

Análisis del turismo urbano como sistema funcional. Caso de estudio: Turismo urbano en Quito, Ecuador

Analysis of urban tourism as a functional system. Case Study: Urban Tourism in Quito, Ecuador

Stefany Liceth Cabrera Pérez* DOI: 10.20868/uf.2018.13.3807

Fecha de superación del Tribunal Fin de Máster: 24.07.2017

Tutor: José Miguel Fernández Güell

Resumen

El turismo urbano se ha posicionado como una actividad clave en la economía mundial, su capacidad para generar empleo y su innegable influencia sobre otros sectores productivos, son factores que conciben un planteamiento de análisis respecto a una realidad turística, la presente investigación busca estudiar al turismo urbano desde una perspectiva sistémica, aplicada a un caso de estudio en específico. Teniendo en cuenta que la ciudad de Quito posee un valioso patrimonio cultural y un gran potencial turístico que necesita ser desarrollado, se convierte en un escenario idóneo para la aplicación del sistema funcional de turismo urbano, del diagnóstico de este análisis se identifica el desarrollo de su actividad, el entorno en el que opera, las nuevas exigencias de la demanda, se determina el potencial turístico de la ciudad y la conveniencia de su implementación. Finalmente, la evaluación de cada uno de los componentes que interactúan en su sistema, permite detectar los segmentos críticos y posibles limitaciones existentes en la ciudad, que ayudan a la formulación de reflexiones estratégicas.

Palabras clave

Turismo Urbano, Sistema Funcional, Estrategias, Potencial turístico.

Abstract

Urban tourism has been positioned as a key activity in the world economy, its ability to generate employment and its undeniable influence on other productive sectors, are factors that conceive an approach of analysis regarding a tourist reality, the present research seeks to study tourism Urban from a systemic perspective, applied to a specific case study. Taking into account that the city of Quito possesses a valuable cultural heritage and a great tourist potential that needs to be developed, it becomes an ideal scenario for the application of a functional system applied to urban tourism, the diagnosis of this analysis identifies the development of its Activity, the environment in which it operates, the new demand requirements, determines the tourist potential of the city and the convenience of its implementation. Finally, the evaluation of each of the components that interact in its system, allows to detect the critical segments and possible limitations existing in the city, that help the formulation of strategic reflections.

Keywords

Urban Tourism, Functional System, Strategies, Tourism potential

* **Stefany Liceth Cabrera Pérez** es alumno/a de postgrado del Departamento de Urbanística y Ordenación del Territorio de la Escuela Superior de Arquitectura. Universidad Politécnica de Madrid, liceth.cabrera,perez@alumnos.ump.es

1. Introducción

El turismo urbano se ha posicionado como uno de los sectores claves en la economía mundial, su capacidad para generar empleo y su innegable influencia sobre otros sectores productivos, son factores que conciben un planteamiento de análisis respecto a la realidad turística y su evolución futura, lo cual servirá como punto de partida para el desarrollo de estrategias adecuadas por los agentes públicos y privados implicados en dicho sector.

Durante las últimas décadas, el turismo urbano ha experimentado un acelerado crecimiento en la economía mundial. En dicho contexto, la Organización Mundial de Turismo prevé que las llegadas de turistas internacionales incrementarán a 1,8 mil millones durante las dos próximas décadas, lo cual confirma que el turismo internacional seguirá creciendo de manera continua (Organización Mundial de Turismo, 2016), convirtiéndolo en un sector productivo fundamental para el progreso socioeconómico de los países. Conforme lo anterior, el correcto desarrollo de esta actividad está en directa relación con la calidad y la cantidad de ingresos de la oferta turística.

Bajo este contexto, muchas ciudades han planteado un eje de acción en torno a las actividades turísticas y experimentan un despliegue ligado a la redistribución de las inversiones en el territorio, al ser un segmento productivo que permite la mejora de ingresos y puestos de trabajo, se evidencia, entonces, el interés de los gobiernos por aprovechar las oportunidades que ofrece el turismo como herramienta de desarrollo económico a nivel global, lo cual ha generado preocupación por el rescate, preservación y revalorización de zonas urbanas con valor histórico y patrimonial, un incremento y diversificación de prácticas y eventos culturales e incluso, las variaciones de usos de suelo e infraestructura que van en búsqueda de potencializar el turismo urbano.

La presente investigación plantea un análisis desde el punto de vista sistémico que permita conocer el comportamiento de cada componente del sistema funcional de turismo urbano y conocer el desarrollo de la actividad mediante el análisis de cada uno de sus componentes.

Hipótesis y objetivos

La hipótesis planteada propone el estudio del turismo urbano, desde una perspectiva sistémica que permita describir la dinámica de esta actividad analizando cada uno de los elementos que intervienen en ella, revisando la oferta, la demanda, los atractivos turísticos, los equipamientos, la infraestructura y la participación de la comunidad local, que interactúan simultáneamente y cuyo resultado de dicho análisis sirve como punto inicial para el desarrollo de políticas adecuadas a ser consideradas tanto por agentes públicos como privados.

El objetivo principal de esta investigación, será aplicar el sistema funcional del turismo urbano a la ciudad de Quito, lo que permitirá comprender su actividad y el del entorno en el que opera, con el fin de determinar la viabilidad de que esta ciudad se convierta en un destino turístico exitoso.

Como objetivos secundarios, se propone: i) Efectuar un diagnóstico del turismo urbano que se desarrolla en la ciudad de Quito; ii) Identificar las nuevas exigencias de la demanda turística; iii) Formular reflexiones estratégicas sobre el sector turismo en Quito; iv) Determinar los factores críticos y oportunidades que trae consigo esta actividad.

Importancia de la Investigación

Ninguna ciudad puede, explotar al máximo sus potencialidades turísticas, sino se preparara en una visión a corto, mediano y largo plazo. Es así, que reconociendo la importancia del turismo urbano, es fundamental encontrar una herramienta adecuada que facilite el análisis de esta

realidad turística y favorezca la evolución futura sirviendo como un punto de partida para promover políticas de desarrollo turístico que permitan explotar el capital territorial, humano, patrimonial y cultural existente en una ciudad. Para ello durante el desarrollo de la presente investigación, se realiza un diagnóstico mediante la caracterización del sistema funcional del turismo urbano, que permita comprender los alcances de esta actividad y el entorno en el que opera. Los parámetros e indicadores empleados en este trabajo, son susceptibles de aplicarse a otros destinos urbanos, de ahí que se considere relevante como objeto de estudio y también como cimiento para futuras líneas de investigación.

Ámbito de aplicación

El estudio de caso se centra en la ciudad de Quito -Ecuador. La razón de esta elección viene dada porque al ser esta la primera ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad desde el año 1978, declarada por la UNESCO, lleva implícito el carácter turístico de la misma. Ahora bien, esta característica, sin lugar a dudas, no es la única a resaltar, sin embargo, con el paso de los años se ha convertido en la base económica de la nación. La condición descrita, se repite en otros lugares del mundo, quizás no por el hecho de la designación internacional de una ciudad patrimonio mundial, pero si en el sentido de detentar en sus territorios, bellezas patrimoniales, culturales e históricas que atraen a muchos visitantes y en consecuencia, todo diagnóstico, análisis o conclusión que se obtenga para la ciudad de Quito, es susceptible de extrapolarse a otras latitudes.

Metodología

Para el desarrollo de la investigación se utiliza una metodología mixta, por un lado un método cualitativo que servirán de sustento a los diagnósticos y observaciones realizadas, y por otro, la utilización de un método cuantitativo, un proceso lineal que parte de la hipótesis planteada, fundamentado en la dinámica de sistemas y la utilización de datos estadísticos. (Ver figura 1)

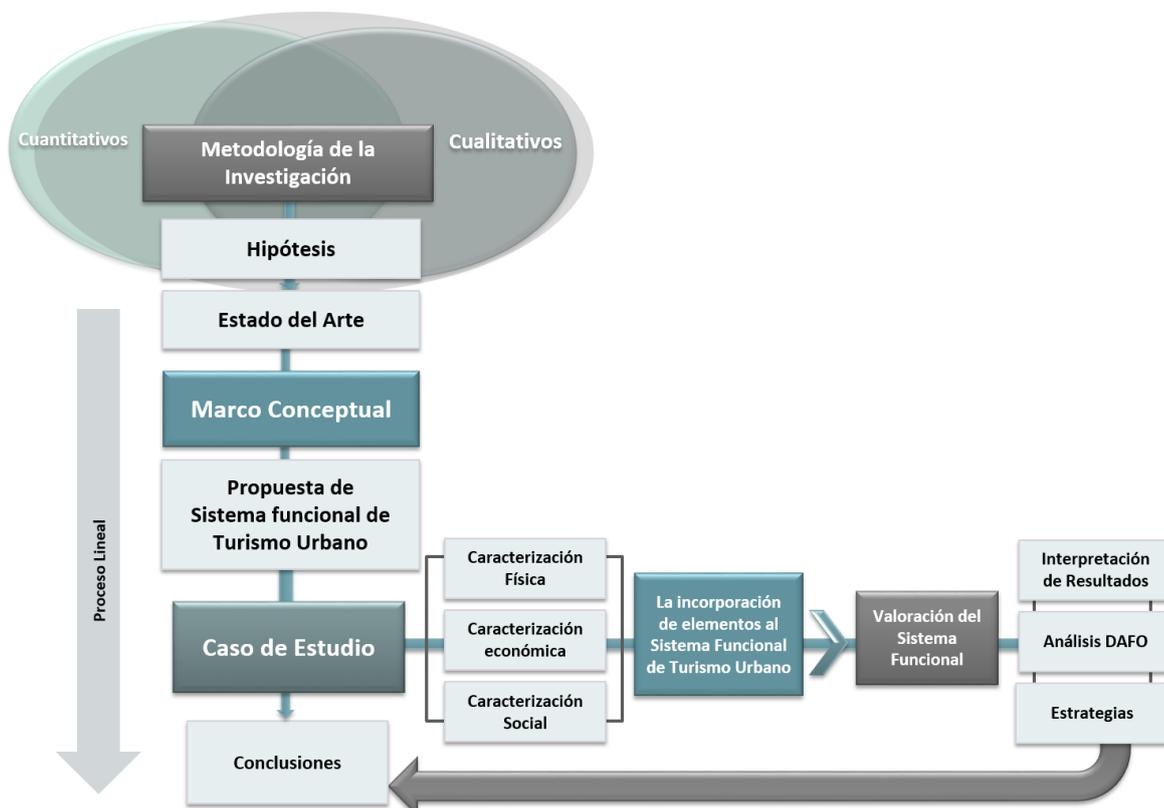


Figura 1. Esquema Metodología de la Investigación. Fuente: elaboración propia

Una vez planteada la hipótesis, se apoya en un marco conceptual que contempla una serie de elementos para describir a cualquier segmento turístico mediante la utilización de un sistema funcional, al cual se le incorporan componentes, generando la propuesta de un sistema funcional de turismo urbano, misma que será aplicada a un caso de estudio en específico.

Para el caso de estudio, se inicia el proceso de análisis con una caracterización física, social y económica de la ciudad de Quito, apoyada en datos estadísticos del Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC) del periodo comprendido entre 2010 -2017 y la Secretaría de Gestión de Destino Turístico del Distrito Metropolitano de Quito, posteriormente se realiza una evaluación que si bien es cuantitativa, al momento de realizar la ponderación a cada parámetro asignado, se desarrolla mediante una valoración subjetiva personal, que se afina con instrumentos complementarios como el planteamiento de estrategias. Los resultados obtenidos se expresan mediante una representación esquemática con variables de tamaños y categorías de colores, que permiten comprender la realidad del sistema de una manera gráfica inmediata. Finalmente se plantean conclusiones generales, particulares de caso de análisis y futuras líneas de investigación.

2. El Turismo Urbano

Nacimiento y desarrollo

El origen del turismo urbano se sitúa en la edad antigua. En aquella época capitales griegas y romanas eran sede de numerosos espectáculos, que tomaron las medidas necesarias de regulación para brindar mejor acogida a sus visitantes; tal es el caso de Pompeya, que fue la primera de la historia en contar con una tarjeta turística que permitía a los viajeros acceder a los teatros y tabernas sin dinero para evitar los robos. (Correyero Ruiz, 2015)

En el siglo XVII, surgió un fenómeno denominado Grand Tour, que consistía en un viaje realizado por los hijos de ingleses pertenecientes a una clase económica alta del país, quienes buscaban enriquecer su acervo cultural, visitando distintas ciudades europeas portadoras de atractivos que, permitieran complementar su educación.

A mediados del siglo XIX, surgen las primeras agencias de viajes, el empresario inglés Tomas Cook ofrece viajes organizados a ciudades europeas que poseían distintos sitios de interés. El interés de los viajeros por enriquecerse culturalmente, dejaba a un lado los destinos de sol y playa.

Sin duda alguna, el turismo urbano ha sido quizá la forma más antigua de turismo, mientras otros segmentos revolucionaron rápidamente en los años 60 y 70, el turismo en las ciudades ha vuelto a adquirir importancia a finales de los 80, considerado como un elemento dinamizador en el desarrollo de las ciudades modernas.

El turismo urbano en la actualidad

De acuerdo con lo señalado por Vicente Granados¹, uno de los segmentos que se ha presentado con más fuerza en los últimos años es el turismo urbano, las ciudades como destino de los viajeros, permiten enriquecer el nivel cultural de la población, impulsan a turistas a descubrir lo desconocido como parte de extensión de su propio saber y vivencias.

Durante las últimas décadas, se ha producido una consolidación de la actividad turística, que ha traído entre otras consecuencias, un acelerado crecimiento en la economía mundial. Actualmente un gran número de ciudades se han abierto a la actividad turística, apostando por

¹ Turismo urbano y Patrimonio Cultural- Creación de un producto Turístico, la ciudad a partir de la planificación estratégica urbana pág. 157

una herramienta para el progreso socioeconómico, a través de la generación de puestos de trabajo, ingresos de exportación y ejecución de infraestructura. (Organización Mundial de Turismo, 2016)

Beneficios del turismo urbano

Venancio Bote, se refiere al turismo como una actividad motriz de la que depende directa o indirectamente un porcentaje importante de la población residente, cuya principal característica está centrada en su posicionamiento como uno de los sectores claves en la economía mundial, las ventajas que trae consigo dicha actividad son: la capacidad para crear empleo gracias a su innegable influencia sobre otros sectores productivos, la capacidad de generar divisas, lo que permite potenciar la economía de una localidad, incrementa los beneficios de inversiones públicas en infraestructura e incentiva la inversión privada, desarrollo de empresas locales, impulsa el crecimiento económico, actúa como un eje estratégico de políticas de ordenación urbana, mejora la oferta competitiva destinada a satisfacer las expectativas de los visitantes y una contribución positiva al desarrollo de la ciudad y al bienestar de sus habitantes, genera un Intercambio cultural y un crecimiento de la educación (dominio de lenguas extranjeras, por ejemplo), reforzamiento de la función político administrativa, explotación de la gran diversidad y amplitud de recursos culturales.

Desventajas del turismo urbano

El Turismo Urbano además de las ventajas descritas presenta inconvenientes que se deben considerar tales como: el aumento de los precios de los bienes y servicios ofrecidos, dato suficientemente contrastado, incremento de contaminación ambiental y acústica, crecimiento de la criminalidad, deterioro y pérdida de calidad de atractivos turístico, paulatino incremento de la carga turística, debilitamiento de los cascos históricos como espacio residencial, generación de problemas relacionados con la movilidad, tanto para residentes como para visitantes, así como la conflictividad entre diversas funciones. En base a lo expuesto es fundamental considerar la necesidad de encontrar estrategias que alcancen nuevos equilibrios funcionales y eviten que los espacios urbanos que sufren la ocupación de los turistas no se conviertan en lugares que supongan la pérdida de identidad de las ciudades.

Ciudades patrimonio de la humanidad

Las ciudades históricas son lugares irrepetibles, depositarios de un patrimonio cultural en el que descansan las señas de identidad, herencia que no se reduce a los conjuntos históricos urbanos ni a sus arquitecturas singulares, sino que se extiende a todos los bienes inmuebles de primer orden dispersos en un territorio que, en sí mismo son patrimonio, de ahí su consideración como áreas privilegiadas de atracción turística. (Campesino Fernández, 1998)

Al tener esta connotación de áreas privilegiadas, estas ciudades Patrimonio de la Humanidad, presentan ciertas externalidades negativas en el ejercicio del turismo urbano y para evitar los efectos adversos que puedan derivarse, es necesario asumir que la capacidad de carga turística de las ciudades históricas es limitada, ya que los recursos de patrimonio cultural son frágiles y no renovables. Las ciudades declaradas Patrimonio Cultural de la Humanidad son un importante recurso de turismo urbano, donde esta actividad alcanza una gran importancia y delinea un importante desafío enmarcado en lograr una gestión eficaz entre el visitante y sus residentes.

Ciudades como destinos urbanos emergentes

Las potencialidades de cada ciudad son únicas y en consecuencia, cada una de ellas ha trabajado o trabajan en la actualidad, con el ánimo de potenciar al máximo sus singularidades. Existen ciudades que han considerado al turismo urbano como una oportunidad que configura un elemento determinante de progreso para la economía local, por lo cual dentro de su

planificación, contemplan actividades que vayan a favor de la calidad de vida de la localidad, la mejora de la imagen urbana, la modernización de su infraestructura, seguridad, movilidad, gastronomía, búsqueda de espacios auténticos, desarrollo de servicios relacionados con la cultura y tradiciones ligándolos a su historia y su valor del intrínseco. Adicionalmente, estos destinos urbanos despliegan ventajas competitivas en elementos que inciden en el desarrollo del turismo, mejora de su economía local, aumento de tasas de empleo, desarrollo de micro y macro empresas, enriquecimiento cultural y han apuntado por una visión de conjunto con aquellas de similares características en tamaño, situación geográfica, acervo cultural o estructura económica para generar redes de beneficios comunes.

3. El turismo urbano como sistema funcional

Sistema funcional de la actividad turística

La OMT define a la actividad turística como el resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, que evolucionan dinámicamente.²

El conjunto de los elementos en mención, mediante los cuales se logra caracterizar de una forma amplia al turismo, también son abordados por Clare Gunn³. Este autor señala que el sistema se compone de un elemento central que es la demanda y una serie de componentes relacionados entre sí. Además, se combinan elementos horizontales, como la formación y la tecnología, que son críticos para la buena marcha de la actividad turística. A su vez cada sistema funcional turístico opera en un determinado entorno socioeconómico territorial, interactuando con el de manera constante. Para que el sistema funcional expuesto opere de manera eficaz y eficiente, es preciso que los elementos de la oferta estén equilibrados entre si y que las relaciones entre ellos sean fluidas y flexibles para dar respuesta acertada y rápida a los cambios del entorno y de la demanda turística. (Ver figura 2)

Su funcionamiento está dado por la interrelación de elementos con una función específica y son atracciones turísticas, infraestructura básica instrumentos de comercialización, políticas de promoción, sistemas de transporte, servicios turísticos, el cual a su vez, está compuesto por elementos más pequeños que también deben examinarse. El siguiente figura, expresa de forma gráfica lo que debe entenderse por sistema funcional turístico desde el punto de vista de la doctrina, según se ha explicado anteriormente.

² Organización Mundial del Turismo. En Introducción al Turismo – Publicaciones de la OMT en Educación Turística. 1998.

³ Gunn, Clare *Tourism Planning*. New York: Crane Russak, 1979. Págs. 37-38.

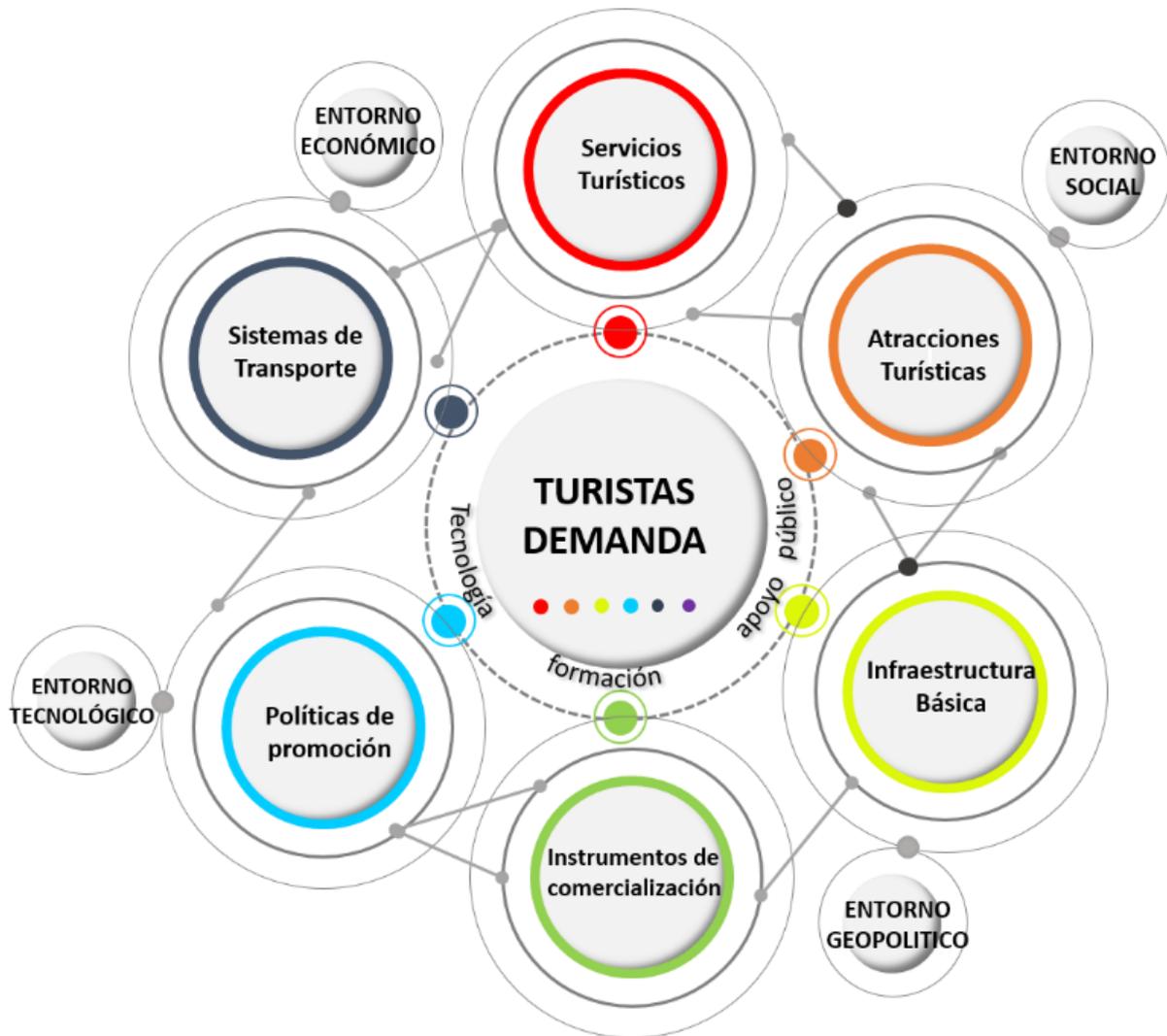


Figura 2. Sistema Funcional Turístico. Fuente: Elaboración propia a partir de Gunn 1979.

Sistema funcional de turismo urbano

El sistema funcional de la actividad turística descrito precedentemente contiene un conjunto de elementos o aristas que en un análisis preliminar, podrían calificarse como suficientes para realizar un diagnóstico. Sin embargo, el objetivo de esta investigación es dar un paso más y para ello es menester, adecuar este sistema funcional, al tema en estudio, es decir, a esta rama de la actividad turística cual es el turismo urbano. Teniendo como base la teoría planteada por Clare Gunn, se genera una propuesta en la cual se adicionan elementos específicos que caracterizan el segmento del turismo urbano. Se surge el desglose de elementos a una escala más detallada y en otros casos simplemente se trata de elementos nuevos fruto de la observación de la realidad turística, cuando el funcionamiento está acorde con los intereses tanto locales como con los de la demanda de una ciudad, se logra un estado de equilibrio y una adecuada interrelación de las funciones que cumple cada uno de los elementos que lo conforman. (Ver figura 3)

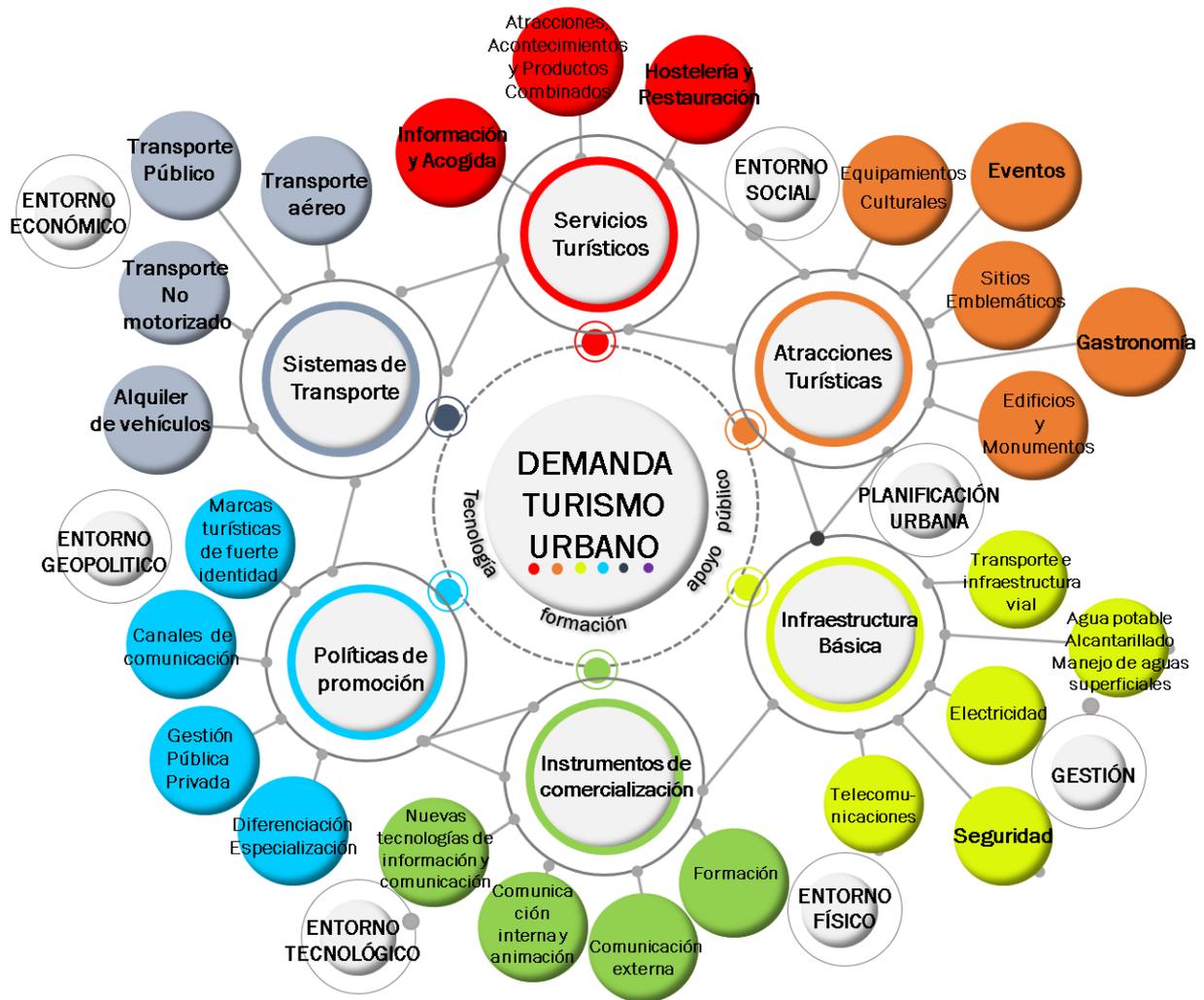


Figura 3. Sistema Funcional Turístico Urbano. Fuente: Elaboración propia

Atracciones Turísticas: La singularidad y calidad de atracciones que tenga una ciudad será lo que motive al viaje, se considera atracciones de turismo urbano a: sitios emblemáticos, equipamientos culturales, eventos, gastronomía, edificios y monumentos.

Infraestructuras Básicas: Son aquellas instalaciones que garantizan el confort del turista en la ciudad: agua potable, alcantarillado, manejo de aguas, electricidad, telecomunicaciones, Seguridad, Transporte e infraestructura vial.

Instrumentos de Comercialización: Permiten publicitar la ciudad a distintos mercados apoyada en interlocutores mediante un conjunto de servicios que cubren nuevas tecnologías de información y comunicación, formación, comunicación interna y externa.

Políticas de promoción: Permiten vender los servicios turísticos de la ciudad, se focalizan en los nichos de demanda. Para el correcto desarrollo de este elemento dentro del sistema funcional turístico urbano, se considera una adecuada gestión pública - privada, canales de comunicación, marcas turísticas de fuerte identidad, diferenciación y especialización.

Sistemas de Transporte: Referidos a los sistemas de transporte tanto dentro de la ciudad como fuera de la ciudad, adquiere mayor atractivo cuando posee una amplia y moderna infraestructura, ya que sus visitantes podrán desplazarse de manera eficiente, rápida y segura.

Servicios Turísticos: Mediante este elemento del sistema funcional de turismo urbano se transfiere de manera directa los recursos generados por el segmento turístico urbano, son los servicios de alojamiento y restauración, agencias de viajes, centros de ocio, etc., que permiten satisfacer las necesidades del turista durante su estancia en la ciudad.

4. Caso de estudio

Quito, posee una amplia concentración de empresas y sectores, lo que ha convertido esta ciudad en el nodo central de la matriz productiva nacional. Cuenta con la mejor infraestructura y la mayor prestación de servicios del país, y con altos factores de competitividad. Sin embargo, a pesar de tener un fuerte potencial de desarrollo para el turismo urbano no ha logrado consolidarse como un mercado de interés; de ahí la importancia de generar un análisis que permita determinar el potencial de desarrollo turístico de esta ciudad, teniendo en cuenta que despliega un valioso patrimonio cultural, que al igual que todas las ciudades Patrimonio de la Humanidad se encuentra estrechamente asociada al turismo.

Tomando como base el esquema de turismo urbano propuesto, se incluyen nuevos elementos que, por su valor intrínseco permitan configurar al sistema funcional de turismo urbano de Quito. Esta etapa de la investigación se sustenta con un análisis descriptivo con información estadística publicada por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico de Quito y otras entidades de turismo relacionadas. (Ver figura 4)

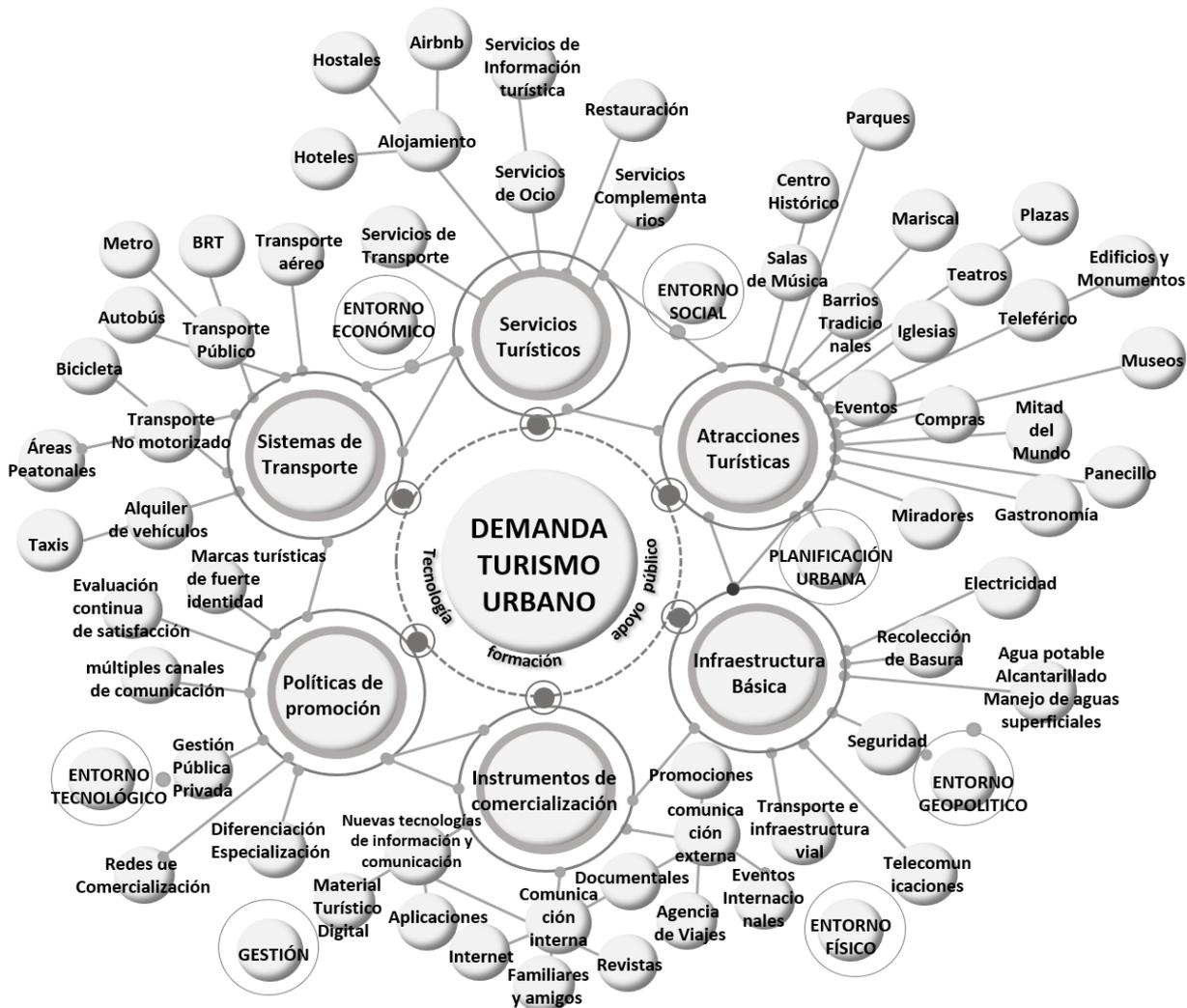


Figura 4. Sistema Funcional Turístico Urbano de Quito. Fuente: Elaboración propia

Valoración del sistema funcional de turismo urbano

Para el efecto, se plantea una ficha de jerarquización de atractivos que considera dos variables:

Grado de desarrollo del elemento: Estima los términos relativos al grado de desarrollo de cada elemento, y la prioridad prestada al componente por parte de los organismos competentes. Se representa de manera gráfica con los parámetros de valoración: grande, mediana, pequeña.

Calidad del Servicio: La calidad mide el interés del elemento, las características que lo hacen único o relativamente único, para valorarlo en primera instancia se considera los parámetros de calificación propuestos por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, con los cuales evalúa el nivel de satisfacción de los servicios turísticos de la ciudad, estos son: precios, oportunidad, cordialidad, higiene, seguridad, en función de las particularidades de cada elemento.

Posteriormente se asigna pesos teniendo en cuenta que el resultado del estudio será muy sensible a los valores asignados y la fiabilidad del cálculo de los indicadores dependerá de los datos disponibles. Con los resultados obtenidos se ubica a cada componente en un rango jerárquico, finalmente se aplicará una discriminación sencilla con categorías de colores las cuales serán representadas en sistema funcional, como máximo deben utilizarse tres: rojo, amarillo. Para evaluar los distintos elementos se ha efectuado una división en seis grupos, cada grupo posee parámetros de valoración similares que atienden a las características de sus elementos, Para efectos de este estudio, a cada uno de estos parámetros se ha asignado una valoración subjetiva personal, obteniendo como resultado.

Atractivos Turísticos: Se inicia con la valoración con el elemento más importante del sistema funcional, los atractivos turísticos, donde se considera los siguientes aspectos: Valor intrínseco, valor extrínseco, estado de conservación, entorno, acceso, servicios, asociación con otros atractivos. En general este elemento posee un alto grado en la calidad ofrecida al visitante.

DIMENSION PRODUCTIVA GRANDE			
MIRADORES	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
MARISCAL	Valor intrínseco	20	20
MITAD DEL MUNDO	Valor extrínseco	20	20
PANECILLO	Estado de Conservación (y/o organización)	15	15
MIRADORES	Entorno	10	10
	Acceso	15	12
	Servicios	15	12
	Asociación con otros atractivos	5	5
Valoración	Total	100	94
TELEFÉRICO			
PARQUES Y PLAZAS	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
PARQUES Y PLAZAS	Valor intrínseco	20	17
	Valor extrínseco	20	10
	Estado de Conservación (y/o organización)	15	5
	Entorno	10	7
	Acceso	15	7
	Servicios	15	6
	Asociación con otros atractivos	5	1
Valoración	Total	100	53
DIMENSION PRODUCTIVA MEDIANA			
TEATROS	Valor intrínseco	20	18
IGLESIAS	Valor extrínseco	20	19
EDIFICIOS Y MONUMENTOS	Estado de Conservación (y/o organización)	15	14
GASTRONOMÍA	Entorno	10	8
MUSEOS	promoción	15	6
	Servicios	15	8
	Asociación con otros atractivos	5	5
Valoración	Total	100	78
DIMENSION PRODUCTIVA PEQUEÑA			
ELEMENTO	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
EVENTOS	Valor intrínseco	20	15
COMPRAS	Valor extrínseco	20	5
	Estado de Conservación (y/o organización)	15	10
	Entorno	10	5
	Acceso	15	5
	Precios	15	6
	Asociación con otros atractivos	5	3
Valoración	Total	100	49
SALAS DE MUSICA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
	Valor intrínseco	20	18
BARRIOS TRADICIONALES	Valor extrínseco	20	15
	Estado de Conservación (y/o organización)	15	15
	Costos	10	8
	Acceso	15	12
	Servicios	15	12
Asociación con otros atractivos	5	2	
Valoración	Total	100	82

Cuadro 1: Matriz de valoración de atractivos turísticos. Fuente Elaboración Propia

Infraestructura Básica: Para la valoración de la infraestructura básica se consideran aspectos como la calidad del servicio, el estado de conservación, la disponibilidad, mantenimiento, cobertura, a los que igual que en el caso anterior, se pondera subjetivamente, los elementos que conforman este grupo han alcanzado un resultado positivo gracias al desarrollo existente en la capital del Ecuador.

DIMENSION PRODUCTIVA GRANDE	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
ELECTRICIDAD	Calidad del servicio	25	23
AGUA POTABLE	Estado de conservación	20	15
ALCANTARILLADO	Disponibilidad	20	19
	Mantenimiento	15	14
TELECOMUNICACIONES	Cobertura	20	19
Valoración	Total	100	90
DIMENSION PRODUCTIVA MEDIANA			
	Calidad del servicio	25	20
	Estado de conservación	20	15
	Disponibilidad	20	20
	Mantenimiento	15	15
	Cobertura	20	17
Valoración	Total	100	87
DIMENSION PRODUCTIVA MEDIANA			
SEGURIDAD	Calidad del servicio	20	15
	Acciones Preventivas	10	
	Servicio de Ayuda a Víctimas	25	23
	Tratamiento Rápido de Denuncias	25	10
	Cobertura	20	5
Valoración	Total	100	53

Cuadro 2: Matriz de valoración de atractivos turísticos. Fuente Elaboración Propia

Instrumentos de Comercialización y Políticas de Promoción: La valoración de los instrumentos de comercialización se la hace en referencia a los siguientes parámetros: calidad de servicio, información actualizada y accesible, información automática y continua, confiabilidad de la información, diálogo registrado de quejas. Como resultado de esta valoración se obtiene que los instrumentos de valoración poseen un déficit en su desarrollo por lo cual es importante implementar una mayor difusión en este ámbito. Los parámetros utilizados para valorar a las políticas de promoción fueron el estado de las redes de comercialización, el desarrollo de marcas turísticas de fuerte identidad, la evaluación evidencia que existe un escaso despliegue de las políticas de promoción en gran medida debido al divorcio entre el sector público y el privado.

DIMENSION PRODUCTIVA PEQUEÑA			
COMPONENTE	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA	Calidad del servicio	25	22
PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA	Información actualizada y accesible	25	15
NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Información automática y continua	25	10
	confiabilidad	25	5
Valoración	Total	100	52
DIMENSION PRODUCTIVA PEQUEÑA			
	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
POLÍTICAS DE PROMOCIÓN	Redes de Comercialización	20	12
	Creación de Marcas turísticas de fuerte identidad	20	8
	Campañas de publicidad adaptadas a cada segmento de mercado	15	5
	gestión Pública Privada	15	5
	Utilización de múltiples canales de comunicación para promoción	15	10
	Evaluación continua de satisfacción	15	3
Valoración	Total	100	43

Cuadro 3: Instrumentos de Comercialización y Políticas de Promoción. Fuente Elaboración Propia

Sistemas de Transporte: Con el fin de evaluar los sistemas de transporte de una manera más detallada se agrupa los elementos en sistema de transporte colectivo, transporte no motorizado, transporte aéreo y alquiler de vehículos, estos a su vez se subdividen y se evalúan tomando en cuenta los siguientes parámetros: capacidad, eficacia, seguridad, limpieza, eficiencia, frecuencia, precio, cobertura, itinerarios, calidad, entre otros.

Los resultados de los grupos establecidos reflejan que el transporte colectivo es débil dentro del sistema funcional turístico, pues no cumple con las condiciones necesarias exigidos por el turista, mientras que los elementos de transporte no motorizado, alquiler de vehículos y transporte aéreo están mejor posicionados.

DIMENSION PRODUCTIVA PEQUEÑA				
ELEMENTO	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN	
METRO	Limpieza	5	2	
BRT	Itinerario establecido	10	5	
AUTOBUS	Capacidad	15	4	
	eficiencia	10	3	
	Frecuencia	10	5	
	Confort	10	2	
	Precio	10	5	
	Información al pasajero de frecuencias e intervalos	10	1	
	Seguridad	10	4	
	Cobertura	10	4	
	Valoración	Total	100	24
	ÁREAS PEATONALES	Limpieza	20	18
Seguridad (Suficientes pasos cebras, pasos peatonales, delincuencia)		20	15	
Amplias áreas peatonalizadas		25	18	
Capacidad de flujo en cascos históricos		20	15	
Clima		15	12	
Valoración	Total	100	78	
ALQUILER DE VEHÍCULOS	Fiabilidad	20	15	
	Seguridad	20	15	
	Costo	25	8	
	Calidad del servicio	20	15	
	Disponibilidad	15	11	
Valoración	Total	100	64	
CICLOVÍA	amplitud	10	8	
	Seguridad	15	9	
	Estacionamiento de bicicletas	10	8	
	Bicicletas de alquiler	10	8	
	cobertura	15	12	
	accesibilidad	15	8	
	Orografía de la ciudad	10	4	
Señalización	15	8		
Valoración	Total	100	57	
DIMENSION PRODUCTIVA MEDIANA				
TRANSPORTE AÉREO	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN	
	Costos	25	10	
	Frecuencias	20	12	
	Alianzas internacionales	20	8	
	Estimulación de compra de boletos- tarifas económicas	15	5	
	Instalaciones aeroportuarias	20	17	
Valoración	Total	100	52	

Cuadro 4: Matriz de valoración de Sistemas de transporte. Fuente Elaboración Propia

Servicios Turísticos: Para valorar a las actividades que buscan responder a las exigencias de los visitantes de la ciudad, se plantean parámetros como calidad, confort, limpieza, ubicación, precio, conocimiento de idiomas, precio. La valoración muestra que en general estos elementos se encuentran bien posicionados y permiten cumplir con las demandas de los turistas.

DIMENSION PRODUCTIVA GRANDE			
COMPONENTE	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
ALOJAMIENTO	calidad	15	12
RESTAURACIÓN	Confort	15	12
	Limpieza	15	12
	Ubicación	15	12
	Precio	15	8
	Conocimiento de Idiomas	15	10
	Hospitalidad trato recibido	10	8
Valoración	Total	100	74
DIMENSION PRODUCTIVA MEDIANA			
SERVICIOS DE INFORMACIÓN	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
	Conocimiento de Idiomas	15	10
	Hospitalidad trato recibido	20	12
	Información detallada y actualizada	15	11
	Personal capacitado	20	14
	Horarios de atención	20	10
	Promoción del lugar	10	6
	Valoración	Total	100
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	VALORACIÓN
	Calidad del servicio	25	23
	eficiencia	20	23
	seguridad	20	15
	Cobertura	15	12
	Accesibilidad	20	15
Valoración	Total	100	88

Cuadro 5: Matriz de valoración de servicios turísticos. Fuente Elaboración Propia

Interpretación de resultados

La siguiente representación es resultado de la valoración realizada a cada elemento con los parámetros que determinan la naturaleza de su funcionamiento. Los componentes se han representado en tres colores, a saber: de color verde aquellos que mejor cumplen los parámetros establecidos en la valoración propuesta, mediante la cual se evaluó la calidad del servicio; de color amarillo aquellos que se encuentran bien posicionados pero incumplen ciertas cuantificaciones como seguridad, precios, estado de conservación, asociación con otros elementos, cobertura, higiene; y de color rojo elementos en los cuales se identifican falencias importantes que pueden afectar al desenvolvimiento de la actividad turística.

Adicional a esta valoración también se analiza el grado de desarrollo actual de cada elemento que en cierto nivel va ligada a la dimensión productiva que cada componente y el aporte que este hace en la economía de la ciudad. Se representa de manera gráfica con los parámetros de valoración: grande, mediana, pequeña.

El resultado final de este cruce de variables y parámetros, se representa en un esquema, que permitirá al lector obtener la valoración del sistema funcional turístico cuya parametrización describe las características y comportamiento actual de cada elemento, evidenciando la realidad de esta actividad en la ciudad de Quito. De la evaluación se extrae que la mayoría de sus elementos turísticos tienen un alto nivel de calidad y desarrollo, que en algunos casos puede verse afectado por su estado de conservación, accesibilidad o nivel de seguridad percibida por los usuarios. Por otro lado, se evidencia que la infraestructura básica está acorde con las necesidades de la población tanto de la residente como de la visitante. En el gráfico se denota que los instrumentos de comercialización, las políticas de promoción y los sistemas de transporte son débiles, por lo cual se deberá trabajar en su desarrollo pues estarían incumpliendo con los parámetros exigidos por un visitante de la ciudad. (Ver figura 5)

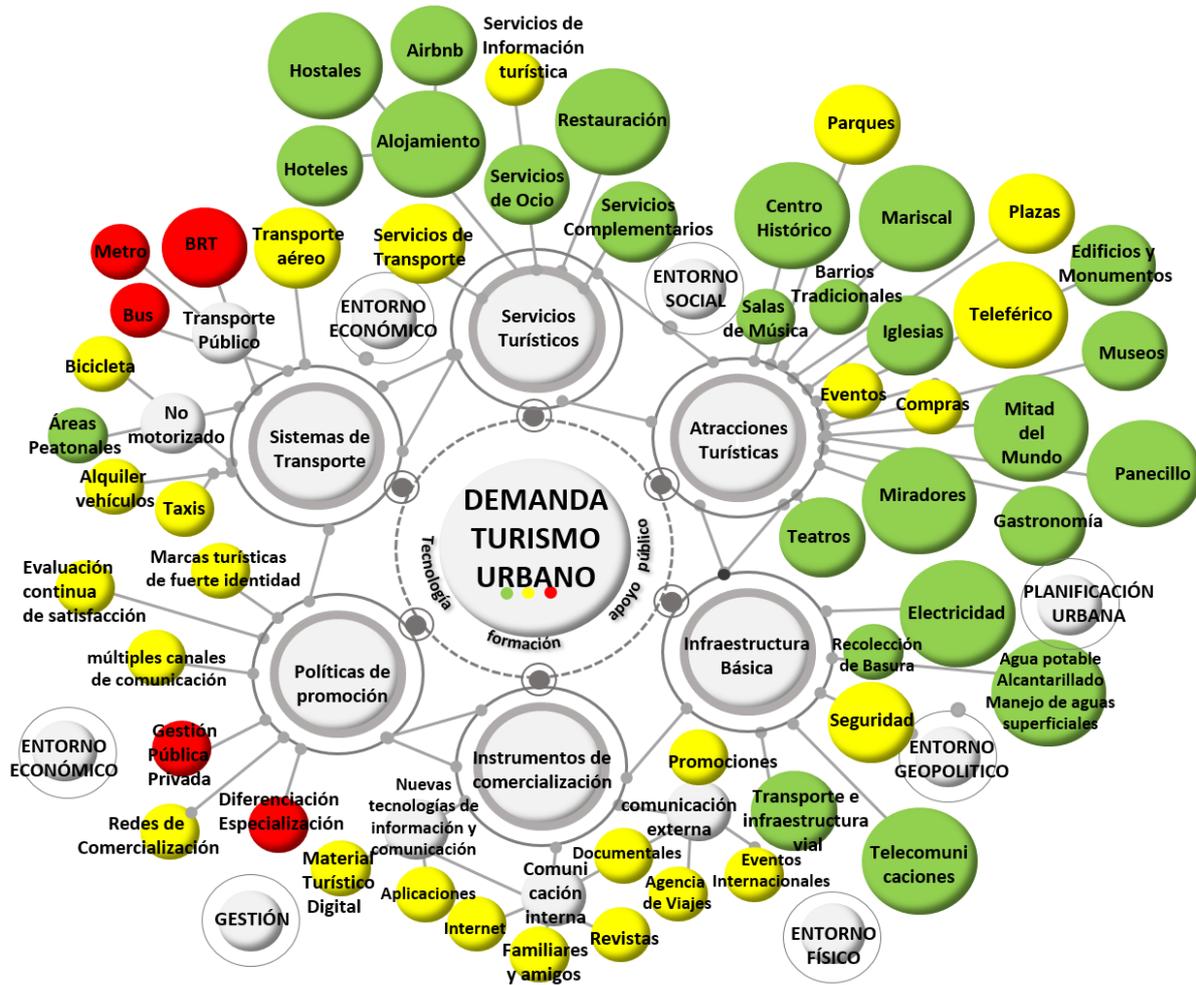


Figura 5: Evaluación del Sistema Funcional de Turismo Urbano de la Ciudad de Quito

Estrategias

Quito debe instrumentar políticas y programas de actuación encaminados a prolongar la estancia de los turistas que visitan la ciudad, logrando obtener un efecto beneficioso sobre los servicios turísticos, ya que conllevaría un mayor gasto en los establecimientos de restauración y alojamiento. Asimismo y considerando el análisis precedente, se sugieren estrategias que aportan a la mejora de la realidad turística potencializando las oportunidades y actuando sobre aquellas amenazas o debilidades que han sido detectadas, lo que se busca es generar un planteamiento que esté enfocado a activar el desarrollo económico de la ciudad, sirvan para descentralizar y diversificar la oferta turística.

Implementación de marca turística de la ciudad: Definir políticas de promoción, diferenciación y especialización enfocadas a potenciar la imagen de Quito como destino de turismo urbano cultural y patrimonial, con una alta estadia.

Planificación equilibrada del territorio: Una estrategia de gestión de flujos turísticos que evite la concentración en los puntos más concurridos de la ciudad (Centro Histórico) y promueva nuevos atractivos (Barrios Tradicionales fuera del casco Histórico).

Potenciar Barrios Tradicionales de la ciudad: Potenciar la visita a barrios tradicionales como la Floresta, Guápulo, la Ronda, Itchimbia, Ñaquito, la Mariscal, que son polos de atracción donde se generan dinámicas propias de la ciudad.

Mejora de la accesibilidad y señalización de sitios turísticos: Mejorar la accesibilidad dentro de la ciudad y la señalización de los atractivos turísticos.

Promover sistemas de calidad: Alcanzar la necesaria mejora de la calidad para ampliar la competitividad de la ciudad. En dicho contexto, sería interesante quizás, instar a que los organismos tanto públicos como privados incorporen estándares de calidad contenidos en la normativa ISO (International Organization for Standardization).

Conclusiones

Las conclusiones obtenidas se realizarán a nivel general y del caso de estudio:

El Sistema Funcional puede considerarse como una herramienta que permite evaluar la realidad turística de un sector, mediante el análisis de cada uno de sus elementos, se obtiene un diagnóstico de la situación actual de cualquier ciudad y la de su entorno, de esta manera se determina los factores críticos y se esboza un aprovechamiento de las oportunidades encontradas, así, se afirma que la hipótesis planteada al inicio de la investigación se cumple.

La incorporación coherente de elementos necesarios al sistema funcional, concibe una evaluación eficiente del desarrollo de la actividad turística en una ciudad. En este contexto, los componentes incluidos en el sistema pueden ser adaptados para describir un segmento diferente del turismo (turismo de sol y playa, turismo de aventura, turismo de salud, etc.).

A pesar de la gran sensibilidad de la actividad turística en la ciudad, ésta puede traer consigo una serie de ventajas, principalmente desde el punto de vista económico, por lo cual, es importante conocer el funcionamiento de cada uno de sus elementos con el fin de generar una planificación más individualizada del turismo que garantice un correcto desenvolvimiento y la relación armoniosa entre el medio físico, vitalidad económica, y diversidad del tejido social, proyectando una ciudad acogedora para unos y otros, y, en consecuencia, proveer a los visitantes foráneos su desenvolvimiento natural, sin amenaza para su seguridad, y facilitándoles su orientación, localización y utilización de servicios equipamientos e infraestructuras de las que la ciudad dispone.

El turismo urbano es una actividad que implica una gestión integrada, es decir, que afecte al conjunto de agentes que actúan simultáneamente sobre la oferta turística básica, y sobre los servicios secundarios, por ejemplo las escasas relaciones público-privadas y falta de cooperación y coordinación de entidades gubernamentales, es un factor negativo que evita el desarrollo de la actividad turística. Debe existir una interacción permanente, para lograr una gestión de calidad y mejora continua de servicios y productos que se ofrecen al turista, mediante la contribución de iniciativas individuales y comunes.

Una buena ordenación del turismo urbano implica la utilización de la planificación estratégica, en la que el turismo no debe ser tratado como un agregado sino como un componente relevante. Los planes deben ser comprensibles para los profesionales del turismo, para los políticos y para la gente en general.

Conclusiones caso de Estudio

Mediante la aplicación del sistema funcional del turismo urbano a la ciudad de Quito, se consiguió conocer el desarrollo y las principales características de esta actividad. El diagnóstico efectuado permitió determinar que esta es una ciudad que posee un gran potencial en sus atractivos y servicios turísticos, extrae que la mayoría de sus elementos turísticos tienen un alto nivel de calidad y desarrollo. Por otro lado, las nuevas exigencias de la demanda turística va

enfocada a la mejora en movilidad, servicios turísticos, seguridad y desarrollo de políticas de comercialización y gestión permanente.

La evaluación del sistema funcional de turismo urbano aplicado a la ciudad de Quito, se realiza mediante la asignación de pesos a distintos parámetros que describen a cada uno de sus elementos. Si bien, la ausencia de trabajo de campo hace que ésta sea una valoración subjetiva personal, la manera idónea de realizarla será con la participación de un grupo de expertos que en consenso designen los valores a asignarse, sin embargo, cabe resaltar que la importancia de este estudio, está es el establecimiento de un método que en el futuro podrá ser comprobado y susceptible de extrapolarse a otras latitudes.

De los resultados obtenidos, se puede deducir que los instrumentos políticos de promoción juegan un papel importante al momento de publicitar a una ciudad, por lo cual es fundamental que las ciudades tomen en cuenta avances tecnológicos en materia de comunicaciones. Esto permitirá al consumidor, obtener de antemano mayor información de los productos turísticos, y también revelará gran cantidad de información a agencias y operadores turísticos sobre sus preferencias. Adicionalmente, las nuevas herramientas tecnológicas +supondrán en el futuro la medición y el control regular de esos niveles de calidad y el recurso a indicadores diversos que objetivarán el control del buen funcionamiento de servicios, equipamientos e infraestructura.

Los reconocimientos otorgados a las ciudades (patrimonio de la humanidad, diversidad cultural, paisaje cultural, entre otros) generan un vínculo estrecho con el turismo, que debe ser aprovechado como una oportunidad de desarrollo y establecimiento de estrategias que relacione el valor intrínseco de la ciudad con cada uno de los elementos de su sistema funcional.

Futuras líneas de investigación

Se proponen las siguientes líneas para la formulación de investigaciones sobre la materia en turismo urbano:

Análisis y diseño de escenarios futuros desde una óptica de optimización de las acciones en pasadas, presentes y futuras.

Análisis de tendencias de cambio que puedan afectar de forma significativa a la dinámica sectorial.

Análisis de prospectivas que permitan identificar las nuevas exigencias de la demanda turística.

Planteamiento de indicadores que permitan evaluar la gestión permanente del turismo Urbano en la ciudad.

Bibliografía

BOTE, V (1990) Planificación económica del turismo, de una estrategia masiva a una artesanal. Trillas, México.

CAMPESINO FERNÁNDEZ , A. J (1998) Turismo Urbano y Patrimonio Cultural una perspectiva europea. Sevilla: Manuel J. Marchena Gómez.

CORREYERO RUIZ, B. (2015). Evolución de la promoción y comercialización del turismo urbano en Internet.

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO (2015) Experimenta Quito. Quito: DMQ.

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO (2015) Quito en cifras. Quito: DMQ.

GUNN (1979) Clare Tourism Planning. New York: Crane Russak.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (2016) En Introducción al Turismo. Publicaciones de la OMT en Educación Turística.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (2016) Panorama OMT del Turismo Internacional. ONWTO Publicaciones.