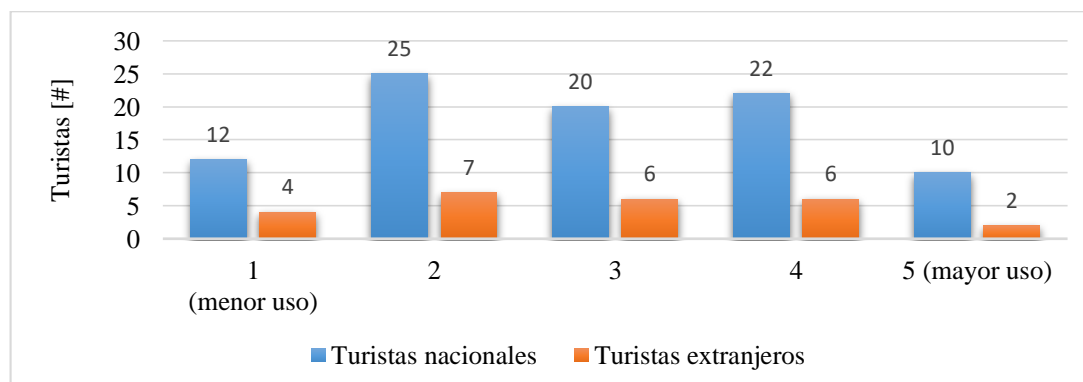
**Figura VII-30:** Frecuencia de uso de las aplicaciones en alojamiento

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

En la figura VII-30 de las encuestas aplicadas se observó que, en el segmento nacional sobre la frecuencia de uso de las aplicaciones en alojamiento, de los 158 turistas nacionales, 8 turistas las emplean en menor uso y 36 manifiestan un uso constante con calificación de 4, mientras que el segmento extranjero (40 turistas) detalla un uso específico con calificación de 2, mientras que 14 indican utilizar dichas aplicaciones en forma constante.

#### 17) Frecuencia de uso de las aplicaciones en alimentos y bebidas

En la figura VII-31 de las encuestas aplicadas se observó que, en el segmento nacional sobre la frecuencia de uso de las aplicaciones en alimentos y bebidas, 10 turistas nacionales califican con 5 el uso de las aplicaciones en alimentos y bebidas y 25 manifiestan un uso específico con calificación de 2, mientras que, en el segmento extranjero 2 turistas califican con 5 el uso de estas aplicaciones y con uso específico lo hacen 7 turistas.

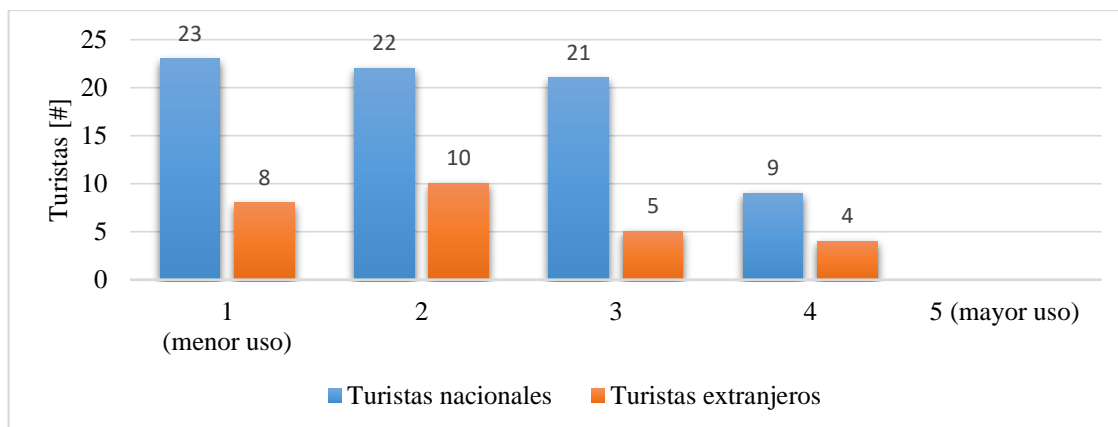


**Figura VII-31:** Frecuencia de uso de las aplicaciones en alimentos y bebidas

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

## 18) Frecuencia de uso de las aplicaciones en entretenimiento

En la figura VII-32 de las encuestas aplicadas se observó que, en el segmento nacional 9 turistas otorgan una calificación de 4, es decir poseen un constante uso de estas, mientras que el segmento extranjero detalla que 10 turistas dan un uso específico calificándolo con 2.

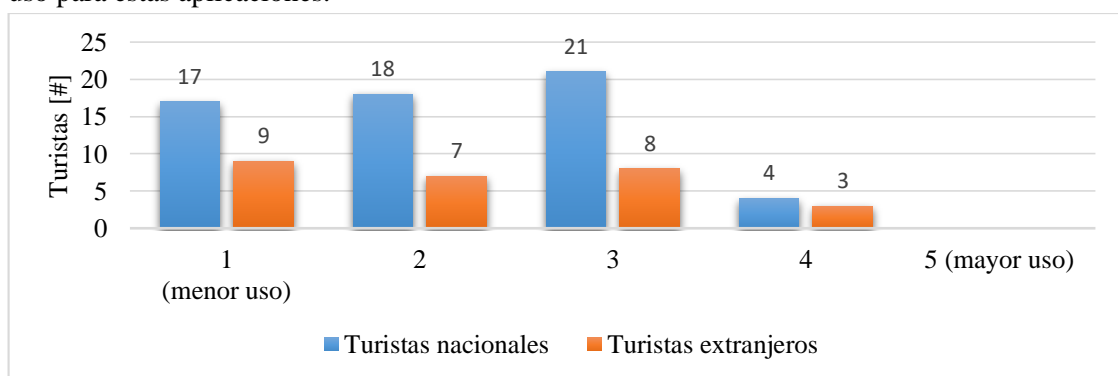


**Figura VII-32:** Frecuencia de uso de las aplicaciones en entretenimiento

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

## 19) Frecuencia de uso de las aplicaciones en actividades complementarias

En la figura VII-33 de las encuestas aplicadas se observó que, en el segmento nacional sobre la frecuencia de uso de las aplicaciones en actividades complementarias, que 21 turistas dan un uso regular con calificación de 3, mientras que el segmento extranjero, 9 turistas detallan un menor uso para estas aplicaciones.



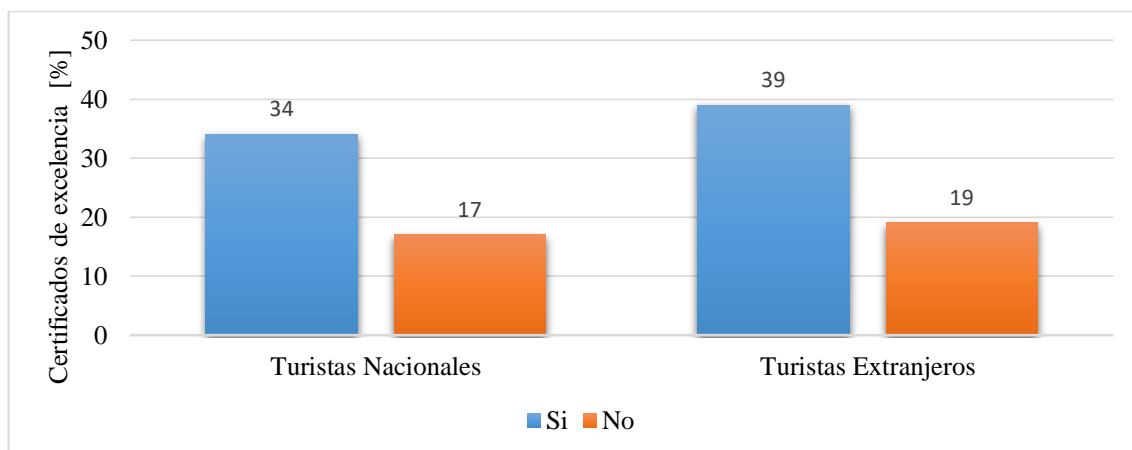
**Figura VII-33:** Frecuencia de uso de las aplicaciones en actividades complementarias

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

## 20) IT-TP09: Certificados de excelencia

Adicional a los datos históricos obtenidos en la página 73, en la figura VII-34 se puede apreciar que el segmento nacional encuestado de acuerdo a los certificados de excelencia, el 34% si distinguen dentro de las aplicaciones los certificados, el 17% no pueden distinguir y el 49% no saben sobre los certificados de excelencia, mientras que el segmento extranjero el 39% si

distinguen dentro de las aplicaciones los certificados, el 19% no pueden distinguir. y el 42% no saben sobre los certificados de excelencia.



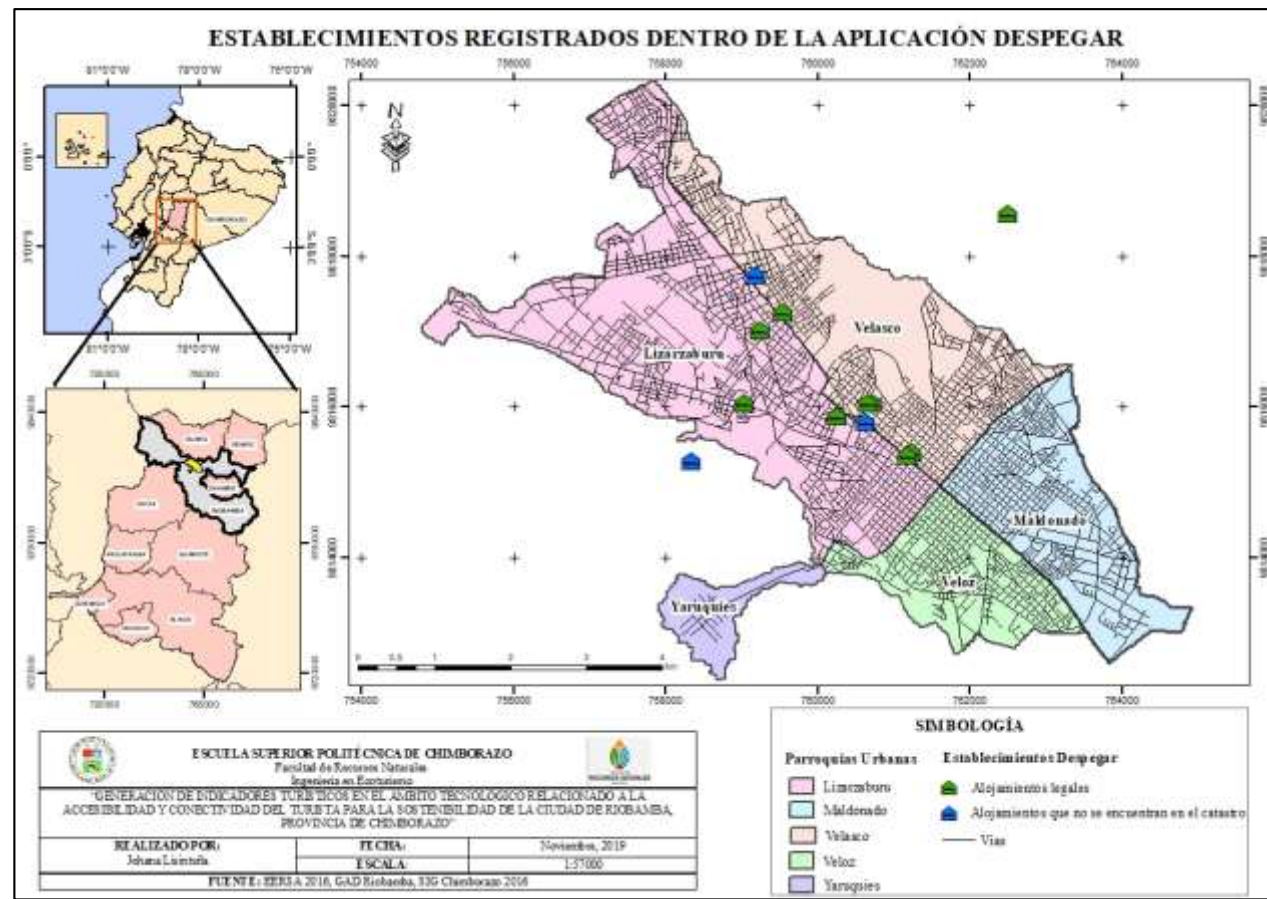
**Figura VII-34:** Certificados de excelencia

**Nota:** Trabajo de campo (2019)

## 6. Georreferenciar los sitios inherentes a los indicadores

Dentro de esta sección se establece como indicadores hacer georreferenciados los siguientes:

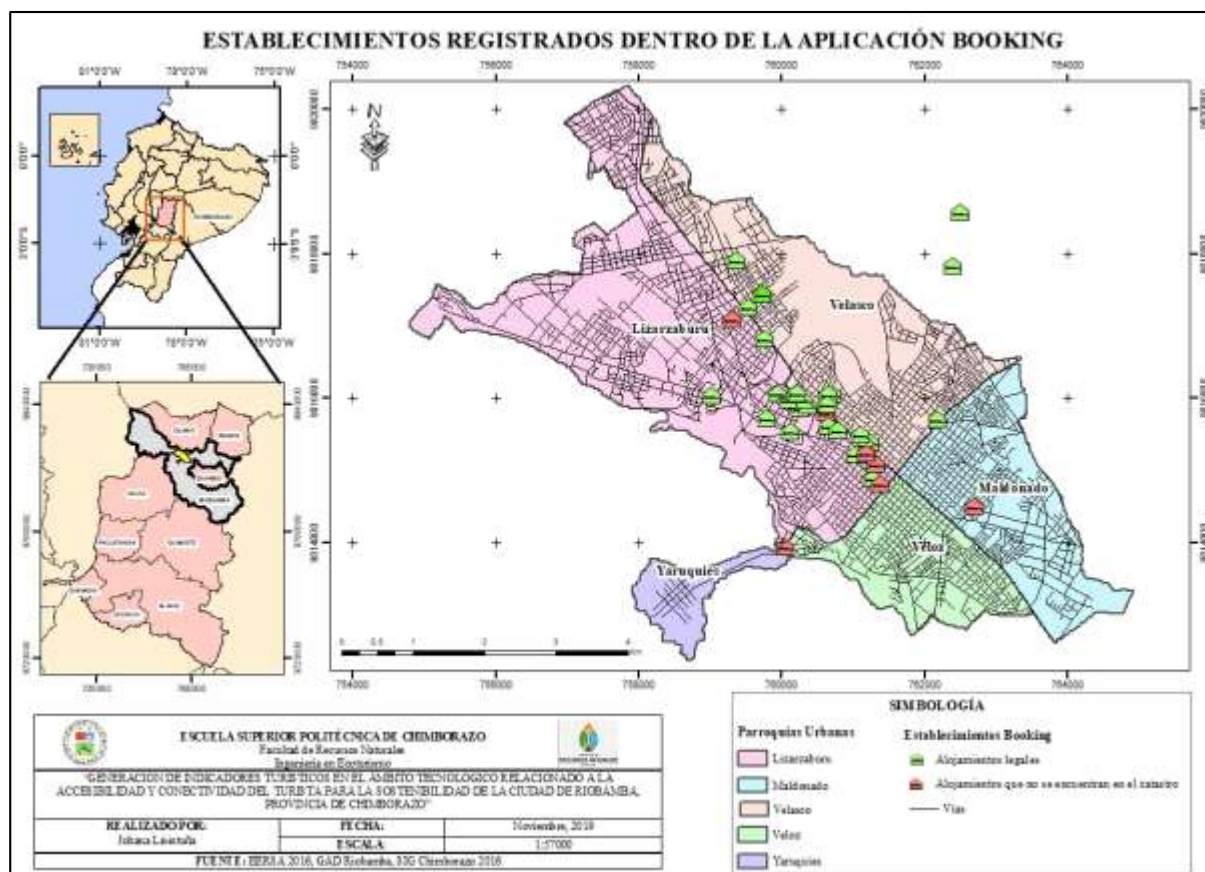
- a. IT-TP07: Establecimientos de alojamiento por aplicaciones legales
- 1) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Despegar



Mapa VII-1: Ubicación de establecimiento registrados en Despegar

El mapa VII-1 indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Despegar, 9 alojamientos legales (color verde) y 3 alojamientos que no están en el catastro de establecimientos legales (color azul).

2) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Booking

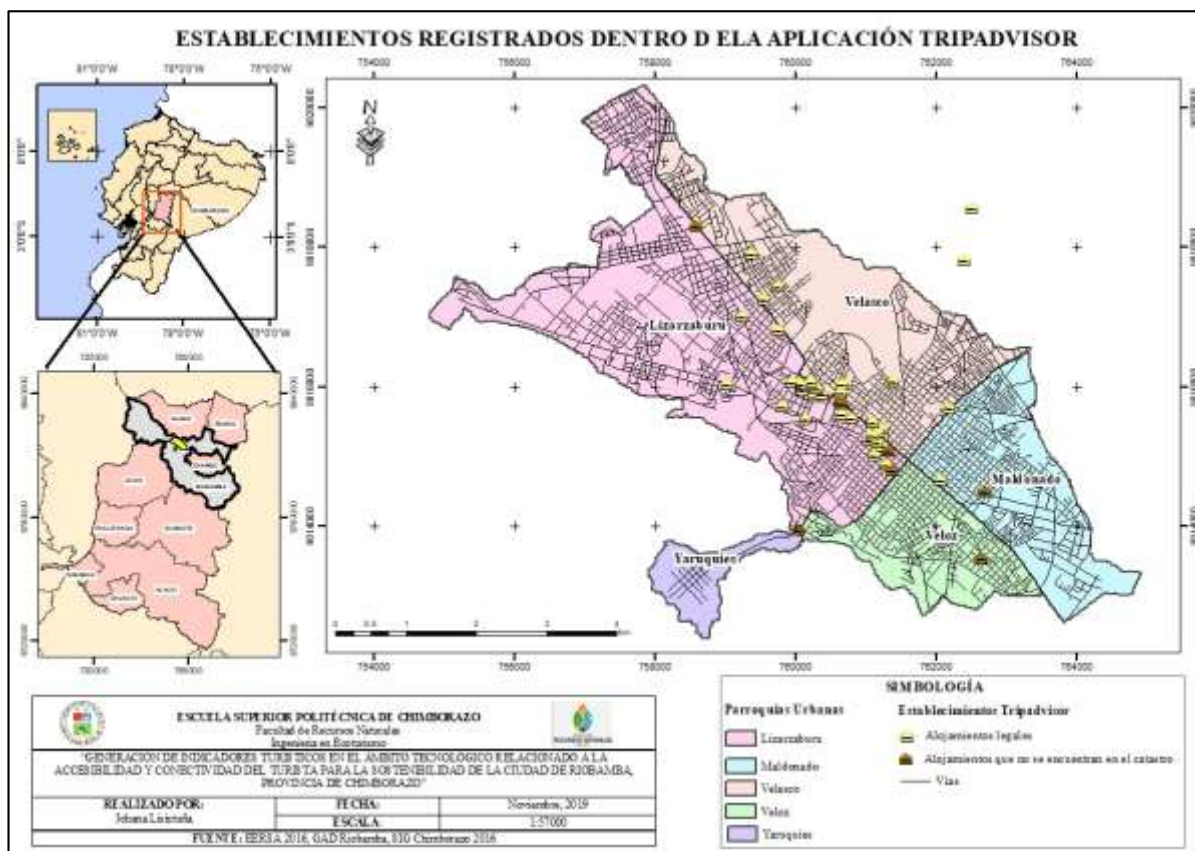


Mapa VII-2: Ubicación de establecimientos registrados en Booking



En el mapa VII-2 se indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Booking, 27 alojamientos legales (color verde claro) y 7 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color rojo).

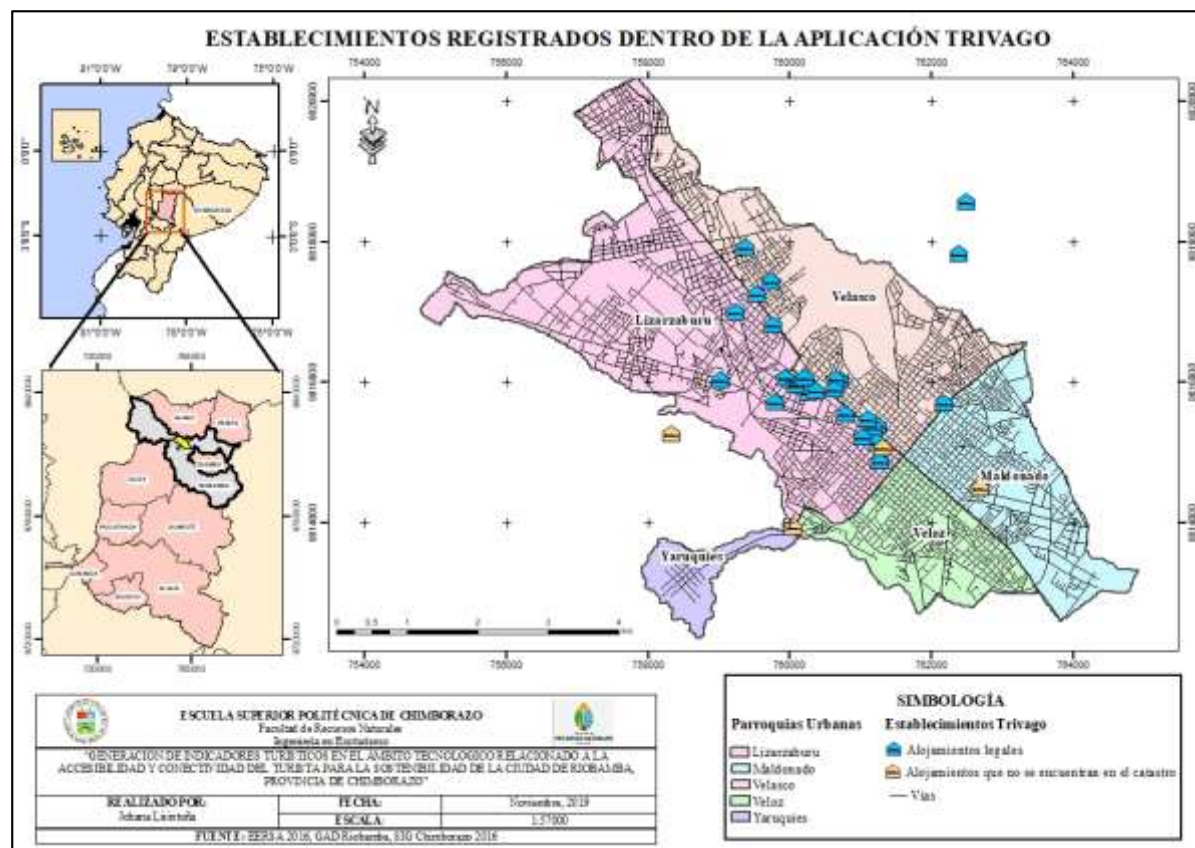
3) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Tripadvisor



Mapa VII-3: Ubicación de establecimientos registrados en Tripadvisor

El mapa VII-3 indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Tripadvisor, 35 alojamientos legales (color amarillo) y 8 alojamientos que no están en el catastro de establecimientos legales (color café).

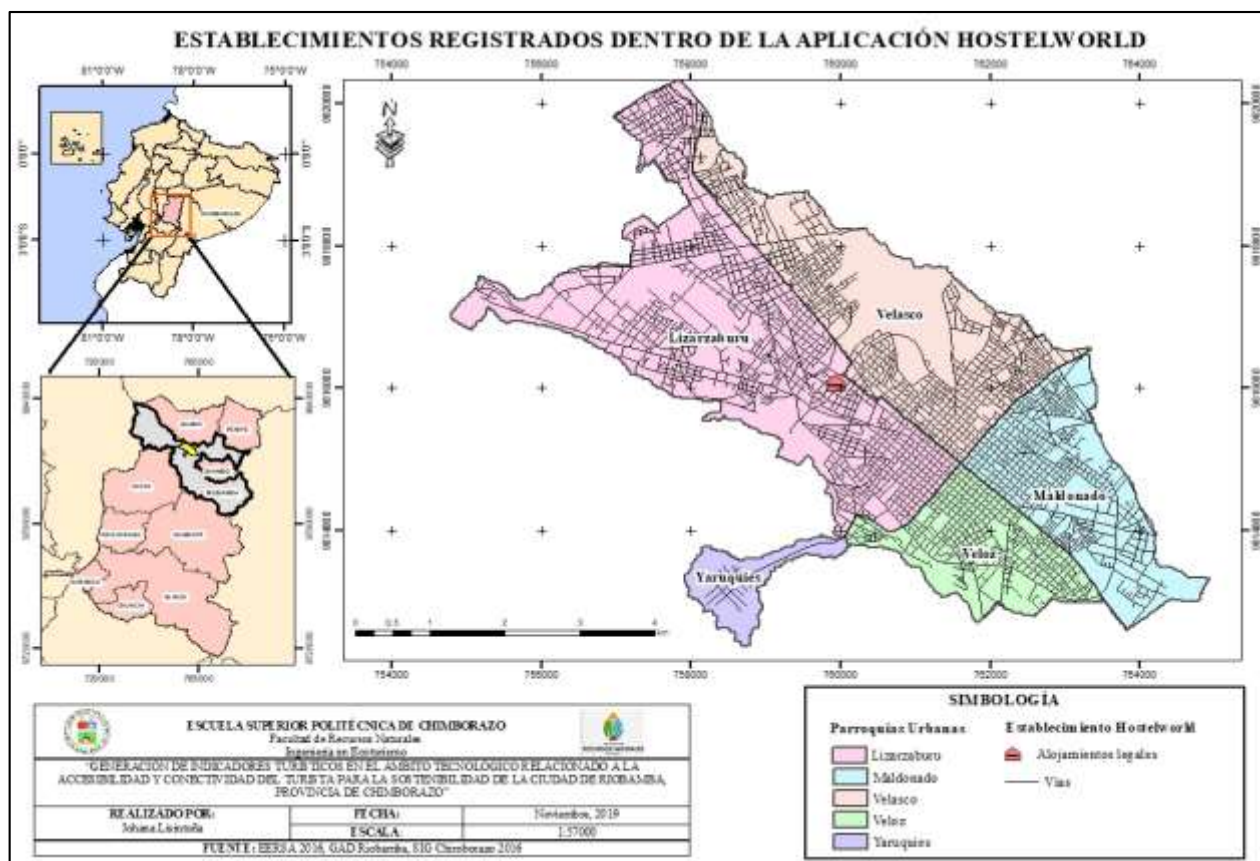
4) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Trivago



Mapa VII-4: Ubicación de establecimientos registrados en Trivago

En el mapa VII-4 se indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Trivago, 25 alojamientos legales (color celeste) y 4 alojamientos no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color naranja).

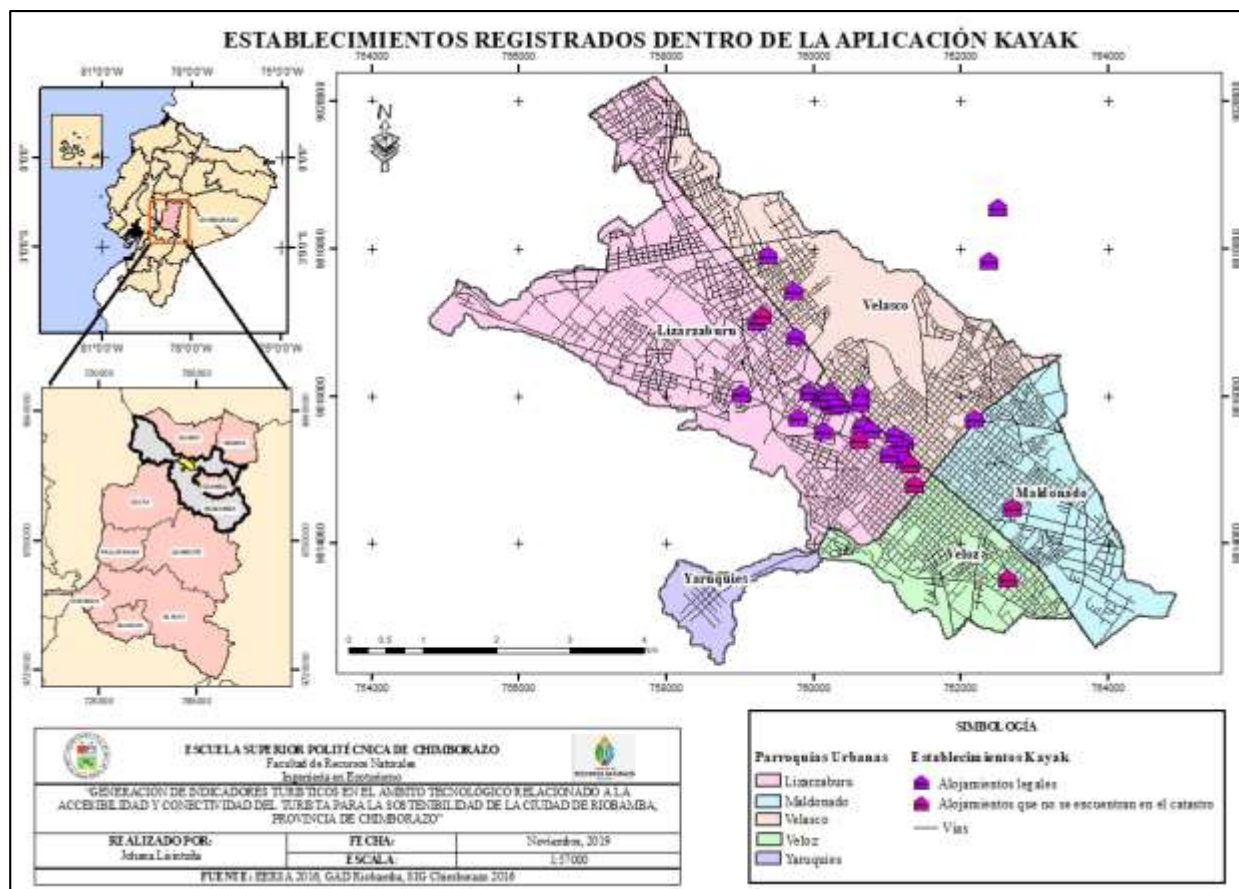
5) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Hostelworld



Mapa VII-5: Ubicación de establecimientos registrados en Hostelworld

En el mapa VII-5 se indica la presencia de 1 único alojamiento legal (color rosado) registrado dentro de la aplicación de Hostelworld.

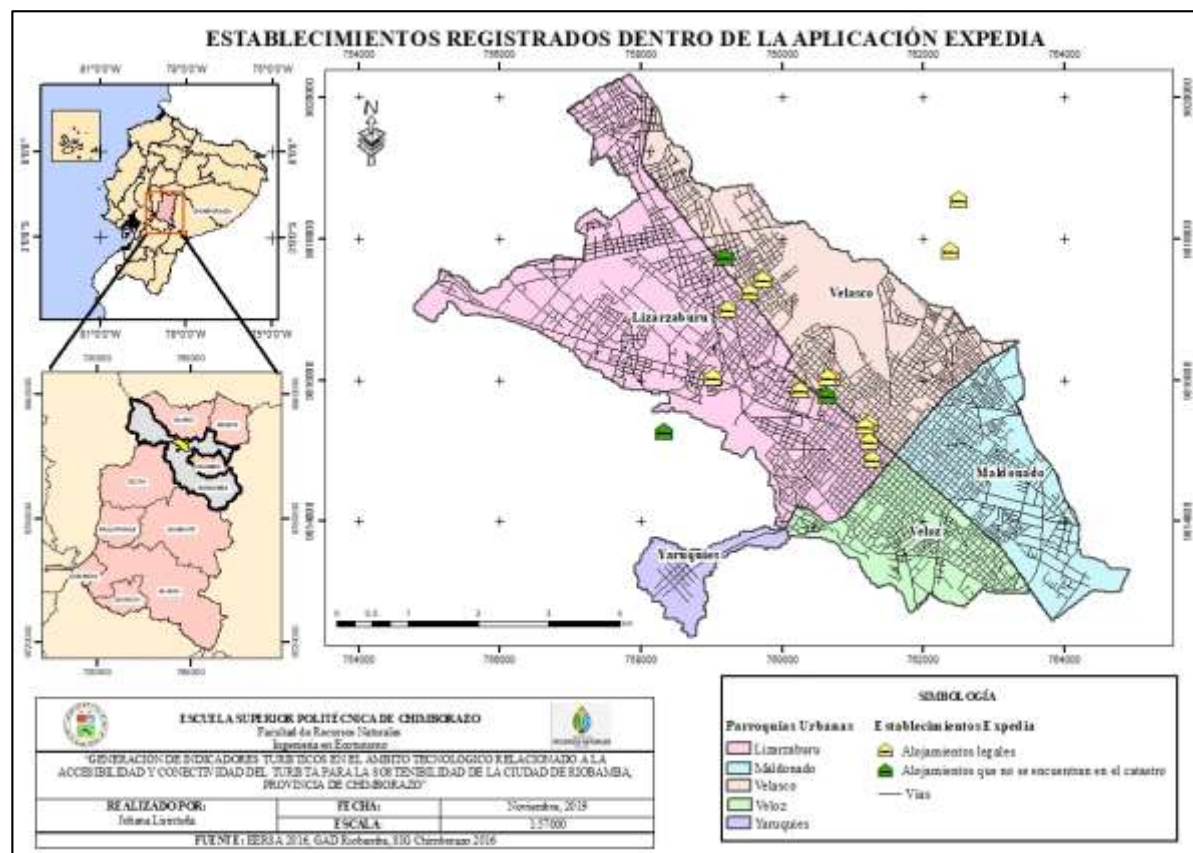
6) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Kayak



Mapa VII-6: Ubicación de establecimientos registrados en Kayak

El mapa VII-6 indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Kayak, 25 alojamientos legales (color morado) y 6 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color rosado).

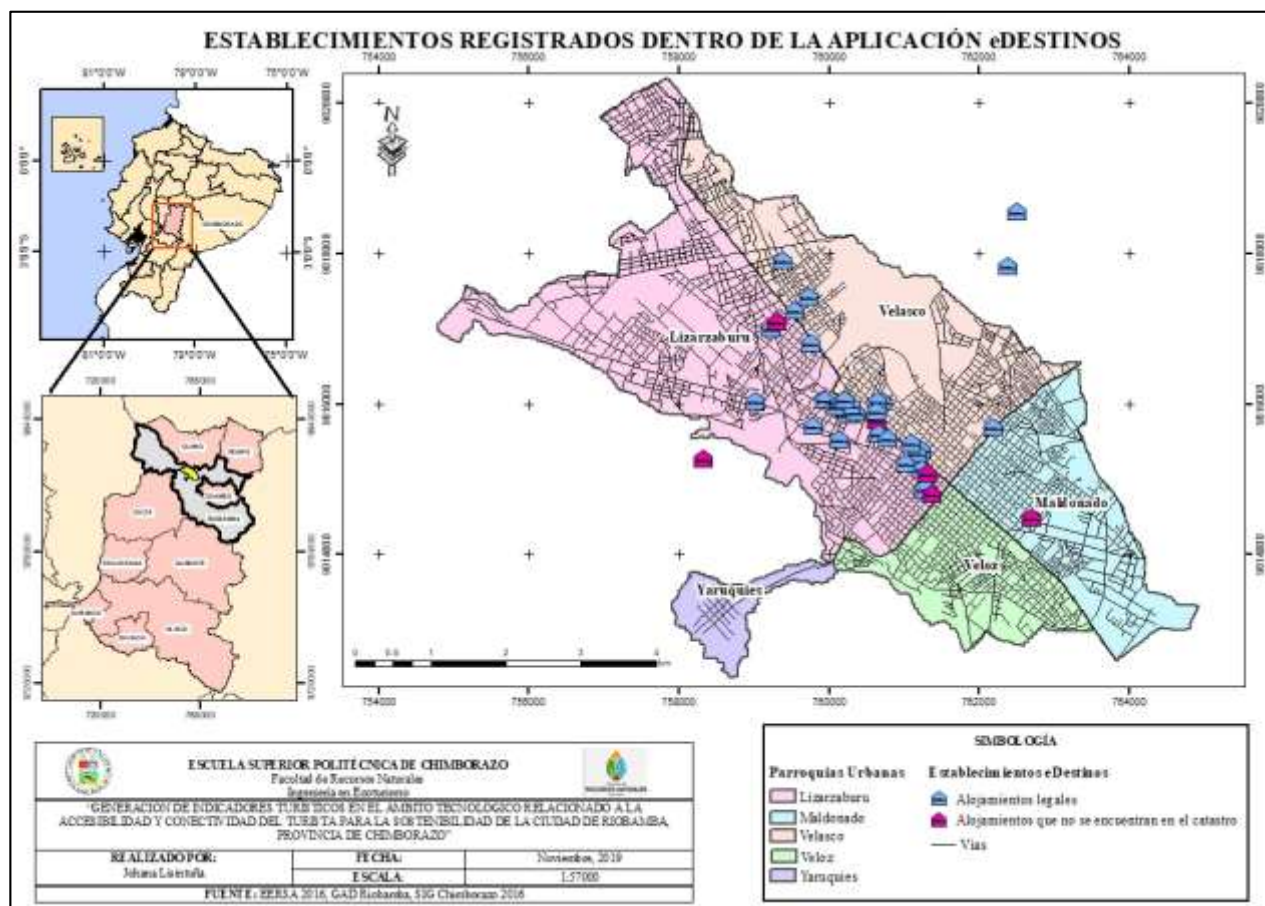
7) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Expedia



Mapa VII-7: Ubicación de establecimientos registrados en Expedia

El mapa VII-7 indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Expedia, 13 alojamientos legales (color amarillo) y 3 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color verde).

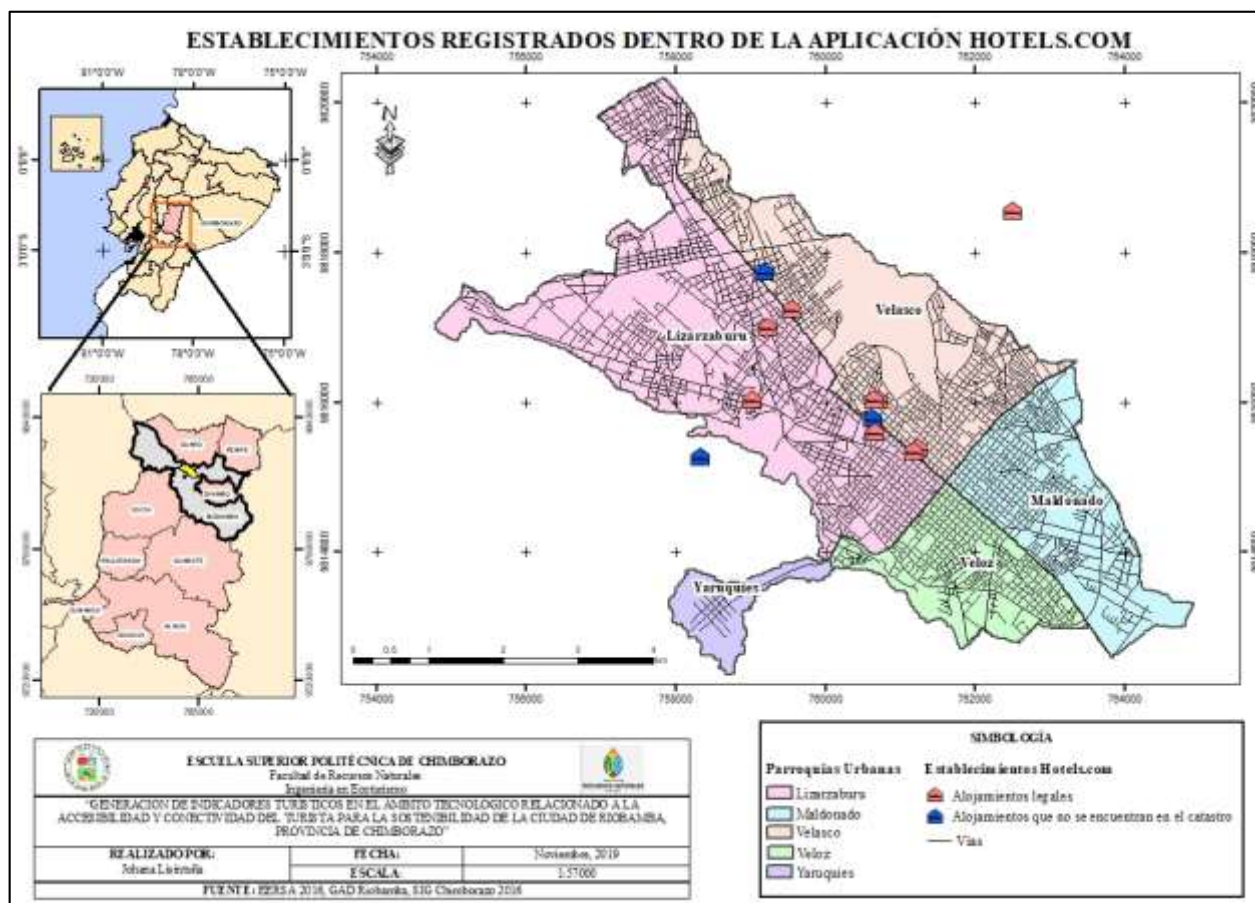
8) Establecimientos registrados dentro de la aplicación eDestinos



Mapa VII-8: Ubicación de establecimientos registrados en eDestinos

En el mapa VII-8 se indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de eDestinos, 28 alojamientos legales (color celeste) y 6 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color rosado).

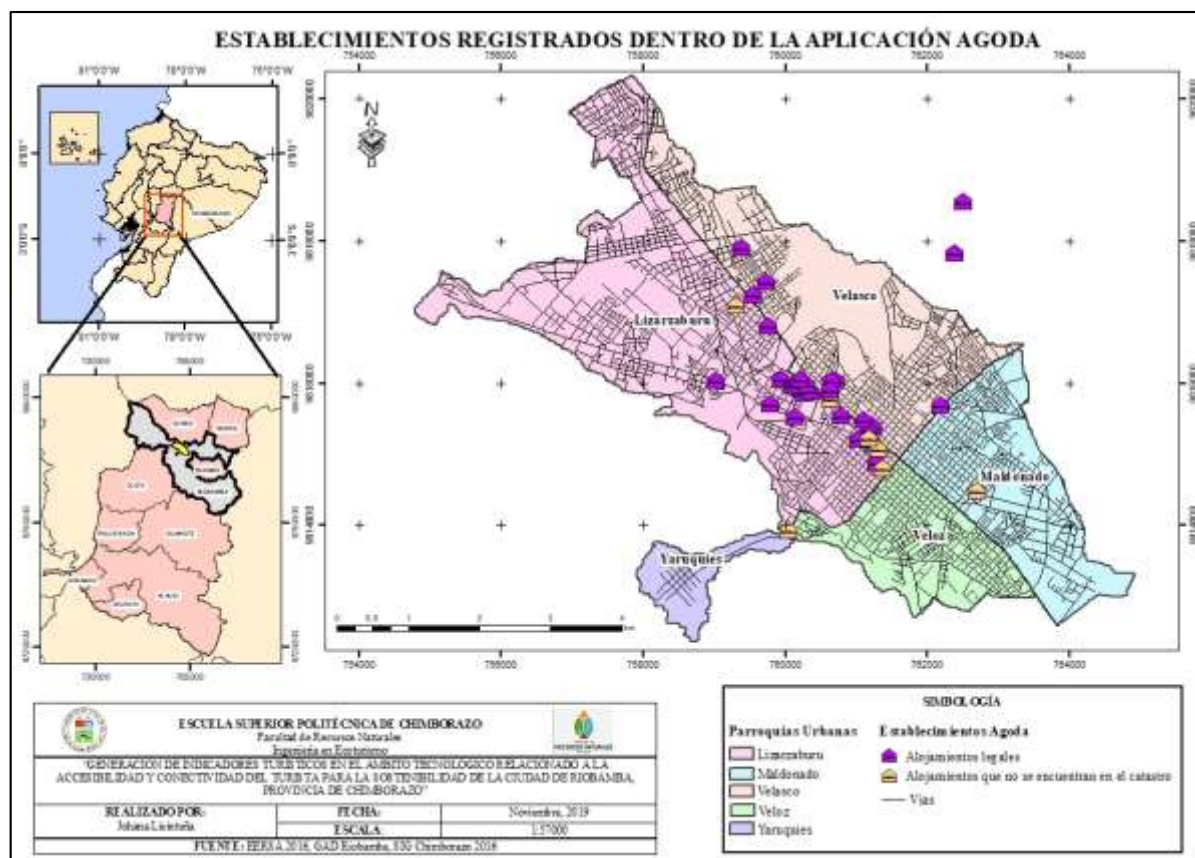
9) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Hotels.com



Mapa VII-9: Ubicación de establecimientos registrados en Hotels.com

En el mapa VII-9 se indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Hotels.com, 9 alojamientos legales (color rojo) y 3 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color azul).

10) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Agoda

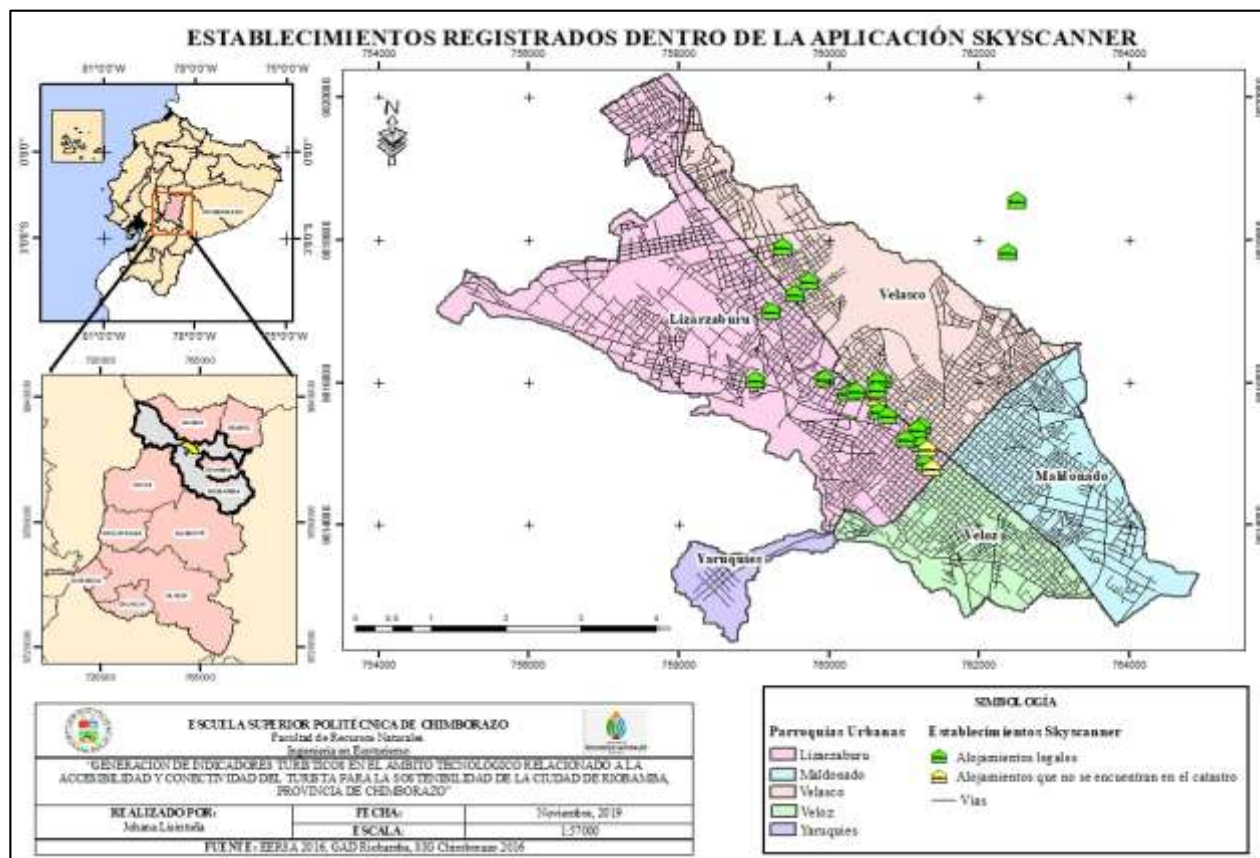


Mapa VII-10: Ubicación de establecimientos registrados en Agoda



En el mapa VII-10 se indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Agoda, 26 alojamientos legales (color morado) y 7 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color naranja).

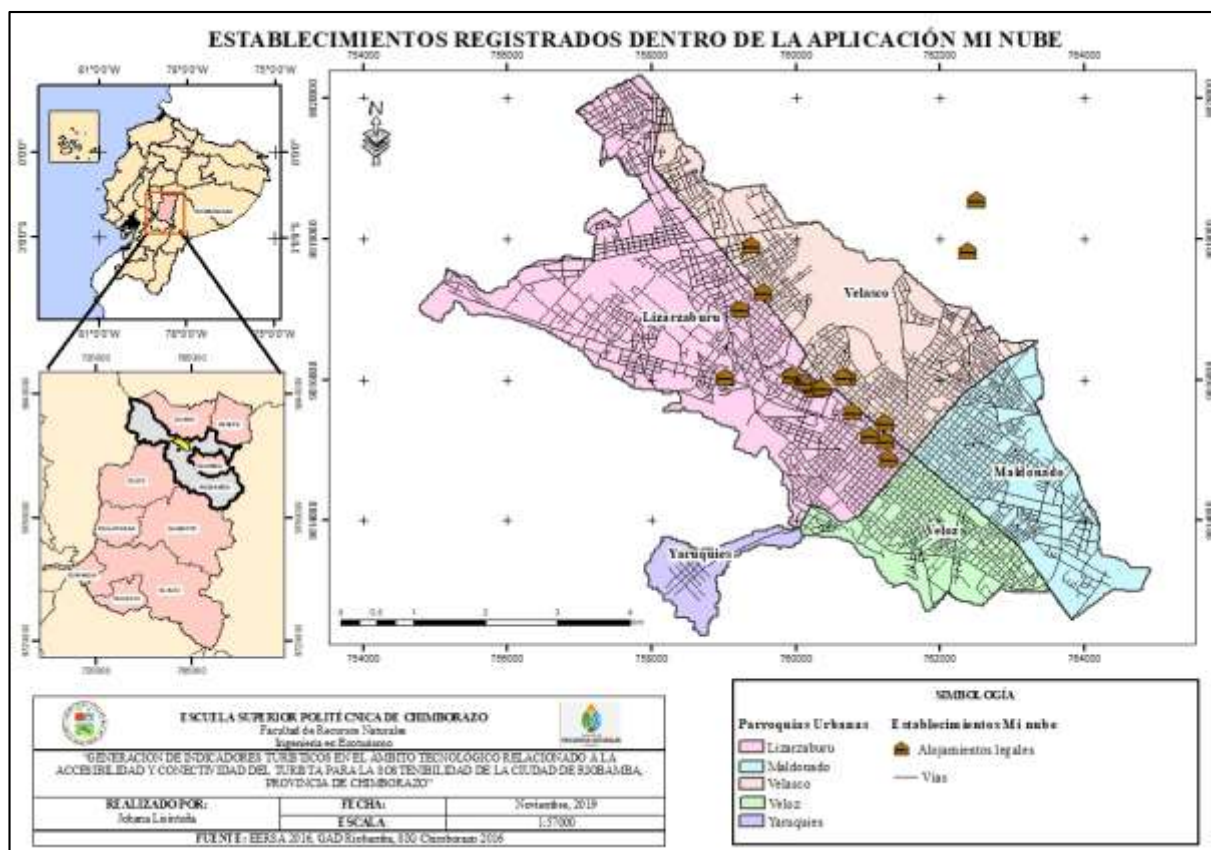
11) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Skyscanner



Mapa VII-11: Ubicación de establecimientos registrados en Skyscanner

En el mapa VII-11 se indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Skyscanner, 20 alojamientos legales (color verde claro) y 3 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color amarillo).

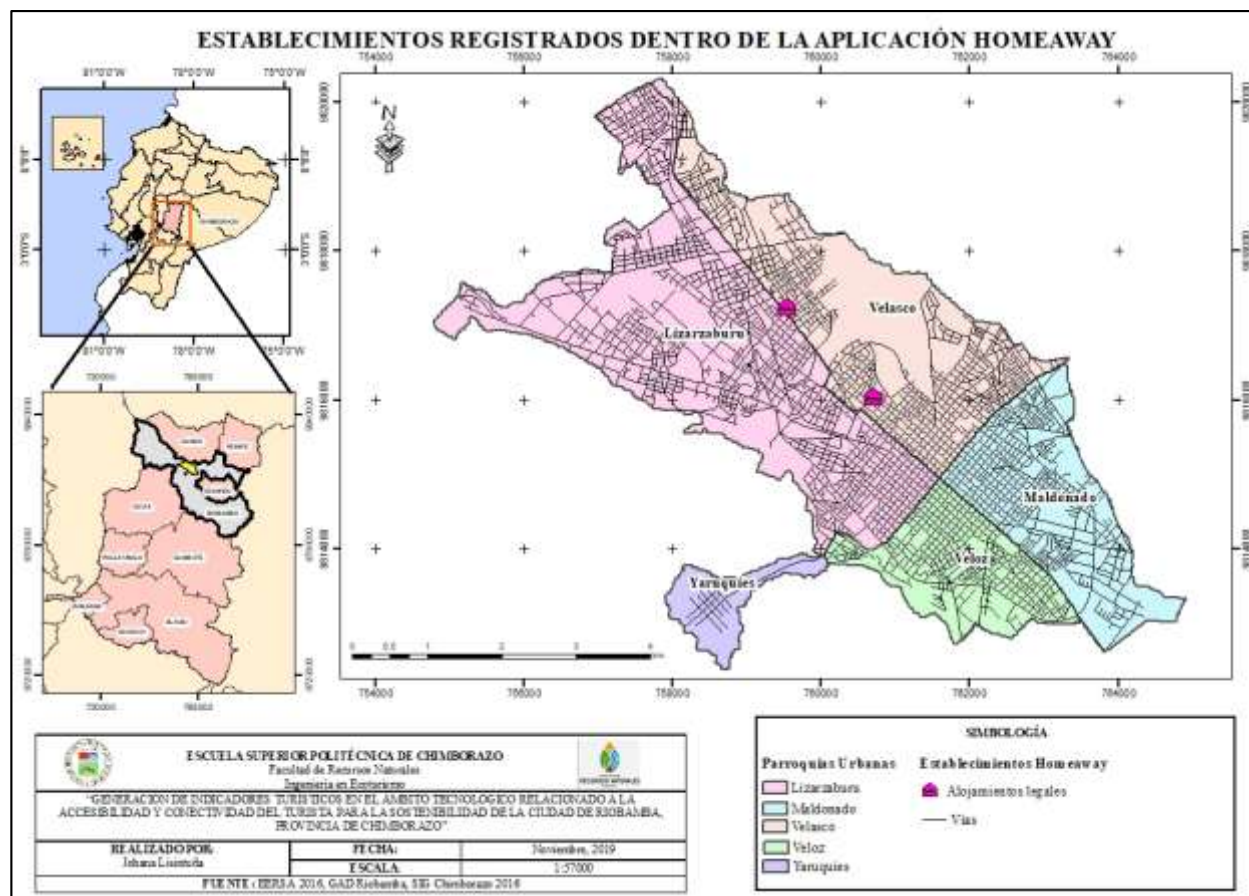
12) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Mi nube



Mapa VII-12: Ubicación de establecimientos registrados en Mi nube

En el mapa VII-12 se indica la presencia de 17 alojamientos legales (color café) registrado dentro de la aplicación de Mi nube.

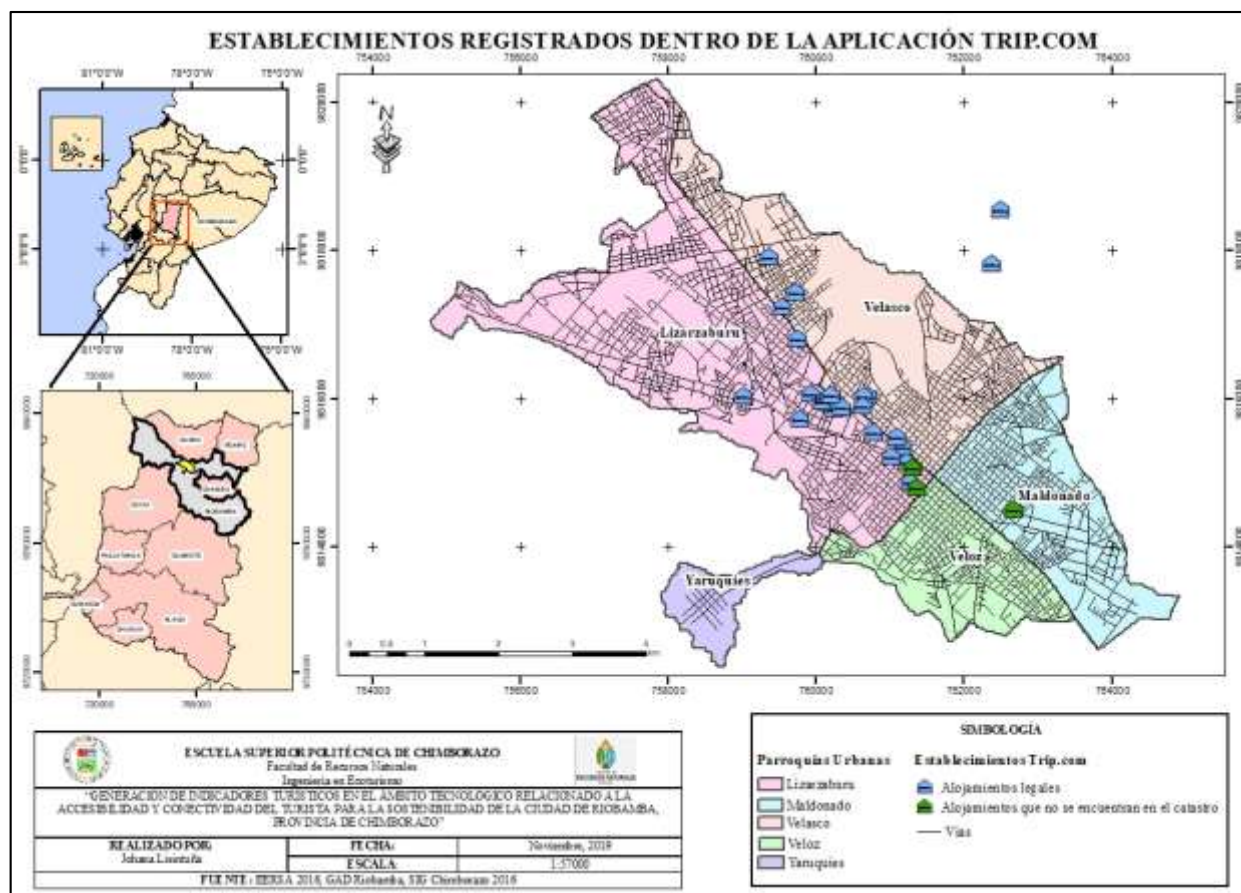
13) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Homeaway



Mapa VII-13: Ubicación de establecimientos registrados en Homeaway

En el mapa VII-13 se indica la presencia de 2 alojamientos legales (color rosado) registrado dentro de la aplicación de Homeaway.

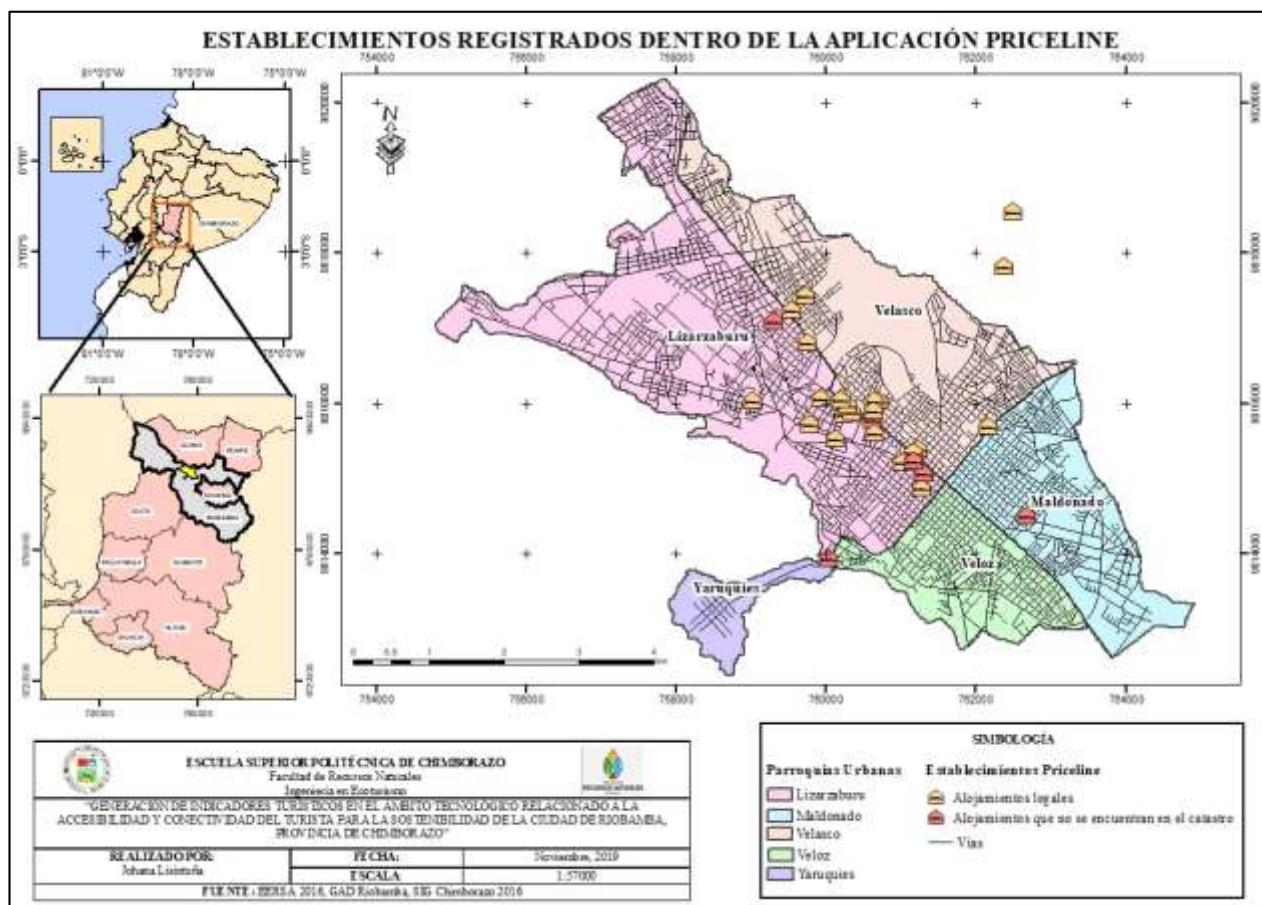
14) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Trip.com



Mapa VII-14: Ubicación de establecimientos registrados en Trip.com

El mapa VII-14 indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Trip.com, 22 alojamientos legales (color celeste) y 3 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color verde).

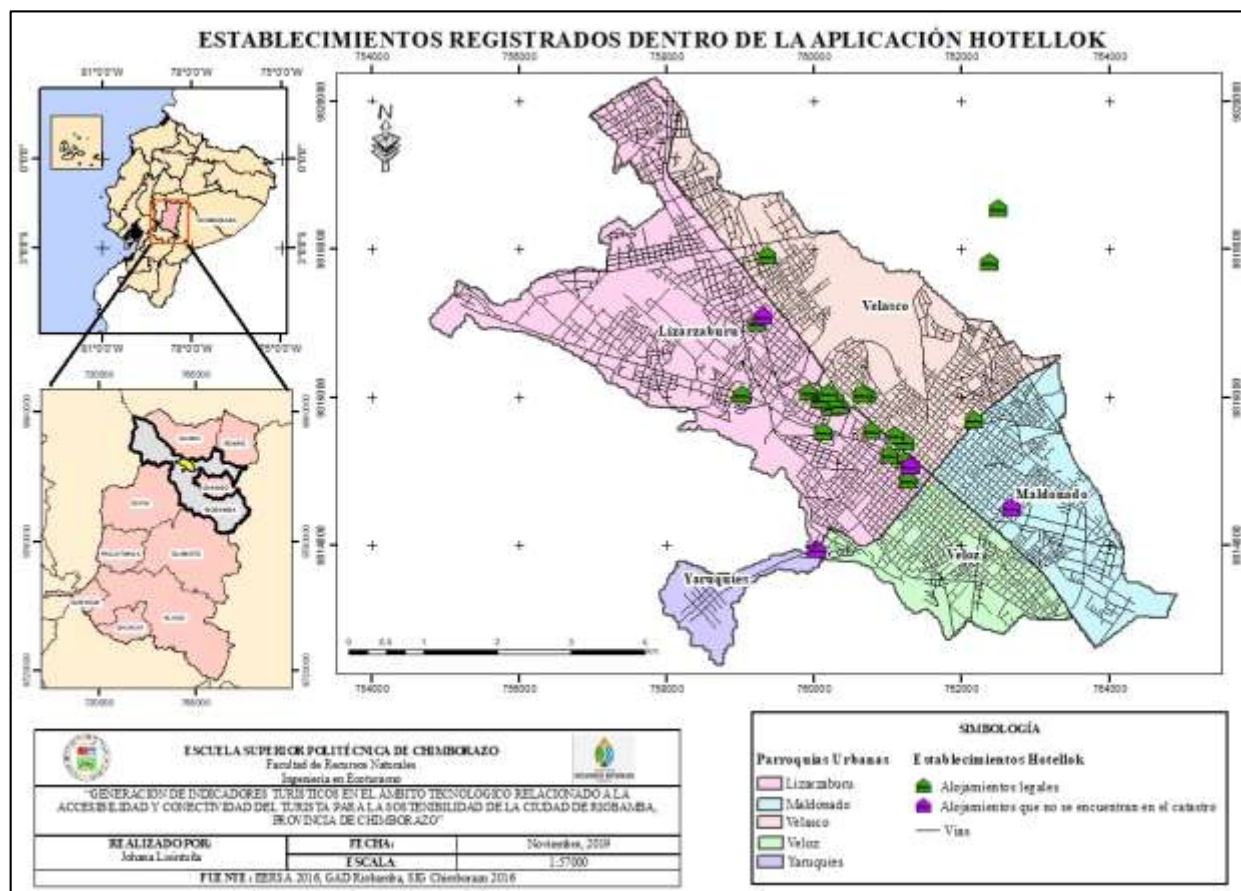
15) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Priceline



Mapa VII-15: Ubicación de establecimientos registrados en Priceline

El mapa VII-15 indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Priceline, 22 alojamientos legales (color naranja) y 6 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color rojo).

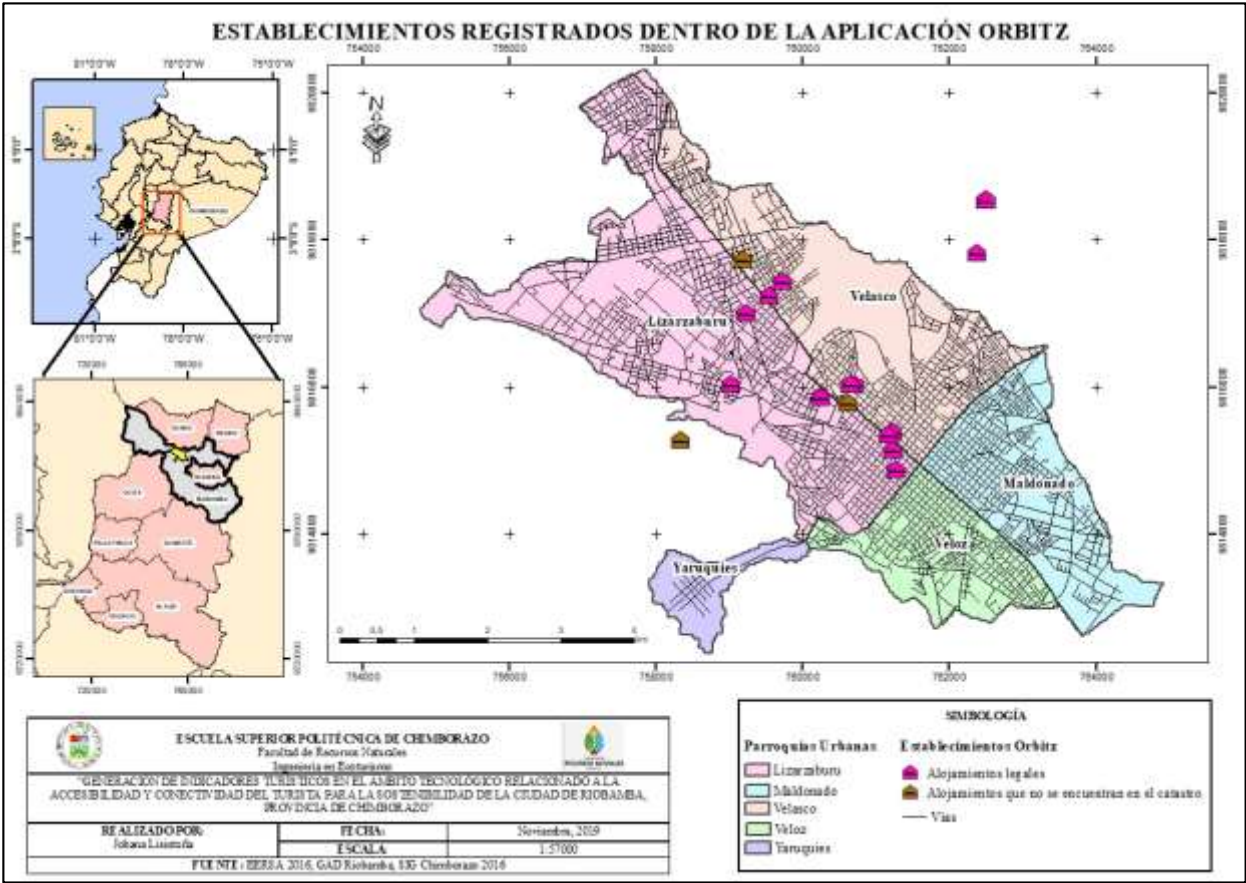
16) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Hotellok



Mapa VII-16: Ubicación de establecimientos registrados en Hotellok

En el mapa VII-16 se indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Hotellok, 21 alojamientos legales (color verde) y 4 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color morado).

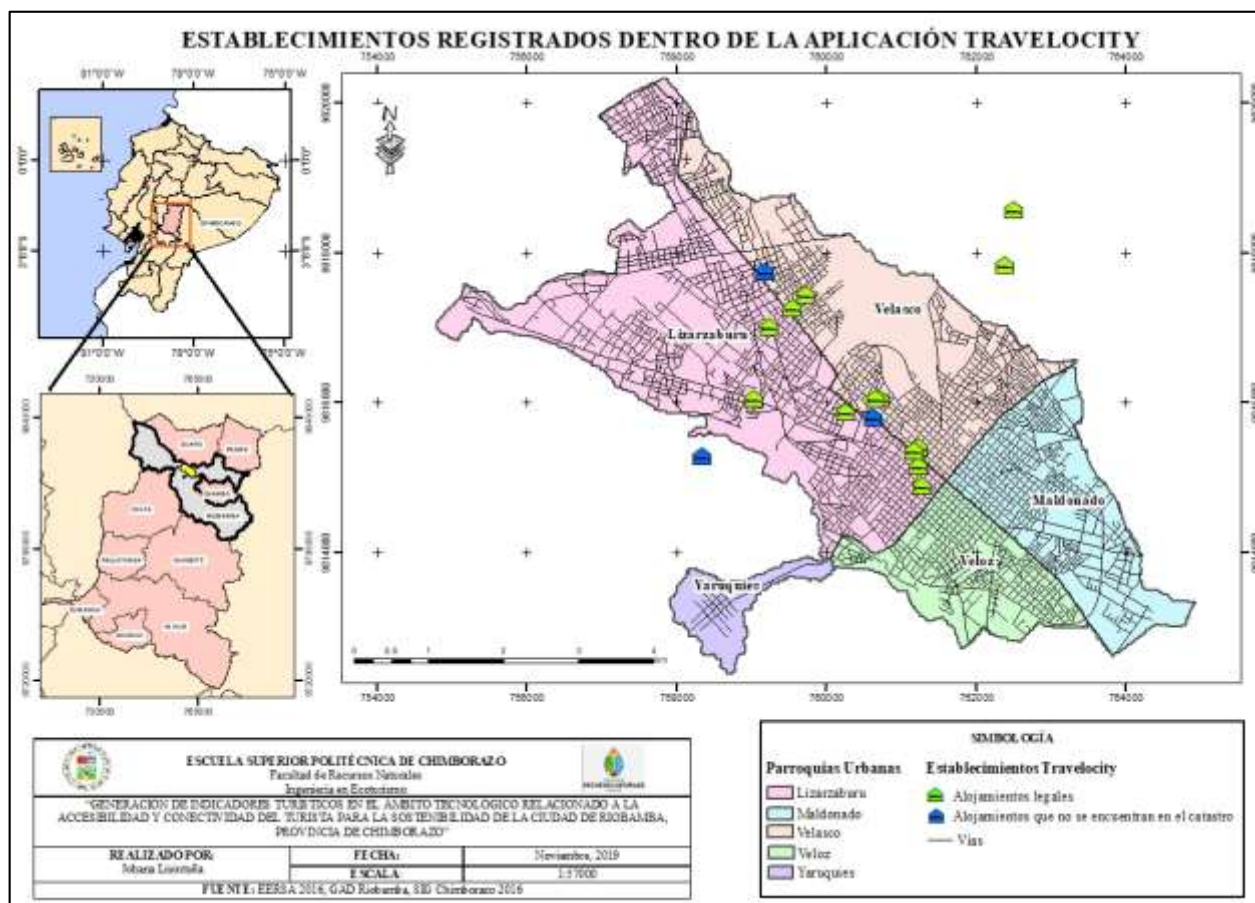
17) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Orbitz



Mapa VII-17: Ubicación de establecimientos registrados en Orbitz

El mapa VII-17 indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Orbitz, 13 alojamientos legales (color rosado) y 3 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color café).

18) Establecimientos registrados dentro de la aplicación Travelocity



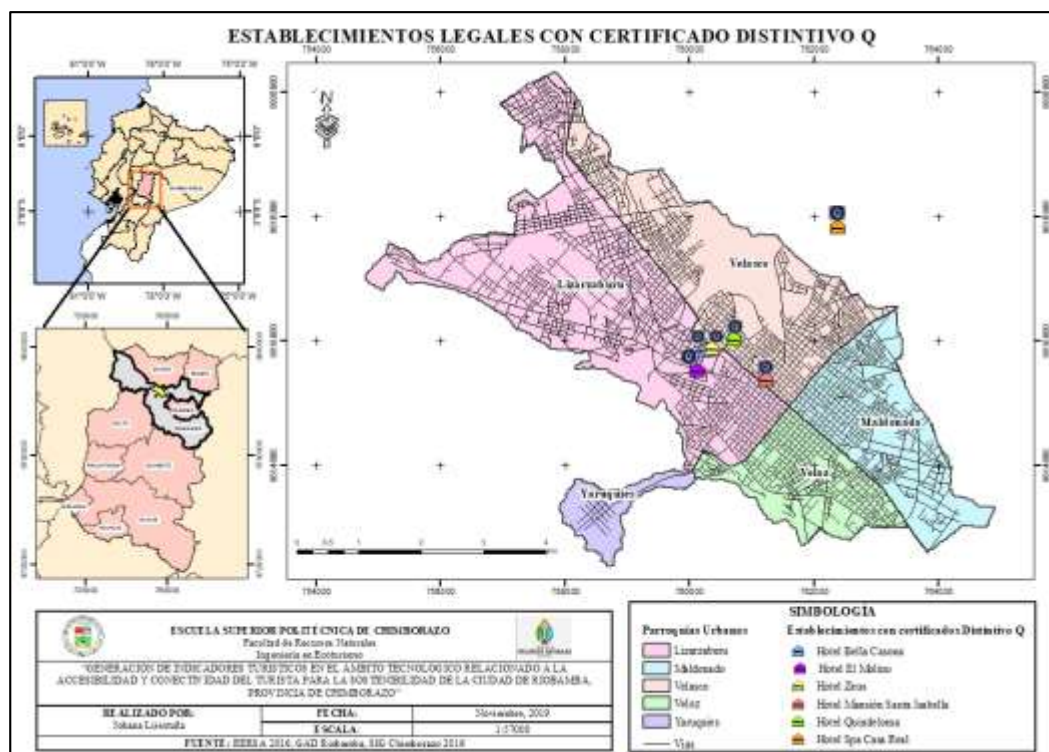
Mapa VII-18: Ubicación de establecimientos registrados en Travelocity



En el mapa VII-18 se indica la distribución de alojamientos registrados dentro de la aplicación de Travelocity, 13 alojamientos legales (color verde claro) y 3 alojamientos que no se encuentran en el catastro de establecimientos legales (color azul).

b. IT-TP09: Certificados de excelencia

1) Certificados de excelencia- Distintivo Q



**Mapa VII-19:** Establecimientos con certificados Distintivo Q

En el mapa VII-19 se indica la distribución de 6 establecimientos legales con certificado Distintivo Q el cual es entregado por el GADM de Riobamba.

## **C. ELABORAR UN INSTRUMENTO DE DIFUSIÓN DE LOS INDICADORES GENERADOS**

A continuación, se describirá la información que contiene cada una de las secciones del boletín:

### **1. Sección 1**

En esta sección se establece la tendencia de uso de aplicaciones en turistas nacionales y extranjeros para la actividad turística en la ciudad de Riobamba.

### **2. Sección 2**

Aquí se da a conocer el número de alojamientos que cuenta con portal de internet propio.

### **3. Sección 3**

En esta sección vamos a detallar el uso de acceso a internet en sitios públicos desde la percepción de los turistas nacionales y extranjeros.

### **4. Sección 4**

En la siguiente sección, se detalla acerca de cuantos turistas nacionales y extranjeros tuvieron acceso a internet en los servicios turísticos (alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimientos y actividades complementarias) y la percepción de calidad que presentan.

### **5. Sección 5**

Aquí se da a conocer la cantidad de aplicaciones turísticas móviles en los diferentes servicios turísticos (alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimientos y actividades complementarias).

### **6. Sección 6**

En esta sección, se detalla mediante mapas la distribución de cada uno de los alojamientos legales por aplicación y también alojamientos que no se encuentran dentro del catastro, pero que se han identificado en las diferentes aplicaciones.

### **7. Sección 7**

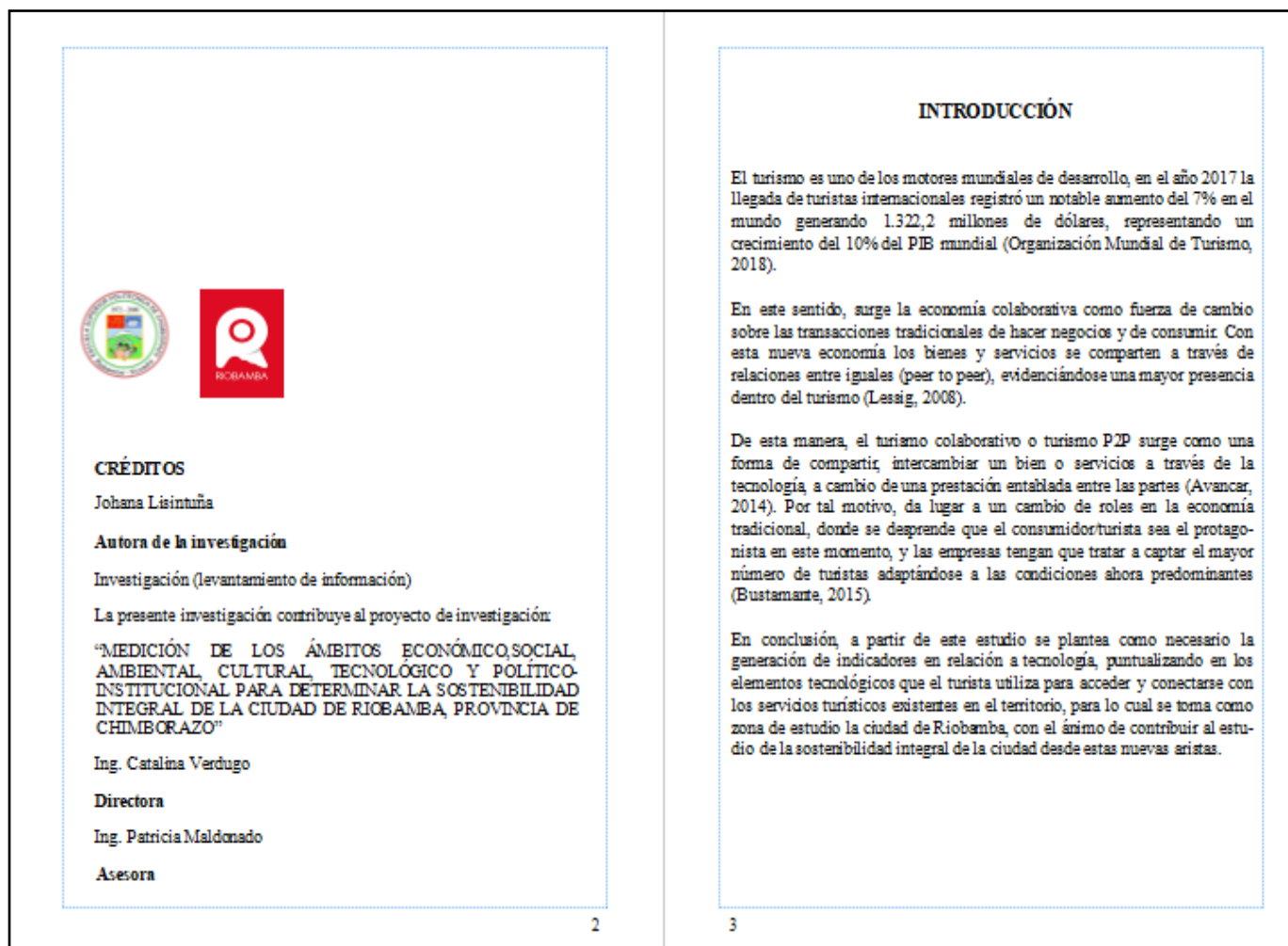
En la siguiente sección, se determina cuántos espacios registrados existen en función de las distintas formas de prestación de servicios de los alojamientos legales.

### **8. Sección 8**

En la última sección, se detalla cuantos alojamientos poseen certificados de excelencia, pero de acuerdo a establecimientos legales y ilegales. Es necesario indicar que, el boletín informativo se lo realizó mediante el programa Publisher 2019, al que se le dio el siguiente formato:



Figura VII-35: Portada del boletín informativo



**Figura VII-36:** Créditos e Introducción

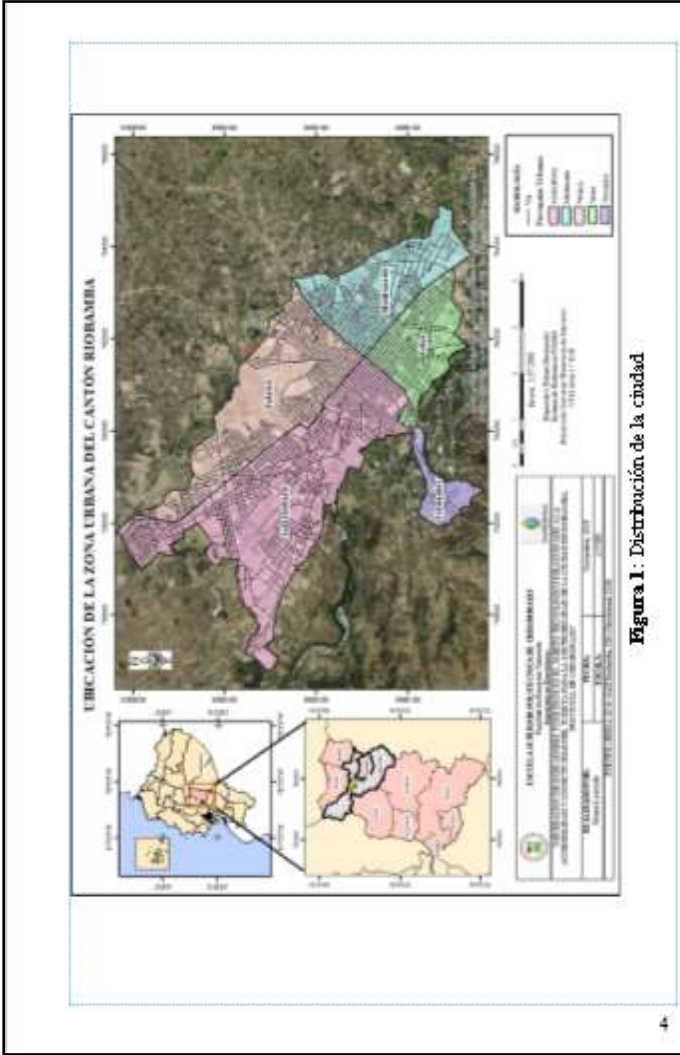


Figura 1: Distribución de la ciudad

**Sección 1**



**Sección 2**

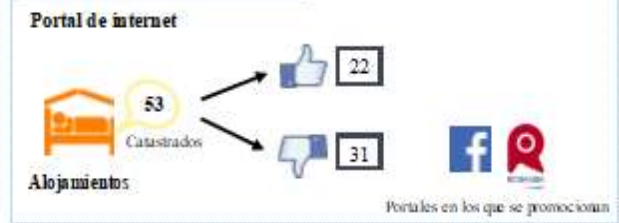


Figura VII-37: Ubicación de la ciudad e indicadores sección 1,2

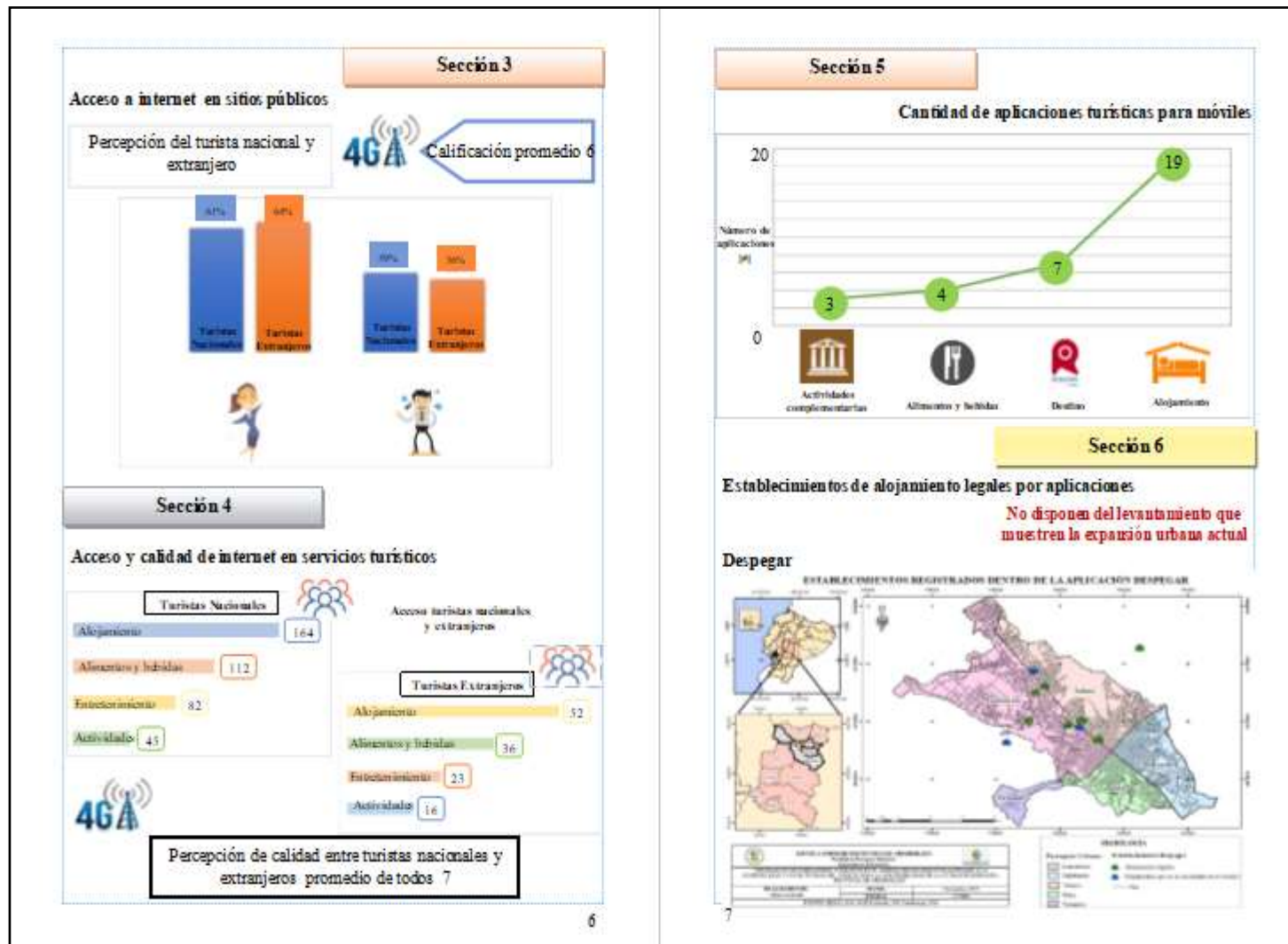


Figura VII-38: Indicadores sección 3,4,5,6

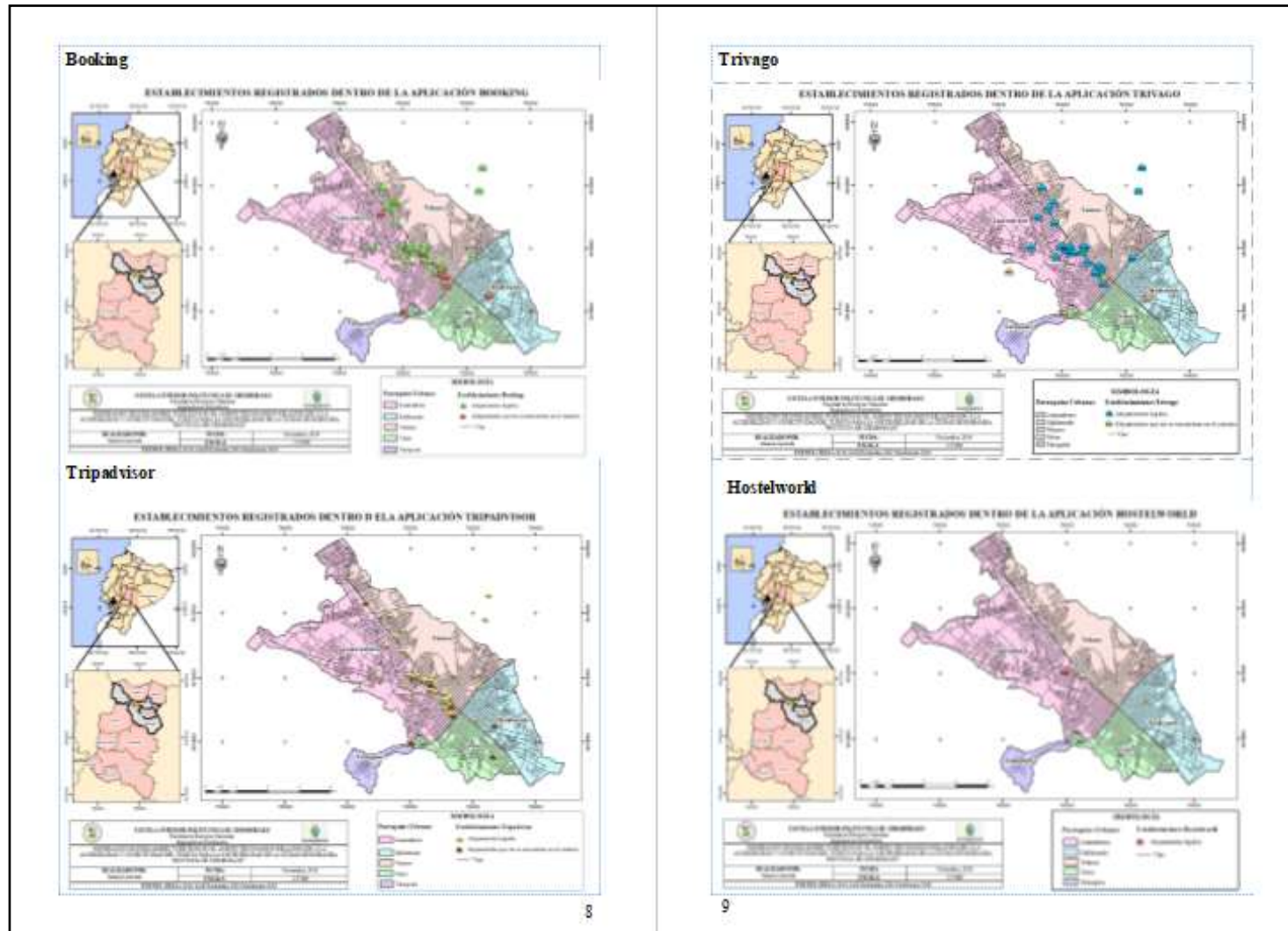


Figura VII-39: Ubicación de los alojamientos en las diferentes aplicaciones

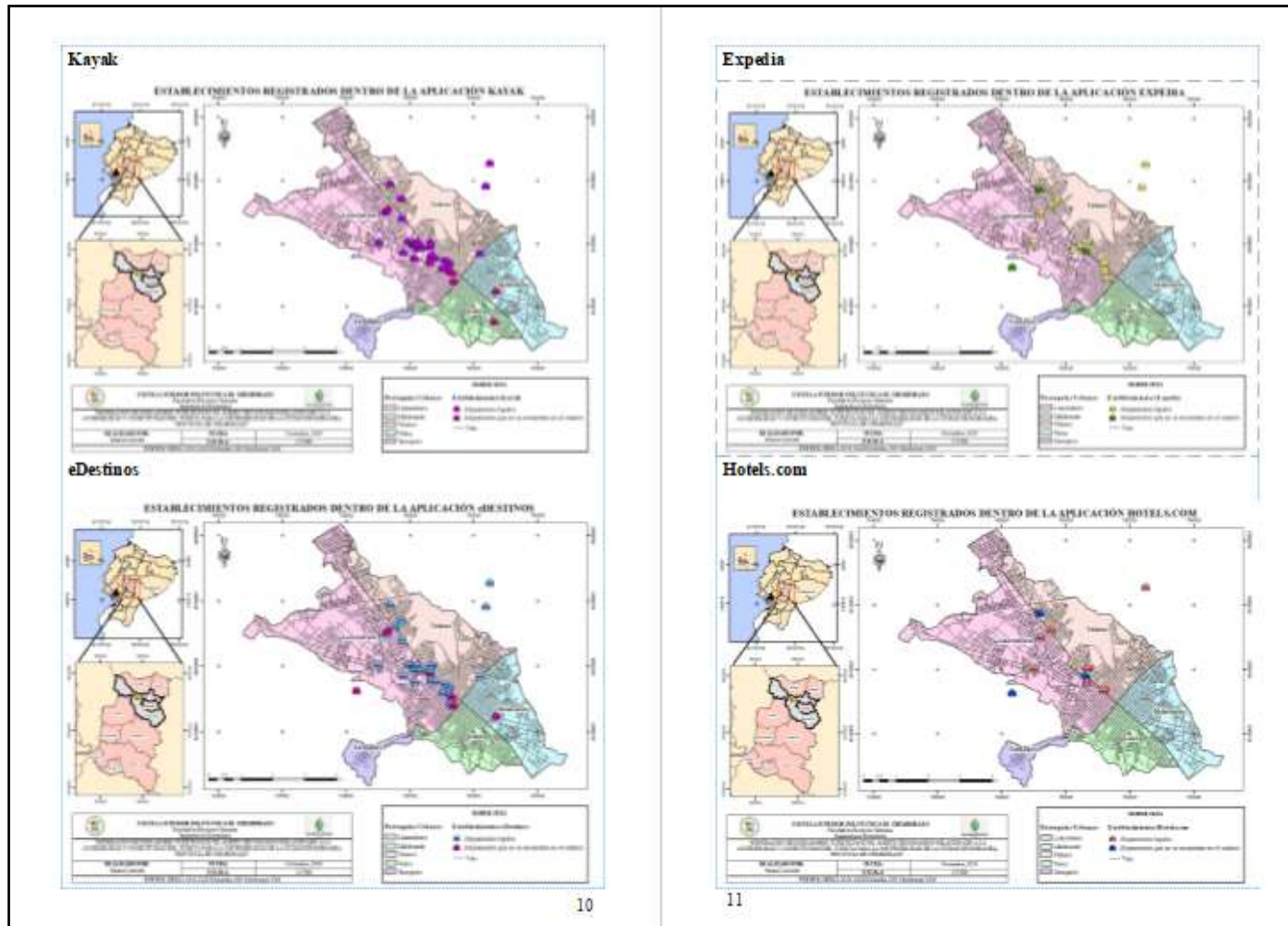


Figura VII-40: Ubicación de los alojamientos en las diferentes aplicaciones



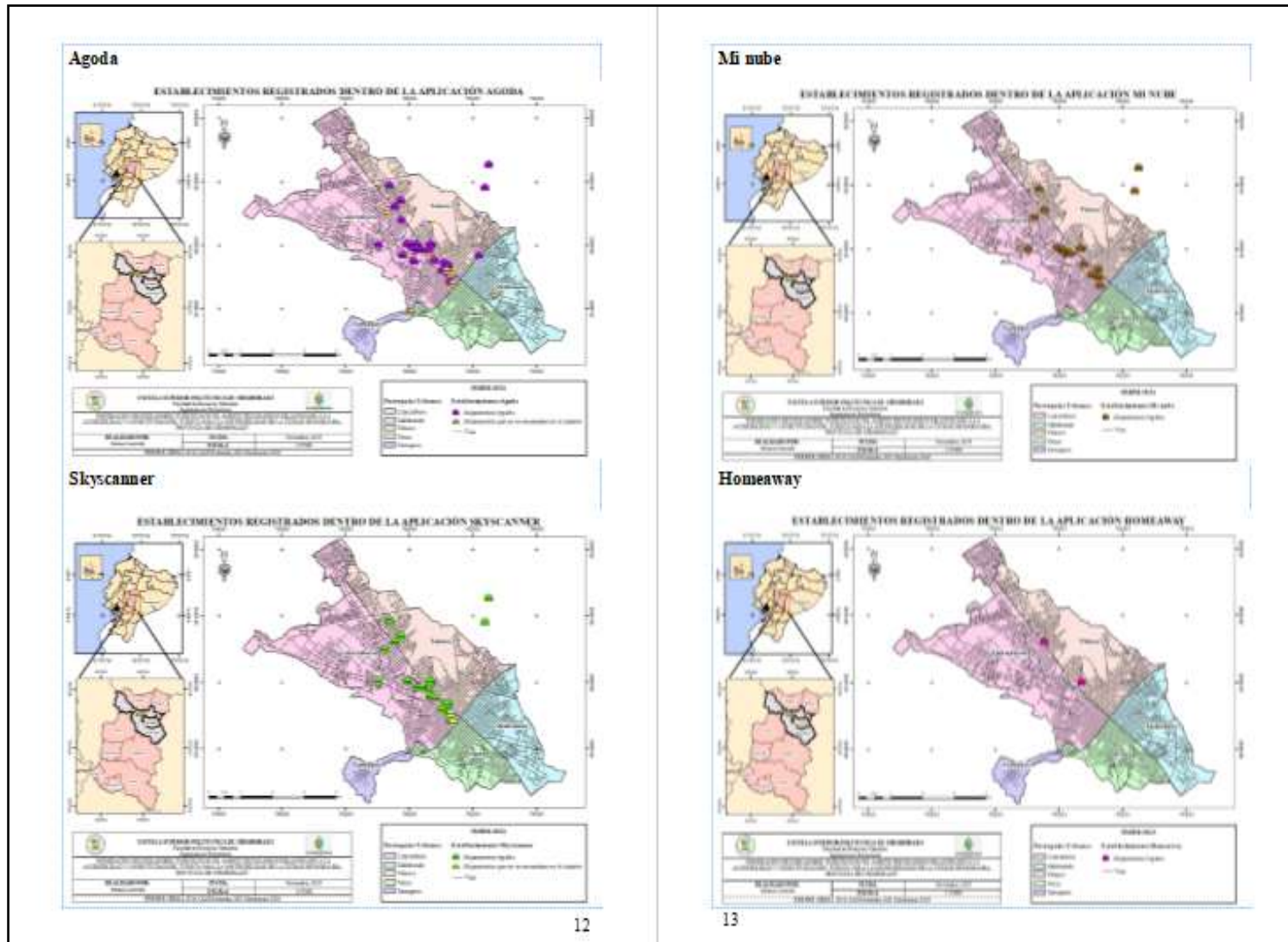


Figura VII-41: Ubicación de los alojamientos en las diferentes aplicaciones

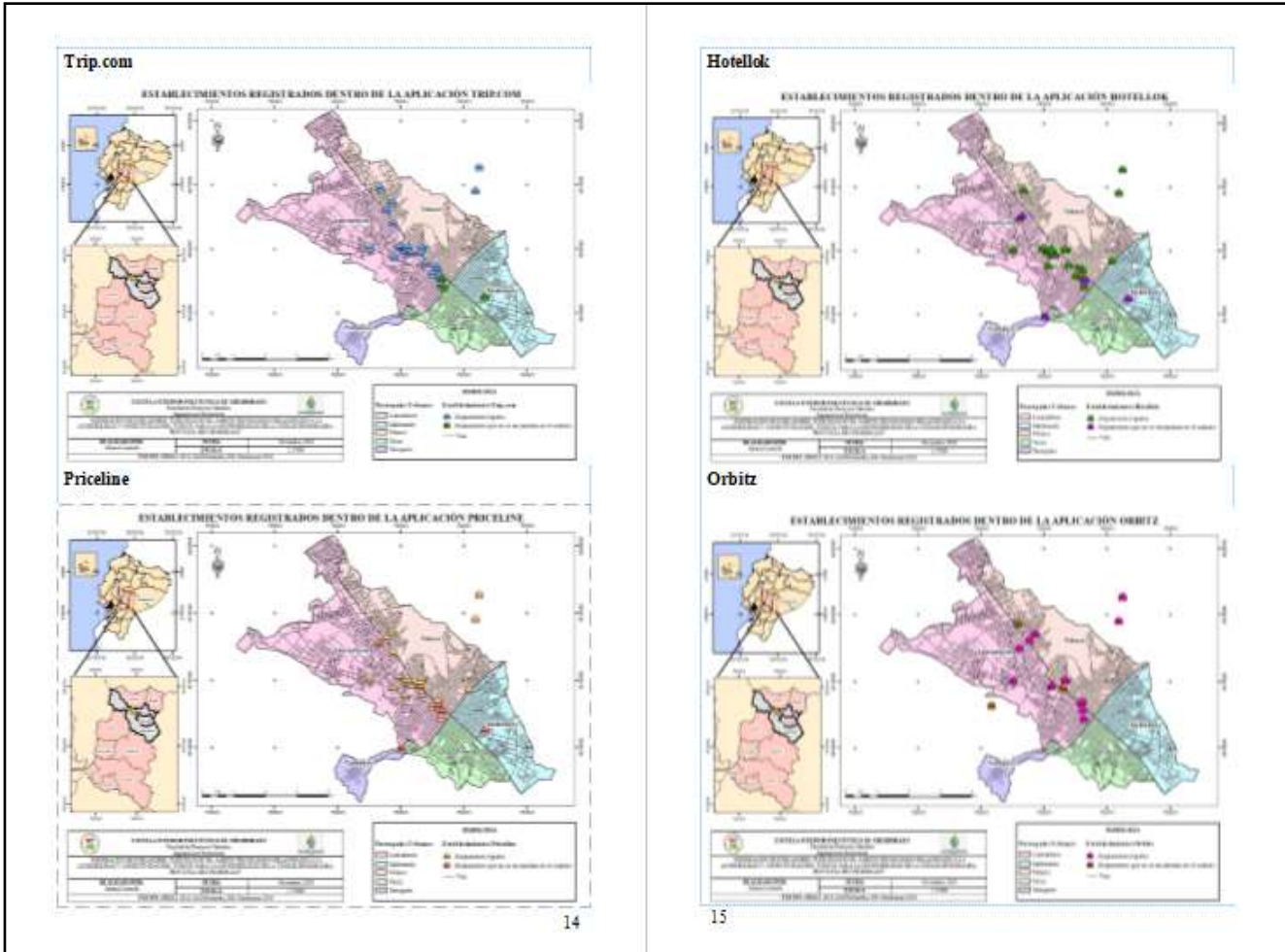


Figura VII-42: Ubicación de los alojamientos en las diferentes aplicaciones

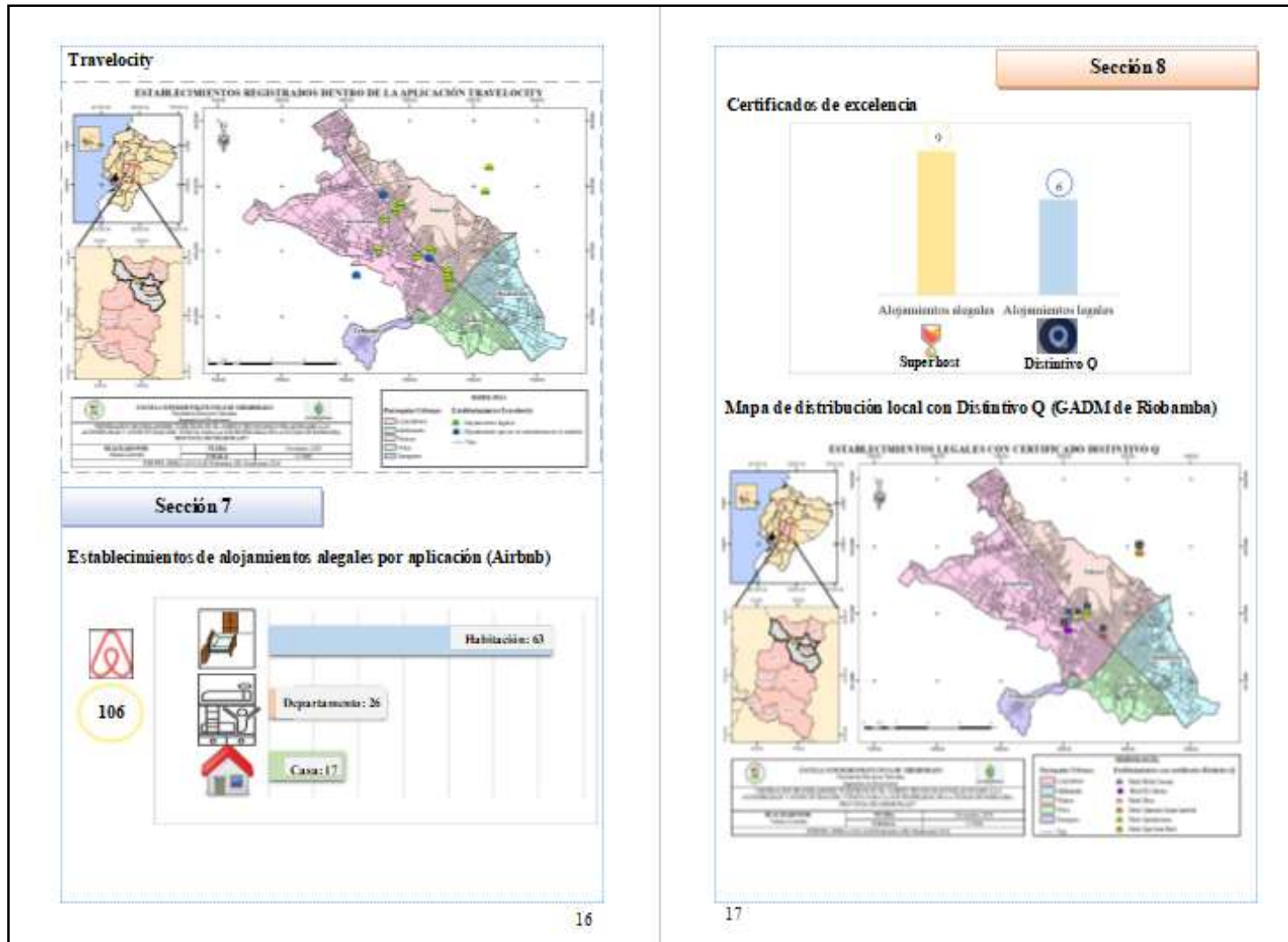


Figura VII-43: Indicadores sección 7,8

## **VIII. CONCLUSIONES**

- Para la construcción del listado de indicadores se empleó como base los Indicadores de la Agenda de competitividad de los destinos turísticos de México, lastimosamente se identificó que no todos resultaron aplicables a la realidad de la ciudad. Frente a lo antes indicado, se procedió a la construcción de indicadores que se sometieron a tres filtros concluyéndose con la validación de 14 indicadores y 20 subindicadores.
- Los alojamientos oficiales o catastrados hacen uso tanto de sitios web propios como de aplicaciones a nivel internacional para publicitarse, evidenciándose que están en más de una aplicación al mismo tiempo, adicional a esto, se identifica que hay 8 alojamientos que no se encuentran en el catastro, pero se están publicitando a través de estos medios.
- Sobre los alojamientos ilegales se evidencia que se encuentra en crecimiento dentro de la ciudad, para la fecha se identificaron 106 alojamientos, frente a la aceptación de este sistema a las necesidades del turista.
- La generación de un instrumento de difusión se aprecia como una herramienta clave para la socialización de la realidad de la ciudad dentro de este ámbito. Al mismo tiempo que, se da a conocer el avance existente de la tecnología en el campo del turismo y como éste se acoplan a las nuevas necesidades del turista.

## **IX. RECOMENDACIONES**

- Establecer procesos continuos de actualización de los indicadores generados en el presente proyecto, debido a que la tendencia de consumo por medio de internet dentro del turismo es la siguiente etapa para este sector.
- Difundir y socializar la presente investigación a todos los pobladores de las parroquias, para que de esta forma tomen en cuenta que la tecnología es una de las nuevas tendencias que el turista utiliza para la accesibilidad y conectividad en diferentes partes del mundo.
- Se recomienda al GADM de Riobamba tome en cuenta la información de las aplicaciones tecnológicas que se han identificado en la ciudad, con el propósito de que se monitoree los servicios turísticos que en ellas se ofertan para alcanzar altos estándares de buenas prácticas.
- Se pide a las instituciones involucradas en el tema, que se considere el levantamiento de indicadores de transporte turístico por constituirse un elemento fundamental del servicio turístico, adicional a esto se sugiere que los organismos a cargo, actualicen el levantamiento de la expansión urbana de la ciudad.
- Además, es necesario establecer programas de capacitación y monitoreo a los prestadores de servicio hotelero, que desean acceder o que ya han accedido al distintivo Q, sobre cómo utilizar este galardón ante la opinión pública y del turista nacional e internacional en las aplicaciones tecnológicas.

## X. RESUMEN

La presente investigación propone: generar indicadores turísticos en el ámbito tecnológico relacionado a la accesibilidad y conectividad del turista para la sostenibilidad de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo; mediante la revisión de información secundaria principalmente de fuentes científicas oficiales se realizó la construcción de un listado de indicadores en tres reuniones, después de ser discriminados porque se consideraron no aplicables a la ciudad para el levantamiento de información, quedando un total de 14 indicadores y 20 subindicadores sostenibles ya validados para ser medidos. La información recolectada se obtuvo mediante la aplicación de 383 encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros en la ciudad. Se puede apreciar que de los 53 alojamientos oficiales o catastrados que hacen uso tanto de sitios web propios como de aplicaciones a nivel internacional para publicitarse, se evidenció que están en más de una aplicación al mismo tiempo, adicional a esto, se identifica que hay alojamientos que no se encuentran en el catastro, pero se están publicitando a través de estos medios. Se pudo evidenciar que en alojamientos aleales se identificaron 106 alojamientos por medio de la aplicación Airbnb, frente a la aceptación de este sistema a las necesidades del turista. Además, se aprecia con respecto a las aplicaciones turísticas para móviles 19 para alojamientos, 7 para destinos, 4 para alimentos y bebidas y 3 aplicaciones para actividades complementarias que poseen información de la ciudad. Para la difusión de la información se elaboró un boletín informativo que constituye una herramienta útil mediante el programa Microsoft Publisher, el cual contiene 8 secciones, que permite conocer el avance existente de la tecnología en el campo del turismo y como este se acoplan a las nuevas necesidades del turista.

**Palabras clave:** INDICADORES TURÍSTICOS – SOSTENIBILIDAD TURISTICA – ÁMBITO TECNOLÓGICO – APLICACIONES TURÍSTICAS – SERVICIOS TURISTICOS.



REVISADO  
9 Jun 2020  
[Handwritten signature]

## **XI. ABSTRACT**

This research proposes to generate tourism indicators in the technological field related to the accessibility and connectivity of tourists for the sustainability of Riobamba city, Chimborazo province. Through the review of secondary information, mainly from official scientific sources, a list of indicators was made in three meetings, where after being discriminated because they were considered not applicable to the city due to the collection of the information left a total of 14 indicators and 20 sustainable sub-indicators already validated to be measured. The information was obtained by applying 383 surveys conducted to national and foreign tourists in the city. It can be seen that of the 53 official or registered accommodations that use both their websites and international applications to advertise, it was evident that they are in more than one application at the same time, in addition to this, it is identified that there are accommodations that are not in the cadastre, but they are advertising through these means. It could be evidenced that 106 registered accommodations were identified through the Airbnb application, compared to the acceptance of this system to the needs of the tourist. Also, it was seen for tourist applications in mobile phones, 19 for accommodation, 7 for destinations, 4 for food and drinks, and 3 for supplemental activities that have information about the city. For the dissemination of the information, an informative bulletin was prepared. It constitutes a useful tool made through the Microsoft Publisher program, which contains 8 sections that allow knowing the existing advancement of technology in the field of tourism and how this is coupled to the new tourist needs.

**Keywords:** TOURIST INDICATORS - TOURIST SUSTAINABILITY - TECHNOLOGICAL AREA - TOURIST APPLICATIONS - TOURIST SERVICES.



## **XII. BIBLIOGRAFÍA**

- Agencia de Ecología Urbana de Barcelona. (2012). *Indicadores sostenibles*. Recuperado el 07 de marzo de 2019, de bcneecologia: <http://www.bcneecologia.net/es/modelo-conceptual/indicadores-de-sostenibilidad>
- Airbnb, Inc. (2019). *Cómo puedo convertirme en Superhost*. Recuperado el 30 de octubre de 2019, de Airbnb:<https://www.airbnb.es/help/article/829/c%C3%B3mo-puedo-convertirme-en-superhost>
- Amann, R. (2007). *Medios de difusión, Escuela y Derechos Humanos en México*. Granada, España. Recuperado el 14 de marzo de 2019, de [http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/número6/Ensayos/Medios\\_de\\_difusion.pdf](http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/número6/Ensayos/Medios_de_difusion.pdf)
- Astudillo, M. (2012). *Fundamentos de economía*. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de <http://ru.iiec.unam.mx/2462/1/FundamentosDeEconomiaSecuenciaCorrecta.pdf>
- Avancar. (2014). *Tendencias del consumo colaborativo en España (incluye entrevista a Albert Cañigüeral)*. Recuperado el 28 de marzo de 2019, de <https://zaguan.unizar.es/record/16341/files/TAZ-TFG-2014-1674.pdf>
- Bustamante, B. (2015). *Diversificación del producto turístico: Turismo P2P*. Málaga.
- Castillo, L. (2005). *Difusión de la información*. Recuperado el 26 de marzo de 2019, de <https://www.uv.es/macass/T6.pdf>
- Comisión de la Comunidades Europeas. (2004). *Comunicación de la comisión al consejo al parlamento*. Recuperado el 03 de marzo de 2019, upv: <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0512367.pdf>
- Consejería de Convivencia y Vivenda Buenos Aires Argentina. (2014). *Indicadores Urbanos y Ciudad*. (P. G. Mariani, Editor) Recuperado el 09 de marzo de 2019, de [www.laciudadviva.org](http://www.laciudadviva.org): <http://www.laciudadviva.org/blogs/?p=7336>
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). *La Asamblea Nacional Constituyente expide la presente Constitución Política de la República del Ecuador*. Recuperado el 28 de marzo de 2019, de <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>
- Costa, A. (2016). *El turismo P2P Experiencial a Balears*. España.
- Díaz, P. (2019). *Ubicación de las investigaciones realizadas en el proyecto "zona urbana cantón Riobamba"*. Riobamba, Ecuador.
- Domínguez, T., Fraiz, J., & Alén, M. (2011). *Turismo y accesibilidad, una visión global sobre la situación de España*. Cuadernos de Turismo. España.
- Fernández, M. (2015). *Proceso de Georeferenciación de la Cartografía Histórica*. Recuperado el 9 de marzo de 2019, de expobus: <http://expobus.us.es/cartografia/salas/sala12/georreferenciacion.html>



- Figuerola, M. (2014). *Los 20 retos del turismo. Capítulo: topografía del modelo P2P en turismo*. España: Pirámide.
- Fuente, A. (2011). Procesamiento estadístico en una empresa productora de pastas alimenticias. *Revista Contribuciones a la Economía*. 21,1-3.
- Garay, I. (2016). *Indicadores de ciencia y tecnología*. Recuperado el 03 de marzo de 2019, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrilatina/098.htm>
- García, G. (2016). *análisis comparativo en los destinos turísticos*. Recuperado el 4 de septiembre de 2018, de [www.uv.es: https://www.uv.es/=sancho/indicadores%20en%20los%20destinos.pdf](https://www.uv.es/=sancho/indicadores%20en%20los%20destinos.pdf)
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2015*. Riobamba, Ecuador.
- Green Facts. (2016). *Facts on health and the environment*. Recuperado el 04 de marzo de 2019, de [greenfacts: http://www.greenfacts.org/es/glosario/pqrs/sostenibilidad.htm](http://www.greenfacts.org/es/glosario/pqrs/sostenibilidad.htm)
- Green Facts. (2016a). *Validación*. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de <https://www.greenfacts.org/es/glosario/tuv/validacion.htm>
- Gutiérrez, L., & Eunice, R. (2003). *La dimensión urbana del cambio tecnológico en América Latina*. Recuperado el 04 de Marzo de 2019, de [www2.scielo.org: http://www2.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-05232003000100005&lng=es](http://www2.scielo.org)
- John, N. A. (2013). *Sharing, collaborative consumption and Web 2.0*. MEDIA@LSE Working Paper.
- Lessig, L. (2008). *Remix: Making art and commerce thrive in the hybrid economy*. New York: The Penguin Press.
- Llorente, & Cuenca. (2016). *Matchmaking: el surgimiento de la economía colaborativa*. Madrid.
- Martínez, J. (2012). *Georreferenciación de documentos cartográficos para la gestión de Archivos y Cartotecas*. Recuperado el 10 de septiembre de 2018, de [vibercarto: http://www.ign.es/web/resources/docs/IGNCnig/CTC-Ibercarto-V-Georreferenciacion.pdf](http://www.ign.es/web/resources/docs/IGNCnig/CTC-Ibercarto-V-Georreferenciacion.pdf)
- Méndez, M. (2012). *La sostenibilidad y sustentabilidad en los museos, dos enfoques principales*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2002). *Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos*. Recuperado el 28 de marzo de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/spanish/cyb\\_ecu\\_ley\\_comelectronico.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/cyb_ecu_ley_comelectronico.pdf)
- Ministerio Coordinador de Producción , Empleo y Conectividad. (2014). *Ecuador impulsará innovaciones tecnológicas desde noviembre*. Recuperado el 09 de marzo de 2019, de <http://www.produccion.gob.ec/>: <http://www.produccion.gob.ec/mcpec-presen>

- Ministerio de Empleo y Seguridad Social España. (2016). *Deficion de indicador*. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de <http://www.oect.es/>: <http://www.oect.es/portal/site/Observatorio/menuitem.1a9b11e0bf717527e0f945100bd061ca/%3Fv133>
- Ministerio del Ambiente. (2012). *Sistema de clasificación de los ecosistemas del Ecuador Continental*. Recuperado el 27 de febrero de 2019, de [http://www.ambiente.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS\\_ECUADOR\\_2.pd](http://www.ambiente.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS_ECUADOR_2.pd)
- Ministerio de Turismo. (2015). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Organizacion Mundial del Turismo. (1994). *Recomendaciones de la OMT para turismo*. Madrid, España: CEDRO.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2013). *Manual Metodologico: Inidcadores UNESCO de cultura para el desarrollo*. Recuperado el 31 de marzo de 2019, de [https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd\\_manual\\_metodologico\\_1.pdf](https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/iucd_manual_metodologico_1.pdf)
- Organizacion Mundial de Turismo. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos*. Madrid: Guía práctica.
- Organización Mundial de Turismo. (2007). *Definición del turismo*. Recuperado el 28 de marzo de 2019, de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organizacion Mundial del Turismo. (2016). *Compilación de recomendaciones de la OMT, 1975-2015*. Madrid.
- Organización Mundial de Turismo. (2018). *Resultados del turismo internacional en 2017: los más altos en siete años*. Obtenido de <https://media.unwto.org/es/press-release/2018-01-15/resultados-del-turismo-internacional-en-2017-los-mas-altos-en-siete-anos>
- Rodríguez, M. (2008). *La Peña Lingüística: discriminar*. Recuperado el 28 de marzo de 2019, de <http://lapenalinguistica.blogspot.com/2008/07/discriminar.html>
- Rouse, M. (2014). *Análisis estadístico*. Recuperado el 09 de marzo de 2019, de [techtarget: https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Analisis-estadistico](https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Analisis-estadistico)
- Sanchez, M., & Pulido, J. (2008). *Medidas de la sostenibilidad turística. Propuesta de un índice sintético*. Tribuna Vila Fradera, España: Ramón Areces.
- Santos, L., & De las Rivas, J. (24 de julio de 2008). Ciudades con atributos: Conectividad, accesibilidad y movilidad. *Revista Ciudades*. 21, 11-17.
- Serenó, E. (2017). *Las mejores herramientas y canales para la comunicacion*. Recuperado el 30 de marzo de 2019, de <https://www.economista.es/aragon/noticias/7587390/05/16/Las-mejores-herramientas-y-canales-para-la-comunicacion-empresarial.html>

Silva , O. (2013). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turisticos - Guía práctica*. Madrid, España.

Thepeoplewhoshare. (2016). *What we know about the Global Sharing Economy report*. Recuperado el 27 de marzo de 2019, de <http://www.thepeoplewhoshare.com/reports/>

### XIII. ANEXOS

#### Anexo N°1: Reunión con el DITUR



**Anexo N° 2:** Encuestas a turistas nacionales y extranjero en el Terminal Interprovincial

**Anexo N° 3:** Encuestas a turistas nacionales y extranjero en la Estación de Tren Riobamba

Anexo N° 4: Encuesta en español

 												
GENERACIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS EN EL ÁMBITO TECNOLÓGICO RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD DEL TURISTA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO												
N°.	GÉNERO	EDAD	PROCEDENCIA	ETNIA	OCUPACIÓN	INDICADORES TÉCNOLÓGICOS						
	Hombre ...1 Mujer ..... 2	¿Cuántos años cumplidos tiene?	¿Cuál es la procedencia?	¿Cuál es la etnia con la que se autodefine?  Mestizo.....1 Blanco.....2 Indígena.....3 AfroEcuatoriano...4 Montubio.....5 Otros.....6	Ama de casa.....1 Estudiante.....2 Jubilado.....3 Directivo de empresa pública o privada .....4 Profesionales científicos e intelectuales..... 5 Técnicos y profesionales de nivel medio..... 6 Funcionarios o empleados de oficina .....7 Trabajadores de servicios y vendedores de comercio y mercados.....8 Trabajadores de actividades manuales.....9	¿Hace uso del internet de sitios públicos? <b>[Si la respuesta es No pase a la pregunta 8]</b> Si.....1 No.....2	¿Cómo determina la calidad del internet en sitios públicos? <b>0 como lo peor y 10 como lo mejor</b>	¿Durante el consumo de servicios turísticos ha podido tener acceso a internet? <b>(Si la respuesta es No pase a la pregunta 17)</b> Si.....1 No.....2	¿Durante sus visitas o consumos en los establecimientos de alojamiento ha dispuesto de acceso a internet? Si.....1 No.....2	¿Cómo determina la calidad de acceso a internet en establecimientos de alojamiento? <b>0 como lo peor y 10 como lo mejor</b>	¿Durante sus visitas o consumos en los establecimientos de alimentos y bebidas ha dispuesto de acceso a internet? Si.....1 No.....2	¿Cómo determina la calidad de acceso a internet en establecimientos de alimentos y bebidas? <b>0 como lo peor y 10 como lo mejor</b>
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1												
2												





**GENERACIÓN DE INDICADORES TURÍSTICOS EN EL ÁMBITO TECNOLÓGICO RELACIONADO A LA ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD DEL TURISTA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

N°.	INDICADORES TÉCNICOS																	
	¿Durante sus visitas o consumos en los establecimientos de entretenimiento ha dispuesto de acceso a internet?  Si.....1 No.....2	¿Cómo determina la calidad de acceso a internet en establecimientos de entretenimiento?  <b>0 como lo peor y 10 como lo mejor</b>	¿Durante sus visitas o consumos en actividades complementarias (museos, galerías, salida de tren, etc) ha dispuesto de acceso a internet?  Si.....1 No.....2	¿Cómo determina la calidad de acceso a internet en actividades complementarias?  <b>0 como lo peor y 10 como lo mejor</b>	¿Conoce de la existencia de puntos de información del destino en relación a plataformas tecnológicas explicar? <b>(Si la respuesta es No pasa a la pregunta 19)</b>  Si.....1 No.....2	¿Cuáles la calidad de la información en las plataformas tecnológicas?  <b>0 como lo peor y 10 como lo mejor</b>	¿Hace uso de aplicaciones para el consumo de servicios turísticos?  <b>(Si la respuesta es No se acaba la encuesta)</b>  Si.....1 No.....2	¿Para qué propósitos utiliza las aplicaciones? (Varias opciones) Reservar.....1 Información general.....2 Localización.....3 Criterios de Calidad..... 4 Verificación de opiniones.....5 Otros.....6	¿Cuál es la frecuencia de uso que le da a las siguientes aplicaciones?  Alojamiento.....1 Alimentos y Bebidas.....2 Entretenimiento...3 Actividades complementarias 4  <b>1 como menor uso y 5 como mayor uso</b>	¿Dentro de las aplicaciones puede distinguir aquellos establecimientos con certificados de excelencia?  Si.....1 No.....2								
	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20						P21				P22
							1	2	3	4	5	6	1	2	3	4		
1																		
2																		
3																		
4																		



Anexo N°5: Encuesta en ingles

  <b>GENERATION OF TOURIST INDICATORS IN THE TECHNOLOGICAL FIELD RELATED TO THE ACCESSIBILITY AND CONNECTIVITY OF THE TOURIST FOR THE SUSTAINABILITY OF THE CITY OF RIOBAMBA, PROVINCE OF CHIMBORAZO</b>												
N°.	GENDER	AGE	ORIGIN	ETNIA	OCCUPATION	TECHNICAL INDICATORS						
	Man..... 1 Woman.... 2	¿How old are you?	¿What is the origin?	¿What is the ethnic group with which it defines itself? Mestizo .....1 White ..... 2 Indigena .....3 Afro Ecuadorian 4 Montubio ..... 5 Other ..... 6	Housewife .....1 Student ..... 2 Retired ..... 3 Manager of public or private company ..... 4 Scientific and intellectual professionals..... 5 Mid-level technicians and professionals ..... 6 Officials or office employees ..... 7 Service workers and sellers of commerce and markets ..... 8 Manual workers..... 9	¿Do you use the internet in public places? <b>(If the answer is No go to question 8)</b> Yes ..... 1 No ..... 2	¿What is the quality of the internet in public places? <b>0 as the worst and 10 as the best</b>	¿During the consumption of tourist services have you been able to access the internet? <b>(If the answer is No go to question 17)</b> Yes ..... 1 No ..... 2	¿During your visits or consumption in the accommodations have you access to the internet?	¿What is the quality of internet access in accommodation establishments? <b>0 as the worst and 10 as the best</b>	¿During your visits or consumption in the food and beverage establishments have you had access to the internet? Yes ..... 1 No ..... 2	¿What is the quality of internet access in food and beverage establishments? <b>0 as the worst and 10 as the best</b>
	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>
1												
2												
3												
4												



**GENERATION OF TOURIST INDICATORS IN THE TECHNOLOGICAL FIELD RELATED TO THE ACCESSIBILITY AND CONNECTIVITY OF THE TOURIST FOR THE SUSTAINABILITY OF THE CITY OF RIOBAMBA, PROVINCE OF CHIMBORAZO**

N°.	TECHNICAL INDICATORS																	
	¿During your visits or consumption in entertainment establishments have you had access to the internet?  Yes ..... 1 No ..... 2	¿How do you determine the quality of internet access in entertainment establishments?  <b>0 as the worst and 10 as the best</b>	¿During your visits or consumption of complementary activities (museums, galleries, train departures, etc.) have you had Internet access?  Yes ..... 1 No ..... 2	¿How do you determine the quality of internet access in complementary activities?  <b>0 as the worst and 10 as the best</b>	¿Do you know about the existence of destination information points in relation to technological platforms explain? ( If the answer is No go to question 19)  Yes ..... 1 No ..... 2	What is the quality of the information in the technological platforms?  <b>0 as the worst and 10 as the best</b>	¿Do you use applications for the consumption of tourist services?  <b>(If the answer is the survey is not over)</b>  Yes ..... 1 No ..... 2	¿For what purposes do you use the applications? <b>(Various options)</b> Reserve ..... 1 General information ..... 2 Location ..... 3 Quality Criteria ..... 4 Verification of opinions ..... 5 Others ..... 6						¿What is the frequency of use that it gives to the following applications? Accommodation ..... 1 Food and Beverage ... 2 Entertainment ..... 3 Complementary activities ..... 4  <b>1 as a minor use and 5 as a major use</b>	¿Within the applications can you distinguish those establishments with certificates of excellence?  Yes ..... 1 No ..... 2			
								P13	P14	P15	P16	P17	P18			P19	P20	
							1	2	3	4	5	6	1	2	3	4		
1																		
2																		
3																		
4																		

