UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Carrera de Economía

Factores Determinantes en la Competitividad en el Turismo de Cuenca

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de Economista

Autora:
Ana María Estrella Encalada

Directora:
Econ. Silvia Raquel Mejía Matute

Cuenca – Ecuador

2025

DEDICATORIA

Con profundo amor y gratitud, dedico este trabajo a mi faro, mi mamá Isabel, por su apoyo incondicional que ha sido el cimiento de cada paso en mi vida. A mi amada familia, ejemplo de valentía y fuente constante de amor y aliento. A mi querido hermano Carlos, por su constante presencia y el apoyo que siempre significó. Y a mi fiel Perlita, por su silenciosa compañía en las noches de desvelo.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, por iluminar mi camino y brindarme la perseverancia necesaria para alcanzar esta meta. Y con profunda gratitud, agradezco a mi maravillosa mamá, cuyo amor incondicional y generosidad hicieron posible este sueño. Su constante presencia y respaldo fueron el motor que impulsó cada día de estudio y dedicación. Gracias, mamá, por tu sacrificio y por creer siempre en mí.

Índice de Contenidos

Dedicatoria ……. ii
Agradecimientos ……. iii
Índice de Contenidos ……..…. iv
Índice de Figuras ……..…… v
Índice de Tablas ……..…… vi
Resumen y Abstract ……..……vii

1. Introducción ……. 1
2. Marco Teórico y Estado del Arte …… 2
3. Métodos …… 9
4. Resultados ……. 12
   - 4.1 Mapa de Calor Ciudad de Cuenca.…… 12
   - 4.2 Catastro turístico …… 15
     - 4.2.1 Alojamiento ……..... 15
     - 4.2.2 Gastronomía ……...…. 16
     - 4.2.3 Operación e intermediación turística, parques y transporte… 17
   - 4.3 Flujo de pasajeros aeropuerto Mariscal Lamar ….……. 17
   - 4.4 Número de personas que trabajan en el sector I …….……..... 18
   - 4.5 Análisis Financiero ……...……. 19
     - 4.5.1 Balance General ..……...…….. 19
     - 4.5.2 Estado de Resultados ……..…… 20
   - 4.6 Impuesto a la Renta causado ……...…... 22
   - 4.7 Políticas y Normativas para el Desarrollo Turístico en Cuenca ….. 23
   - 4.8 Entrevistas a turistas y a trabajadores del sector ……. 24
     - 4.8.1 Análisis FODA según la percepción de los turistas …… 25
     - 4.8.2 Entrevistas a trabajadores del sector ……. 29
   - 4.9 Diamante de Porter para el Turismo en Cuenca …… 32
5. Discusión …… 33
6. Conclusiones …… 35
7. Referencias …… 37

Índice de Figuras

1. Gráfica del Diamante de Competitividad de Porter …… 11
2. Mapa de calor de la ciudad de Cuenca …… 13
3. Flujo de turistas en aeropuerto Mariscal Lamar …….. 18
4. Número de empleados del sector turismo en la ciudad de Cuenca …..... 19
5. Activos, pasivos y patrimonio de las empresas ……..... 20
6. Ingreso total, utilidad neta y gasto total de las empresas turísticas……. 22
7. Impuesto a la Renta causado del turismo en la ciudad de Cuenca……... 23
8. Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas de la oferta turística… 25
9. Razones por las que los turistas visitan la ciudad de Cuenca…….. 26
10. Elementos que pueden mejorar en la oferta turística en la ciudad…… 27
11. Comentarios o sugerencias que hacen los turistas…… 30
12. Lo que se necesita mejorar para que el turismo en Cuenca crezca…… 31

Índice de Tablas

1. Preguntas estructuradas en áreas clave……. 10
2. Atractivos turísticos localizados según las parroquias urbanas…… 14
3. Catastro Turístico de la ciudad de Cuenca actualizado al 2025…… 15
4. Cantidad de hoteles y su categoría en la ciudad de Cuenca……. 16
5. Cantidad de restaurantes y su categoría en la ciudad de Cuenca…… 16

RESUMEN

El presente estudio analiza los factores determinantes de la competitividad en el turismo de Cuenca, con el objetivo de identificar los elementos clave que influyen en el posicionamiento de la ciudad. La metodología empleada combina un enfoque cuantitativo y cualitativo en donde se utilizó el modelo del Diamante de Porter, que permitió evaluar la competitividad a partir de cuatro dimensiones: condiciones de los factores, de la demanda, estrategia, estructura y rivalidad de las empresas, y sectores relacionados y de apoyo. Se aplicaron entrevistas a turistas y a personas que trabajan en el sector, y un análisis de indicadores económicos locales provenientes de fuentes oficiales. Los principales resultados indican que la infraestructura turística, la calidad de los servicios, la promoción del destino y la innovación en la oferta turística son factores determinantes en la competitividad de Cuenca. Además, se identificó que la colaboración intersectorial contribuye al crecimiento del sector, y estas estrategias se pueden mejorar. Se concluye que, si bien Cuenca posee un alto potencial turístico, existen retos como la insuficiente inversión en infraestructura y la necesidad de fortalecer estrategias para atraer más visitantes. Se recomienda implementar políticas públicas y privadas orientadas a la innovación, así como continuar con estudios que aborden nuevas tendencias en el turismo global.

Palabras clave: calidad del servicio, competitividad, turismo, sector terciario, desarrollo económico y social

ABSTRACT

This study analyzes the factors that determine competitiveness in tourism in Cuenca to identify the key elements that influence the city's positioning. The methodology combines quantitative and qualitative approaches, utilizing Porter's Diamond model to evaluate competitiveness across four dimensions: factor conditions, demand, strategy, structure and rivalry of firms, and related and supporting sectors. The author interviewed tourists and tourism professionals, and an analysis of local economic indicators from official sources was also used. The main results indicate that tourism infrastructure, quality of services, destination promotion, and innovation in tourism offer are determining factors in the competitiveness of Cuenca. Furthermore, collaboration across different sectors promotes growth and provides opportunities to enhance these strategies. In conclusion, although Cuenca has a high tourism potential, there are challenges, such as insufficient investment in infrastructure and the need to strengthen strategies to attract more visitors. It is advisable to implement public and private policies that foster innovation and to continue researching new trends in global tourism.

Keywords: competitiveness, economic and social development, service quality, tertiary sector, tourism.