

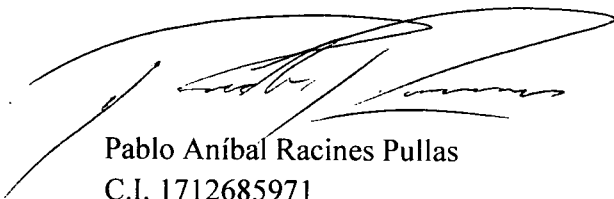
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **PABLO ANÍBAL RACINES PULLAS** C.I. **1712685971** autor del trabajo de graduación intitulado: **“Análisis de la Promoción y Manejo del Mirador Turístico El Panecillo del año 2011 al 2012”**, previa a la obtención del grado académico de **INGENIERO EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

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

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



Pablo Aníbal Racines Pullas
C.I. 1712685971

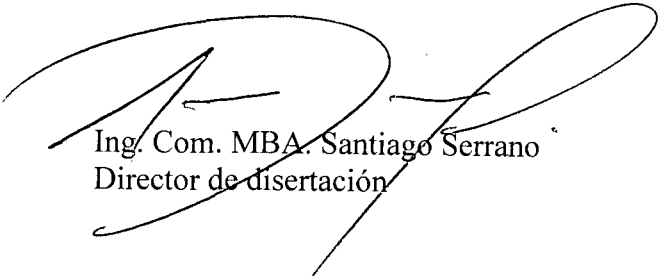
Quito, 24 de abril de 2013

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo Santiago Serrano, en calidad de Director, certifico que el Sr. Pablo Aníbal Racines Pullas es autor inédito de la disertación intitulada “Análisis de la Promoción y Manejo del Mirador Turístico El Panecillo del año 2011 al 2012”, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



Ing. Com. MBA. Santiago Serrano
Director de disertación

Quito 24 de abril de 2013

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
“INGENIERO EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL”**

**“ANÁLISIS DE LA PROMOCIÓN Y MANEJO DEL MIRADOR
TURÍSTICO DE “EL PANECILLO” DEL AÑO 2011 AL 2012”**

PABLO ANÍBAL RACINES PULLAS

DIRECTOR: MTR. SANTIAGO SERRANO

2013

QUITO – ECUADOR

DEDICATORIA

La presente Disertación de Grado la dedico a mi Madre, quien ha sido esa persona abnegada y entregada completamente a sus hijos, una mujer luchadora y fuerte al cumplir el papel de Padre y Madre a la vez para que pueda cumplir mis objetivos los cuales los he obtenido a través de su apoyo incondicional y también a mis hermanos que me han apoyado en todo lo posible, para llegar a este punto y obtener mi Título.

AGRADECIMIENTO

Brindo mi agradecimiento:

A las personas involucradas en el desarrollo del Mirador Turístico El Panecillo, que contribuyeron con información valiosa.

A mi director Mtr. Santiago Serrano por facilitar los medios apropiados al desarrollar mi disertación.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por promover y generar las herramientas necesarias del saber para los nuevos profesionales.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Justificación.....	1
1.2 Delimitación del problema.....	2
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 Objetivo General.....	2
1.3.2 Objetivos particulares.....	2
1.4 Marco teórico y conceptual.....	3
1.4.1 Marco referencial.....	3
1.4.2 Marco teórico.....	3
1.4.3 Marco conceptual.....	7

CAPÍTULO II: EVALUACIÓN DE INTERVENCIONES Y ACCIONES

ESPECÍFICAS EN EL MIRADOR.....	9
2.1. Organismos Gubernamentales.....	9
2.1.1. Garantías hacia al sector turístico.....	9
2.1.2. Obras de rehabilitación y conservación en el sector.....	12
2.1.3 Plan de Desarrollo Territorial.....	17
2.1.4 Resultados y beneficios para el turismo en la zona.....	17
2.2 Organismos No Gubernamentales.....	20
2.2.1. Actores Involucrados y acciones ejecutadas.....	21
2.2.2. Resultados de la intervención.....	22
2.3 Comunidad.....	23
2.3.1. Organización comunitaria.....	24
2.3.2. Emprendimiento de microempresas.....	25
2.3.3. Relación de sus negocios con el turismo.....	26

2.4. Diagnóstico del proyecto “Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares” en “El Panecillo”	26
2.4.1. Antecedentes del proyecto.....	26
2.4.2. Desarrollo turístico a través del proyecto.....	28
2.4.3. Beneficios a través de los resultados.....	28

CAPITULO III: DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD

TURÍSTICA EN EL MIRADOR.....31

3.1. Objetivos del estudio.....	31
3.1.1. Diseño del Estudio de mercado.....	31
3.1.2. Segmento de interés.....	32
3.1.3. Características de la Muestra	32
3.1.4. Diseño de instrumentos de investigación.....	33
3.1.5. Análisis de resultados del estudio.....	35
3.1.6. Oportunidades de emprendimientos y acciones turísticas recreacionales en el mirador.....	59

CAPITULO IV: GESTIÓN TURÍSTICA Y PROMOCIÓN DEL MIRADOR.....62

4.1. Operadoras Turísticas.....	62
4.1.1. Forma de operar en el lugar.....	62
4.1.2. Calidad de servicio.....	63
4.1.3. Impacto de las operadoras en el lugar.....	66
4.2. Potencial de Promoción turístico del mirador.....	69
4.2.1. Actores encargados de la promoción.....	70
4.2.2. Herramientas de comunicación utilizadas en la promoción.....	71
4.2.3. Evaluación de las acciones llevadas a cabo.....	73

5. CONCLUSIONES.....76

6.	RECOMENDACIONES.....	80
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	83

RESUMEN EJECUTIVO

El mirador turístico “El Panecillo” representa una imagen atractiva para el turismo en la ciudad, ubicado en el corazón del Centro Histórico de Quito, que a través de su historia y de su importancia turística como atractivo natural, ha sido considerado un punto significativo para desarrollar varios planes de turismo conjuntamente con los moradores de la zona, para incentivar e incrementar el turismo nacional como primer plano y también enfoque en el turismo internacional, que forma parte de toda esa riqueza de atractivos que posee la ciudad siendo un eje importante para los demás como punto referente e imagen para la promoción.

De acuerdo con esto se ha realizado un “Análisis de la Promoción y Manejo del Mirador turístico “El Panecillo” en los dos últimos años” con el sentido de encontrar y analizar cuáles han sido las diferentes intervenciones que se han realizado en el lugar, para beneficio del sector como parte de desarrollo turístico e integral y lo mismo con la promoción en cuanto del lugar enfocado en el turismo nacional principalmente.

Con respecto al análisis se ha podido encontrar varios problemas que afectan al desarrollo turístico y realmente han frenado esta actividad en el sector, partiendo desde intervenciones gubernamentales y no gubernamentales que han traído consigo puntos positivos, pero que no se ha dado un buen manejo a cada una de las iniciativas o planes de trabajo que se han tenido en cuenta por muchos años.

Estudiar y analizar el mercado ha sido importante en cuanto a dar recomendaciones para mejora de promoción del lugar, ya que sigue existiendo un desconocimiento de lo que se realiza en lugar en cuanto a promoción y tal vez no está llegando al mercado nacional. La gestión turística en el mirador ha sido importante ya que intervienen varias organizaciones como operadoras e instituciones públicas, que realizan un trabajo importante en la promoción del Panecillo.

Finalmente este análisis ayudará entender el entorno en el que se desarrolla la actividad turística del lugar, a través de explicaciones claras que sirvan de guía para entender la verdadera problemática del lugar y con ello conseguir una buena opción para mitigar estos problemas y aportar con el beneficio del turismo.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

El mirador “El Panecillo” al ser un lugar importante de la ciudad de Quito en cuanto al turismo y a su historia debe tener un manejo adecuado a través de una administración y promoción enfocada en la conservación de este atractivo que conforma una parte esencial de los patrimonios culturales de la ciudad, siendo este un motivo significativo para establecer un análisis relacionado a todos los hechos, de cómo se lo ha estado manejando y cuáles son las posibles soluciones que se pueden brindar ante los problemas que se presentan y son un obstáculo para el desarrollo turístico.

La falta de interés por el lugar y el gran descuido por parte de las autoridades han permitido que la violencia se apodere del lugar tomando cada vez más fuerza e impidiendo que la actividad del turismo se pueda desarrollar con normalidad en dicho lugar, es por eso que nace el interés de investigar y analizar los trabajos y obras realizadas en el lugar con el fin de verificar mediante una observación directa si todo eso ha beneficiado tanto a los moradores del sector y en general a todos los ciudadanos que conformamos Quito, siendo muchos sectores de la sociedad quienes se benefician de dicha actividad.

Bajo estas premisas se busca entender la situación real de este atractivo, mediante la búsqueda de información que se encuentra en manos de todas las personas que se involucran en el trabajo por el mejoramiento y el desarrollo integral, tanto del turismo como del bienestar para los moradores, dotación de infraestructura, accesibilidad y todos los complementos en sí que engloban grandes planes de trabajo

Desde mi punto de vista este atractivo conforma una parte esencial para el turismo de la ciudad de Quito, es un lugar referente de hechos históricos e imagen representativa de la ciudad, por lo tanto en dicho trabajo se investigará el manejo del lugar y la promoción que se ha ejecutado para obtener un avance turístico en la ciudad, obteniendo conclusiones que nos ayuden entender cuál es el verdadero problema que ocurre en el mirador.

1.2 Delimitación

El mirador de “El Panecillo” se encuentra en la loma del mismo nombre a 3035 metros sobre el nivel del mar en la ciudad de Quito. Esta disertación de grado se enfoca analizar la promoción y servicio turístico en esta zona comprendiendo un tiempo específico del año 2011 al 2012, considerando que es importante saber cuáles son las ventajas que el atractivo posee y cómo éstas pueden ayudar en el desarrollo turístico en la ciudad.

El sector del Panecillo a pesar de tener un potencial turístico, ha vivido por varios años un gran problema como es la violencia en todos sus alrededores, debido a mafias que controlan el lugar y principalmente han sido estos antisociales que han impedido el desarrollo turístico en el lugar, ya que han transmitido una imagen insegura del lugar, que se ha convertido en una verdadera barrera sobre esta actividad.

Por lo tanto se plantea dicho análisis para entender estas premisas antes mencionadas y obtener conclusiones al respecto.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Analizar la promoción y manejo turístico del mirador “El Panecillo”, enfocándose en el trabajo e intervención realizada por los organismos involucrados.

1.3.2 Particulares

- Evaluar las intervenciones y acciones específicas por parte de los diversos actores que intervienen en la zona de El Panecillo.
- Determinar las oportunidades turísticas del mirador a partir del proyecto “Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares”.
- Establecer lineamientos de promoción y gestión turística de El Panecillo.

1.4 Marco teórico y conceptual

1.4.1 Antecedentes o marco referencial

Al revisar varios documentos referentes al tema de grado que se está presentando, encontramos estudios realizados por parte de instituciones públicas y una monografía que se llama “Plan estratégico y promoción de las zonas turísticas del Distrito Metropolitano de Quito” de Verónica Caicedo y Rommel Guadalupe de la Escuela Politécnica del Ejército, la cual se acerca al tema que he planteado y que trata en sí sobre la identificación de lugares principales para el turismo en la ciudad como puntos importantes de acogida a los turistas entre estas zonas tenemos al mirador El Panecillo. En cuanto a su contenido se hace un estudio general de la percepción del turista en cuanto a la ciudad y sus sitios turísticos además de establecer un plan para la promoción de la misma.

Este documento y los de apoyo serán de gran ayuda para el desarrollo de la tesis de grado y a la vez un complemento para un mejor análisis y aporte al progreso del lugar de estudio.

1.4.2 Marco Teórico

Jerarquización de las necesidades enfocada en la Pirámide de Maslow

El turismo al ser una actividad económica y social se está relacionando directamente con las necesidades que presenta el ser humano día a día y que forma parte fundamental para el crecimiento y desarrollo social; enfocándonos así en un estudio de marketing en cuanto a la promoción para ver las necesidades que presentan los turistas y las personas involucradas para brindar el servicio adecuado en este avance productivo que se lleva estos días.

En cuanto a línea de pensamiento en la que se basa la tesis de grado, es la teoría de la jerarquía de necesidades que pertenece a la escuela conductista de la administración, la misma que fue propuesta por Abraham Maslow quien formula una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados. (MASLOW, 1991)

La escala de las necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros pueden ser agrupados como necesidades de déficit las mismas que pueden ser o no ser satisfechas; al nivel superior lo denominó autorrealización o necesidad de ser es decir que se rige a la motivación continua de progreso.

La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de desarrollo dan lugar a una tendencia ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas de retroceso empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. (MASLOW, 1991)

Según la pirámide de Maslow se clasifica en:

Necesidades básicas: son necesidades fisiológicas básicas para mantener una buena salud

Necesidades de seguridad y protección: son aquellas que surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden.

Necesidades de afiliación y afecto: se relacionan con el desarrollo afectivo del individuo como:

Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Estas se forman a partir del esquema social. (MASLOW, 1998)

Esta etapa de la pirámide es importante para el plan y el desarrollo en cuanto al análisis del proyecto “Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares” donde se incluyen todas estas necesidades, que han sido importantes para su ejecución.

Cuando un individuo viaja lo hace para satisfacer una serie de necesidades donde también se contrastan junto a éstas, los deseos que nace en cada persona para conocer un lugar específico, con una diferencia muy clara de que los deseos se es siempre consciente. Un ejemplo conciso puede ser cuando una persona se encuentra en un estado de cansancio por motivo de su

trabajo, su estilo de vida, etc. y necesita tomar un descanso, ahí vemos que la persona seguramente sí es consciente, creará el deseo de salir de esa tediosa rutina por unos días y motivará a dicha persona para realizar un viaje. Todo esto que se transformó en una motivación manifestará objetivos para su viaje como alojamiento y atractivos por visitar. Así se engloba el proceso mental que realiza el viajero antes de emprender un viaje. (CROSBY, 1996)

Es importante conocer las diferentes etapas del proceso ya que permitirá influir en las mismas con las herramientas adecuadas, entender los factores que motivan a una persona a elegir un tipo de vacaciones ayudará a descifrar los beneficios que dicha persona busca en su experiencia turística, demostrará qué es lo que se le puede y debe ofrecer, de qué modo es necesario dirigirse a ella para llamar su atención. (CROSBY, 1996)

MASLOW Y MOTIVACIONES TURÍSTICAS		
NECESIDAD	MOTIVACIONES	REFERENCIA TURÍSTICA
Fisiología	Relax	<ul style="list-style-type: none"> • Escapada • Relax • Alivio de la tensión • Deseo de sol • Relajación mental y física
Seguridad	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Salud • Diversión • Mantenerse en forma
Pertenencia	Amor	<ul style="list-style-type: none"> • Unión familiar • Relaciones sociales • Compañerismo • Mantenimiento lazos personales • Relaciones interpersonales • Raíces y etnia • Afecto familiar
Estima	Obtención de status	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconvencimiento de logros • Prestigio • Reconocimiento social • Mejora del ego • Reconocimiento profesional

		<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal • Status y prestigio
Autodesarrollo	Ser sincero con uno mismo	<ul style="list-style-type: none"> • Exploración y autoevaluación • Autodescubrimiento • Satisfacción interna
Saber y entender	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura • Educación • Pasión por viajar • Interés en otras culturas
Estética	Aprecio de la belleza	<ul style="list-style-type: none"> • Paisajes • Medioambiente • Manifestaciones culturales y artísticas

Fig1. Elaborado por autores “El Consumidor Turístico” tomado del mismo libro (BORJA, 2002)

La jerarquización de las necesidades no es absoluta, ya que en una persona pueden coexistir todas y cada una de estas en forma vertical, y pueden manifestarse de forma diferente de acuerdo a las circunstancias del entorno y personalidad. (BORJA, 2002)

Según Maslow, si uno desea motivar a alguien, se necesita comprender en qué nivel de la jerarquía está en la actualidad y enfocarse en la satisfacción de las necesidades en un nivel superior. Es interesante enfocarse en las necesidades que se encuentran en el vértice de la pirámide, ya que son las que tienen más sentido humano y complementan todo un círculo de satisfacciones. (ACOSTA, 2002)

La actividad turística se caracteriza por involucrar actividades y experiencias que se relacionan y satisfacen los cinco niveles que propone esta teoría.

1.4.3 Marco Conceptual

Actividades Turísticas: "Son aquellas derivadas de las interrelaciones entre los turistas, los prestadores de servicios turísticos y el Estado". (VALENCIA, 1989)

Atractivos turísticos: Son todos los recursos naturales o producidos por el hombre, que motivan a las personas a visitar un lugar. Es todo aquello que despierta interés y genera los desplazamientos turísticos. (QUESADA, 2007)

Entorno habitual: el entorno habitual de una persona, concepto clave en turismo, se define como la zona geográfica (aunque no necesariamente contigua) en la que una persona realiza sus actividades cotidianas habituales. (OMT, 2012)

Excursionista (o visitante del día): un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario. (OMT, 2012)

Formas de turismo: existen tres formas fundamentales de turismo: el turismo interno, turismo receptor y turismo emisor. Estas pueden combinarse de diferentes modos para dar lugar a las siguientes otras formas de turismo: turismo interior, turismo nacional y turismo internacional. (OMT, 2012)

Gestión Comunitaria: Forma de llevar a cabo la administración de territorios o bienes pertenecientes a una determinada comunidad, la gestión comunitaria en el turismo se caracteriza por tener especiales características en cuanto a la repartición del trabajo y especialmente de las ganancias que son para un fin común. (PLANDETUR 2020, 2007)

Gestión de Marketing: Función de negocio que identifica las necesidades y deseos del consumidor, determina los mercados objetivo a los que la organización debe servir mejor y diseña los productos y servicios apropiados que satisfagan al cliente y cumplan con sus expectativas, establece sistemas de comercialización y los medios de promoción de los productos y servicios turísticos. (PLANDETUR 2020, 2007)

Mirador Turístico: espacios de atracción turística privilegiados para la observación de hermosos paisajes y que cuentan con diferentes lugares de esparcimiento para el visitante. (OMT, 2012)

Motivo (principal) de un viaje turístico: el motivo principal de un viaje turístico se define como el motivo sin el cual el viaje no habría tenido lugar. La clasificación de los viajes turísticos con arreglo al motivo principal hace referencia a nueve categorías; esta tipología permite identificar diferentes subconjuntos de visitantes (visitantes de negocios, visitantes en tránsito, etc.) Ver también destino principal de un viaje. (OMT, 2012)

Lugar de residencia habitual: el lugar de residencia habitual es el lugar geográfico en que la persona empadronada reside habitualmente, y se define por la ubicación de su vivienda principal (Principios y recomendaciones para los censos de población y habitación de las Naciones Unidas, párr. 2.20 a 2.24). (OMT, 2012)

Patrimonio Cultural: Se puede entender, tanto el conjunto de lugares, bienes, conocimientos tradiciones y manifestaciones que forman parte, tanto de una nación, región, o localidad, como de sus habitantes y que se deben preservar para el disfrute de la comunidad. (VALENCIA, 1989)

Promoción turística: Es toda actividad de comunicación y oferta para incrementar el conocimiento y el consumo de los Productos y/o Servicios ofrecidos por el Ecuador para el Turismo sea para el mercado interno como para el internacional. (PLANDETUR 2020, 2007)

Recursos Turísticos: "Son aquellos bienes que por sus características naturales, culturales o recreativas constituyen un atractivo capaz de motivar desplazamientos turísticos". (VALENCIA, 1989)

Turismo nacional: el turismo nacional abarca el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro y fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores. (OMT, 2012)

Turista: visitante que pernocta por lo menos una noche en el país o lugar visitado. (PLANDETUR 2020, 2007)

CAPÍTULO II: EVALUACIÓN DE LAS INTERVENCIONES Y ACCIONES ESPECÍFICAS EN EL MIRADOR

2.1 Organismos Gubernamentales

Los organismos gubernamentales constituyen cuerpos del estado para trabajar en beneficio de la ciudadanía y del progreso de todas las actividades que se realicen y que se encuentren direccionadas al avance del país.

En el DMQ se han conformado varias organizaciones referentes al turismo de la ciudad para una correcta planificación, promoción y control del mismo que beneficie al sector, trabajando conjuntamente con el Ministerio de Turismo, entidad pública general concerniente a dicha actividad, con el fin de cumplir con garantías y obras para el sector, sin dejar a un lado entidades importantes como las administraciones zonales que tienen un contacto directo con la sociedad para entender sus problemas y buscar soluciones que los beneficien.

2.1.1 Garantías hacia el sector turístico

Al hablar sobre garantías hacia al sector turístico nos referimos principalmente al apoyo y la estructura sobre la que se asienta esta actividad y donde puede funcionar con total normalidad y tranquilidad ya que sus derechos son resguardados por cuerpo legales que el estado ofrece hacia las personas e industrias que se relacionan en este medio. Es así como se generan y se van desarrollando ideas ya establecidas en el mercado las cuales ayudan a potencializar atractivos que están por consolidarse o algunos que ya son reconocidos pero que necesitan de un mejor trabajo para su evolución en el sector turístico.

En base a todo esto las personas y empresas que trabajan en este medio necesitan de todo este respaldo que brindan los diferentes organismos del estado ya sea para una buena promoción, ejecución y regularización de productos turísticos o la misma operación en un lugar específico, como en este caso el mirador de El Panecillo.

Entre los organismos de control pertinentes al manejo del mirador se encuentra involucrado el Ministerio de Turismo, el Municipio de Distrito Metropolitano y la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico; quienes se registrarán a partir de marcos legales

como es la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Turismo y la Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito vigente en el país.

Ministerio de Turismo

El Ministerio de Turismo es el director principal para el control y regulación de un correcto manejo de la actividad en todos los sitios de interés en el país, por lo que en su cumplimiento de labores garantizará los siguientes puntos en cuanto al espacio y lugar de estudio presente:

-Según el Art. 3 de la Ley de Turismo se garantizará la iniciativa privada en un sector específico para generar ingresos, empleos y promoción nacional e internacional.

-Según el Art. 4 literal b) se garantizará el uso correcto de los recursos históricos, culturales, naturales y arqueológicos del estado.

-Según el Art. 12 de la Ley de Turismo el Ministerio brindará todas las facilidades para comunidades locales de un sitio específico que deseen emprender en el sector turístico.

-Según el Art. 16 de la Ley de Turismo este cuerpo legal trabajará conjuntamente con los organismos seccionales para el desarrollo de los atractivos turísticos y de la actividad en sí.

-Según el Art. 42 de la Ley de Turismo el ministerio será el responsable de velar por los derechos del consumidor de servicios turísticos en este caso del turista dentro del marco legal.

Estos son algunos artículos que se ha determinado en la Ley de Turismo con el fin de establecer cuál será la función principal del Ministerio frente a las actividades turísticas en general, lo cual ayudará que cualquier sitio y atractivo de interés turístico, se maneje de acuerdo a un marco legal que estandarice el mismo con el fin de beneficiar a todos de dicha actividad.

De acuerdo a estos artículos, con una visión más específica en el mirador de El Panecillo vemos que todo lo acordado en la ley que garantiza este organismo público, se aplica en el día a día que se desenvuelve dicha actividad, tomando en cuenta que todo esto beneficia a los promotores del turismo y a los turistas.

Todas estas garantías ofrecen estabilidad a la industria del turismo que ha ido ocupando una posición importante en cuanto a ingresos económicos al país, lo que sugiere que se dirija a través de todos los estamentos que impone el estado para un buen manejo y organización del mismo.

Hablando en forma general tanto como el atractivo mirador de El Panecillo y otros lugares de interés de la ciudad de Quito deben regirse a normas establecidas por el Ministerio de Turismo que se respalda en la Ley de Turismo.

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico

A través de las diferentes administraciones zonales que maneja el municipio se ha garantizado trabajos no sólo para el turismo sino para progreso de la sociedad e imagen de los diferentes lugares de la ciudad que se complementan entre sí, gracias a esto se puede diversificar las diferentes obras que se tiene en un plan establecido para cada año para verificar el cumplimiento de cada una de ellas.

El trabajo principal del municipio a través del alcalde es ocuparse del avance continuo de la ciudad abarcando todas las zonas sin dejar alguna atrás, obras importantes y significativas para una ciudad como es la seguridad, limpieza, obras de infraestructura, servicios básicos, cuidado ambiental, planificación urbana y vial, además participar como gestor y dinamizador para la prestación de facilidades en el desarrollo turístico de la misma.

Se han creado diferentes empresas públicas metropolitanas que cumplen con estas obras tan importantes para la ciudad, es así como nace Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico o también conocida como Quito Turismo, delegación pertinente a esta actividad que se ha encargado desde el 2010 mediante Ordenanza Municipal 309. (MDMQ, 2010)

En dicha Ordenanza se determinó todas las funciones que la Empresa cumplirá a favor del turismo en la ciudad, para ampliar los trabajos y tener un mejor rendimiento en cuanto a la programación respectiva. Todo esto se cumple de acuerdo al financiamiento que maneja dicha empresa en cuanto al presupuesto municipal, tasas de licencias de funcionamiento de cualquier

servicio turístico en la ciudad, ingresos por venta de muebles e inmuebles y donaciones que reciba el directorio. (EPMGDT, 2011)

2.1.2 Obras de rehabilitación y conservación en el sector

Los organismos pertinentes han realizado trabajos a lo largo del año 2011 y 2012 que se han basado principalmente en el mejoramiento del ámbito socio-económico del sector a favor de un cambio y avance turístico.

En el periodo 2011 y 2012, los organismos pertinentes han realizado trabajos en el mejoramiento del ámbito socio-económico del sector, a continuación se describe los factores relevantes sobre los cuales se ha actuado con la finalidad de dar un cambio en el avance turístico.

Población

Ocupándose primordialmente en planes de mitigación de la pobreza en el sector, a través de fuentes económicas que ayuden a las familias del sector que necesitan ingresos monetarios esencialmente para subsistir.

Además se ha trabajado enérgicamente en el tema de la educación y capacitación en sí, que han creado nuevas oportunidades para las personas, concibiendo nuevas ideas de emprendimiento en el sector económico, en establecimientos adecuados para dicha labor como son los centros de desarrollo comunitario (CDC), espacios que han ayudado desde febrero del 2011 para estas actividades programadas por organismos públicos de la ciudad.

Inclusión social con el proyecto 60 y piquito en la zona del Panecillo, logrando intervención del adulto mayor en actividades lúdicas y relacionadas con el turismo en la ciudad en sí, todo esto realizado en junio del 2011 por parte del MDMQ.

Trabajos en el ámbito de la salud los cuales son muy importantes, conjuntamente con el Ministerio de Salud Pública, en cuanto a arreglos de infraestructura, implementos y profesionales en el subcentro de salud de la zona ubicado en el sector de La Playa.

El departamento de Inclusión Social de la Administración Zonal Centro Manuela Sáenz ha sido partícipe de proyectos que han sido planteados en años anteriores, como punto principal la participación ciudadana y la mitigación de problemas críticos en la comunidad específicamente en el sector del Panecillo, donde se ha evidenciado grandes problemas de violencia intrafamiliar, delincuencia a mano armada entre otros.

En sí se ha podido lograr cambios y rehabilitación en espacios físicos, más no en la población del lugar que es el punto clave para un desarrollo significativo del mismo ya que consiste en un proceso largo que se ha venido trabajando a través de charlas y actividades que los involucre para un cambio, pero la realidad nos indica que es un trabajo arduo, donde no se puede obtener resultados de la noche a la mañana debido a la complejidad que significa un cambio en la mentalidad de la población para solucionar problemas con respecto a la delincuencia, desorganización y principalmente la falta de comunicación que existe entre las personas naturales y cuerpos del estado.

Para finalizar es importante recalcar que todavía existe un falta de voluntad política en lo que se refiere a toma de decisiones concretas y en el menor tiempo posible a ejecutarlas, también inversión que es un factor importante y que va de la mano con las decisiones que se tomen.

Obras Públicas

Intervención por parte del MDMQ en el mejoramiento de estructura y planificación urbana en el sector para un mejor ordenamiento y además trabajo en los servicios básicos que son indispensables para los habitantes de allí.

De acuerdo a esto se ha trabajado en los dos años en proyectos para el mejoramiento de la iluminación del lugar para dar un mejor realce al mirador, es así como desde el 2004 el MDMQ junto al EMOOP en la alcaldía de Paco Moncayo, con una inversión aproximadamente de \$100.000, con motivo de las fiestas navideñas y tradición religiosa deciden colocar un pesebre en el mes de diciembre siendo un atractivo hasta el presente año en aquellas fechas.

Según Resolución 029 del MDMQ en el mes de julio del 2012 se entregó una obra importante de soterramiento es decir la desocupación del espacio aéreo en el tramo Ambato-Rafael

Pascuales llamada Escalinata Yavirac, que ayuda a la imagen del lugar y espacios de veredas para los transeúntes, creando una opción nueva de acceso al lugar e incentivo para el turismo. (MDMQ, 2011 RESOLUCIÓN 29)

Por otra parte se debe señalar la falta de obras en el lugar o conclusión de algunas de ellas para un cambio integral, basándonos específicamente en escalinatas como por ejemplo el pasaje Ecológico Balao cuyo trayecto va desde la calle Aymerich hasta la olla del Panecillo, que constituye un acceso importante y principal hacia la cima para aquellos turistas que toman la opción de caminata hacia al mirador; esta vía de acceso hasta la actualidad sufre un gran descuido por parte de las autoridades pertinentes que realizan obras en el lugar, a simple vista se puede observar falta de mantenimiento en los bordes de la escalinata como jardineras en mal estado, basura en los alrededores, pasamanos rotos en el último trayecto y malos olores en todo el trayecto. Además ha formado parte de escondites para ladrones que vigilan a turistas para asaltarlos en el momento que se encuentran subiendo, ya que muchos visitantes nacionales y extranjeros que desconocen sobre todos estos aspectos y de la realidad que se vive en el lugar, llevan una mala impresión del mismo.

Si hablamos de mejoramiento para los espacios públicos, se debería evidenciar grandes obras propuestas para este atractivo tan importante en nuestra ciudad el cual conforma un ícono de nuestro patrimonio, pero que en la realidad no se ha visto un avance global en el sector sino trayectos que tal vez sirven de imagen para promoción del lugar pero que a la final una observación directa puede causar una impresión diferente en el turista que lo visita por primera vez y que desconoce de todos los problemas que acontece en el sector.

Algunas obras han sido importantes para algunos sectores de la población del lugar tales como parques, iluminación, señalética entre otras; no obstante existen moradores que no se sienten a gusto ya que todo eso no ha significado un avance para ellos y afirman que ha existido un retroceso en este ámbito que les ha perjudicado para su trabajo diario en el mirador como es el caso de Enrique Toapanta, fotógrafo independiente que trabaja en el mirador, quien nos da su opinión sobre lo que se ha suscitado en el lugar por falta de trabajos significativos que afecta directamente en su trabajo y en la imagen del lugar como descuido evidente en los espacios verdes de la cima, falta de basureros, bancas descuidadas, barandas rotas, teléfonos públicos

con mal aspecto y puestos de comidas informales; siendo todo esto un factor importante que influye en la imagen del lugar y donde se puede ver la falta de prioridad que se le debería dar a esta zona.

Seguridad

El sector del Panecillo por varios años ha sufrido una situación crítica en lo que compete a seguridad ya que ha sido un punto clave para el asentamiento de bandas delictivas pertenecientes a la conocida y temida organización de la Mama Lucha o Los María Luisas por treinta años aproximadamente, ocupando varios barrios sector para su operación en la venta de droga, asaltos a mano armada y bodegas para almacenamiento de objetos robados; es así como nos indica Omar Suárez encargado del departamento de Seguridad Ciudadana de la AZC Manuela Sáenz, quien señala que en el 2012 se ha tomado fuerza y decisiones concisas para combatir esto, obteniendo así 24 personas procesadas por estos actos y pertenecientes a dicha banda.

La rehabilitación de la UPC (Unidad Policial Comunitaria) en estos años ha sido una obra importante en cuanto a la seguridad de los diferentes barrios de la zona en cuanto a infraestructura pero el problema puede radicar en la falta de uniformados de esa unidad para abarcar este sector tan extenso ya que se ocupan en conflictos internos de allí mas no de la seguridad turística del lugar.

A nivel de instituciones públicas se tiene conocimiento sobre toda la inseguridad que se está generando cada vez en este sector y en sí todo lo que comprende el Centro Histórico de Quito, donde se necesitan acciones rápidas y concretas conjuntamente con la unidad de Seguridad Turística que actualmente es un trabajo por parte de Quito Turismo y la Policía Nacional, para combatir la inseguridad que se vive cada día y que afecta directamente hacia al turismo receptivo. Es así como este factor es el más importante en cuanto a desarrollo turístico, ya que en la realidad se ha convertido en un verdadero obstáculo en el lugar, que ha influenciado en todos los ámbitos pertinentes al turismo donde se han propuesto iniciativas de cambio, pero que implica un proceso largo donde no se perciben resultados al instante.

Debido a toda esta problemática se ha generado un desinterés en el mirador, donde no se desea poner énfasis en cuanto al avance, sin embargo sigue siendo un ícono importante de la ciudad, es así como lo señala Gerson Arias, Coordinador de Gestión Turística de la Empresa Quito Turismo, quien no muestra un interés en dar nuevas propuestas en el lugar si no se logra combatir la inseguridad y además cuestiona proyectos que se podrían realizar en el lugar.

Limpieza

En enero del 2012 EMASEO, la Secretaría del Ambiente, el Instituto Metropolitano de Patrimonio, el MDMQ y la Administración Zonal del Centro Histórico promueven el proyecto “Quito Patrimonio Sano” con el fin de mantener calles limpias incluido el sector del mirador impulsando una campaña de conciencia ambiental e inculcar en los habitantes costumbres de limpieza y ordenamiento para tener una buena imagen y manejo ambiental de la zona centro en sí.

A pesar de campañas y proyectos de concienciación acerca del manejo de la basura, a simple vista se puede observar todavía el descuido de la gente que llega al mirador donde encontramos plásticos y desperdicios de comidas por los alrededores, donde no existe un control constante y que lo debería haber por ser un lugar de afluencia turística. En el lugar se evidencia basureros que han sido removidos y esto es un factor de desaseo para el mismo.

La basura que existe en las escalinatas es una imagen de descuido y falta de interés en el lugar por parte de los moradores que muchas veces son los que aportan con este descuido y las autoridades pertinentes a este ámbito.

Turismo

A partir de todas las obras de vital importancia para el sector por parte de Organismos como la Administración Zonal, la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico ha podido ir desarrollando circuitos y productos turísticos en el mirador fortaleciendo el espacio y el interés no sólo por turistas extranjeros que llegan a la zona sino por los mismos ciudadanos que conforman este espacio de interés.

Cabe recalcar que no se han generado proyectos relacionados con el mirador en los dos últimos años principalmente debido a la inseguridad del lugar, sin establecer una promoción turística del lugar que lleve más visitantes hacia él, sin embargo el mirador sigue siendo visitado por agencias y turistas particulares que leen sobre este atractivo tan importante de nuestra ciudad en guías acerca de la ciudad y el país que se promocionan en el exterior.

Además no se poseen datos estadísticos de visitas específicamente del atractivo, sino como conjunto al Centro Histórico.

2.1.3 Plan de Desarrollo Territorial

La Planificación Territorial consiste en un trabajo arduo que implica no sólo la intervención en un sector específico de la ciudad sino al contrario abarca todo lo que se relaciona con ésta en cuanto a todos esos aspectos que influyen directamente en el buen vivir de las personas que conforman la ciudad de Quito. A través de la toma de decisiones e inversiones de proyectos se puede viabilizar los mismos, para aportar al desarrollo de la ciudad, trabajando conjuntamente con la población local, la cual es importante en el momento de ejecutar los proyectos previstos, con el fin de obtener resultados positivos para los mismos.

Este Plan ha venido abarcando desde el 2006 planificación urbanística, uso del suelo, viabilidad y transporte para la ciudad, a través de rehabilitación de espacios olvidados y que forman parte del contexto patrimonial de Quito.

El plan además toma puntos importantes como participación ciudadana e inclusión en este trabajo para el mejor desarrollo de todas las obras de infraestructura como servicios básicos, ordenamiento del espacio y reestructuración en el mejoramiento de la imagen, algo que ha ido influyendo y se ha tenido en cuenta hasta el presente para generar un cambio integral, sin embargo se ha conseguido avances muchas veces no tanto significativos para adaptación del lugar hacia el turismo en este caso.

2.1.4 Resultados y beneficios para el turismo en la zona

Al evaluar todas las intervenciones que se han descrito, primero a un nivel de macro entorno lo que implica el Centro Histórico, se puede ver que el trabajo ha sido arduo en cuanto a

recuperación del patrimonio, habiendo tenido por varios años una desorganización que se incrementaba con el pasar del tiempo, como un claro ejemplo los negocios populares que encontrábamos en gran parte del sector, como ferias establecidas para el comercio informal y que generaban un mal aspecto del lugar, ya que todo eso llevaba consigo inseguridad en la zona y no representaba un atractivo seguro para los turistas que lo visitaban.

Todo esto ha implicado rehabilitación de espacios públicos, vías de acceso, infraestructura y la lucha constante contra la delincuencia que se la viene realizando hasta el presente. También es importante señalar que en estos dos últimos años se han dado nombramientos internacionales a la ciudad como “Capital Americana de la Cultura 2011”, motivo por el cual se ha dado énfasis en resaltar la imagen global del Centro Histórico y así dando prioridad a los lugares emblemáticos.

Los turistas nacionales y extranjeros se han visto beneficiados por obras significativas que han dado un cambio importante en cuanto al servicio que se ofrece al visitante que llega a la ciudad como información turística y movilidad que se puede evidenciar en las diferentes avenidas del CHQ, pero que aún faltan mejoras en algunos atractivos, tal como es el Panecillo, que es un atractivo indispensable en el momento de visitar la ciudad y que debe ganar más importancia entre las autoridades pertinentes para seguir realizando el trabajo necesario y urgente que este lo necesita.

Tomando en cuenta los dos últimos años del estudio 2011 y 2012 respectivamente, podemos ver los verdaderos beneficios que se ha conseguido a través de este plan, sin embargo cabe mencionar que varias obras siguen inconclusas que de una u otra forma trae consigo perjuicios exclusivamente al sector turístico.

La escalinata García Moreno sector del Yavirac ha sido una obra importante a través del FONSAL con respecto al plan, que empezó en el 2010 y concluyó en el 2011, siendo un acceso importante para aquellos turistas que desean realizar visitas al mirador caminando e inclusive para los moradores del sector.

Esta escalinata permite acceder a las personas hasta la calle principal del sector como es la calle Aymerich



Fotografía 1: Escalinata García Moreno-Yavirac tomada por autor de tesis

Las gradas del Barrio el Panecillo que conectan las calles Tejada y 5 de junio, es una obra finalizada comienzos del 2012, siendo al igual un acceso importante para turistas y moradores.



Fotografía 2: Gradas Barrio el Panecillo- tomada por autor de tesis

En los alrededores todavía podemos encontrar desorganización en los asentamientos de familias, que afecta de forma directa a la imagen del lugar interrumpiendo a la vez posibles accesos al mirador, sin embargo es un trabajo largo de ordenamiento y buena planificación y sobre todo acciones efectivas.



Fotografía 3 y 4: Parte sur de la loma del Panecillo calle 5 de junio y Olla del Panecillo- tomada por autor de tesis

2.2 Organismos No Gubernamentales

Son todas aquellas entidades civiles que tienen un manejo autónomo y su principal objetivo es trabajar por el desarrollo de una comunidad específica sin fines de lucro, con total independencia de gobiernos locales que también estén interviniendo en una misma zona.

Suele intervenir en el desarrollo económico, social, cultural, tecnológico y en otros aspectos que se relacionan con el progreso de un pueblo, para contribuir en el fortalecimiento de ideas de progreso, con el fin de alcanzar mejores estándares de vida ya sea a nivel local, nacional o internacional.

En cuanto al mirador de El Panecillo encontramos diferentes tipos de ONG's que han trabajado a favor de la participación ciudadana, cooperación para el desarrollo y mejoras

laborales con un enfoque turístico, proporcionando todas las herramientas necesarias de conocimiento con el fin de realizar actividades prácticas que sean para su beneficio.

2.2.1 Actores involucrados y acciones ejecutadas

Debemos mencionar entre las ONG's involucradas en trabajos en el sector, aquellas que ayudan con su trabajo en diferentes ámbitos que se complementan entre sí y ayudan a un avance global para la comunidad.

Fundación Yavirac

Esta fundación está a cargo de la Comunidad Oblata del Ecuador con su sede principal en la ciudad de Quito en la Basílica del Voto Nacional, cuya máxima autoridad actualmente es el Padre Manuel Cellis, quien nos habló sobre el manejo y la obra principal que ellos llevan haciendo en el sector desde la inauguración de la Virgen del Panecillo en 1975.

Principalmente ellos se basan en una acción pastoral y social, que aporta a la comunidad pequeñas contribuciones económicas para eventos barriales ligados con festividades religiosas, también han formado parte del programa Sesenta y Piquito organizando a las personas de la tercera edad y con ayudas para refrigerios en sus caminatas que se ha logrado esta aportación conjuntamente con el MDMQ, también se ha enfatizado una labor constante en cuanto a salud, llevando brigadas médicas en los dos últimos años para atender a las personas más necesitadas del sector.

A través de su ayuda pastoral se han interesado por combatir la violencia intrafamiliar que se vive en esta población del Panecillo, la cual ha sido muy vulnerable por cuestiones de inseguridad como se había mencionado anteriormente.

En el ámbito turístico han venido manejando el interior del monumento a la Virgen, donde se encuentra un pequeño museo que cuenta la historia de la construcción de la misma a través de fotografías y la trascendencia que ha tenido con relación a la ciudad; el ingreso tiene un valor

de \$1 dólar para turista nacional y extranjero, utilizando todo lo recaudado para obras religiosas y sociales del lugar.

El Padre Manuel Cellis nos señala la importancia que ha tenido el pesebre que se instala cada año en el mirador, que aparte de ser una connotación religiosa católica muy importante para los habitantes de Quito en realidad, marca un punto de encuentro para la cultura y los turistas que llegan al mirador atraídos por esta celebración que se acompaña con danzas folclóricas y participación de los moradores del Panecillo.

El número promedio de visitantes que llegan al mirador e ingresan al monumento es de 30 a 40 turistas diarios aproximadamente, como nos indica el Padre Manuel.

Aldeas Infantiles SOS

Es una organización con sus orígenes en Austria creada por Herman Gmeiner en 1949 con el objetivo principal de ayudar a niños y niñas de todas partes del mundo que han perdido su hogar y no poseen un seno familiar que los ampare y también para aquellos que pasan por necesidades en el día a día. La primera Aldea Infantil SOS fue fundada en Quito en 1963 por los Señores Gerhard Engel, Julio Mancheno, Anselmo Pérez y Werner Speck. (ALDEAS INFANTILES SOS, 2012)

Como misión participan en el crecimiento íntegro de los niños fomentado un mundo de aprendizaje para ellos con el fin de brindarles un buen futuro en el sentido de integración hacia la sociedad.

En el Panecillo han operado mediante acciones participativas con niños que se han encontrado en la zona con este tipo de necesidades, es así como esta organización ha ayudado con su participación para impartir y ser parte de formación para estos niños. Es importante señalar las acciones pertinentes que vienen realizando en el lugar ya que es un beneficio hacia su población para mejorar la calidad de vida y educación.

2.2.2 Resultados de la intervención

Estos dos organismos han sido los más relevantes en el sector que han aportado con su ayuda en el ámbito social donde se ha trabajado por los más necesitados que han sido su punto de interés para desarrollar varias obras de aportación valiosa hacia ellos.

Es importante que la población de un lugar específico reciba siempre el apoyo de autoridades pertinentes al progreso y bienestar en conjunto, buscando oportunidades nuevas frente a grandes problemas que se presentan con el pasar del tiempo y que deben ser excluidas y no representar un verdadero obstáculo que frene una evolución constante en el medio.

Específicamente en el ámbito de inclusión social, estos organismos han mostrado su interés constante, consiguiendo participación en eventos barriales que son de suma importancia para una integración completa del lugar, a pesar que siguen existiendo grupos sociales excluidos que representan un trabajo muy complejo, tanto para los organismos gubernamentales y no gubernamentales como son estas.

Se ha logrado combatir problemas intrafamiliares en más de cincuenta familias del sector como lo indica el Padre Manuel Cellis, una labor muy complicada y que lleva tiempo hacerlo, a pesar de todo es lo que se ha logrado en estos dos años a través de una buena comunicación y participación en la sociedad. (OBLATOS, 2012)

También se debe recalcar la acción de Aldea SOS ayudando a niños abandonados a integrarse de nuevo a la sociedad que forman parte y contribuyendo con la formación necesaria para que en un futuro sean personas enfocadas a una buena actuación en la sociedad.

2.3 Comunidad

El rápido crecimiento del lugar a través de los años ha sido influenciado por medio de diferentes factores, como organismos y agentes activos que son importantes para un desarrollo local, lo que se refleja en los asentamientos de varias familias que han poblado desde muchos años atrás esta zona, quienes han sido los promotores esenciales en la construcción de edificaciones e infraestructura que forman parte de un poblado y que al mismo tiempo responden a las diferentes necesidades de las personas que habitan en la zona.

La Dirección de Avalúos y Catastros del MDMQ nos indica que El Panecillo sufrió una urbanización marginal, que hasta 1982 se había ocupado grandes extensiones de terreno, alrededor de 12 hectáreas de la loma, por varias familias buscando un espacio en el cual puedan asentarse. Es ahí donde se da el origen de la comunidad de El Panecillo, la cual ha conformado barrios que son parte de la tradición de Quito, además de todo ese legado histórico con asentamientos pre-incaicos que hubo en el sector. (MDMQ, 2012)

La población total del CHQ según el Censo de Población y Vivienda en el 2010 fue de 40 870 habitantes y específicamente en el sector del Panecillo que corresponde a la Administración Manuela Sáenz se cuenta con 15 700 habitantes aproximadamente hasta el 2012, teniendo en cuenta que este sector que corresponde al CHQ ha tenido una tasa de crecimiento aproximada del 0,4%. (INEC, 2010)

Son datos muy importantes que se manejan en el MDMQ en cuanto a ordenamiento territorial, organización económica e inclusión social.

2.3.1 Organización Comunitaria

El sector del Panecillo está conformado por los barrios de El Panecillo, Patagonia, 5 de Junio, La Recoleta, El Sena, Santa Ana B. Todos estos se encuentran bajo la jurisdicción de la Administración Zonal Centro Manuela Sáenz conformando dicho subsector. (AZC, 2012)

Con respecto a la organización se ha establecido bajo la Ordenanza Municipal No. 046 en el año 2000 la designación de cabildos zonales y sociales que será un medio de comunicación y participación activa de los barrios con representantes municipales para establecer lineamientos en cuanto a desarrollo de su población y proyectos que los beneficien. (MDMQ, 2000)

Es así como se ha logrado establecer un contacto directo con la población del sector para conocer más a fondo sus principales necesidades y peticiones hacia al Municipio en cuanto al progreso de su sector, ya que los propios moradores pueden buscar las mejores soluciones conjuntamente a las autoridades para un desarrollo efectivo a corto plazo.

Sin embargo hasta la actualidad no se ha podido lograr una organización integral en el subsector, debido a que grupos antisociales han creado un conflicto en el lugar, primeramente

apropiándose de la zona como lugar de operación para actos delictivos y también como su domicilio, aquí es importante recalcar como nos indicó Omar Suarez del departamento de Seguridad Ciudadana que son personas ajenas a la población que han residido en el lugar por varios años, y son grupos que vienen de otra parte del país, en segundo lugar su modo operandi en el sector es asaltar a turistas que visitan el mirador, principalmente estos actos se los lleva en las escalinatas hacia la cima.

A partir de todos estos problemas que se han suscitado en el lugar con relación a seguridad, se han establecido lineamientos para establecer un orden para toda la población del lugar

2.3.2 Emprendimiento de microempresas

De acuerdo a negocios que se han establecido en el lugar el MDMQ los ha regulado mediante normas y licencias de funcionamiento donde se ha intervenido con el cierre de varios negocios que funcionaban por varios años en la cima del Panecillo sin los permisos necesarios que autoricen al comercio de artículos que muchos de ellos habían sido de dudosa procedencia, es así como en abril del 2012 el Municipio y la Intendencia Policial intervino en el derrocamiento de doce casetas y además se decomisó la mercadería. (MDMQ, 2012)

Todo esto ha influenciado en la zona para ir acabando con aquellas mafias que han controlado el lugar para sus operaciones delictivas y siempre es importante recalcar todo esto ya que ha tenido mucho poder en la zona y es una razón principal por lo que no se ha conseguido un desarrollo integral.

En el año 1996 se forma la microempresa Francisco Yavirac que funciona hasta el presente, la cual brinda mantenimiento en la cima del Panecillo, arreglando jardineras, plantando árboles y también manejo de basura; además trabajan conjuntamente con agencias de viajes que llevan turistas al lugar y contribuyen a la empresa con un dólar por cada visitante, como nos señala Marco Analuiza, director de dicha microempresa.

La Organización de Artesanos que se encuentran en el lado sur del monumento está dirigida por el señor Oswaldo Cuyo, se encuentran produciendo y vendiendo en dicha zona desde el año 1991 donde han manejado contratos con el Municipio por ocupación de espacio público en el lugar, cuyo contrato se renueva cada año.

Este grupo de artesanos han sido beneficiados por los turistas que llegan hasta la Virgen del Panecillo y aprecian el trabajo realizados por ellos y que representan ingresos económicos importantes para todos ellos.

2.3.3 Relación de sus negocios con el turismo

La organización de artesanos sin duda alguna forman parte de este atractivo con la venta de artesanías que muchos de ellos los elaboran, es así como este negocio tiene una relación intrínseca con el turismo ya que todos la mayoría de visitantes nacionales y extranjeros observan y realizan compras en estos puestos.

Enrique Toapanta, trabajador independiente en el mirador como fotógrafo, forma parte también estas personas que han impulsado el turismo con su idea de negocio pequeño, que no deja recursos económicos representativos para él, debido a que hoy en día la mayoría de turistas que llegan a la zona poseen su propia cámara fotográfica para tener un recuerdo del lugar, sin embargo él no ha dejado de asistir al mirador para realizar su trabajo a las personas que lo aprecian durante 10 años consecutivos y quien forma parte del mirador contando historias del lugar e interesado por apoyar al turismo en el sector.

2.4 Diagnóstico del proyecto “Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares” en “El Panecillo”

2.4.1 Antecedentes del proyecto

El convenio establecido entre Ecuador y la Unión Europea en junio del 2001 con el propósito de brindar ayuda comunitaria a nivel técnico y financiero, es el comienzo de una serie intervenciones con sentido de cooperación hacia nuestro país en el ámbito económico, político y socio-cultural.

La Empresa Metropolitana Quito Turismo conjunto al Servicio Holandés para la Cooperación del Desarrollo (SNV) y el aporte económico de la Unión Europea, establecen en julio del 2009 el proyecto “Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares” el mismo que tendría una duración de dieciocho meses a partir de la misma fecha hasta diciembre del 2010, cuyo principal objetivo era buscar nuevas fuentes de ingreso económico y fortalecer otras en diferentes parroquias de la ciudad como Lloa, Nono, Nanegalito, Pacto y Guala y miradores como La Libertad, Itchimbía, El Placer, San Juan, Bellavista, Guápulo y El Panecillo, siendo todos estos ejes de desarrollo turístico en Quito.

El mirador de El Panecillo, como un punto geográfico importante dentro de la ciudad ha marcado una gran trascendencia en la historia de Quito, siendo un barrio, un mirador único y un atractivo relevante para esta; un ícono representativo y típico que al pasar los años ha ido exigiendo nuevos proyectos e intervenciones urgentes que contribuyan con el desarrollo positivo y no se cree un vacío en el cual se pierdan oportunidades como el crecimiento comunitario, donde la población puede desarrollarse tanto a nivel económico, social y cultural, ejes importantes en el progreso de un barrio, ciudad, provincia o país.

Todo esto es lo que buscó dicho trabajo, el cual fue realizado progresivamente por un equipo de profesionales, empezando con un estudio minucioso del lugar, el cual sería base principal para la evolución del proyecto y así ir estableciendo las reglas de juego, con un manejo claro y limpio que ayude a ejecutar un plan bien establecido.

Un factor importante que se manejó en el proyecto fue el índice de pobreza, que en el año de inicio fue del 58% del total de la población entre todos los barrios y miradores antes mencionados, sin dejar atrás la exclusión social y la escasez de servicios para algunos de los barrios incluyendo el mismo mirador, es ahí donde podemos fijarnos que el objetivo de trabajo se enfocaba hacia la comunidad principalmente, ya que ellos conforman el núcleo vital para que este lugar tan importante siga con vida y trascienda en el tiempo, transformándose en actores principales y promotores del progreso del lugar.

La capacitación sería un eje importante que ayude a las personas entender el por qué de toda la intervención en dicho lugar, que a la vez funcionaría como estructura para el aprendizaje y

focalización de emprendimiento en nuevos negocios, que en un futuro ayudarían a fortalecer los ingresos económicos de familias que habitan en el sector.

El proyecto en sí crearía nuevas oportunidades de negocios y mejoras para el lugar, ya que también se dotaría de infraestructura necesaria para rehabilitar la actividad turística, desde baterías sanitarias hasta señalética en varios puntos a favor de los visitantes que llegan cada día a la zona, obras grandes en significado ya que representa un avance para complementar el atractivo y además se crearía conciencia en las personas del lugar y externas para dar cuidado a todas estas obras que no sólo benefician a los moradores sino a todos los ciudadanos y turistas.

2.4.2 Desarrollo turístico a través del proyecto

El proyecto implementado tuvo una serie de procesos en el cual la idea principal era brindar fuentes de trabajo aquellos moradores del sector y que a la vez se beneficien de forma inclusiva de una actividad productiva socio económico como es el turismo en el sector. A través de capacitaciones a varias familias del sector, se logró establecer conversaciones y con ello una participación ciudadana sobre la situación que llevan ellos en el lugar, sin embargo no se logró una inclusión general de todas las personas que viven en el lugar, debido al gran problema que se suscita allí, como es la delincuencia, un factor que ha cambiado todo el sentido del desarrollo turístico y que ha frenado proyectos como este para que se consoliden en su totalidad y lleven consigo beneficios.

El mirador representa la imagen de la ciudad, el cual ha sido promocionado como atractivo importante para turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad, por lo que el MDMQ ha tomado fuerza para rehabilitar la zona con ayuda del proyecto para salvaguardar el espacio y generar armonía en el lugar.

2.4.3 Beneficios a través de los resultados

Las baterías sanitarias, reordenamiento de depósitos para la basura, reubicación de vendedores, mapas de referencia turística en el lugar son los beneficios para el turismo que llega hasta el lugar para admirar la vista de Quito desde allí, sin embargo la realidad que se vive en lugar es diferente a los planes de trabajo o a las obras realizadas en un cierto tiempo,

que desafortunadamente se han ido destruyendo o desgastando de una forma muy rápida, debido a un descuido de las personas que visitan el lugar y no han tenido un interés por conservar estas obras.

Es importante tomar en cuenta las opiniones de los moradores del lugar, personas que trabajan ahí y otras que tienen diferentes puntos de vista, ya que muchas de ellas no se han visto beneficiadas en ningún momento por este proyecto y tal vez es un tema de interés, donde no se ha dado un cambio positivo a pesar que se promoció otra imagen con respecto al trabajo en el lugar.

Es necesario conocer cuál es la verdadera situación que se lleva en el lugar, donde una obra de infraestructura no influye en un cambio benéfico para el mismo y tal vez el verdadero problema que afecta a esta actividad del turismo es otra, donde se debe tener interés y planes de acción constantes que ayuden a solucionarlo.

TABLA 1: RESUMEN DE INTERVENCIONES

	Principales Actores	Relación con el Mirador	Intervención(es) Realizada(s)	Resultados	Conclusión Personal
Organizaciones Gubernamentales	Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico	Encargada de direccionar la mejor manera los trabajos en el ámbito turístico para beneficio del mirador. (EPMGDT,2012)	-Regulación de visitas -Promoción turística -Señalización turística -Otorgamiento de licencias de funcionamiento	Recuperación del espacio como atractivo turístico a través de las diferentes intervenciones en los dos años.	Se ha podido recuperar gran parte del atractivo sin embargo hace falta una buena gestión que tenga una regulación continua de aquello.
	Administración Zona Centro Manuela Sáenz	Entidad encargada de manejo y administración de las diferentes zonas del centro incluyendo el mirador y sus alrededores (MDMQ,2012)	-Inclusión social -Seguridad ciudadana -Comunicación social en la zona -Arreglo de escalinatas	Mayor participación de los moradores en acciones referentes a la organización de la zona en el ámbito	Se obtuvo mayor participación, sin embargo en la zona predomina la delincuencia que es un factor negativo.
	Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Organismo principal que controla el buen manejo del mirador y sus espacios para los ciudadanos. (MDMQ,2012)	-Rehabilitación de espacios -Regulación de negocios -Control de delincuencia	Espacios ordenados en épocas festivas y limpieza del mismo sólo en ciertas épocas	Las intervenciones deben ser frecuentes y no dejar descuidado el lugar como se puede apreciar en los alrededores de la loma.
	Ministerio de Turismo	Cuerpo del Estado que regula y controla el cuidado y el buen manejo del atractivo Panecillo. (MINTUR, 2012)	-Seguridad Turística	Regulación en la actividad turística a los diferentes ofertantes de este campo que trabajan con el atractivo.	Entidad que debe apoyar a la consolidación y desarrollo continuo del atractivo como tal.
Organizaciones No Gubernamentales	Fundación Yavirac	Comunidad de los Padres Oblatos que administran el monumento a la Virgen del Panecillo	-Conservación del monumento y administración continua del mismo para visitas de turistas al interior	Mantenimiento del monumento para la actividad turística.	Administración independiente de los otros organismos que ha dado un buen cuidado al mismo.
	Aldea Infantil SOS	Fundación para el cuidado de niños abandonados de la zona	Inclusión de niños huérfanos	Actividades de inclusión para ayudar a la comunidad del sector	Organismo independiente que brinda una ayuda sin fines de lucro.
Comunidad	Moradores del sector	Ciudadanos involucrados directamente con el desarrollo del lugar.	-Mingas realizadas en el sector y organización comunitaria	-Aprovechamiento de espacios para la comunidad	Existe mayor comunicación entre los moradores pero de igual manera falta una buena organización para su beneficio.
Proyecto Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares	SNV	Proyecto con el fin de fortalecer las oportunidades turísticas del sector	-Señalización turística	Emprendimiento de pequeños negocios y recuperación de baterías sanitarias.	El proyecto no se lo concluyó y quedo sin resultados exitosos como se lo esperaba al principio.
	Unión Europea		-Rehabilitación baterías sanitarias		
	MDMQ		-Capacitaciones en el campo turístico		

Tabla 1: Resumen Intervenciones Capítulo II- Elaborado por Autor de Tesis

CAPÍTULO III: INVESTIGACIÓN DE MERCADO APLICADA AL MIRADOR EL PANECILLO

Necesidades de información

Con respecto al mirador turístico es imprescindible fuentes de organismos gubernamentales, que han sido fundamentales para establecer un estudio integral de la zona. No obstante, para entender el problema del lugar, cuyo efecto es la falta de interés en los ciudadanos hacia el atractivo turístico. Es imprescindible obtener información del turista y visitante del lugar en cuestión.

3.1 Objetivos del estudio

Evaluar la actividad turística en el mirador El Panecillo, a través de la investigación de mercado para recomendar estrategias que potencien al atractivo turístico.

Objetivos específicos de investigación de mercado

- Determinar el segmento de mercado que visita el mirador del Panecillo
- Determinar las razones de visita al Panecillo
- Evaluar la importancia que los visitantes le dan a este atractivo
- Conocer las perspectivas de los visitantes frente a la promoción que se ha llevado.
- Establecer nuevas oportunidades o actividades a través de la opinión de las personas

3.1.1 Diseño del Estudio de Mercado

Tipo de diseño

En este punto es importante definir los procedimientos necesarios para obtener información a partir del estudio de mercado en el mirador, con el objetivo de definir nuevas oportunidades recreacionales para dicho lugar. Es por eso que se realizará una investigación exploratoria la cual permita examinar el problema principal sobre la promoción que se da en el mirador y a partir de esto poder definir cuáles son las nuevas alternativas de emprendimiento y acciones turísticas recreacionales que se podrían dar en el atractivo.

Recopilación de datos de fuentes secundarias

Todo el material promocional, proyectos establecidos por las entidades pertinentes, noticias de los dos últimos años relacionados al atractivo e información de las diferentes fuentes que nos proporcionan las páginas web donde se puede encontrar información actualizada y de forma rápida.

Recopilación de datos de fuentes primarias

Se ha realizado varias entrevistas de investigación en los organismos gubernamentales pertinentes al manejo y promoción del lugar para tener claro, cuál ha sido la intervención en el lugar, es así como se ha logrado entrevistar con funcionarios encargados de la Administración Zonal Centro Manuela Saénz relacionados al lugar de estudio con el señor Omar Suarez de Seguridad Ciudadana, Diego Cando de Inclusión Social, Manuel Carrillo de Gestión Participativa, Francisco Soria del Área de Comunicación y Jenny Jaramillo Directora General; con respecto a Quito Turismo se entrevistó con el señor Gerson Arias de Coordinación de Gestión Turística y Karla Arellano del Área de Marketing. En cuanto a organismos independientes no gubernamentales se entrevistó a Marco Analuiza de Fundación Francisco Yavirac; al padre Manuel Cellis de la Misión de los Padres Oblatos que están encargados del manejo del Monumento de la Virgen del Panecillo; a la señora Manuela Cuyo y Oswaldo Cuyo miembros de la Organización de Artesanos.

3.1.2 Segmento de Interés

De acuerdo a la investigación pertinente realizada en el lugar y debido a la promoción que se ha llevado en estos dos últimos años que han sido de suma importancia para el incremento de turistas principalmente de residentes nacionales de la ciudad de Quito.

Es así como se determina un segmento enfocado a jóvenes quiteños de 16 a 30 años de edad de un nivel socioeconómico medio bajo, medio y medio alto.

3.1.3 Características de la muestra

Se utilizará el procedimiento de muestreo de no probabilística, debido a que el investigador selecciona los miembros de la población para obtener información de fuentes directamente

involucradas en el tema de estudio, para que el mismo localice y entreviste un número prescrito de personas. (KOTLER, 2001)

Universo: este lo constituye jóvenes comprendidos entre 16 a 30 años de edad de un nivel socioeconómico medio bajo, medio y medio alto. Según KOTLER, tomando en cuenta el último Censo de Población 2010, se ha tomado como referencia al Centro Histórico con una población total de 11 725 entre hombres y mujeres del rango de edad en el estudio de 16 a 30, por consiguiente se toma el 1% de esta población total que vendría hacer 117,25 para el número de encuestas a realizar y que sea una fuente confiable.

Tamaño de la muestra: 117 personas en la ciudad

3.1.4 Diseño de instrumentos de investigación

Se realizó el siguiente cuestionario de preguntas abiertas para las entrevistas realizadas, con el fin de conocer de forma general el trabajo, las diferentes intervenciones y opiniones personales acerca del mirador.

1. ¿Cuál es su función principal en su área de trabajo con respecto al mirador?
2. ¿Cómo ha visto al Panecillo en los dos últimos años 2011 y 2012 respectivamente?
3. ¿Tiene conocimiento de las diferentes intervenciones, planes de trabajo y obras realizadas en el lugar?
4. ¿Cree usted que el atractivo Panecillo representa un ícono importante para el turismo de la ciudad y por qué?
5. ¿De acuerdo a su perspectiva y su relación de trabajo al lugar, se ha llevado una buena promoción y cuidado de este atractivo?
6. ¿Cuál cree usted que es el problema real, que existe en este atractivo para que turistas nacionales y residentes de la ciudad pierdan el interés para visitarlo?
7. ¿Cómo ve al mirador en unos años en el ámbito turístico y a nivel general?

Con respecto a la recolección de datos primarios también se aplicó un cuestionario hacia el segmento de interés que se lo realizó personalmente, ya que es una manera efectiva de recolectar información de público en general con respecto al atractivo y su promoción.

DISEÑO DE ENCUESTA

1. Edad.....
2. Sexo.....
3. Lugar de residencia.....
4. Ocupación.....

5. Ha visitado el mirador turístico El Panecillo:

Si No

Por qué:.....

6. Si ha visitado el mirador, ¿cuántas veces lo ha realizado?:

1 vez al año 2 o más veces al año

7. Considera usted al mirador del Panecillo como uno de los principales atractivos de Quito

Si No

Por qué:.....

8. Según su criterio, ¿cree usted que en los 2 últimos años se ha manejado una buena promoción del mirador?

Si No

Por qué:.....

9. Para una buena promoción del mirador cree usted que se debería realizar una o varias actividades como:

Eventos culturales Actividades medioambientales Caminatas
recreacionales

Eventos Fotográficos Otras:.....

3.1.5 Análisis de resultados del estudio

Resultados Entrevistas

En las entrevistas realizadas en los organismos gubernamentales a través de las preguntas planteadas a los encargados de las respectivas áreas, se logró establecer una conversación efectiva acerca del mirador Panecillo principalmente en el ámbito turístico, que fue el tema de interés para indagar el trabajo que se ha realizado, el que se está ejecutando y el que se proyecta para alcanzar objetivos propuestos en beneficio del sector.

También se exponen los argumentos y opiniones de los organismos no gubernamentales o independientes con respecto al sector.

1. ¿Cuál es su función principal en su área de trabajo con respecto al mirador?

Organismos Gubernamentales

Administración Zonal Centro Manuela Sáenz

Jenny Jaramillo (Administradora): Encargada de la dirección de todos los departamentos de la administración zonal, especialmente en el centro histórico donde se incluye a nuestro atractivo.

Diego Cando (Inclusión Social): Ha trabajado con proyectos sociales en los dos últimos años con personas del sector, enfocados en el bienestar y mitigación de problemas.

Omar Suarez (Seguridad Ciudadana): Encargado de direccionar y suministrar la seguridad necesaria para el sector.

Manuel Carrillo (Gestión Participativa): Organizar a los diferentes comités barriales y establecer un contacto continuo con todos ellos para una mejor participación ciudadana.

Francisco Soria (Comunicación Social): Busca y gestiona las herramientas necesarias para una buena comunicación con la comunidad de dicho lugar.

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo)

Gerson Arias (Coordinación de Gestión Turística): Intervenir en los diferentes atractivos de Quito para una buena gestión de los lugares. (Incluido el Panecillo)

Karla Arellano (Marketing): Encargada de producción de material turístico para la promoción de los diferentes atractivos de la ciudad. (Incluido el Panecillo)

Organismos No Gubernamentales

Fundación Francisco Yavirac

Marco Analuiza: Director de la fundación y proyectos para beneficio del mirador.

Misión Padres Oblatos

Padre Manuel Cellis: Autoridad máxima de los Padres Oblatos en Ecuador y encargado del manejo de la Virgen del Panecillo.

Organización de Artesanos

Oswaldo Cuyo: Director actual de la organización para proteger los derechos y bienestar de los artesanos que se encuentran en el mirador.

2. *¿Cómo ha visto al Panecillo en los dos últimos años 2011 y 2012 respectivamente?*

Organismos Gubernamentales

Administración Zonal Centro Manuela Sáenz

Jenny Jaramillo (Administradora): *“Recuperación magnífica del lugar a través de todos los departamentos, con planes de trabajos exitosos, integrando a las personas del sector principalmente, sin embargo la lucha contra la delincuencia en el sector es una lucha constante”*

Diego Cando (Inclusión Social): *“Se ha realizado varios talleres para la integración de personas excluidas en el sector, niños, jóvenes y adultos mayores; sin embargo no se ha podido llegar a todas las personas en su totalidad”*

Omar Suarez (Seguridad Ciudadana): *“No se ha podido acabar por completo la inseguridad en el sector ya que siguen operando varios antisociales identificados, a pesar de que en el 2012 se ha logrado capturar a 24 antisociales y establecido sentencia para los mismos.”*

Manuel Carrillo (Gestión Participativa): *“Habitantes del sector más interesados por el avance del lugar y participación en los cabildos establecidos a lo largo de estos dos años”*

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo)

Gerson Arias (Coordinación de Gestión Turística): *“Un atractivo con gran deterioro debido a la inseguridad del sector, el cual no ayuda en nada a la gestión turística...”*

Organismos No Gubernamentales

Fundación Francisco Yavirac

Marco Analuiza: *“Ha incrementado el número de visitantes del lugar y se ha visto mayor preocupación de las autoridades”*

Organización de Artesanos

Oswaldo Cuyo: *“Pérdida de garantías hacia nuestra organización y apoyo para seguir con nuestras ventas en el sector, mientras otras personas reciben más apoyo del municipio”*

Otros

Enrique Toapanta: *“En todo el tiempo que llevo trabajando como fotógrafo en el mirador, he visto un gran descuido del mismo y total despreocupación del mismo por parte de las autoridades, que no han beneficiado a ninguna persona que trabaja en el sector y no han llevado una buena gestión en el lugar...”*

3. *¿Tiene conocimiento de las diferentes intervenciones, planes de trabajo y obras realizadas en el lugar?*

Organismos Gubernamentales

Administración Zonal Centro Manuela Sáenz

Jenny Jaramillo (Administradora): *“Por supuesto, se ha logrado consolidar varios proyectos que se habían establecido en el pasado y se los está retomando para beneficio del lugar”*

Diego Cando (Inclusión Social): Con respecto a inclusión social se ha logrado cumplir con la mayoría de planes de trabajo específicamente en el lugar, uno de ellos intervención en problemas intrafamiliares.

Omar Suarez (Seguridad Ciudadana): Si en cuanto lo relacionado a seguridad que es de su competencia, intervenciones en desestabilizar a bandas delictivas del lugar.

Manuel Carrillo (Gestión Participativa): *“Se tuvo conocimiento del proyecto “Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares”, pero se desconocen resultados o un informe del mismo”*

Francisco Soria (Comunicación Social): El periódico “El Chulla” ha sido una buena herramienta de comunicación para los moradores de los barrios del centro, proyecto que se ejecutó a finales del 2011 y se mantiene hasta la fecha.

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo)

Gerson Arias (Coordinación de Gestión Turística): *“No se ha establecido proyectos en el sector y sobre el proyecto “Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares” no se obtuvo resultados en el mirador ya que no se lo ejecutó en el lugar”*

Karla Arellano (Marketing): *“Cada año se establecen planes de trabajo en cuanto a la promoción del lugar con todo el material publicitario en guías, folletos y boletines.”*

Organismos No Gubernamentales

Fundación Francisco Yavirac

Marco Analuiza: *“No han existido propuestas para planes o proyectos que nos incluyan a nosotros”*

Misión Padres Oblatos

Padre Manuel Cellis: *“Cada año se establece planes de trabajo con el objetivo de un servicio pastoral social en el sector, que son independientes a los que tiene el Municipio”*

Organización de Artesanos

Oswaldo Cuyo: *“No tenemos conocimiento en alguno que nosotros participemos”*

4. *¿Cree usted que el atractivo Panecillo representa un ícono importante para el turismo de la ciudad y por qué?*

Organismos Gubernamentales

Administración Zonal Centro Manuela Sáenz

Jenny Jaramillo (Administradora): *“Definitivamente el Panecillo, que comprende la Virgen y la loma en sí, son parte de la historia de nuestra ciudad y dependen totalmente de las instituciones pertinentes para su cuidado y rehabilitación integral, para con ello resaltar como un atractivo turístico importante de la ciudad”*

Diego Cando (Inclusión Social): *“Por supuesto, primero por su belleza y segundo por la connotación religiosa que tiene en todos los ciudadanos, es ahí donde radica su importancia”*

Omar Suarez (Seguridad Ciudadana): *“Si, es por eso que se ha trabajado mucho en este ámbito de seguridad para que el turismo avance en el lugar y para los moradores también”*

Francisco Soria (Comunicación Social): Busca y gestiona las herramientas necesarias para una buena comunicación con la comunidad de dicho lugar.

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo)

Gerson Arias (Coordinación de Gestión Turística): *“El Panecillo pertenece a todo el conjunto de atractivos del CHQ que es primordial para el turismo en la ciudad”*

Organismos No Gubernamentales

Fundación Francisco Yavirac

Marco Analuiza: *“Nuestro mirador es el más hermoso de la ciudad, un sitio histórico que merece la importancia de todos los quiteños para que siga avanzando el turismo aquí.”*

Misión Padres Oblatos

Padre Manuel Cellis: *“La Virgen es una representación artística muy importante para la comunidad católica que adorna este hermoso mirador, que representa un atractivo turístico hermoso para la ciudad.”*

Organización de Artesanos

Oswaldo Cuyo: *“Es un punto importante de aglomeración turística que es muy importante para nosotros y para la ciudad en sí, ahí se puede ver reflejado la importancia que tiene este atractivo para todos”*

5. *¿De acuerdo a su perspectiva y su relación de trabajo al lugar, se ha llevado una buena promoción y cuidado de este atractivo?*

Organismos Gubernamentales

Administración Zonal Centro Manuela Sáenz

Jenny Jaramillo (Administradora): *“Quito Turismo es el responsable en el ámbito turístico, sobre todo en su manejo y promoción, sin embargo nosotros trabajamos para que todo se unifique conjuntamente con esta actividad en el lugar, a través de obras en beneficio del sector”*

Omar Suarez (Seguridad Ciudadana): *“Con respecto a la perspectiva de las personas hacia el Panecillo tienen una imagen de inseguridad, a pesar de que es un atractivo importante para la ciudad, es ahí donde se debe enfatizar una buena promoción y es lo que se ha vendido trabajando conjuntamente con Quito Turismo”*

Francisco Soria (Comunicación Social): *“Bueno nosotros nos ocupamos más de comunicación en los diferentes medios de comunicación en indicar las diferentes obras o sucesos del momento, sin embargo también se trabaja para beneficio de la promoción turística de una forma indirecta tal vez y a nivel local”*

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo)

Gerson Arias (Coordinación de Gestión Turística): *“Se ha trabajado mucho en cuanto a la promoción de este atractivo que si es importante, pero lamentablemente la inseguridad ha opacado todo ese trabajo que por muchos años se ha intentado recuperar su valor y prestigio del lugar”*

Organismos No Gubernamentales

Fundación Francisco Yavirac

Marco Analuiza: *“Cada día queremos contribuir con la mejora del lugar y por supuesto con una buena promoción del lugar, que se ha venido dando todos estos años...”*

Organización de Artesanos

Oswaldo Cuyo: *“Quisiéramos tener mayor participación en la promoción del lugar y sobre todo recibir más apoyo”*

6. *¿Cuál cree usted que es el problema real, que existe en este atractivo para que turistas nacionales y residentes de la ciudad pierdan el interés para visitarlo?*

Organismos Gubernamentales

Administración Zonal Centro Manuela Sáenz

Jenny Jaramillo (Administradora): *Lo que más ha degradado a este sitio maravilloso es la terrible delincuencia que cada día crece, pero igual se hace muchos esfuerzos y un trabajo continuo para recuperarlo en su totalidad, sin embargo es un trabajo a largo plazo.*

Diego Cando (Inclusión Social): *No existe un apoyo e intervención clara por altos mandos, quienes toman las decisiones y además de ello presupuesto para rehabilitar la zona no sólo en infraestructura sino en educación y capacitación a esa parte de la población que es vulnerable*

Omar Suarez (Seguridad Ciudadana): *Es evidente que el verdadero problema es la inseguridad del lugar que ha sido un factor importante en la imagen y tal vez una de las principales desmotivaciones para visitarlo*

Manuel Carrillo (Gestión Participativa): *La falta de interés en los ciudadanos que no se integran para un cambio verdadero en el lugar, no sólo por el turismo sino para bienestar del lugar y las personas que conviven allí.*

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo)

Gerson Arias (Coordinación de Gestión Turística): *Sin seguridad no se puede realizar turismo en esa zona ya que se está poniendo en riesgo a turistas nacionales e internacionales que desean visitar la zona...*

Organismos No Gubernamentales

Fundación Francisco Yavirac

Marco Analuiza: *El municipio deja varias obras sin terminar y todo eso nos perjudica de forma directa para nosotros que vivimos en el lugar y también la delincuencia a pesar que ha disminuido pero todas las personas saben que no es una zona segura...*

Misión Padres Oblatos

Padre Manuel Cellis: *Los antisociales sin duda alguna es el verdadero problema que se tiene en el mirador y a sus alrededores que no permite que los propios Quiteños visiten este hermoso lugar.*

Organización de Artesanos

Oswaldo Cuyo: *Las mafias y el municipio han interrumpido con el avance del mirador como tal, que también han perjudicado nuestra fuente de trabajo como los puestos de artesanías que tenemos aquí y vivimos de los turistas que llegan al mirador y compran nuestro trabajo.*

Otros

Enrique Toapanta: *Los organismos gubernamentales no se han preocupado por el mejoramiento del lugar, sólo se preocupan cuando hay un evento o algo por el estilo, mas no es un cuidado constante y la imagen del mirador no es el mismo y eso perjudica al turismo aquí y también a nosotros que trabajamos día a día y nuestra fuentes de ingresos proviene de esta actividad.*

7. *¿Cómo ve al mirador en unos años en el ámbito turístico y a nivel general?*

Organismos Gubernamentales

Administración Zonal Centro Manuela Sáenz

Jenny Jaramillo (Administradora): *Trabajando continuamente y de forma integral con el CHQ podemos conseguir avances para este atractivo tan importante con obras que se van dando y se esperan los resultados beneficiosos para este tanto a nivel general y turístico.*

Diego Cando (Inclusión Social): *Si se establece buenos planes de trabajo y viables para esta zona se conseguirá buenos resultados a través de toma de decisiones de todas las autoridades pertinentes al manejo de esta zona para seguir con el avance turístico.*

Omar Suarez (Seguridad Ciudadana): *La seguridad es algo primordial en el lugar donde se seguirá trabajando con proyectos que prometen la recuperación total del lugar, en esto no se puede dar un tiempo específico sino depende de todos los trabajos que se vaya realizando y su*

efectividad para el cambio lo que ayudará al turismo en la zona y bienestar para sus moradores.

Manuel Carrillo (Gestión Participativa): *A través de una buena organización con los ciudadanos se podrá conseguir cambios positivos para el lugar y con ello aportar en el desarrollo turístico del mirador*

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo)

Gerson Arias (Coordinación de Gestión Turística): *Este atractivo se está perdiendo cada vez más por la inseguridad en el lugar y es indispensable que el municipio trabaje en esto para realizar un trabajo integral y poder promocionar al Panecillo como un atractivo seguro para todos los turistas que deseen visitarlo y que se pueda garantizar.*

Organismos No Gubernamentales

Fundación Francisco Yavirac

Marco Analuiza: *Nosotros seguimos trabajando para el progreso de este lindo mirador que es nuestra fuente de trabajo y además queremos aportar con el progreso del turismo aquí. Queremos que se convierta este mirador en uno de los mejores atractivos de la nuestra ciudad.*

Misión Padres Oblatos

Padre Manuel Cellis: *Se desea que las instituciones pertinentes trabajen en conjunto para el embellecimiento del lugar y conseguir un buen manejo de este para aumentar el turismo ya que se nos beneficia a todos.*

Organización de Artesanos

Oswaldo Cuyo: *El Panecillo depende de un buen manejo de parte de las autoridades y principalmente queremos apoyo para continuar con nuestro trabajo y se valore a los artesanos que estamos aquí día a día y que de una u otra forma contribuimos con el turismo en el mirador.*

Otros

Enrique Toapanta: Si no actúan rápido y no se dan cuenta de los problemas que existen en el mirador se va ir perdiendo cada vez más el interés de visitar este hermoso lugar, que debe ser considerado como uno de los más bellos aquí en Quito, pero se debe dar ese valor y ver reflejado en todas las obras que se deben realizar y hacen falta para el Panecillo.

TABLA 2: RESUMEN DE ENTREVISTAS

Organizaciones y personas entrevistadas	1. ¿Cuál es su función principal en su área de trabajo con respecto al mirador?	2. ¿Cómo ha visto al Panecillo en los dos últimos años 2011 y 2012 respectivamente?	3. ¿Tiene conocimiento de las intervenciones, planes de trabajo y obras realizadas en el lugar?	4. ¿Cree usted que el atractivo Panecillo representa un ícono importante para el turismo de la ciudad y por qué?	5. ¿De acuerdo a su perspectiva y su relación de trabajo al lugar, se ha llevado una buena promoción y cuidado de este atractivo?	6. ¿Cuál cree usted que es el problema real, que existe en este atractivo para que turistas nacionales y residentes de la ciudad pierdan el interés para visitarlo?	7. ¿Cómo ve al mirador en unos años en el ámbito turístico y a nivel general?
Organizaciones Gubernamentales	Los funcionarios conocen el ámbito y campo de acción.	Crecimiento turístico sin embargo no se han podido concluir algunos trabajos	Conocen la mayoría perteneciente al ámbito turístico	Lo consideran de esa forma sin embargo no hay mucho optimismo en cuanto a su recuperación integral.	Cada año tienen un presupuesto para realizar este trabajo pero no se ha cumplido a cabalidad.	Todos concluyeron en la delincuencia	Lo ven como un atractivo potencial pero si no se acaba la delincuencia creen que no importaría eliminarlo de los circuitos tradicionales
Administración Zona Centro Manuela Sáenz	Funcionarios comprometidos con su área de trabajo.	Recuperación en la mayoría de aspectos sobre todo social	Trabajan directamente en las intervenciones que ayudan al campo turístico	Zona muy apreciada por los quiteños y que trabajan por su desarrollo	Han llevado más que promoción, comunicación al sector para una organización del atractivo como tal.	Sin duda opinan que también es la delincuencia, pero también decisiones de altos mandos que a veces no funcionan.	Lo ven como una recuperada con trabajo social y generando más turismo para la ciudad.
Organizaciones No Gubernamentales	Padres Oblatos administran el monumento exclusivamente	Han realizado obra social en el lugar para un beneficio integral.	Su trabajo es independiente sin embargo se benefician de las intervenciones	Opinan que es un atractivo e imagen importante del cristianismo	Buscan un manejo en común con los otros organismos	Creen que es parte de la promoción del lugar y sobre todo la delincuencia.	Administración continua del monumento .
Organización de Artesanos	Venta de artesanías	No han tenido apoyo por parte del municipio al igual que el mirador	No tienen una buena comunicación con el municipio y los organismos encargados	Para ellos el mirador es un atractivo importante y fuente de trabajo.	Tienen gran apertura de los turistas pero creen que no se ha visto un avance significativo para el lugar.	La falta de trabajo continuo en la zona y regulaciones.	Lo consideran un atractivo importante.
Otros	Enrique Toapanta (Fotógrafo)	Un gran descuido por parte de las autoridades	Las intervenciones que realizan son temporales y no duran.	El Panecillo representa a todos los quiteños y más en el turismo.	Poca promoción y nada de cuidado, bastante basura.	La delincuencia y no hay preocupación por el Alcalde en turno.	Tiene demasiado potencial turístico pero con un buen cuidado y apoyo hacia nosotros, lo indica Enrique.

Tabla 2: Resumen de Entrevistas- Elaborado por autor de Tesis

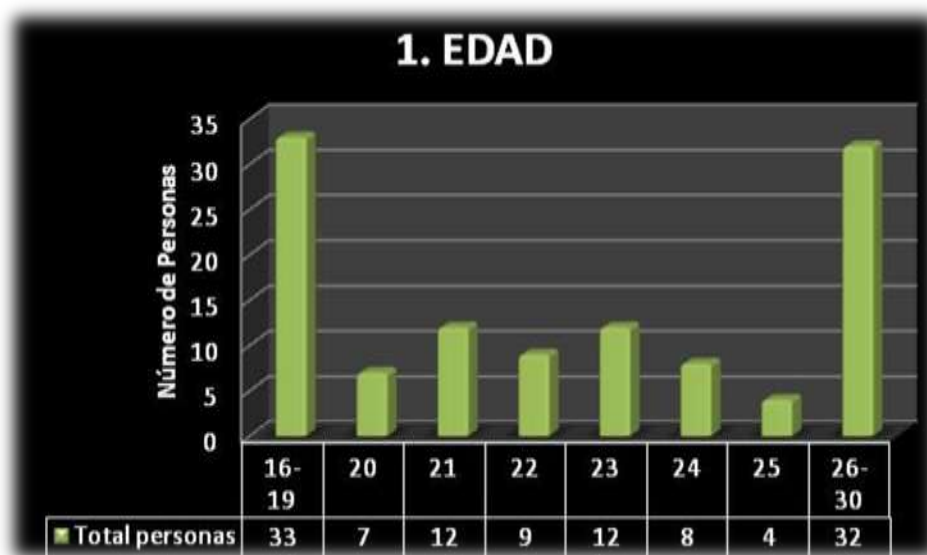
Resultados Encuestas

A continuación se detalla las preguntas planteadas en las encuestas con sus respectivas respuestas a las 117 personas entrevistadas en el sector del Centro Histórico, a través del análisis estadístico se podrá determinar varios factores que influyen en el lugar para el desarrollo turístico.

1. Edad

Pregunta 1	Grupos	F Absoluta	F Relativa
EDAD	16-19	33	28,21%
	20	7	5,98%
	21	12	10,26%
	22	9	7,69%
	23	12	10,26%
	24	8	6,84%
	25	4	3,42%
	26-30	32	27,35%
TOTAL		117	100,00%

Elaborado por: Autor de tesis



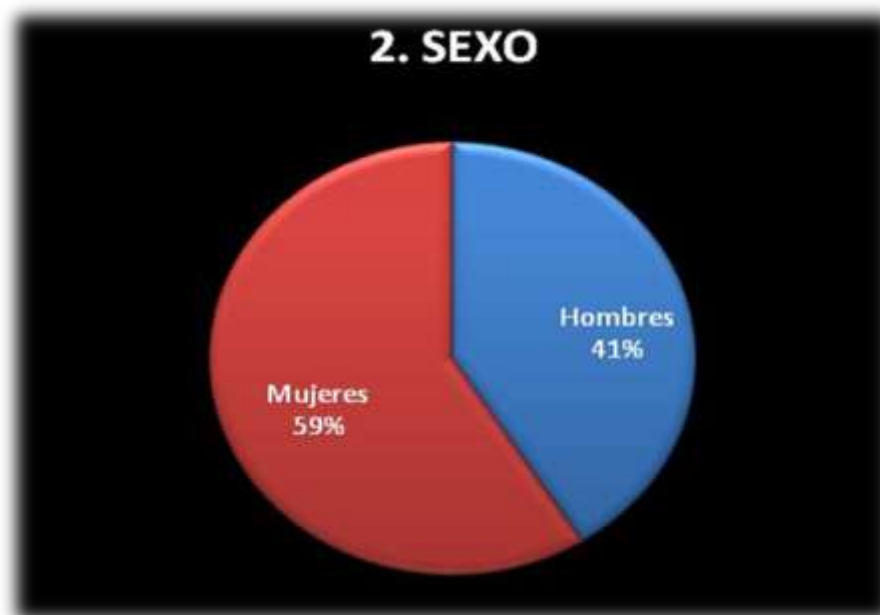
Elaborado por: Autor de tesis

En esta pregunta de edad, del número de personas encuestadas pertenece la mayoría al grupo de adolescentes comprendidos entre los 16 y 19 años de edad, que por lo general son residentes de la zona del CHQ y que suelen ir al mirador con frecuencia sin embargo desconocen muchas cosas del lugar al igual del grupo de 26 a 30 años que le sigue con un total de 32 personas y los demás encuestados que están entre los 20 y 25 años forman parte de una minoría, a pesar que es una muestra representativa para saber su opinión acerca del lugar.

2. Sexo

Pregunta 2	Grupos	F Absoluta	F Relativa
MASCULINO	1	48	41,03%
FEMENINO	2	69	58,97%
TOTAL		117	100,00%

Elaborado por: Autor de tesis



Elaborado por: Autor de tesis

- De acuerdo al gráfico podemos ver que la gran mayoría de los encuestados fueron mujeres representando el 59% mientras que los hombres se encuentran con un 41% del total de las 117 personas que fueron entrevistadas en diferentes puntos del CHQ y del mirador principalmente, y en días diferentes obteniendo estos resultados.

3. Lugar de Residencia

Pregunta 3	F Absoluta	F Relativa
Ambato	3	2,56%
Cayambe	1	0,85%
Cuenca	1	0,85%
Guayaquil	2	1,71%
Ibarra	2	1,71%
Latacunga	1	0,85%
Machala	1	0,85%
Manta	1	0,85%
Puyo	1	0,85%
Quito	101	86,32%
Riobamba	1	0,85%
Sto. Domingo	1	0,85%
Tena	1	0,85%
TOTAL	117	100,00%

Elaborado por: Autor de tesis

3. LUGAR DE RESIDENCIA



Elaborado por: Autor de tesis

- La mayoría de entrevistados, exactamente 107 personas son residentes de la ciudad de Quito y 10 personas de diferentes ciudades del país entre Costa, Sierra y Amazonía, quienes se encontraban de visita en la ciudad o por motivo de trabajo de 2 a 3 máximo de estadía en familia y 2 de ellos en hoteles, es preciso señalar que la mayoría de encuestas se las realizó fines de semana.

4. Ocupación

Pregunta 4	Grupos	F Absoluta	F Relativa
ESTUDIANTE	1	56	47,86%
PROFESIONAL	2	32	27,35%
OTRO	3	29	24,79%
TOTAL		117	100,00%

Elaborado por: Autor de tesis



Elaborado por: Autor de tesis

- Entre las personas encuestadas encontramos que más de la mitad, en su totalidad 61 personas eran personas con una profesión que se encontraban trabajando y otros que solamente tienen un trabajo o se encuentran realizando diferentes actividades, el otro 50% son estudiantes que también dieron su punto de vista y es muy importante su opinión en cuanto al estudio.

5. Ha visitado el mirador turístico El Panecillo

Pregunta 5	Grupos	F Absoluta	F Relativa
SI	1	99	84,62%
NO	2	18	15,38%
TOTAL		117	100,00%

Elaborado por: Autor de tesis

5. VISITAS AL MIRADOR



Elaborado por: Autor de tesis

- A partir de esta pregunta se pudo obtener una opinión personal de los encuestados en su mayoría, con el fin de complementarla y obtener una razón a través del por qué a pesar de que es una pregunta cerrada; con respecto a esta pregunta el 85% de personas conocen el mirador, representando la mayoría del total de encuestados, que es una cifra buena y nos dice que el visitante nacional tiene un interés por conocerlo, una de esas razones por las que se han interesado son: la estatua de la Virgen, espacios verdes e importante mirador para el CHQ; a partir de estas razones que dieron a conocer la mayoría de personas se puede concluir que el turismo que llega de visita al lugar prefiere un lugar abierto, con un amplio espacio y el sentido histórico también juega un papel importante para que el visitante llegue hasta el lugar.

6. Si ha visitado el mirador, ¿cuántas veces lo ha realizado?

Pregunta 6	Grupos	F Absoluta	F Relativa
1 VEZ AL AÑO	1	30	25,64%
2 O MÁS VECES	2	70	59,83%
NINGUNO	0	17	14,53%
TOTAL		117	100,00%

Elaborado por: Autor de tesis



Elaborado por: Autor de tesis

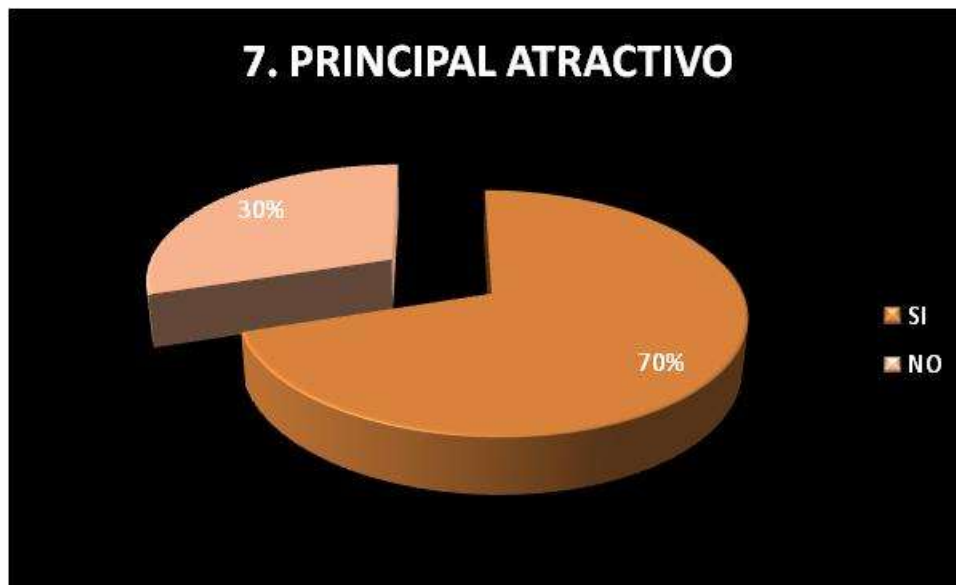
- Con respecto a la frecuencia de visitas al año, 70 personas respondieron que han visitado 2 o más veces, 30 personas 1 vez y 17 que no han visitado ninguna vez que

corresponde al 15% que respondieron No en la quinta pregunta. Por lo general estas visitas lo realizan en familia y en tours organizados con el fin de tener información acerca del lugar, lo cual nos indica un buen referente de la razón por lo que acuden ese número de veces al lugar.

7. Considera usted al mirador del Panecillo como uno de los principales atractivos de Quito

Pregunta 7	Grupos	F Absoluta	F Relativa
SI	1	82	70,09%
NO	2	35	29,91%
TOTAL		117	100,00%

Elaborado por: Autor de tesis



Elaborado por: Autor de tesis

- Obteniendo repuestas positivas con el 70% que representa 82 personas de las 117 encuestadas, podemos ver la imagen que los visitantes nacionales tienen acerca del mirador con respecto al turismo, que ha crecido en los últimos años en la ciudad,

afirmando desde su perspectiva que este mirador con todos sus atractivos que se encuentran allí encantan al turista nacional y extranjero además de su historia y lo que representa la Virgen de Legarda para Quito; sin embargo el 30% responde que no lo es ya que es una zona peligrosa y que un atractivo turístico no debería tener esa característica degradante.

8. Según su criterio, ¿cree usted que en los 2 últimos años se ha manejado una buena promoción del mirador?

Pregunta 8	Grupos	F Absoluta	F Relativa
SI	1	43	36,75%
NO	2	74	63,25%
TOTAL		117	100,00%

Elaborado por:

Autor de tesis



Elaborado por: Autor de tesis

- A través de una opinión fresca, de diferentes perspectivas y de un punto de vista no profesional nos puede ayudar a tener un mejor análisis de la realidad que este atractivo vive cada día y como se ve ante los visitantes que comparten su opinión diciendo que el 63% de las 117 personas creen que no se ha promocionado al atractivo como se debería hacerlo, ya que no existe publicidad y además al visitar este atractivo tal vez cambia la perspectiva del turista al verlo en una foto y otra cosa en la realidad, que no es la misma imagen que se promociona.

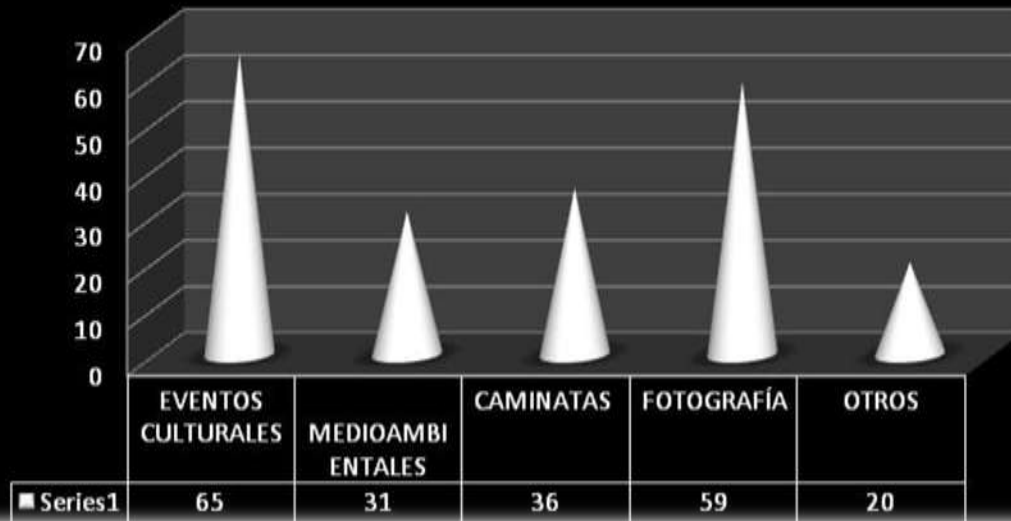
Una pregunta importante que refleja la verdadera imagen del Panecillo ante sus visitantes nacionales.

9. Para una buena promoción del mirador cree usted que se debería realizar una o varias actividades como: Eventos culturales, Actividades medioambientales, Caminatas recreacionales, Eventos Fotográficos y Otras.

Pregunta 9	F Absoluta	F Relativa
EVENTOS CULTURALES	65	30,81%
MEDIOAMBIENTALES	31	14,69%
CAMINATAS	36	17,06%
FOTOGRAFÍA	59	27,96%
OTRO	20	9,48%
TOTAL	211	100,00%

Elaborado por: Autor de tesis

9. ACTIVIDADES RECREACIONALES



Elaborado por: Autor de tesis

- La alternativa de realizar varias actividades en el mirador, tomó una gran aceptación por parte de los encuestados basándose en que es una opción se sacar provecho de los espacios abiertos que existen en el mirador, algunas actividades enfocadas a nivel familiar como caminatas o para jóvenes que gustan de fotografía y eventos culturales, además de actividades relacionadas con el cuidado del ambiente como recolección de basura, siembra de árboles endémicos entre otros, enfocados en la apropiación del lugar y realce de la imagen del mismo. También muchas personas dieron opción a otras actividades como conciertos los cuales puedan convocar a muchos visitantes que se lo realice a lo largo del año.

TABLA 3: RESUMEN DE ENCUESTAS

Pregunta de Encuesta	Conclusión
1. Edad	La encuesta reflejó que el grupo comprendido entre 16-19 y 26-30 son las personas que más visitan el mirador
2.Sexo	El género femenino predominó en las visitas de acuerdo a la muestra con un 59% del total.
3.Lugar de Residencia	La mayoría de encuestados residen en la ciudad de Quito.
4. Ocupación	Con una totalidad de 56 encuestados de los 117 respondieron que son estudiantes.
5. Visitas al Mirador	El 85% si han visitado el mirador porque les atrae su vista y espacios verdes.
6. Frecuencia de visita	La frecuencia de visitas es de 2 o más veces al mirador en el año.
7. Principal atractivo	Respuesta afirmativa con el 70% de encuestados, ante la consideración de atractivo principal de la ciudad
8. Calidad de Promoción	Falta de promoción ante la perspectiva de los encuestados respondiendo que no hay buena promoción el 63%
9. Actividades Recreacionales	Los eventos culturales y fotografía son opciones que atraen a las personas, como un complemento para el atractivo

Tabla 3: Resumen de Encuestas-Elaborado por autor de Tesis

3.1.6 Oportunidades de emprendimientos y acciones turísticas recreacionales en el mirador

En base a todas las encuestas realizadas podemos determinar que el atractivo Panecillo tiene una buena aceptación por parte del 70% que corresponde a 82 personas del total de 117, teniendo en cuenta que nos dirigimos a un determinado grupo de jóvenes, quienes tienen una perspectiva diferente de lo que conforma el mirador y todas las oportunidades que lleva este consigo, además es importante ver como la realidad del problema que se da en el lugar, que es la violencia por parte de antisociales, es un causante para que grupo de personas pierdan cada vez más el deseo y disponibilidad de conocer este lugar.

La ceremonia del Inti Raymi realizada cada año a mediados del mes de junio ha convocado varias personas a disfrutar de este evento, con una serie de actividades que conforman parte de esta celebración andina y que conjuga la adoración y agradecimiento al dios sol con una mezcla religiosa debido a la Virgen del Panecillo, lo que hace encantador a este evento.



Fotografía 4: Ceremonia Inti Raymi Panecillo Autor: 2011 MDMQ

El lugar brinda espacios maravillosos para varias actividades recreacionales como una de ellas que se ha venido realizando tras varios años y ha convocado a miles de personas que gustan las destrezas de deportivas como es “La Clásica de Cantuña la cual es la carrera pionera en el medio urbano del país. La primera edición, en 2003, la consagró como única en el mundo por realizarse en una ciudad patrimonio cultural de la humanidad a 2 mil 800 metros sobre el nivel del mar.” (NOTICIASQUITO, 2010)

“El mítico monte Yavirac, el Panecillo junto a Shungoloma de Quito, acoge un viaje que va desde el cielo azul hacia el gris asfalto del Centro Histórico. En la modalidad de descenso de montaña en bicicleta, la ruta empieza en el monumento a la Virgen, atraviesa escalinatas, parques, saltos, rampas y otros obstáculos, y termina en la Plaza Eugenio Espejo, en la Av. 24 de Mayo.” (NOTICIASQUITO, 2010)



Fotografía 5: Publicidad Clásica de Cantuña Autor: 2010 MDMQ

Este evento es un claro ejemplo que el mirador es un punto clave para la realización de actividades que se complementan a la actividad turística y que puede convocar un gran número de personas a disfrutar de un evento y admirar el lugar con motivo de esto, además a través de esto se puede ganar una buena publicidad que llega a varios sectores de la sociedad y no sólo a uno.

También un evento que está consolidado cada año desde el 2002 es el nacimiento gigante cada diciembre en el mirador, el cual tiene una connotación religiosa que convoca a que miles de familias se reúnan en el lugar para celebrar la novena junto a eventos y participación ciudadana para una mejor integración de la ciudad y por supuesto con el fin de incrementar el turismo en el lugar, el cual ha tenido una muy buena acogida por varios años, debido a su luminosidad en la noche, interviniendo los cuerpos de seguridad nacional como es la policía.



Fotografía 6: Nacimiento Panecillo Autor:2012 MDMQ

El mirador al poseer un gran potencial y al tener gran ventaja de estar conectado directo con el Centro Histórico de Quito, se puede dar grandes oportunidades de emprendimientos para nuevos eventos y propuestas que incentiven a visitantes nacionales a conocer más del lugar a través del reconocimiento del lugar como tal.

Debido a los grandes espacios verdes del lugar se pueden realizar varios conciertos de música de diversos géneros al igual que se lo hace en el parque Itchimbia, lo cual convoca a muchos jóvenes y personas en general interesadas por el arte musical, lo cual es una forma sana de entretenimiento y a la vez se promociona el mirador para todos aquellos que no lo conocen siendo un medio por el cual se pueda llegar a esas personas.

También a través de la rehabilitación de espacios olvidados como escalinatas y otras vías de acceso al mirador, ayudarían a la realización de excursiones más amplias en el lugar donde se pueda conjugar la hermosa vista que se tiene en el lugar junto a la naturaleza que forma parte de él.

CAPÍTULO IV: GESTIÓN TURÍSTICA Y PROMOCIÓN DEL MIRADOR

4.1 Operadoras Turísticas

El Panecillo es un mirador único debido a su posición geográfica en la ciudad de Quito, que guarda consigo encantos naturales debido a su entorno y además forma parte del espectacular centro histórico, constituyendo así un atractivo turístico e ícono importante de la ciudad.

En este punto se realizará un diagnóstico de las principales operadoras turísticas, las cuales ofrecen a sus clientes diferentes tipos de tours por la ciudad y que incluyen en sus itinerarios al Panecillo como una de sus paradas; con el fin de evaluar la forma de operación, la calidad de servicio y ver si se da algún impacto social y ambiental en la zona debido a sus intervenciones.

4.1.1 Forma de operar en el lugar

Las cuatro operadoras turísticas que se presentan en el siguiente análisis fueron seleccionadas de acuerdo a su trayectoria en la actividad y el reconocimiento que sus clientes han dado a cada una de ellas; por consiguiente lo que se busca a través de esto es verificar si las empresas llevan un buen manejo en el lugar.

Metropolitan Touring: Es una operadora con más de cincuenta años de trayectoria en el país realizando tours en las cuatro regiones, además tienen experiencia operando en otros países también de Sudamérica lo que ha ayudado a que la empresa forme y tenga en sus manos un buen equipo de profesionales con experiencia.

De acuerdo a sus itinerarios correspondientes a cada tour que promocionan en su página web, dan una breve descripción del recorrido que se realizará por la ciudad, los puntos clave de visita y atractivos a conocer, sin embargo como punto final no se nombra el atractivo Panecillo y se lo describe como “un punto con una vista maravillosa de la ciudad”, con el sentido de crear un interés en el turista que desea adquirir el tour. (METROPOLITAN TOURING, 2012)

Klein Tours: Operadora con más de veintisiete años de trayectoria en el campo turístico, trabajando en Ecuador continental y en las islas Galápagos con cruceros, en su variedad de tours ofrecen actividades de ecoturismo, aventura, gastronomía, cultural y turismo rural.

Realizan tours por la ciudad de Quito y sus alrededores, que incluye una visita al centro histórico y como parte ella está el punto de llegada al Panecillo, que en la información de la

página web no se la específica, no obstante coordinadores y guías de los tours han confirmado que sí se lo realiza en itinerarios planificados y con previa reservación. (KLEIN TOURS, 2012)

Advantage Travel: Operadora con veinte años de experiencia en tours en las cuatro regiones del país, realizando city tours en Quito con tres recorridos donde se incluye como parada final o punto de llegada al mirador, con el fin de tener una mejor perspectiva de la ciudad de todo lo que se explicó en el recorrido.

Surtrek: Al igual esta operadora con una larga trayectoria en el campo turístico tiene como punto de visita al Panecillo.

Como podemos ver el mirador está como atractivo final de todos los recorridos, donde se realiza una descripción del lugar y todos los alrededores que se pueden apreciar desde allí, la estadía en el lugar es de quince a veinte minutos aproximadamente de acuerdo a estas operadoras que manejan diferentes circuitos y continúan hacia otros destinos en la región Sierra.

Los recorridos que se realizan por Quito, por lo general son en la mañana por motivo de un clima irregular que tenemos en la ciudad y para una mejor apreciación del lugar, son pocos los city tours que se realizan en la tarde o en la noche donde se incluye al mirador.

4.1.2 Calidad de Servicio

Saber lo que busca el cliente es algo importante desde el momento en que cualquier persona desea adquirir un producto o servicio del cual dependerá su satisfacción, es así como un negocio crece y significa una ventaja sobre los demás para brindar a los clientes lo mejor y cumplir con todas las expectativas que la promoción o la venta logró causar en ella.

Alcanzar la calidad en un servicio, significa no sólo cumplir con este sino saber cómo llegar al cliente, estableciendo un círculo de confianza, seriedad y responsabilidad que nos ayude a entenderlo y saber cuál es la manera correcta de ayudarlo con ese deseo que tiene de conocer algo y que los expertos pueden ayudarlo.

En el campo turístico nos podemos encontrar con situaciones complejas al momento de brindar un servicio de calidad al cliente, ya que el nivel de exigencia es aún más alto que en otros negocios ya que se promocionan productos y servicios intangibles que esperan obtener al momento que se realiza el viaje, recorrido o visita. No obstante todo esto se consigue a través de una buena organización de la empresa, en la que se pueda trabajar cumpliendo con todas las normas y el recurso humano apropiado, herramienta primordial en este campo, que ayudará y será parte fundamental del éxito en el servicio.

La calidad que se alcance en este servicio turístico al dar un recorrido por la ciudad, dependerá de los siguientes puntos que son importantes en cuanto se refiere a un city tour;

- Brindar una información correcta, concisa y clara sobre los lugares de visita
- Cumplir con horarios previamente establecidos/ Puntualidad
- Responsabilidad y organización con el grupo de trabajo

Todo esto influenciará en la apreciación del turista sobre el lugar de visita, aquella imagen e impresión tanto del guía como el atractivo.

Existen varias herramientas en el mercado para medir y saber el nivel de calidad en el servicio que se está brindando a un cliente, una de ellas son las encuestas o las hojas de evaluación que se las hace a los clientes una vez concluido el recorrido o el tour dependiendo de la adquisición, esto valorará a la empresa en sí y además consiste en una evaluación directa para ver el tipo de servicio que recibieron en este caso de guianza.

Una vía excelente por la que un cliente pueda escoger o llegar una operadora de turismo, la cual brindará el servicio deseado por el cliente, es la Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador (OPTUR), la cual busca reunir aquellas operadoras turísticas calificadas y de prestigio como socios con el sentido de evaluarlas y certificar que están brindando un buen servicio y a la vez cumpliendo con todas las normas de calidad. Este tipo de evaluaciones garantizan un trabajo profesional para el turista tanto nacional y extranjero.

La calidad del servicio se puede verificar solamente cuando se ha efectuado el mismo y es ahí cuando el consumidor determinará si fue buena o mala, ya que no existen calificaciones

intermedias que ayuden a establecer un proceso de calificación veraz y que sirva para remendar errores.

En cuanto a esto podemos ver la gestión que ha realizado Quito Turismo con respecto a la implementación de un proyecto importante como el Distintivo Q, cuyo fin es establecer parámetros de calidad en cuanto mejoramiento de gestión empresarial y operativa de establecimientos que se relacionan estrechamente con el campo turístico, especialmente en prestación de servicios para los turistas como alojamiento, alimentos y bebidas que se encuentran en diferentes partes de la ciudad, con una buena acogida de parte de los visitantes y a la vez de los propios ciudadanos.

Los ejes principales del Distintivo Q se enfocan en un proceso de asistencia técnica, capacitación en formación de auditores internos implementación de buenas prácticas de turismo sostenible y seguimiento continuo, lo que viene hacer una alianza estratégica pública-privada a la vez que se enfoca en el desarrollo continuo. (EMPGDT, 2012)

Todo este proceso se divide en dos etapas primordiales que es el establecer como primer plano la propuesta del plan en el establecimiento y segundo evaluar todo lo realizado a través de los conocimientos adquiridos para una valoración y otorgamiento final del sello de calidad.

Esto a la vez sirve de imagen promocional y de reconocimiento a nivel local para brindar los mejores servicios tanto a extranjeros como a nacionales, llegando a una calidad equitativa para diferentes sectores y clientes.

Para que algún establecimiento desee obtener este sello de calidad importante en la ciudad debe constar con los siguientes requisitos:

- Estar registrado como Activo dentro del Catastro de Establecimientos Turísticos de Quito. (EMPGDT, 2012)
- Tener todos los permisos de funcionamiento actualizados. (EMPGDT, 2012)

A través de este sello de calidad se consigue un mejoramiento en el servicio y un reconocimiento al esfuerzo realizado en el ámbito laboral destacando a espacios físicos y talento humano, todo esto acompañado de un mejoramiento en los tres ejes principales que es

el ambiental, el social y económico; resaltando una buena oferta para el turismo que llega a Quito.

4.1.3 Impactos de operadoras turísticas en el lugar

Toda actividad que se desarrolla en un lugar determinado genera un impacto ya sea este positivo o negativo en cuanto a lo que se esté realizando, indicador principal para ver todo lo que se puede ir dando con las intervenciones continuas o procesos adecuados al lugar.

Al hablar de impactos nos referimos a todos esos efectos que se producen cuando una acción se ha estado llevando constantemente, pero que dependen intrínsecamente del manejo que se les dé. Referente a esto podemos analizar impactos medioambientales, económicos y sociales que se han dado en dicho mirador.

Impactos Medioambientales: desde varios años atrás se ha venido generando un deterioro en el suelo y espacio forestal que constituye la colina de El Panecillo, debido no sólo al crecimiento e intervención de agentes turísticos en este espacio sino los diferentes asentamientos que no tuvieron un control y una regulación correcta por parte del municipio para un mejor ordenamiento del espacio; es así como la Dirección de Avalúos y Catastros del DMQ señaló en un estudio del área natural del mirador, que desde 1982 se ha dado una construcción masiva de edificaciones en espacios naturales que han dado un cambio de imagen hasta nuestros días en dicha colina. (MDMQ, 2011).

Debemos señalar que todos estos asentamientos en el mirador han provocado un cambio significativo a lo largo de los años, sobre todo causando daños irreversibles en el entorno natural, el cual se presenta frágil y sensible frente a las diversas acciones que el ser humano va desarrollando continuamente. En cuanto a las construcciones que se han ido dando y uso del suelo por personas que habitan en el sector, podemos señalar los siguientes impactos:

- Fragilidad del suelo provocando deslaves e inestabilidad del mismo
- Deforestación continua
- Deterioro del paisaje, debido a que es un importante atractivo turístico.

En sí estos constituyen impactos negativos que de forma indirecta y por falta de conocimiento se ha provocado en el lugar, sin embargo el turismo al ser una actividad que no busca causar ningún impacto negativo en la parte ambiental, es un agente importante y dinamizador de cambios y enseñanza a todas las personas en este caso los turistas en cuanto a crear una conciencia verde, respetando los espacios naturales de cada atractivo, en este caso de El Panecillo.

A pesar de que el flujo de turistas que llegan al lugar, ha ido incrementando donde Quito Turismo estima que llega un promedio de 3 500 visitas al mes, siendo esto el 9,2% del total de visitantes que la ciudad recibe al mes, se ha tomado las disposiciones correspondientes para tener un buen manejo en el mirador conjuntamente el MDMQ con las operadoras turísticas pertinentes.

Lo más importante en el mirador fue la implementación de infraestructura para un buen manejo de la basura y desechos sólidos con la implementación de basureros y baterías sanitarias, todo esto gracias al proyecto “Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares” y el apoyo de Quito Turismo, que es un gran avance que ayuda a frenar la contaminación por parte de esta actividad y contribuye con el mejoramiento del lugar.

Impacto Económico: debido al avance en la actividad turística, este mirador ha ganado un gran espacio en la ciudad como atractivo e ícono importante tanto para la ciudadanía en general y principalmente fuente de desarrollo económico para el lugar, debido al mejoramiento de infraestructura, vías de acceso, señalética y capacitación hacia los moradores, con el fin de crear nuevas fuentes de ingresos para familias que se benefician directa e indirectamente a través de la operación turística.

El avance y progreso de todas estas iniciativas hacia el sector productivo de las familias del mirador, gracias a la operación turística se ha dinamizado las fuentes de ingreso hacia ellos para poder sustentar sus propios ingresos económicos.

En sí vemos impactos positivos que se han dado a lo largo de estos dos años en beneficio de la comunidad, para así continuar con una operación turística justa que ayude a todos los sectores que intervienen ahí, sin embargo aún existen familias que no forman parte del desarrollo de

esta actividad y que tomen ventaja de esto para obtener ingresos económicos representativos para un sustento familiar.

RAMA DE ACTIVIDAD CENTRO HISTÓRICO	1. Hombre	2. Mujer	Total
1. Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	88	44	132
2. Explotación de minas y canteras	29	9	38
3. Industrias manufactureras	1.355	855	2.210
4. Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	35	7	42
5. Distribución de agua, alcantarillado y gestión de desechos	55	26	81
6. Construcción	1.036	66	1.102
7. Comercio al por mayor y menor	3.155	3.236	6.391
8. Transporte y almacenamiento	573	87	660
9. Actividades de alojamiento y servicio de comidas	757	955	1.712
10. Información y comunicación	274	148	422
11. Actividades financieras y de seguros	160	153	313
12. Actividades inmobiliarias	43	23	66
13. Actividades profesionales, científicas y técnicas	520	281	801
14. Actividades de servicios administrativos y de apoyo	878	327	1.205
15. Administración pública y defensa	681	332	1.013
16. Enseñanza	433	543	976
17. Actividades de la atención de la salud humana	238	472	710
18. Artes, entretenimiento y recreación	172	71	243
19. Otras actividades de servicios	289	308	597
20. Actividades de los hogares como empleadores	43	735	778
21. Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	-	4	4
22. no declarado	543	456	999
23. Trabajador nuevo	363	445	808

Tabla 4: Rama de actividades sector Centro Histórico-Censo Económico 2011 INEC AZC

De acuerdo con los datos del Censo Económico 2011 con respecto al sector del Centro Histórico al cual pertenece el Panecillo se puede tomar en cuenta las actividades económicas más representativas para el sector como es el comercio al por mayor y menor con el índice más alto y con esto ver la incidencia que tiene esto en el sector como se describía anteriormente sobre los negocios formales e informales que existen en los alrededores, siendo esto un factor importante como fuentes de empleo y desarrollo económico, en segundo lugar a las industrias manufactureras y tomando en cuenta entre los tres principales también a los servicios de alojamiento y comida, actividades que se tienen relaciones muy estrechas con el turismo.

Impacto Social: en este ámbito podemos señalar la importancia que tiene la intervención turística en el lugar, debido al interés propio de los moradores por integrarse a este tipo de actividad socio económico que no sólo ayuda a generar ingresos para ellos sino la gran influencia que esto significa en cuanto al desarrollo social con respecto a las diferentes capacitaciones que han recibido en los últimos años con ayuda de instituciones públicas que han hecho énfasis en esto como CAPACITUR, es así como la influencia directa de las operadoras turísticas los beneficia con esto.

4.2 El Potencial de la Promoción Turística del Mirador

Es importante conocer y aplicar una buena promoción en un atractivo turístico, que en el mercado local representa un verdadero ícono y que a nivel nacional e internacional necesita de una buena promoción que sea clara y concisa en cuanto a la imagen que se desea presentar al mundo sobre dicho atractivo y dar a conocer todo lo que significa en el contexto nacional.

Un mirador natural es algo invaluable y que ayuda a tener una mejor perspectiva y a entender cómo se distribuye una ciudad, es el lugar de donde se puede apreciar diferentes zonas de la ciudad con una mejor visión desde lo alto como es todo el Centro Histórico, además de ver los espacios verdes que forman parte de la ciudad.

Es así como después de un análisis a todo el manejo del sector, se debe enfatizar el estudio en la parte turística específicamente en lo que pertenece a gestión y promoción turística del lugar para poder establecer mejoras y nuevas propuestas en beneficio y desarrollo conjunto con el CHQ.

Desde el 2002 se ha llevado una promoción global de lo que es el CHQ, tomando en cuenta todos aquellos atractivos que forman parte del Patrimonio y que lo hacen único, es importante recalcar que en el 2012, Quito Turismo invirtió 1,5 millones de dólares para promocionar la ciudad de los cuales 700 000 dólares fueron destinados para publicidad a nivel nacional y el resto para promociones en el extranjero.

4.2.1 Actores encargados de la promoción

El actor principal que se ha manifestado en cuanto a la promoción no solamente de este mirador específicamente sino de toda la ciudad en sí, ha sido la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, quien ha buscado y ha establecido los mejores lineamientos en cuanto a la gestión y promoción turística con el fin de tener una mejor orientación en lo que compete al turismo en la ciudad, conjuntamente con la calidad en los servicios que se ofrecen en los diferentes establecimientos dirigidos hacia este sector.

Desde su creación se ha querido implantar una buena dirección en lo que se refieren productos que se ofertan al mercado nacional y extranjero, es así como en el 2011 invirtió el 40% del presupuesto en promoción turística, fomentando los diferentes atractivos de la ciudad, de acuerdo al plan anual designado para ese año y obteniendo una llegada de 487 378 turistas en el mismo. (EPMGDT, 2012)

Mediante este plan hacia el 2015 se establece como meta principal fortalecer el turismo en el DMQ, y ser una puerta de entrada hacia el país que genere mayores ingresos para este factor económico tan importante como representa el turismo en nuestro país, además de representar muy bien al Primer Patrimonio de la Humanidad estableciendo los mejores estándares de servicios para todos aquellos visitantes que llegan con el deseo de conocer una ciudad histórica, pintoresca y deslumbrante. (EPMGDT, 2012)

4.2.2 Herramientas de comunicación utilizadas en la promoción

De acuerdo al informe de gestión de Quito Turismo en el primer semestre del 2012, se establece todos los indicadores de promoción, canales de distribución, negocios pertinentes y todo lo relacionado al desarrollo del turismo en la ciudad. Documento de apoyo que nos refleja todos los trabajos realizados de acuerdo a este aspecto y resultados de intervenciones en ferias, reuniones de negocios y otros actos importantes que ayudan a la promoción y ventas en general de la ciudad.

Eventos y Ferias de Turismo

Es una herramienta necesaria de promoción a nivel internacional ya que en un solo lugar se agrupan varias ciudades con lugares de interés para el turismo donde el objetivo principal es dar a conocer los productos y atractivos de un destino específico hacia empresas importantes relacionadas en el medio, hacia cámaras de turismo de otras ciudades y público en general que asisten a estos encuentros muy representativos para el turismo.

A lo largo del año existen ferias representativas para Quito Turismo asistiendo en el exterior como Workshop Ladem Colombia y a nivel nacional como el Travel Mart Latin América obteniendo mayor participación en países vecinos como Colombia, Lima, Brasil y en el mismo territorio nacional, captando la mayoría de potenciales clientes para aumentar la entrada de turistas a la ciudad. (CAPTUR, 2012)

Relaciones Públicas en el Exterior

Indispensable en el negocio del turismo el cual desea atraer visitantes del extranjero y que desea captar y ganar espacio en mercados importantes y que a lo largo de los años se han ido consolidando por el número de visitantes que han llegado de un país específico, es así como Alemania, España, Reino Unido y Estados Unidos se han convertido en mercados potenciales y dinamizadores en la ciudad ya que se ha tenido gran acogida por parte de ellos y por ende se ha establecido las acciones pertinentes en sus mercados dirigiéndose a los consumidores, industria turística y medios de comunicación los cuales han sido clave para llevar una buena promoción en el exterior.

Con el fin de potenciar las relaciones en países claves para el incremento de turistas extranjeros en la ciudad se han establecido oficinas de la Empresa en países Europeos como Alemania, España y Reino Unido y de América del norte como Estados Unidos, captando clientes directos, industria turística y medios de comunicación por los cuales han logrado una mayor captación del público. A todo esto se suman los viajes de prensa, viajes de familiarización (fam trips), boletines y notas de prensa, que han sido un recurso importante en la difusión de la imagen de ciudad para ganar clientes en el exterior. En este primer semestre del 2012 se ha invertido alrededor de \$ 2 173 070 por 286 publicaciones escritas difundidas en los 4 países. (EPMGDT, 2012)

REUNIONES INCENTIVOS CONGRESOS EVENTOS (RICE-MICE)

En este segmento se establece a lo que se refiere el turismo de negocios o congresos que se realizan en la ciudad y que además de promocionar y promover espacios importantes y relevantes para la ciudad como son museos, iglesias, conventos, auditorios y espacios públicos destinados a este segmento para realización de eventos para empresas y comisiones importantes a nivel nacional e internacional, donde además de establecer un evento con un fin específico se promociona atractivos importantes, que ayudan a incentivar un diferente tipo de turismo enfocado en este aspecto.

Al contar con un Centro Histórico único se puede aprovechar espacios patrimoniales los cuales brinden una nueva experiencia en cualquier evento a realizar y que se pueda apreciar su belleza arquitectónica.

Promoción Nacional

Desde el 2011 se ha realizado un programa llamado Noches Patrimoniales, el cual ha establecido un evento cada sábado, enfocándose principalmente en el Centro Histórico de Quito con el fin de incentivar las visitas al lugar y realizar recorridos nocturnos, donde se ha reforzado el resguardo policial tanto nacional como metropolitano para la seguridad de todas las personas.

Quito Turismo ha tenido una buena posición en los principales medios de comunicación a nivel nacional y local para difusión de su gestión y por supuesto promoción de la ciudad.

La página web ha sido una herramienta importante para el usuario que desea informarse sobre cuáles son los atractivos principales y que ofrece Quito para sus turistas, es decir cómo vende el destino.

Puntos de Información Turística en algunos puntos de la ciudad como la Plaza Foch, el Centro Histórico de Quito, la Casa de la Cultura Ecuatoriana y entre otros son puntos importantes para la promoción e incentivo para que los turistas visiten los miradores de Quito, además de otros atractivos que son complemento entre sí.

Es importante destacar que Quito Turismo en cuanto a promoción turística tiene como objetivos el incentivar al propio quiteño y personas de otras ciudades del Ecuador a nivel interno a visitar la capital y conocer más de ella con diferentes programaciones en épocas importantes del año como semana santa, verano y fiestas de diciembre, que son fechas claves para captar el mayor número de turistas en la ciudad.

4.2.3 Evaluación de las acciones llevadas a cabo

Toda la promoción que se ha realizado en estos dos años que comprende el 2011 y 2012 se ha tomado a la ciudad como ícono patrimonial enfocado principalmente en el CHQ, donde se aglomeran todos aquellos atractivos turísticos y de mayor importancia para nuestra historia, es por eso que se ha tomado fuerza en cuanto al ámbito cultural y dando un realce a esto se lo ha promocionado de esta manera para indicar al mundo entero el tesoro que se tiene en nuestro país.

Los medios de comunicación que han sido utilizados para promoción del atractivo ya sea radio, televisión, boletines y prensa escrita, han tenido una gran influencia en los visitantes que se han interesado por conocer este mirador.

En el 2010 se realizó un estudio de mercado para establecer una estrategia de comunicación clara de lo que se quiere mostrar de Quito a nivel local y se potencie el turismo a nivel interno con proyección para los siguientes años, este estudio lo realizó la empresa Tendencia Investigación de Mercados para Quito Turismo. En esta gráfica se pretende plasmar la expresión de una persona frente a un atractivo principal como es la Virgen del Panecillo.



Fotografía 7: Publicidad Panecillo -tomada de “Estrategia de Comunicación Mediana” EPMGDT, 2010

El tríptico sobre los miradores de Quito es una guía rápida y sencilla que se distribuye en todos los centros de información turística de la ciudad para aquellos visitantes que buscan espacios naturales y recreacionales, es así como se describe al Panecillo, incluyendo sus datos más relevantes y algunas recomendaciones importantes para el turista que desea dirigirse a este mirador natural. Son algunos de las formas de promoción del Panecillo.



Fotografía 8: Mapa interpretativo y portada de tríptico “Miradores de Quito” EMPGDT-AUTOR

Los eventos, ferias y todo lo relacionado a la publicidad que se ha hecho no sólo con el atractivo sino con toda la ciudad, han facilitado el dinamismo de la actividad turística para promover turísticamente nuestra ciudad en el exterior, sin embargo es importante vender una imagen verdadera ya que en el negocio del turismo se oferta productos y escenarios que son intangibles en el momento de compra, pero que en el momento que se realiza la visita al lugar la perspectiva puede cambiar o la idea de todo un destino debido a que un atractivo no tiene el cuidado necesario y se puede notar un gran descuido en él, como es el caso de nuestro mirador Panecillo.

5. CONCLUSIONES

- Las diferentes intervenciones en el lugar por parte de los diversos organismos involucrados con el mejoramiento, manejo y promoción del lugar, no han sido beneficiosas en el lugar debido a un gran problema que existe en el mismo y que impide el avance de proyectos hasta que no se pueda controlar el tema de la violencia por parte de grupos de antisociales en el lugar.
- Los dos organismos gubernamentales encargadas de intervenciones en el lugar en el campo turístico y manejo integral de la zona son la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico (Quito Turismo) y la Administración Zonal Centro Manuela Sáenz del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, quienes se encargan de planificación en cuanto a mejoras en infraestructura, en el sector social, seguridad y en el ámbito turístico.
- El trabajo del MDMQ por varios años ha sido crear planes de trabajo para la realización de obras de infraestructura, ordenamiento territorial, trabajo social con el fin de contribuir con el avance y desarrollo integral del mismo.
- Los diferentes departamentos de la Administración Zona Centro están conscientes de la situación real que vive el Panecillo en sí como una zona peligrosa, donde el trabajo ha sido arduo, sin embargo se ha conseguido resultados a través de trabajos realizados por varios años para comprender su situación y ayudar a los sectores más vulnerables de esa zona.
- El departamento de Inclusión Social de la AZC, afirma que la recuperación del atractivo en sí forma parte de un proceso administrativo por parte del organismo gubernamental y de las personas que conforman la zona, es decir se basa en toma de decisiones claras y efectivas para realizar un cambio positivo e integral del Panecillo.
- Por parte del departamento de Seguridad Zonal, el trabajo ha sido intenso contra las mafias que se han apropiado del lugar por varios años atrás hasta la actualidad, que a través de varios operativos conjuntamente con la Policía nacional se ha podido desarticular núcleos de estas bandas delictivas que ha afectado de forma directa e irreparable al turismo que llega hasta el mirador.
- La Gestión Participativa con los moradores del lugar por parte de la AZC, ha sido un trabajo importante con respecto a la organización social del sector con el fin de formar un

conversatorio donde cada uno pueda dar su opinión y a través de esto puedan buscar soluciones para problemas que han enfrentado y planes para el futuro para su beneficio, sin embargo existen grupos de familias que no se integran y forman parte de estos cabildos ya que existe un nivel alto de desinterés, desconocimiento y desconfianza en dar su opinión ante los demás.

- La falta de comunicación hacia la sociedad y específicamente de este sector, por parte de los organismos gubernamentales pertinentes, ha sido también una causa por la cual las personas desconocen muchos temas que les concierne en cuanto actividades en el sector para beneficio de ellos y el cómo pueden formar parte de los mismos a través de una participación integral.
- Existen varias obras por parte del MDMQ que se han finalizado como algunas escalinatas de acceso a los diferentes barrios del sector, pero otros siguen inconclusos como el Pasaje Balao-Olla del Panecillo, claro ejemplo de un gran descuido debido a que no posee una buena estructura en su escalinata y jardines de los bordes descuidados, siendo un acceso principal para aquel visitante que asciende hacia la cima del Panecillo, algo muy importante para el turismo, sin embargo es una vía de acceso peligrosa y sucia.
- En el mirador podemos encontrar un gran descuido en cuanto al manejo de la basura, ya que existen escasos depósitos para los desperdicios de comidas, botellas, entre otros; que afecta indiscutiblemente a la imagen del mismo para cualquier visitante que acceda al lugar.
- Los jardines del mirador no brindan un buen aspecto para la imagen del lugar, lo cual debería ser un trabajo constante por mantener de una forma ordenada y llamativa que ayude al lugar y cautive a los visitantes.
- El escaso cuerpo policial en la zona, para una vigilancia constante ha sido causa para que aumenten más los casos de delincuencia a pesar de que la AZC y Quito Turismo han tomado acciones con respecto al asunto.
- La comunidad de los Padres Oblatos están a cargo de la administración exclusiva de la Virgen del Panecillo, donde se ha realizado un museo en la parte interna, sobre la historia de la construcción y connotación religiosa que tiene para los quiteños, esta comunidad ha trabajado constantemente con las personas del sector realizando obras de acción social y

pastoral como retribución hacia ellos, de las ganancias obtenidas por las visitas a la estatua.

- Otros organismos no gubernamentales que trabajan en el lugar, realizan obras directamente con la comunidad del sector ayudando a familias con problemas de corte social y en la participación en actividades integrales para una relación más cercana hacia ellos.
- La organización de artesanos que exponen y venden sus productos de forma constante en el mirador, son parte de la actividad turística y productiva del sector, la cual no ha recibido el apoyo necesario para un trabajo constante en sus actividades, al no tener una regulación por parte del MDMQ en la cual se puedan respaldar y al contrario no poseen estabilidad legal en el uso del espacio que utilizan.
- El proyecto “Fortalecimiento de Unidades Productivas Familiares” desarrollado en el Panecillo, formó parte de un proceso para la rehabilitación y conservación del lugar, sin embargo no tuvo un gran realce en este mirador debido a problemas ya antes mencionados como la delincuencia, en sí fueron obras físicas pequeñas como arreglo de baterías sanitarias, señalética turística en el lugar y capacitación aun limitado grupo de personas, lo cual no logró un cambio sustancial en dicho atractivo.
- Un estudio de mercado del atractivo es muy importante con el fin de potencializarlo y definir las bases sobre el que se asienta para obtener una buena promoción del mismo y saber llegar al mercado meta, a través de oportunidades que se presentan en el mercado y fortalecen la posición en el mismo.
- A través de la opinión de las personas sobre el punto de vista del Panecillo con respecto al turismo, se puede redefinir la idea del atractivo frente a la promoción que se ha estado llevando, obteniendo resultados positivos y efectivos para un cambio claro.
- El análisis profundo sobre la situación real sobre el manejo y promoción que se ha llevado en el Panecillo los dos últimos años, han permitido entender cuál es el entorno en el que se desarrolla la actividad turística en el lugar, para definir las verdaderas potencialidades y debilidades que posee el mismo en cuanto a esta actividad, comprobando todo esto a través de una observación directa, definiendo el tema central sobre el cual se asienta la actividad

turística, influyendo así en la relación inherente que tiene con los demás puntos turísticos de la ciudad de Quito

6. RECOMENDACIONES

- La rehabilitación o recreación de este espacio turístico es importante para la ciudad, con el sentido de darle una nueva vida para este atractivo en cuanto a nuevas actividades que despierten el interés de turistas residentes nacionales que aprecien valoren y se apropien de ello para dar una nueva imagen hacia el turismo internacional y tener una mejor gestión del lugar a través de la colaboración de todos los ciudadanos. Es de vital importancia brindar nuevas alternativas de recreación en el lugar que no perjudique al mismo y tenga resultados positivos que beneficie al turismo de nuestra ciudad y así poder alcanzar un desarrollo integral.
- Es importante una buena participación por parte de los organismos gubernamentales y no gubernamentales en cuanto al manejo del lugar, el cual necesita de una organización efectiva y de acciones beneficiosas que lleven consigo obras que realcen la importancia de este sitio, hacia todas las actividades económicas, sociales y culturales que en ella se realizan.
- El MDMQ con organismo principal encargado de la organización integral debe tener planes que se puedan realizar a corto plazo que tengan un beneficio directo a la comunidad con dirección y gobernanza de la autoridad en turno.
- Los organismos gubernamentales que se involucran en el desarrollo tanto turístico como general del mirador, deben tener un mayor y amplio conocimiento sobre el campo de acción, donde se debe realizar un trabajo consciente que ayude y traiga consigo mejoras, que se establezcan conjuntamente con la realidad y no con un desconocimiento total y en algunos casos con un desinterés, el cual perjudicará de una forma inevitable las acciones que se quieran llevar ahí.
- Se deben dar toma de decisiones rápidas, claras y efectivas para el lugar, por parte de autoridades que lideran los diferentes organismos, ya que se promocionan obras y acciones que no han traído consigo un beneficio real para los mismos moradores y personas que llegan al lugar por motivo de turismo, al contrario se puede evidenciar la falta de manejo y desorganización, las mismas que deben ser tomadas en cuenta para una buena planificación que se acerque más a la realidad que vive el atractivo.

- Un atractivo turístico como es el mirador del Panecillo, debe contar con la atención necesaria por parte de las diferentes autoridades a nivel integral, refiriéndonos al escaso trabajo que se evidencia a sus alrededores y que de forma directa afecta a la actividad turística y sobre todo a la imagen del lugar, el cual es un complemento que debe ser considerado en todos los aspectos y no apartado de la realidad, ya que se ha visto sus efectos que se poco a poco se van desencadenando y se convierten en un problema real.
- Se debe enfatizar la lucha contra la delincuencia, llevando acciones continuas y no cortando procesos que impiden que un trabajo se culmine con mejoras y resultados positivos contra este problema que cada vez sigue afectando al sector.
- Los cabildos que se organizan conjuntamente entre la comunidad y la entidad pertinente deben tener un canal de comunicación por el cual puedan llegar a todos los sectores y así buscar una ayuda integral, con la cual se pueda conseguir acciones positivas involucrando a los actores interesados en el desarrollo local.
- Los planes de trabajo y algunos ya ejecutados deben tener un seguimiento y mantenimiento continuo, que permita reflejar el trabajo y la preocupación de las autoridades con las diferentes inversiones que se realizan para estas obras que benefician tanto a la comunidad como a la actividad turística.
- Realizar planificaciones mensuales de limpieza y mantenimiento a estas obras de infraestructura mediante un monitoreo en la zona para el cuidado respectivo de la seguridad de los visitantes e imagen del propio lugar.
- A través de las diferentes entidades relacionadas con el mirador establecer planes de trabajo conjuntamente con la Policía Nacional para resguardar el sitio y dotar de un número suficiente y eficaz de policías para velar por la seguridad tanto de los moradores como de los visitantes que cada día llegan al lugar, incluyendo el propio mirador en la cima y alrededores como escalinatas y puntos de acceso hacia el lugar.
- El Municipio debe tomar en cuenta el trabajo que realizan los artesanos y a partir de esto brindar el apoyo necesario para fortalecer sus fuentes de empleo en el mirador y no poner obstáculos que impidan el desarrollo en su trabajo, quienes se benefician de forma directa de la actividad turística que se desarrolla en el lugar.

- Los proyectos que se establecen para beneficio del lugar y para la actividad económica que se lleva a cabo, deben tener un seguimiento por parte de las autoridades y que estas a la vez brinden todo el apoyo necesario para que se pueda realizar un buen trabajo y se consiga los objetivos planteados en un principio, ya que una obra o proyecto inconcluso no ha cumplido a cabalidad su meta y principio planteado con resultados positivos en su totalidad.
- Para dar una propuesta de promoción eficaz para este espectacular mirador, tras haber hecho un análisis en diferentes aspectos que influyen directa y constantemente con la funcionalidad de este espacio en el ámbito turístico, se debe tener en cuenta el entorno actual y real sobre todo, para establecer un plan que se pueda realizar y lleve consigo viabilidad. Es un trabajo constante que se lo debe ir realizando paso a paso por los diferentes cambios que existen en el mercado y el cual es un factor muy importante en la promoción sobre todo de un atractivo específico.

8. BIBLIOGRAFÍA

Libros

Acosta, A; Fernández, N; Mollón, M. 2002. Recursos humanos en empresas de Turismo y Hostelería. Pearson Educación.

Borja, L; Andreu, J; Bosch, R. 2002. El Consumidor Turístico. Madrid: ESIC Editorial.

Crosby, A.1996. Desarrollo y gestión del turismo en áreas Rurales-Naturales. Forum Natura

Kotler, P; Armstrong, G. 2003. Fundamentos de Marketing. Pearson Educación.

Kotler, P; Armstrong, G. 2003. Marketing. México. Pearson Educación.

McDaniel, C; Gates, R. 2005. Investigación de Mercados. México: Cengage Learning Editores

Maslow, A .1991. Motivación y personalidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Maslow, A. 1998. El hombre autorrealizado: Hacia una psicología del ser. Barcelona: Editorial Kairós

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. 2003. Centro Histórico de Quito-Plan Especial. Quito: Imprenta Municipal

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. 2002. Centro Histórico de Quito-Proyecto Panecillo. Quito: Imprenta Municipal

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. 2006. PLAN GENERAL DE DESARROLLO TERRITORIAL. Quito: Imprenta Municipal

Quesada, R. 2007. Elementos del turismo. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia

Páginas web

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. 2009. Miradores, <http://www.quito->

turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=113&Itemid=118, Fecha de Consulta: 06/02/2012

FONSAL. 2011. Preservación del Patrimonio
http://www.patrimonioquito.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=286, Fecha de Consulta 29/01/2012

Ministerio de Turismo. 2007. PLANDETUR 2020.
<http://www.pnud.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>. Fecha Consulta: 23/03/2012

MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
http://www.noticiasquito.gob.ec/Noticias/news_user_view/el_proximo_sabado_23_de_octubre_clasica_de_cantuna_el_descenso_final_1372. Fecha Consulta: 03/01/2013

MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
<http://centrohistoricoquito.blogia.com/2011/mayo.php> Fecha de Consulta: 15/12/2012

OMT. 2007. Entender el turismo: Glosario Básico.
<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>. Fecha de Consulta: 27/08/2012

QUITO-TURISMO, Continúa el mejoramiento de infraestructura turística en El Panecillo y La Basílica,
http://www.quito.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=726&Itemid=192.
Fecha de Consulta 17/02/2012

QUITO-TURISMO
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Resoluciones%20de%20Alcald%20C3%ADa/A%20C3%B1o%202011/RA-2011-0029.PDF Fecha de Consulta: 17/12/2012

VALENCIA, J, Boletín-Turístico/ LEY 26961 de junio 2 de 1998 Perú, 1989,
<http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo>. Fecha de Consulta: 15/03/2012