

## **La Imagen de un Destino Turístico a través del patrimonio cultural: Modelo teórico para aplicar en Quito**

**Gabriela Álvarez<sup>a</sup>, José Luis Jiménez<sup>b</sup>, Paulo Almeida<sup>c</sup> and Doris Velásquez<sup>d</sup>**

<sup>a</sup> *Polytechnic University ESPE, Quito, Ecuador*  
*gfalvarez2@espe.edu.ec*

<sup>b</sup> *University of Sevilha, Spain*  
*doctorado\_turismo@us.es*

<sup>c</sup> *Polytechnic Institute of Leiria, Centre of Tourism Applied Research (CITUR)*  
*palmeida@ipleiria.pt*

*Polytechnic University ESPE, Quito, Ecuador*  
*davelasquez5@espe.edu.ec*

### **Resumen**

La presente investigación se centra en determinar como el patrimonio cultural influye en la imagen de Quito como un destino turístico considerando que, “la imagen del destino forma parte integral de todo el proceso de consumo (...)” (MacInnis & Price citado en Traverso, 2007, p.34). Y esto a su vez influye en el desarrollo de la actividad turística, siendo la Ciudad poseedora de un legado artístico, cultural e histórico de gran relevancia donde se conjugan aspectos materiales e inmateriales, por lo que, fue declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad en el año de 1978. Por lo tanto, el estudio se focaliza en determinar aspectos relevantes dentro del turismo que nos lleven a comprender al patrimonio cultural, realizando una recopilación de información desde las partes bibliográficas, con la finalidad de encontrar información teórica. Sobre todo para conocer la conceptualización desde el turismo, patrimonio cultural y destino turístico y, como estos pueden aportar para la satisfacción del turista al momento de regresar o recomendar a la ciudad de Quito como destino turístico.

**Palabras claves:** Imagen del destino turístico, turismo, patrimonio cultural, satisfacción

### **1. Introducción**

Ecuador país ubicado en la línea ecuatorial, guarda una de las Ciudades históricas más relevantes “Quito”, Ciudad que se ha convertido en un destino turístico destacado para ser visitado por turistas nacionales y extranjeros, debido a esto, es un lugar propicio para conocer el estado real de la imagen del destino turístico, desde la perspectiva del patrimonio cultural, tomando el enfoque que da la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) al “patrimonio”, como obra de carácter artístico de gran relevancia y, el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, muestras tanto materiales como inmateriales que expresan la creatividad del pueblo.

En este contexto se pretende estudiar como el patrimonio cultural puede aportar para mejorar la imagen del destino turístico, permitiendo que los turistas se interesen en volver a visitar y recomendar dicho destino, para lo cual, es necesario el abordar términos de turismo, patrimonio cultural, destino turístico y, como todos estos factores en interacción con el sistema turístico pueden permitir que el turista tenga una experiencia satisfactoria al visitar la ciudad de Quito.

## **2. El turismo, más allá de un concepto.**

Al referirnos al término de turismo, más que un concepto es una experiencia que ha ido tomando mayor importancia a, “partir del siglo XX, habita en el imaginario y en la cotidianidad de gran parte de la población mundial” (Panosso y Lohmann, 2012, p. 54). Que de forma directa o indirecta han formado parte de la actividad turística en el desplazamiento que se realiza de un lugar a otro, donde de manera holística se han ido involucrando con diferentes elementos que permiten una visita enriquecedora en los diferentes lugares, en estas líneas el caso de estudio se lo desarrolla en la ciudad de Quito.

Fundada por los españoles el 6 de diciembre de 1534, bajo el reinado de Carlos I, constituyéndose en la capital más antigua de América Meridional, muy cerca de la latitud cero. Se ubica a 2850 msnm. Y se asienta a las faldas del volcán Pichincha, cuenta con un legado patrimonial donde se remonta a siglos cargados de arte y cultura, resultado de una prodigiosa mezcla entre españoles e indígenas. Resaltando grandes artistas, obras importantes y monumentos religiosos (iglesias) como: el convento de San Francisco que se encuentra entre los más grandes de América construido en un terreno de cuatro hectáreas, la de Santo Domingo, La Catedral, El Sagrario, adicional museos y centros culturales.

Cabe señalar que dentro de la escultura y pintura se destacaron grandes artistas que formaban parte de la “Escuela Quiteña”, entre ellos destacan: Diego de Robles, Manuel Chili (Caspicara), Bernardo Rodríguez, Hernando de la Cruz, Miguel de Santiago, entre otros, quienes han dejado un legado artístico, cultural e histórico de gran importancia para la ciudad de Quito que ha permitido el desarrollo de la actividad turística cultural (López, 2005). Con todos los antecedentes antes mencionados Quito fue declarada por la (UNESCO) como Patrimonio Cultural de la Humanidad, el 8 de septiembre del 1978.<sup>1</sup> Todas estas características han hecho que este sea un sitio idóneo para ser visitado, tanto por, turistas nacionales y extranjeros de todo el mundo.

Por consiguiente, se consideró el concepto que da la Organización Mundial de Turismo (OMT) donde señaló que, el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que contempla el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de sus residencias habituales, sea por una motivación personal o profesional. De esta manera el turismo está formando parte de las agendas de los diferentes países, considerando, que el turismo es un fenómeno que mueve personas a nivel mundial y se ha, “convertido en uno de los principales actores del comercio internacional y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingreso de numerosos países en desarrollo” (OMT, 2013). Sobre estas mismas líneas, se puede acotar que el turismo tiene un rol protagónico en cada una de las naciones que están encaminadas a impulsar actividades en el ámbito turístico ya que, esto permitirá un desarrollo desde el enfoque de sustentabilidad.

Asimismo, el turismo según datos obtenidos de la OMT “en los seis primeros meses del año 2017, los destinos de todo el mundo recibieron a 598 millones de turistas internacionales. El crecimiento, que supone un 6% respecto al año anterior (...)”. Estos datos permiten reflexionar que el turismo es una actividad económica altamente rentable ya que, no solo se beneficia la población que está involucrada de forma directa, sino también, los que de forma indirecta han sido parte del proceso de la actividad turística. Según datos obtenidos de la Empresa Pública Metropolitana de Turismo, han llegado a la ciudad de Quito aproximadamente 627.626 turistas en el año 2016, lo

---

<sup>1</sup> Información obtenida de la Declaratoria de Quito

[http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/ecuador/ecuador\\_declaratoria\\_de\\_quito\\_06\\_12\\_1984\\_spa\\_orof.pdf](http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/ecuador/ecuador_declaratoria_de_quito_06_12_1984_spa_orof.pdf)

que refleja que es un número considerablemente alto, de un total de 1'418.159 de turistas que ingresan al Ecuador.

Siguiendo la conceptualización, desde el enfoque de Hunziker y Krapf (1942), nos acerca al término del turismo desde la realidad que vive cada turista al momento de visitar un lugar, “la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada” (Sancho, 2008, p. 45). Cabe señalar que los turistas cada vez más buscan nuevas experiencias en lugares turísticos, donde tienen la oportunidad de llevarse una experiencia enriquecedora y, por ende, esto se convierta en un motivo para que el turista desee retornar y recomendar el lugar visitado.

Además, desde la perspectiva de Crosby (2009) señaló que, la actividad turística en la actualidad se ha diversificado del turismo tradicional, dando cabida al turismo cultural, de naturaleza y rural (Crosby citado en Camarena et al, 2013). Todo esto se pudo convertir en una oportunidad para el desarrollo de la actividad turística considerando que los destinos entre más diferenciados se encuentren atraerán a una mayor cantidad de turistas, siguiendo las mismas líneas, el turismo cultural está ligado a que el turista tenga como finalidad “obtener nuevos datos y experiencias para satisfacer sus necesidades culturales” (Richards, citado en André et al, 2013, p.4). Es así que, Quito es un lugar idóneo para desarrollar el turismo cultural por su gran legado cultural e histórico.

Para que el turismo se desarrolle de forma correcta es necesario la interacción con varios elementos que forman el sistema turístico, los que apuntalan y permiten un desarrollo objetivo de la actividad turística en un determinado sitio, se analizó autores como: Bullon (1978), Leiper (1995) y Molina (2000), se consideró con más importancia al último autor ya que propone un sistema turístico desde el enfoque de destino, identificado como el sitio turístico elegido por el turista; este sistema consta de seis elementos: superestructura, demanda, infraestructura, comunidad receptora, atractivos y oferta, que en interacción unos con otros hacen una experiencia enriquecedora con alta calidad en la experiencia de la visita, además, por la importancia que da a la comunidad receptora que tendrá un papel clave al momento de mostrar los sitios turísticos con los que cuenta.

### **3. El patrimonio cultural y su influencia en el destino turístico.**

Para el análisis del patrimonio cultural en el destino turístico de la ciudad de Quito es necesario identificar los antecedentes normativos que han permitido consolidar cada vez más el concepto, como primer fundamento está la Carta de Atenas celebrada en 1931 que hace referencia a la protección del patrimonio histórico, artístico y arqueológico. Haciendo un énfasis en la “protección de los testimonios de todas las civilizaciones”, más tarde está la Convención de la Haya de 1954 que abordó la temática sobre la protección de “bienes culturales” en caso de conflicto armado. (Mejía, 2014) ¿En definitiva qué significa patrimonio cultural? Para la UNESCO en la conferencia llevada a cabo en México en 1983 señaló un concepto claro y universal sobre patrimonio cultural que se lo define como:

El Patrimonio Cultural de un pueblo comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores y sabios, así como las creaciones anónimas, surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas. (UNESCO, citado en Díaz, 2014, p.1020)

Considerando detalles específicos de la conservación del patrimonio cultural, fue necesario situarlo dentro de un contexto territorial, por lo tanto, se analizó la Carta de Quito (1977), que hace énfasis al Centro Histórico definiéndolo como todos aquellos asentamientos humanos vivos, fuertemente condicionados por una estructura física proveniente del pasado, reconocibles como representativos de la evolución de un pueblo. Además, se consideró la carta Internacional para la Conservación de Ciudades Históricas y Áreas Urbanas Históricas de Toledo (1986) que hace una connotación específica en su artículo 2 refiriéndose a tener una percepción clara sobre la importancia de los valores a conservar como: el carácter histórico de la Ciudad o conjunto, la suma de elementos materiales y espirituales que determinan su imagen. Por tal motivo, el patrimonio cultural de un lugar forma parte integral de una Ciudad considerado desde el punto de vista material o inmaterial que enriquece al destino turístico permitiendo una conservación y protección óptima, para que esto pueda ser un legado para las futuras generaciones, quienes serán las encargadas de llevar a su máximo esplendor una Ciudad, considerando como eje principal las características patrimoniales.

Por otro lado, se aborda al patrimonio cultural desde la identidad de un pueblo porque representa el valor ético, simbólico y además la memoria colectiva de un lugar, marcando de esta manera nuestro pasado y presente, lo que ha permitido tener rasgos identificatorios (Arevalo, 2014). Cabe destacar que el patrimonio está fuertemente ligado a la identidad de un pueblo con alto grado de sentido de pertenencia para la población involucrada, por esta razón, el patrimonio cultural es “siempre un patrimonio fuertemente territorializado” (Giménez, 2005, p.178). Siendo así, la sociedad determina sus propias formas de vida de acuerdo a su espacio geográfico, lo que permite su enlace con la identidad de un pueblo, lo que ha hecho que sean atraídos por la combinación de aspectos patrimoniales hasta convertirse en bienes de consumo turístico.

Cabe destacar que “la imagen del destino forma parte integral de todo el proceso de consumo (...)” MacInnis & Price citado en Traverso, 2007, p.34). Desde esta perspectiva es necesario que la actividad turística enmarcada desde el patrimonio cultural se desarrolle de manera óptima en el destino, para incrementar las posibilidades de consumo de diferentes productos, y generar un intercambio cultural dentro del destino en este caso la ciudad de Quito poseedora de una gran riqueza cultural.

De esta manera el patrimonio cultural se ve estrechamente ligado a bienes materiales como inmateriales, los mismos que permiten el desarrollo de la identidad de la sociedad. Desde la visión de Prants (1997) señaló como, “la representación simbólica de la identidad” (p.8). El patrimonio cultural es la representación de un pueblo desde el pasado hasta el presente, lo que puede contribuir a un buen uso social vinculando a políticas de desarrollo territorial sostenible, donde se revalorice y se sientan identificados con la identidad propia de la población. Para que exista un sentido de pertenencia y sobre todo una continuación del patrimonio cultural es necesario un acercamiento desde todo aquello que “socialmente se considera digno de conservación independientemente de su interés utilitario” (Prats, 1998, p.63). La responsabilidad recae en la parte política de un estado tanto de gobiernos locales, nacionales y regionales, inherente para que el patrimonio cultural sea activado para el deleite de los turistas nacionales, extranjeros y sobre todo la población local, quienes deberían ser los principales encargados de impulsar la actividad turística de una manera idónea y responsable.

Por esta razón, todas las obras de carácter material como inmaterial requieren ser conocidas, conservadas e “identificar a aquellos bienes monumentales y artísticos de tiempos pasados que,

dado su valor intrínseco o extrínseco (...)” (Querol citado en Álvaro, 2014, p.6). Necesariamente, necesitan ser valorados por la población local para sentirse parte de la historia y realzar el sentido de pertenencia de un pueblo, esto conjugado con las visitas de turistas permitirá un desarrollo del destino turístico dando a conocer nuevos atractivos pertenecientes al patrimonio cultural.

Visto desde otro punto, el patrimonio cultural puede pasar de ser un recurso estático a ser un recurso generador de divisas económicas reflejadas en empleo directo e indirecto, pero esto solo es posible si existe una gestión de conservación y mantenimiento del patrimonio, salvaguardando el deleite para la población anfitriona (Hernández, 2004). Lo que permitirá que el patrimonio cultural existente no solo contribuya al disfrute de los turistas, sino también para que la población residente se sienta identificada con su legado histórico y de esta manera pueda dar una experiencia enriquecedora al turista. Para Hernández el patrimonio cultural es de “todo el mundo y que todas las personas estamos llamados a guardar y difundir como el más preciado tesoro del que hemos de ser fieles depositarios y diligentes divulgadores” (Hernández citado en Querol, 2010, p.17). Por ende, el patrimonio cultural puede llegar a ser una pieza clave para difundir un destino turístico con la finalidad que cada vez más personas se sientan atraídos al conocer el patrimonio con el que cuenta una Ciudad, según el diario Nacional El Telégrafo, se pudo destacar que en los “Oscar de Turismo” donde se eligió a Quito como “Destino Líder de Sudamérica” por quinto año consecutivo. Fue nominado en 26 categorías, obtuvo un total de 14 premios, en los World Travel Awards 2017, busca de esta manera posicionarse a nivel mundial como uno de los destinos más importantes.

En consecuencia, para el desarrollo del destino es necesario considerar aspectos de la satisfacción que el turista percibe en un lugar, por lo tanto, es necesario abordar el concepto desde el enfoque de Hunt (1997) que propone que la, “satisfacción se considera como una evaluación de las emociones experimentadas” (Rodríguez et al, 2005, p.2). El turista al visitar un destino turístico en el cual su principal eje sea el patrimonio cultural, tiene la necesidad que la visita les lleve a vivir emociones, para lograr de esta manera una experiencia enriquecedora y sobre todo se logre la satisfacción en la visita. Hay que retomar uno de los conceptos dados por Hunt (1997) sobre el destino que hace referencia a, “las impresiones que la gente tiene de un lugar donde no es residente” (Hunt citado en Millet, 2010, p. 16). Se debe considerar un sinnúmero de factores que están relacionados con los sentimientos que el turista experimenta al interactuar con el patrimonio cultural.

También se debe analizar que, “los turistas no se satisfacen fácilmente con un evento artificial, sino que más bien buscan la autenticidad de la experiencias” (Cohen citado Carballo, 2015 et al, p.73). Es necesario el enfoque desde dos puntos de vista: el uno que va desde el patrimonio cultural el cual tiene que ser auténtico, donde el turista pueda percibir toda la parte material como inmaterial en su máximo esplendor y segundo, está la serie de factores que permiten que la experiencia sea la adecuada, en este contexto se relacionan estrechamente los elementos del sistema turístico, que permiten que la visita al sitio sea la deseada, considerando que el “producto se vuelve más completo cuando sus componentes están relacionados y sinérgicamente se consolidan” (Almeida, 2010, p.8). En consecuencia, los destinos turísticos pueden ser desarrollados y sustentables desde el enfoque del patrimonio cultural, identificando y creando nuevos parámetros para valorar el grado de la calidad y la satisfacción que motivan al turista a visitar sitios con patrimonio cultural y como esto puede crear una experiencia enriquecedora para el turista creando la necesidad de volver y recomendar un destino turístico.

#### 4. Metodología de investigación

Para el análisis de la parte metodológica del presente trabajo que se encuentra en una fase inicial, de una tesis doctoral, en la Universidad de Sevilla, en la Facultad de Turismo y Finanzas, en la línea de investigación Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. Existe un primer acercamiento desde la revisión literaria sobre el área de estudio, analizando la posibilidad de correlacionar las dimensiones desde turismo, patrimonio cultural imagen del destino, calidad y satisfacción. Para lo cual, se empezó analizando la recolección de información bibliográfica a través de investigaciones, libros, revistas, artículos científicos y tesis doctorales, así como el análisis de información secundaria y estadísticas de turismo para clarificar los diferentes conceptos sobre el tema de estudio. Además, se centró, en uno de los principales pilares a ser investigados, el patrimonio cultural y como esta mejora la imagen de un destino turístico y, a su vez como motiva el desplazamiento de turistas. En esta primera etapa se pretende percibir como es la relación entre las siguientes dimensiones, turismo, patrimonio cultural e imagen del destino.

#### 5. Conclusiones

Son numerosas las aportaciones de los diferentes autores en relación al patrimonio cultural y la importancia que éste tiene en el desarrollo de la actividad turística, considerando que los turistas buscan sitios con gran relevancia patrimonial donde se conjugan aspectos materiales e inmateriales, además, el turista busca una experiencia autentica donde se involucre sentimientos que permita tener una visita enriquecedora.

En el contexto de la ciudad de Quito, se analizó como el patrimonio cultural puede ser un eje fundamental en el desarrollo de la imagen de un destino turístico, considerando que la parte política juega una papel importante, al poner parámetros claros de las acciones a tomar encaminadas a conservar y difundir el legado cultural e histórico con el propósito de atraer nuevos turistas.

Unos de los aspectos importantes a destacar es el papel protagónico que tiene la población anfitriona, al momento de conservar y difundir sitios patrimoniales, en este sentido para dar una imagen de destino turístico, es necesario, en primera instancia que la población se sienta identificada con cada aspecto del patrimonio cultural, siendo ellos embajadores auténticos del destino turístico, además, permitirá mejorar la calidad del servicio turístico.

Finalmente, el conservar y divulgar nuevos patrimonios culturales aportará a crear una concientización hacia la población residente y turistas, esto creará y fomentará nuevos ingresos económicos a partir de la actividad turística, considerando, que en varios países en vías de desarrollo no se da la importancia necesaria al patrimonio cultural, siendo este la identidad que encierra a un pueblo.

#### 6. Referencias bibliográficas

Almeida, P. (2010) *La Imagen de un Destino Turístico como Antecedente de la Decisión de Visita: análisis comparativo entre los destinos* (tesis doctoral). Universidad de Extremadura, España.

André, M., Cortés, I., & López, J. (2003, April). Turismo cultural: cuando el recurso cultural supera al destino turístico. El caso de Figueres. In *comunicação apresentada no XII International Leisure and Tourism Symposium*(Vol. 3).

Arévalo, J. (2004). *La tradición, el patrimonio y la identidad*. Revista de estudios extremeños, Vol. 60, N 3, 925-956. Recuperado de <http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/mcheca/GEOPATRIMONIO/LECTURA2E.pdf>

Camarena, S., Del Castillo, B., Ramírez, B., y Zambrano, C., (2013) *Una revisión literaria del impacto del Turismo en el Desarrollo Económico* (tesis de maestría). Universidad Católica del Perú.

Carballo, R., Moreno, S., León, C., & Brent, J. R. (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. *Cuadernos de turismo*, 71-94.

Diario El Telégrafo. (17 de Enero de 2016). El turismo mundial creció un 4% en 2016, según la OMT. págs. 5-7. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-turismo-mundial-crecio-un-4-en-2016-segun-la-omt>

Díaz, R. (Septiembre de 2014). *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. Obtenido de Algunas aproximaciones psicoanalíticas acerca del patrimonio cultural: <http://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2014/epi143g.pdf>

Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo. (2016). Estadísticas. Quito, Pichincha, Ecuador.

Gimenez, G. (2005). Patrimonio e Identidad Frente a la Globalización. En *Patrimonio Cultural y Turismo* (págs. 175- 188). México. Obtenido de [http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/publi/Cuadernos\\_19\\_num/cuaderno13.pdf](http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/publi/Cuadernos_19_num/cuaderno13.pdf)

Hernández, R., Fernandez, C., & Bastista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México : McGraw-Hill.

Lopez, F. (2005). *Patrimonio Cultural Iberoamericano*. Recuperado el Agosto de 2017, de [http://oa.upm.es/963/1/A\\_FABIAN\\_LOPEZ\\_01.pdf](http://oa.upm.es/963/1/A_FABIAN_LOPEZ_01.pdf)

Mejía, Á. (2014). *El patrimonio cultural como derecho: el caso ecuatoriano*. Obtenido de El patrimonio cultural como derecho: <http://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/430>

Millet, O. F. (2010). *La imagen de un destino turístico como herramienta de marketing*. B-Olga Femenía Millet.

Ministerio de Turismo. (Octubre de 2017). *Turismo en cifras*. Obtenido de Entrada y Salida Internacionales: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/entradas-y-salidas-internacionales/3>

Molina, S. (2000). *Conceptualización del Turismo*. Limusa. México

Prats, L. (1998). El concepto de patrimonio cultural. *Política y sociedad*, 27, 63-76.

Prats, L. (2009). *Antropología y Patrimonio*. Madrid: Ariel S. A.

Piñeiro, J., Mallou, J., & Boubeta, A. (Marzo de 2006). El análisis de importancia-valoración aplicado a la gestión de servicios. 730- 733. España . *Psicothema*.

Salazar, A. R. M. (2017). El patrimonio cultural como derecho: el caso ecuatoriano. *Foro Revista de Derecho*, (21), 5-26.

Traverso, J. (2007). *Modelo para la obtención de la imagen de un destino turístico*. Recuperado el 10 de Agosto de 2017, de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-174-2007-pag33-48-103438.pdf>

UNESCO. (1986). *Carta Internacional para la Conservación de Ciudades Históricas*.

UNESCO. (1984). *Declaratoria de Quito*. Declarar al Centro Histórico de la Ciudad de Quito "Patrimonio Cultural del Estado". Recuperado el 2017, de [http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/ecuador/ecuador\\_declaratoria\\_de\\_quito\\_06\\_12\\_1984\\_spa\\_orof.pdf](http://www.unesco.org/culture/natlaws/media/pdf/ecuador/ecuador_declaratoria_de_quito_06_12_1984_spa_orof.pdf)