





Las ciudades aún no piensan lo suficiente en los turistas que las visitan

LA ADAPTACIÓN DE LAS CAPITALS AL TURISMO URBANO HA MEJORADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS. LO PEOR, EL ESTADO DE ESTACIONES DE TREN Y DE AUTOBÚS Y LA ESCASA ACCESIBILIDAD DE SERVICIOS COMO EL BUS TURÍSTICO

El turismo es un fenómeno cada vez más urbano. Aunque las playas se convierten durante el verano en los principales puntos de peregrinación, los grandes atractivos culturales, históricos, artísticos o lúdicos a lo largo del año, y también en la época estival, tienen nombre de ciudad. La satisfacción de las expectativas del turista urbano depende de numerosos factores, entre ellos, el esfuerzo económico y logístico de las ciudades por hacer más agradable, cómodo y sencillo el recorrido del visitante por sus calles y plazas.

CONSUMER EROSKI ha analizado la adaptación al turismo urbano de 18 capitales de nuestro país: A Coruña, Alicante, Barcelona, Bilbao, Córdoba, Granada, Madrid, Málaga, Murcia, Oviedo, Pamplona, San Sebastián, Santander, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vitoria y Zaragoza. Para ello ha estudiado la señalización a los principales puntos de interés turístico, la calidad en la atención de la oficina de turismo, la existencia de autobús turístico, la oferta de visitas guiadas, el estado de conservación y limpieza de los lugares visitados, así como el grado de accesibilidad de la ciudad y si se da información de interés a los visitantes que llegan a las estaciones de autobús y tren. Además de solicitar una información pormenorizada a los responsables municipales, los técnicos de la revista han acudido a capitales desconocidas para ellos y se han hecho pasar por turistas para realizar una comprobación *in situ* de estas variables.

La principal conclusión es que las ciudades aún no piensan lo suficiente en la comodidad del turista que transita por sus calles. La valoración global no pasa de un mediocre “aceptable”, aunque sí se registra una evolución positiva respecto a un estudio similar elaborado por esta revista en 2003, que se saldó con un rotundo “mal”. Ahora, el acceso tanto al centro de la urbe como a los principales lugares de interés (hoteles, monumentos, museos y las propias oficinas de turismo) es una tarea relativamente fácil gracias a una señalización, en líneas generales, adecuada. También merece el aprobado la atención que se brin-

• • • • ¿Piensan las ciudades de nuestro país en el turista? 18 de ellas, a examen

CIUDAD	Señalización ¹	Oficina de Turismo ²	Visita guiada / Bus turístico ³	Estaciones de transporte ⁴	Nota media final
A Coruña	Bien	Aceptable	*	Regular	Regular
Alicante	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Aceptable	Bien
Barcelona	Bien	Bien	Excelente	Bien	Muy Bien
Bilbao	Bien	Bien	Bien	Aceptable	Bien
Córdoba	Muy Bien	Regular	Aceptable-Bien	Bien	Aceptable
Granada	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Aceptable	Bien
Madrid	Aceptable	Aceptable	Bien	Bien	Bien
Málaga	Bien	Aceptable	Bien-Muy Bien	Aceptable	Bien
Murcia	Muy Bien	Aceptable	Muy Bien	Regular	Aceptable
Oviedo	Bien	Bien	*	Bien	Aceptable
Pamplona	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Regular	Aceptable
San Sebastián	Bien	Bien	Bien	Regular	Aceptable
Santander	Aceptable	Regular	*	Regular	Regular
Sevilla	Bien	Bien	Muy Bien	Regular	Aceptable
Valencia	Muy Bien	Bien	Bien-Muy Bien	Aceptable	Bien
Valladolid	Muy Bien	Bien	Bien	Regular	Aceptable
Vitoria	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Regular	Aceptable
Zaragoza	Aceptable	Bien	Bien	Aceptable	Aceptable
Media	Bien	Aceptable	Bien	Regular	Aceptable

(1) **Señalización:** se ha medido la facilidad para localizar los principales destinos de interés turístico de cada ciudad así como para transitar por ella. También se ha valorado la profusión de señales (hoteles, oficinas de turismo, estaciones de transporte, hospitales, etc.) y su estado de conservación. (2) **Oficina de Turismo:** Se ha valorado, tras una única visita, la atención facilitada en cada oficina de turismo, la cantidad, calidad y detalle de la información suministrada así como el interés mostrado por los gustos y preferencias del turista. Asimismo, se ha comprobado si las oficinas estaban adaptadas a discapacitados, su estado de limpieza y conservación, los horarios de atención al público y si contaban con personal suficiente de atención al público. En definitiva, se ha comprobado si el turista sale de la oficina con la sensación de haber obtenido una información útil y detallada sobre la ciudad que se dispone a visitar. (3) **Visita guiada/bus turístico:** Se ha comprobado si los recorridos se ajustan a lo ofertado y comienzan a la hora prevista, la profesionalidad de guías y conductores, los idiomas en los que se facilita la información (y si ésta se da por escrito), si las explicaciones son detalladas, etc. Además, se ha valorado la variedad de la oferta en cada ciudad para ambos servicios, sus precios y descuentos. (4) **Estaciones de transporte:** se ha valorado la limpieza, accesibilidad y estado de conservación de las estaciones de autobús y tren de cada ciudad. Además, se ha comprobado si en ellas se facilita al viajero algún tipo de información turística, si cuentan con oficinas de turismo (y si permanecen abiertas el sábado), si hay fotografías, imágenes, o descripciones sobre la ciudad y sus lugares, edificios, monumentos, etc. emblemáticos, así como si existe algún sistema de información turística alternativa (ordenadores, mensajes por SMS o bluetooth etc.).

* En estas ciudades no se ha realizado la valoración porque no ofrecían o ninguno o sólo uno de estos servicios.

Zaragoza éstas resultaban insuficientes, si bien fue posible llegar al centro de todas las ciudades visitadas sin grandes dificultades. También se constató la dotación apropiada de las que orientan hacia puntos de interés turístico, hoteles y hospitales. Sin embargo se catalogaron como escasas las que guían hacia las oficinas de turismo, estaciones de tren y autobús, y aún son menos habituales las que señalan la dirección a aeropuertos y comisarías de Policía.

Oficinas de turismo, correctas

La oficina de turismo es un enclave básico para el visitante, pero para ello debe poder llegar a ella, lo que sólo se logra con una buena señalización porque los habitantes de la ciudad, por regla general, desconocen su ubicación. Sólo siete de las oficinas visitadas, ubicadas en Córdoba, Málaga, Oviedo, Pamplona, Valencia, Valladolid y Vitoria estaban correctamente señalizadas. En Alicante, Barcelona, Granada, Murcia, Sevilla y Zaragoza los carteles y señales eran insuficientes, mientras que en A Coruña, Bilbao, Madrid, San Sebastián y Santander los técnicos no hallaron ninguna.

La atención en las oficinas fue inmediata, excepto en las de Barcelona, Córdoba, Madrid y Sevilla, donde la espera fue de los cuatro a los siete minutos. Sólo se sufrieron colas delante del mostrador en las estudiadas en Madrid, Sevilla, Granada y Málaga. Por el contrario, únicamente en las oficinas visitadas en Alicante, Granada, San Sebastián, Sevilla y Valladolid preguntaron por los gustos del visitante, así como por las características de su viaje.

Lo que sí proporcionaron al viajero en todas las oficinas fue un mapa de la ciudad, así como datos sobre museos, monumentos y zonas emblemáticas. Además, se informó (por escrito, oralmente o de ambas formas) en ellas sobre rutas que ofrece la ciudad, excepto en Granada y Santander. Asimismo, en cua-

da en las oficinas de turismo de las 18 ciudades visitadas, así como la oferta de autobuses turísticos y de visitas guiadas, pese a que en estos dos últimos casos la accesibilidad para personas con discapacidad dista de ser la deseable.

Las principales deficiencias se hallan en las estaciones de tren y, especialmente, de

autobús, dos de los puntos de llegada más relevantes de las ciudades, debido a las carencias registradas en aspectos como limpieza, conservación e información turística. En este apartado suspende el 44% de las ciudades objeto de estudio, mientras que sólo el 22% logran un "bien" y el resto un mediocre "aceptable".

Cuando se llega al destino elegido para pasar unos días de ocio a nadie le gusta sentirse perdido o desubicado y tener que abordar repetidamente a los transeúntes para encontrar el lugar deseado. Es aquí donde la presencia de señales juega un papel relevante, especialmente las que indican el centro de la ciudad, la zona en la que, por lo general, se hallan muchos de los puntos de interés turístico de una localidad. En Barcelona, Madrid y





LAS VISITAS GUIADAS COMPENSAN

En ocho de las 18 ciudades (en todas las que fue posible) los técnicos de esta revista realizaron una visita guiada. En seis de las ocho la nota final fue de “muy bien” (Alicante, Granada, Málaga, Murcia, Pamplona y Vitoria) y en las otras dos un “bien” (Córdoba y Valencia). En las ocho ciudades se pudo hacer la visita el mismo día en el que se efectuó la reserva. La duración de cada visita varió en cada ciudad: desde las cuatro horas de Málaga hasta la hora y media de Vitoria. Más o menos extensas, todas comenzaron con puntualidad. En Murcia y Málaga las visitas eran gratuitas. No fue el caso de la realizada en Córdoba, con un precio de 14 euros, muy por encima del coste medio, fijado en 9,2 euros.

El guía, por lo general, ofrecía las explicaciones a viva voz, sin micrófono. Sólo en Málaga, en el que al guía le sustituye un reproductor de MP3 de uso individual, se incluían materiales de apoyo sobre los lugares del recorrido. El principal defecto: únicamente en tres de las ocho ciudades era posible que una persona con movilidad reducida realizara la visita (Córdoba, Murcia y Pamplona), y en cinco sólo algunos de los espacios visitados estaban adaptados para personas discapacitadas (Alicante, Málaga, Granada, Valencia y Vitoria).



tro de cada cinco facilitaron información sobre visitas guiadas, en el 73% sobre transporte turístico y en la mitad sobre restaurantes, bares, cafeterías, ocio nocturno y zonas verdes. Tres de cada cuatro lo hicieron sobre el acceso a los diferentes lugares de interés y sus horarios, en el 61% orientaron al visitante interesado en espectáculos y en el 45% sobre zonas comerciales, precios de entradas y alojamiento. Sólo en una de cada cuatro detallaron al turista las posibilidades del transporte urbano y abonos de transporte para turista, así como de abonos para la visita de museos.

Diez minutos de atención

Una media de diez minutos y treinta segundos. Ésa fue la duración media de la atención dispensada al viajero en las oficinas de turismo, aunque se registraron diferencias muy significativas, que

van de los cuatro minutos (en las visitas en Bilbao, Oviedo, San Sebastián y Santander) a la media hora (en las de Alicante y Sevilla). En tres de cada cuatro de las capitales visitadas se abandonó la oficina de turismo con la sensación de haber sido informado y atendido con solicitud y de manera completa. Sólo se salió con la impresión de contar con escasa información en las oficinas de Santander, Córdoba, Málaga y Murcia. En una de cada cuatro de las estudiadas disponían de alquiler de bicicletas y realizaban gestiones de reserva de alojamiento, mientras que en una de cada tres vendían billetes para el transporte y abonos.

Uno de los puntos con mejor valoración fue el de la limpieza y conservación de las oficinas. Además, todas estaban adaptadas para personas discapacitadas.

Visita en autobús turístico

La posibilidad de disfrutar de la ciudad y conocerla siquiera someramente a bordo de un autobús turístico se extiende en las distintas capitales. En más de la mitad de las analizadas (el 61%) fue posible disfrutar de este servicio, y el resto carecía de él o no estaba en funcionamiento en la época en que se realizó la visita (en mayo). La calidad global de este servicio fue buena.

Con una duración media de una hora y 25 minutos, el precio medio ronda los 12 euros, aunque se han hallado en este aspecto grandes diferencias entre unas capitales y otras (de los 4 euros de Zaragoza a los 19 de Barcelona). En todos ellos se aplican descuentos, dirigidos principalmente a niños, jubilados y estudiantes.

•••• Radiografía del turismo, ciudad por ciudad



BARCELONA

Muy bien. Es la ciudad más atenta con el turista. El servicio prestado en la oficina de turismo es bueno. Excelente el recorrido en bus turístico por la ciudad condal, aunque caro (19 euros). Tanto la estación de ferrocarril como la de autobús cuentan con una oficina de turismo. Ambas estaban abiertas al público durante la visita.



BILBAO

Bien. Las señales que indican el centro de la ciudad son suficientes y se encuentran en buen estado. Buen servicio en la oficina de turismo. La ciudad ofrece la posibilidad de realizar visitas guiadas y recorrido en bus turístico, accesible para personas con discapacidad. Falta de limpieza en los baños de las estaciones de tren y de autobuses.



ALICANTE

Bien. La capital alicantina dispone de buenas, abundantes y visibles señales para ubicarse en la ciudad y localizar destinos. Muy bien la oficina de turismo, los informadores preguntan por los gustos y preferencias del visitante. El servicio de visitas guiadas, muy bueno. Sin embargo, la estación de autobuses no pasa del aceptable. El interior del edificio está sucio y además hay sensación de inseguridad para los pasajeros que esperan.



MADRID

Bien. Escasean las señales en las carreteras y además su visibilidad no es buena debido a la presencia de restos de pegatinas. El servicio prestado en la oficina de turismo no pasa del "aceptable". Hay que esperar para ser atendido y no muestran interés por las características del viaje del turista, ni por sus gustos. No obstante, la visita por el Madrid Histórico en autobús turístico es positiva. Bien también con respecto a las estaciones de autobús y tren.



GRANADA

Bien. Las diferentes ofertas para recorrer la ciudad resultan muy buenas, tanto el transporte turístico, que hace paradas en los principales puntos de interés, como las visitas guiadas, hay cuatro entre las que elegir. Además, está muy bien señalizada, por lo que llegar a los lugares más emblemáticos es fácil. La atención dispensada en la oficina de turismo es buena a pesar de que en ocasiones se formen colas, y la información que se facilita se adapta a las preferencias y gustos de la persona interesada. El estado de las estaciones es mejor que en el resto de las ciudades, sobre todo la de autobús.



MÁLAGA

Bien. Se distingue por ser una de las más innovadoras, ya que la visita guiada se realiza con la ayuda de una grabación en MP3, disponible en ocho idiomas, y cuyo ritmo puede controlar el propio turista. Además, es una de las pocas que es gratuita y se puede elegir entre cinco recorridos diferentes. También es posible realizar una visita en autobús turístico.



VALENCIA

Bien. En la oficina de turismo se ofrece una atención satisfactoria y tanto el servicio de visita guiada como el recorrido en autobús turístico resultan gratificantes, aunque en ocasiones, la grabación del autobús no está sincronizada con la ruta. Orientarse por la ciudad es fácil gracias a la señalización que se halla en las calles. En la estación de autobuses se constata sensación de inseguridad para los pasajeros que esperan.



CÓRDOBA

Aceptable. Es una de las pocas ciudades que suspende en la atención recibida en la oficina de turismo, y es que no se dan recomendaciones para visitar lugares concretos, ni información suficiente. De hecho, se facilitan los folletos a medida que la persona interesada los va demandando. A pesar de que tanto el recorrido turístico como la visita guiada son satisfactorios, la oferta no es variada. Es una de las ciudades mejor señalizadas y con mejores calificaciones en las estaciones de transporte.



SAN SEBASTIÁN

Aceptable. La capital guipuzcoana está bien dotada en cuanto a señales y la atención en la oficina de turismo es correcta. La ciudad ofrece la posibilidad de conocerla mejor a través de visitas guiadas y además cuenta con bus turístico. Lo peor: la estación de autobuses, ya que no cuenta con un edificio como tal, sino con un simple apeadero.



SEVILLA

Aceptable. Comunicación con el centro de la ciudad bien señalizado y correcta la atención en la oficina de turismo (es en la única ciudad en la que alertan sobre zonas peligrosas o inseguras de la ciudad). Muy positivo el recorrido en el bus turístico. Sin embargo, la estación de autobuses está sucia y deteriorada.



MURCIA

Aceptable. La atención dispensada en la oficina de turismo es simplemente aceptable. La señalización al centro es muy buena, como también lo es la oferta de visitas guiadas. En concreto, la visita monumental es gratuita, y aunque se formen grupos bastante numerosos, el recorrido resulta gratificante. Las estaciones tanto de autobús como de tren presentan carencias, especialmente en información turística.



OVIEDO

Aceptable. No hay posibilidad de recorrer la ciudad en ningún tipo de transporte turístico y las visitas guiadas corren a cargo de una empresa privada, por lo que es necesaria una reserva previa y que haya un mínimo de personas en el grupo. Sin embargo, la atención que se ofrece en la oficina de turismo es satisfactoria. Tanto la señalización como el equipamiento de las estaciones de transporte es buena.

En Bilbao, Málaga y Zaragoza el autobús se retrasó y la espera llegó (en el caso de la capital vizcaína) hasta los quince minutos. En todos los autobuses las explicaciones ofrecidas estaban disponibles en castellano, en el 75% también en inglés y en el 58% con la posibilidad de escucharlas en francés. La accesibilidad para discapacitados fue su principal deficiencia. Sólo uno de cada tres autobuses turísticos estaba adaptado para que pudieran acceder a él personas con movilidad reducida.

Estaciones de paso

Paradójicamente, las estaciones de tren y de autobús, una de las vías clave en la llegada de turistas, no piensan mucho en el visitante. Suspenden la prueba las ciudades de A Coruña, Murcia, Pamplona, San Sebastián, Santander, Sevilla, Valladolid y Vitoria. El resto aprueba sin alardes con

calificaciones situadas entre el “aceptable” (Alicante, Bilbao, Granada, Málaga, Valencia y Zaragoza) y el “bien” (Barcelona, Córdoba, Madrid y Oviedo).

Las deficiencias fueron mayores en las estaciones de autobús. Entre las más comunes e importantes, la mala conservación y la escasa limpieza, especialmente en los aseos. Por el contrario, nueve de cada diez estaciones de tren estaban limpias y sólo en el 22% de los aseos se encontró suciedad o malos olores.

Sólo Alicante y Barcelona tienen oficinas de turismo en las estaciones de tren y de autobús, mientras que Bilbao, Granada, Málaga, Oviedo y San Sebastián disponen de un punto de información turística únicamente en la terminal de autobuses. Por su parte, Córdoba, Madrid, Valencia y Zaragoza cuentan con una oficina en la estación de tren. De las trece oficinas de

turismo que se encontraron durante las visitas a las diferentes estaciones de las 18 ciudades, sólo diez estaban abiertas. La de Alicante cierra los fines de semana, la de Granada sólo abre días laborales y sábados a la mañana, y en San Sebastián ni siquiera se especifica el horario de atención. Además, y especialmente en las estaciones de autobús, la información facilitada registró carencias. A ello se suma que sólo cuatro de las 18 ciudades del estudio ofrecían en sus estaciones con un panel informativo sobre los lugares de interés.

En cuanto a las nuevas tecnologías, destaca muy por encima del resto Granada, ya que en la estación de autobús hay ordenadores para consultar información sobre la ciudad, sistema de bluetooth a través del cuál se pueden hacer descargas al móvil, y también sistemas para recibir información por medio de SMS. ◀



PAMPLONA

Aceptable. No se puede recorrer la ciudad en transporte turístico y a pesar de que en la oficina de turismo se informa sobre la posibilidad de realizar visitas guiadas, la organización depende de una empresa privada. La atención dispensada en la oficina de turismo en buena, ya que el trato que se brinda es excelente, la información que se proporciona es suficiente y dispone de sistema bluetooth para descargar información al móvil. A pesar de que la señalización es muy buena, el servicio de información turística en las estaciones de transporte resulta deficiente.



VITORIA

Aceptable. La señalización que indica el centro de la ciudad es suficiente y se encuentra en buen estado. El servicio que se ofrece en la oficina de turismo, el mejor, junto con el facilitado en Alicante, que además cuenta con dispositivos alternativos de información, como bluetooth. En verano, es posible visitar la capital en un tren turístico. La capital alavesa sólo suspende en el apartado de las estaciones. Ninguna de las dos está bien señalizada y asimismo se detectan importantes deficiencias en la limpieza de la estación de autobuses.



VALLADOLID

Aceptable. El trato que se brinda en la oficina de turismo es excelente, se pregunta por las preferencias de la persona recién llegada así como por la duración de la estancia. La visita en autobús turístico está bien organizada, y hace paradas en los principales puntos de interés. No obstante, cabe destacar que la información disponible para los viajeros de las estaciones tanto de autobús como de tren es nula.



ZARAGOZA

Aceptable. La entrada a la ciudad puede resultar difícil, ya que escasea la señalización hacia el centro. En la oficina de turismo del centro de la ciudad se dispensa un trato amable y una información suficiente. El recorrido turístico que se puede hacer en autobús turístico resulta gratificante, aunque como se trata de una grabación, en ocasiones las explicaciones y la ruta no están sincronizadas.



SANTANDER

Regular. La única que suspende, junto con A Coruña. Sólo aprueba en señalización. En la oficina de turismo se detectan importantes deficiencias. No realizan ningún tipo de recomendación y además la información que se facilita es escasa. A esto hay que sumar que únicamente los meses de julio y agosto es posible participar en visitas guiadas o realizar una visita en autobús turístico. Tampoco mejora con respecto a las dotaciones de las estaciones de ferrocarril y autobús, y es que en ambas no hay ningún punto de información turística de la ciudad y además los aseos de la estación de autobús dejan mucho que desear en limpieza.



A CORUÑA

Regular. La oficina de turismo sólo recibe un aceptable, ya que no está bien señalizada y se hace necesario preguntar por su ubicación. Sólo existe la posibilidad de recorrer la capital en tranvía turístico los días festivos y en verano. Las estaciones de tren y autobús suspenden. Los aseos de ésta última no reúnan las condiciones básicas de higiene.



SÓLO ALICANTE Y BARCELONA TIENEN OFICINAS DE TURISMO EN LAS ESTACIONES DE TREN Y DE AUTOBÚS

LA CIUDAD IDEAL PARA EL TURISTA

La ciudad ideal para el turista es aquella que cubre sus necesidades desde su salida hasta el regreso a casa. Para ello debe ofrecer los siguientes servicios:

INFORMACIÓN: muchos viajeros preparan sus salidas ayudándose de las nuevas tecnologías. De ahí que sea muy importante que la ciudad ofrezca una información útil a través de la red, con datos sobre alojamiento, lugares a visitar, zonas de ocio... Mayor es la relevancia de las oficinas de turismo, que deben ofrecer un servicio útil que incluya los puntos de interés turístico, dónde alojarse, la oferta cultural y de ocio y todo tipo de recomendaciones.

CONEXIONES: la ciudad debe contar con buenas conexiones. Las estaciones de tren y autobús, aeropuertos o puertos son el punto de llegada para muchos turistas y es allí donde buscan en un principio información sobre el destino, de ahí la utilidad de puntos de información.

TRANSPORTE URBANO: una localidad turística ha de ofrecer un buen transporte metropolitano (autobuses, metro, tranvía, taxi...).

ALOJAMIENTO: una ciudad tiene que disponer de una amplia oferta de alojamiento y de calidad.

TRANSPORTE TURÍSTICO Y VISITAS GUIADAS: algunos turistas prefieren recorrer la ciudad por su cuenta, pero otros buscan conocer lugares

de la mano de un guía que aporte una información extra.

OFERTA GASTRONÓMICA, LÚDICA Y CULTURAL: la llave del turismo urbano. Una ciudad resultará atractiva si cuenta con museos, cascos históricos rehabilitados, monumentos, centros culturales, teatros... así como con un amplio abanico de restaurantes, bares y cafeterías.

TRÁFICO AMABLE: el coche es otro de los medios de transporte de los turistas. Por ello, una ciudad ganará puntos si ofrece un tráfico fluido, sin aglomeraciones ni atascos.

SEÑALÉTICA: que un turista no se pierda es algo fundamental, por lo que la ciudad debe contar con suficientes señales en buen estado y visibles que indiquen la dirección a lugares de interés.

DESTINO TURÍSTICO SEGURO: la seguridad en las calles es un elemento clave para que el viajero se sienta tranquilo y relajado.

CIUDAD LIMPIA Y SOSTENIBLE: ruidos, contaminación, suciedad... no son platos de buen gusto para el turista.