

El turismo como sistema funcional

José Miguel Fernández Güell (*)

1. El método científico y las ciencias sociales

El método científico desarrollado por la escuela empiricista del siglo XVII —cuyos más importantes filósofos fueron los ingleses Locke, Berkeley y Hume— ha regido predominantemente hasta nuestros días el esfuerzo investigador en el campo de las ciencias. Este hecho ha tenido una indudable trascendencia social ya que el método científico ha ejercido siempre una fuerte influencia, no sólo en el mundo académico, sino también en todos aquellos otros sectores que configuran los fundamentos de nuestra sociedad.

En su sentido más tradicional, el método científico puede entenderse como la observación atenta de los fenómenos naturales, el registro minucioso de las observaciones, la ordenación y clasificación cuidadosas de los datos obtenidos en los experimentos, la formulación de hipótesis, la comprobación de las mismas y la formulación matemática de los resultados. El método científico empírico, más tarde retomado por positivistas y neopositivistas, se atiene a estudiar los hechos, sus relaciones y sus circunstancias antecedentes, concomitantes y consecuentes de una manera fragmentadora. Para esta escuela de pensamiento, el prestar atención a ideas y conceptos que estén fuera de una experiencia sensorial directa es una mera sutileza metafísica.

En el caso de las llamadas ciencias sociales, la aplicación estricta y rigurosa del método empírico-positivista, en donde el problema se trata de una manera determinista y fragmentadora, ha tropezado con dos dificultades fundamentales. Por un lado, la investigación social se encuentra relativamente retrasada en comparación a las ciencias físicas. Este retraso conlleva la falta de conocimientos firmes y ciertos que permitan desarrollar a partir de ellos nuevos postulados teóricos. Por otro lado, la materia tratada por las ciencias sociales es tan compleja y entretenida que se presentan serios problemas a la hora de establecer un sistema relativamente cerrado.

Aparte de estas dos dificultades genéricas, hay que mencionar cinco limitaciones con las que se enfrenta la investigación social tal y como las expuso el filósofo norteamericano John Dewey (1).

(*) Arquitecto-Urbanista. Ph. D., Texas A&M University. Responsable de Turismo de la División de Servicios Estratégicos de Arthur Andersen Consulting.

(1) Dewey, J.: *Logic: The Theory of Inquiry*, New York: Holt, Rinehart and Winston, 1938. Págs. 487-492.

Primera, toda investigación se desenvuelve dentro de una matriz cultural, que es últimamente determinada por la naturaleza de las relaciones sociales. Así, las condiciones culturales y los avances tecnológicos ejercen una influencia enorme sobre las condiciones sociales y, consecuentemente, sobre la investigación social.

Segunda, las conclusiones extraídas de la investigación social no sólo han de ganar validez en la esfera intelectual, sino que también han de ganarla en el grupo social afectado por las mismas. Para cumplir esta condición, la investigación social ha de estar sometida a una verificación continua que permita su auto-desarrollo y auto-corrección a lo largo del tiempo.

Tercera, el fin último de toda investigación es la transformación de una situación problemática (lo cual implica confusión y conflicto) en una situación unificada. Este objetivo es mucho más difícil de alcanzar en la práctica de la investigación social que, por ejemplo, en un área restringida de la investigación física, debido a la complejidad y desconocimiento de las variables que se manejan.

Cuarta, en los métodos de las ciencias físicas hay una estricta correlatividad entre hechos e ideas, no siendo siempre así en las ciencias sociales. Hasta que la investigación social no sea capaz de establecer métodos para observar, discriminar y ordenar datos que evoquen y comprueben ideas correlacionadas, y hasta que dichas ideas sean empleadas como hipótesis de forma que dirijan y prescriban operaciones de determinación de hechos analítico-sintéticos, la investigación social no satisfará las condiciones lógicas para alcanzar un estatus científico.

Quinta, dado que toda acción de un individuo o grupo conlleva una interacción con su entorno físico, los fenómenos sociales no pueden ser entendidos si no hay una comprensión previa de dicho entorno y de las leyes que rigen sus interacciones. Sin un conocimiento físico del entorno, el investigador no cuenta con medios para traducir analíticamente los fenómenos sociales complejos y macroscópicos en formas más simples.

En definitiva, la observación analítica de los fenómenos sociales no es fácil de realizar debido al desconocimiento que pesa sobre sus variables componentes, sobre su entorno y sobre los comportamientos entre variables componentes y entorno. Para alcanzar un cierto rigor y estatus científico es necesario establecer un proceso analítico convenientemente controlado y contrastar sistemáticamente los resultados obtenidos. Sin embargo, dicho proceso ha de superar las implicaciones fragmentadoras del método empírico con el objeto de conseguir una visión integrada de la complejidad de las organizaciones sociales y de su entorno.

2. Una aproximación científica al estudio de las ciencias sociales: la Teoría de Sistemas

Para superar las limitaciones del método empírico-positivista, Racionero (2) aboga por la aplicación de la Teoría de Sistemas en el campo de las ciencias sociales. Esta teoría, desarrollada por Bertalanffy (3), pretende implícitamente la unificación de las ciencias ba-

(2) Racionero, L.: *El Mediterráneo y los bárbaros del norte*, Barcelona:: Plaza & Janés, 1985. Págs. 193-199.

(3) Bertalanffy, L. von: *Teoría general de los sistemas*, Madrid:: Fondo de Cultura Económica, 1976.

sándose en la creencia según la cual el mundo presenta uniformidades estructurales que se manifiestan en la ordenación de sus diferentes aspectos. Asimismo, esta teoría contempla el indeterminismo existente en muchas de las relaciones sociales, marcadas por formas más elaboradas y complejas que la mera causalidad. Aunque en su estado actual la Teoría de Sistemas no es capaz de explicar completamente las condiciones que gobiernan el desarrollo de los diferentes sucesos, en cambio, sí puede ofrecer una base más propicia para la investigación social que los tradicionales métodos empíricos.

Aceptadas estas premisas, puede definirse un sistema como un conjunto de componentes, coordinados entre sí para alcanzar una serie de metas y objetivos. Según Churchman (4), un sistema funcional se caracteriza por cinco parámetros.

1. *Los objetivos y el rendimiento del sistema.* Todo sistema ha de tener unos objetivos reales y unos indicadores para evaluar su rendimiento. El establecimiento de unos objetivos claros y precisos es fundamental para facilitar la gestión y evaluación del sistema.

2. *El entorno del sistema: sus condicionantes fijos.* El entorno es todo aquello que yace fuera del sistema que, por tanto, está fuera del control del sistema, pero que determina, en parte, el funcionamiento del sistema. Por entorno pueden considerarse los condicionantes físicos, económicos, sociales y políticos existentes, entre los cuales el sistema se desarrolla.

3. *Los recursos del sistema.* En contraposición al entorno, aparecen los recursos que pertenecen al sistema, que están dentro de él y que determinan su funcionamiento. Los recursos son los medios empleados por el sistema para realizar sus cometidos y que, por tanto, puede cambiar en su propio beneficio.

4. *Los componentes del sistema.* La separación del sistema en componentes facilita su análisis y su evaluación. Cuanto más clara sea la distinción entre componentes, más fácil será estudiar el funcionamiento de cada uno de ellos. El fin último de identificar los componentes del sistema es descubrir aquellos elementos cuyos rendimientos están verdaderamente relacionados con el rendimiento total del sistema.

5. *La gestión del sistema.* La gestión del sistema significa la generación de planes, su ejecución, su seguimiento y su corrección. Obviamente, la gestión obliga a la realización de los cuatro puntos anteriores: establecimiento de objetivos y de indicadores de rendimiento, estudio del entorno, fijación de recursos y definición de los componentes del sistema.

Habiendo establecido la filosofía subyacente a la Teoría de Sistemas y los parámetros que configuran a un sistema, seguidamente se plantea la viabilidad de considerar al fenómeno turístico como un sistema funcional.

3. El turismo como sistema funcional

La ciencia turística no escapa a las limitaciones que dificultan la investigación empírica en otras ciencias sociales. En primer lugar, la

(4) Churchman, C. West.: *The Systems Approach*, Dell Publishing Co., 1968. Págs. 29-30.

actividad turística se ve fuertemente afectada por las condiciones culturales y los avances tecnológicos de los diversos grupos sociales, tanto emisores como receptores, sobre los que actúa. Segundo, para alcanzar una cierta validez, las conclusiones derivadas de la investigación turística han de ser contrastadas y verificadas de forma continua por los diversos sectores que componen la oferta y la demanda. Tercero, la transformación de una situación problemática en una situación unificada es difícil de obtener en la actividad turística dada su naturaleza pluridimensional y del gran número de agentes actuantes en su desarrollo físico. Cuarto, en la casuística del turismo no siempre se produce una estricta correlatividad entre hechos e ideas. En ocasiones, la aplicación de determinadas políticas sobre la demanda y la oferta turísticas no encuentra la reciprocidad deseada en el comportamiento del mercado. Finalmente, para el entendimiento del fenómeno turístico es necesario una comprensión previa de su entorno físico y de las leyes que gobiernan sus comportamientos.

Así pues, parece aconsejable desarrollar el proceso investigador turístico dentro del ámbito de la Teoría de Sistemas. Para ello, se comprobará si el turismo verifica los cinco parámetros que definen todo sistema funcional. Primeramente, la actividad turística dispone de unos objetivos y unos indicadores que permiten evaluar su rendimiento —por ejemplo, la satisfacción de la demanda turística y la obtención de beneficios—. Segundo, el turismo depende del entorno que le rodea —condicionantes físicos, socio-económicos y políticos— y dispone de poco control sobre él. Tercero, la actividad turística cuenta con amplios recursos para llevar a cabo sus fines —los turistas, las atracciones, los servicios turísticos, etcétera—. Cuarto, el turismo está compuesto fundamentalmente de dos componentes: la oferta y la demanda. Finalmente, la actividad turística requiere de una gestión eficaz mediante la cual se elabore, se ejecute, se siga y se corrija el planeamiento.

Tras esta exposición, parece viable considerar al turismo como un sistema funcional. Para comprender mejor cómo funciona el sistema turístico, se especifican a continuación sus componentes y las interrelaciones existentes entre ellas.

4. Los componentes del turismo

Varios autores, entre los que destacan Gunn (5) y Gupta y McIntosh (6), han establecido diversas categorías de componentes turísticos. Partiendo de la literatura existente y de su propia experiencia profesional, el autor considera siete componentes básicos: 1) los turistas; 2) las atracciones; 3) los servicios turísticos; 4) las infraestructuras básicas; 5) el transporte; 6) los sistemas de información y dirección; y 7) los mecanismos de promoción y comercialización (ver figura 1).

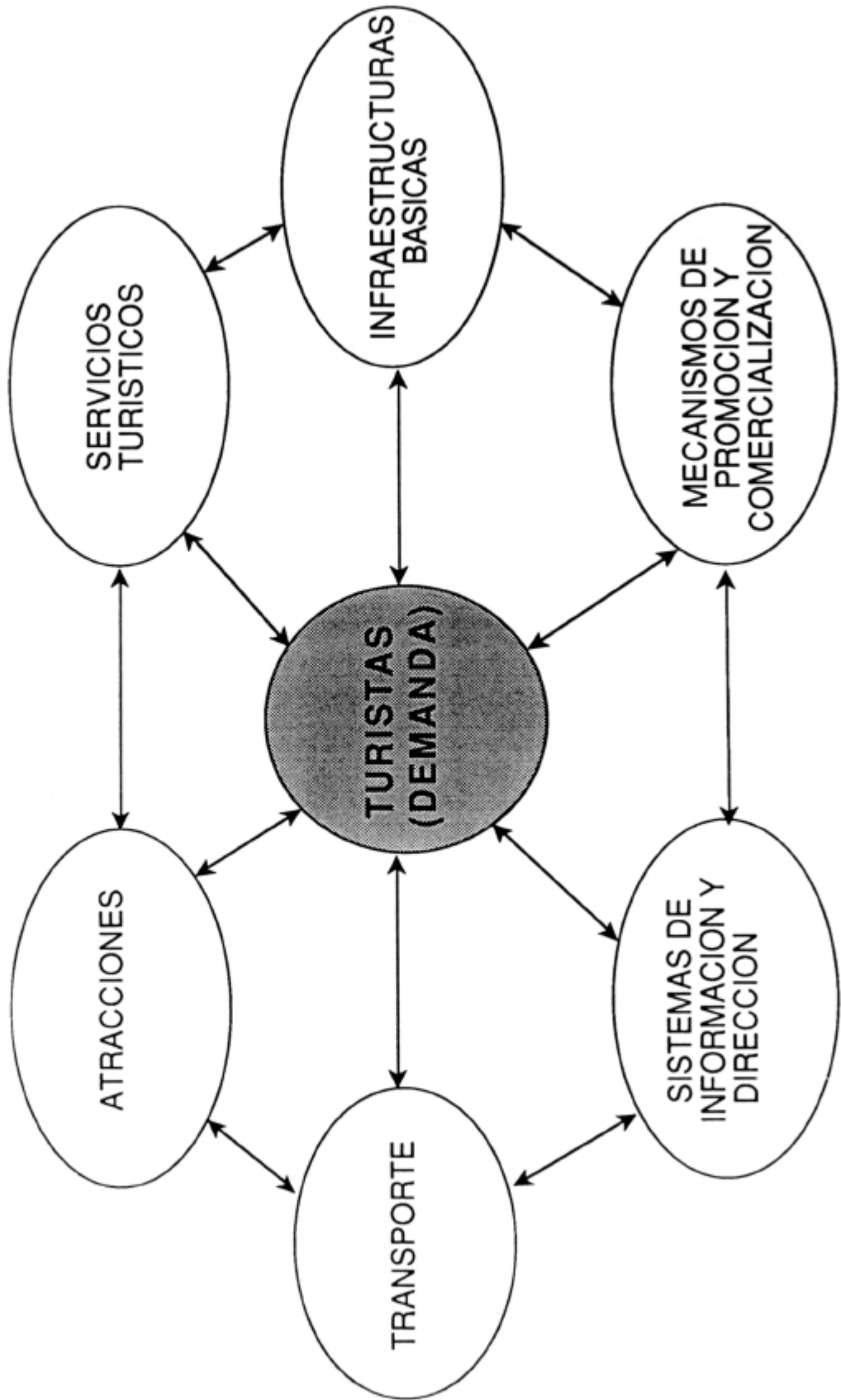
Los turistas representan la demanda, componente básico del sistema funcional, sin la cual no puede existir la actividad turística. Los turistas, a través de sus demandas por atracciones, servicios, infraestructuras y transportes, unido a su predisposición a pagar por ellos, incentivan a los industriales y a las instituciones públicas a ofrecer dichos productos.

(5) Gunn, C. A.: *Tourism Planning*. New York: Crane Russak, 1979. Págs. 37-38.

(6) Gupta, S. y McIntosh, R. W.: *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, Columbus, Ohio: Grid Publishing Inc., 1980. Pág. 105.

FIGURA 1

EL TURISMO COMO SISTEMA FUNCIONAL



La atracción, como generadora de experiencias, es el componente turístico que pone en marcha toda la actividad al motivar el viaje de los turistas. De la capacidad de las atracciones para captar turistas depende en gran medida el éxito económico de los establecimientos comerciales localizados en su entorno. Así, las atracciones junto con los turistas constituyen los dos componentes fundamentales del sistema turístico.

Los servicios turísticos son aquellos que no estando incluidos en las infraestructuras básicas tienen la función de satisfacer las necesidades de los turistas durante su estancia en una cierta localidad o región. Por servicios turísticos se entienden los alojamientos, los servicios de comidas y bebidas, las agencias de viajes, los centros de entretenimiento, las instalaciones deportivas, los comercios, los servicios financieros y de comunicación, etcétera. Los servicios turísticos constituyen un componente esencial para las economías receptoras de visitantes, ya que a través de ellos se transfiere a la comunidad gran parte de los recursos generados por el turismo.

Por *infraestructuras básicas* se entienden todas aquellas instalaciones y servicios sin los cuales no pueden desarrollarse posteriormente otras componentes turísticas, tales como los alojamientos y los equipamientos. Los elementos básicos de la infraestructura turística son el abastecimiento de agua, el saneamiento y la depuración de aguas sucias, el drenaje, la recogida y distribución de residuos sólidos, el suministro eléctrico, el servicio telefónico y los servicios de seguridad ciudadana. Otros elementos de la infraestructura turística, tales como el viario y los sistemas de información y dirección, son tratados separadamente como componentes funcionales del turismo.

El transporte de pasajeros provee el enlace entre los mercados y los destinos turísticos, así como la circulación interna en los mismos destinos. Hoy en día, los turistas utilizan diversos medios de transporte, unos más que otros, hecho que tiene una gran importancia a la hora de planificar los demás componentes funcionales del turismo. La infraestructura soporte de los diversos sistemas de transporte presenta una gran relevancia, debido a las costosas inversiones que requiere y a los posibles impactos medio ambientales que puede producir.

En cuanto a los *sistemas de información y dirección*, aunque representan funciones diferentes, están profundamente ligados en la consecución de su objetivo fundamental: la comunicación turística. Todo aquello que ayude a difundir informaciones y direcciones relacionadas con el turismo es de vital importancia para el conjunto de la actividad. En otras palabras, si los turistas desconocen las atracciones, los servicios turísticos y los medios de transporte, entonces, simplemente, el turismo no puede tener lugar.

Finalmente, los *mecanismos de promoción y comercialización* juegan un papel importante al tener la misión de publicitar y vender los bienes y servicios turísticos. Sin unas adecuadas campañas de promoción dirigidas hacia los segmentos de mercado emisores de turistas, y sin unos ágiles canales de comercialización la efectividad del sistema turístico puede verse significativamente mermada.

Estos siete componentes forman parte de su sistema funcional, el turismo, y como tales funcionan estrechamente ligados entre sí para alcanzar los objetivos últimos del sistema. Las interdependencias entre componentes variarán en intensidad según el entorno físico donde se desarrollen y las características socio-económicas de la demanda turística en cuestión. Dichas interdependencias se evaluarán cuantitativamente mediante la asignación de valores numéricos cuando se disponga de datos fiables y la complejidad del problema así lo requiera. Independientemente del grado de sofisticación del método cuantitativo empleado, el resultado final será un modelo que tratará de reflejar la realidad de la actividad turística en una localidad determinada.

5. Caso de estudio: el turismo de diario en San Lorenzo de El Escorial

Para explicar con mayor claridad el concepto del turismo como sistema funcional y las interdependencias entre componentes, se estudia seguidamente un caso concreto: el turismo diario en San Lorenzo de El Escorial. Con este ejemplo no se persigue la formulación de un modelo matemático de alto grado de precisión, sino la aplicación pedagógica de la Teoría de Sistemas al fenómeno turístico. Los datos y conclusiones aquí presentados han sido extraídos del trabajo «El desarrollo turístico en la Sierra de Madrid» (7).

El término municipal de San Lorenzo de El Escorial se encuentra enclavado al noroeste de la Comunidad de Madrid. Cuenta con una población de derecho de 9.000 habitantes y su economía es fuertemente dependiente del turismo. Sus renombrados recursos monumentales, el Monasterio de San Lorenzo de El Escorial y la Basílica del Valle de los Caídos, atraen a un gran número de visitantes a lo largo de todo el año. Por otro lado, su proximidad a Madrid capital y la belleza de su entorno natural le han convertido en uno de los focos vacacionales más importantes de la sierra madrileña.

En el sistema turístico de San Lorenzo pueden diferenciarse tres tipos de demanda. Una, el turismo de diario que acude fundamentalmente a visitar el Monasterio y la Basílica. Dos, el turismo vacacional representado mayoritariamente por los madrileños que pasan sus períodos de vacaciones y fines de semana en la localidad. Y tres, los excursionistas que acuden a los pinares del término municipal durante los festivos de la primavera y el verano.

El presente estudio se limita a analizar una situación problemática producida por el turismo de diario. La mayoría de los turistas llegan en autobús, visitan el Monasterio durante un par de horas y acto seguido son conducidos al Valle de los Caídos, Segovia o Avila. Así, al no penetrar en el pueblo, el gasto que los visitantes efectúan en los servicios turísticos locales es mínimo. Lógicamente, a los dirigentes municipales les gustaría modificar esta situación, de manera que el tiempo de permanencia y el nivel de gasto de los visitantes aumentará. El objetivo, pues, de este trabajo es analizar los componentes e interdependencias del turismo de diario de San Lorenzo, detectar las causas que originan la situación problemática y establecer una serie

(7) Fernández Güell, J. M.: *El desarrollo turístico en la Sierra de Madrid*, trabajo de investigación, Universidad Politécnica de Madrid, 1986. Págs. 185-242.

de recomendaciones que den respuesta a los deseos de los dirigentes municipales.

5.1. Los turistas

Según fuentes del Patrimonio Nacional (8), en 1985 el Monasterio registró un total de 675.240 visitantes, de los cuales menos de un 25 por 100 se internaron en el pueblo tras visitar el monumento (9). Los meses de mayor afluencia correspondieron a los comprendidos entre abril y octubre, inclusive. Los turistas que acudieron al Monasterio procedían fundamentalmente de fuera de Madrid —provincias y países extranjeros— e incluían a todas las edades y escalas sociales. Durante los meses de primavera se produjo una gran afluencia de grupos escolares procedentes de la capital. La motivación de las visitas al Monasterio fue fundamentalmente cultural.

5.2. Las atracciones

Aparte del Monasterio y de la Basílica del Valle de los Caídos, San Lorenzo cuenta con otras atracciones tales como la Casita del Príncipe, La Casita del Infante, el Pinar y Pico de Abantos, la Finca de la Herrería, el casco antiguo, el Real Coliseo de Carlos III, la Casa Municipal de la Cultura y diversos festejos populares.

El Monasterio y la Basílica son las atracciones más visitadas por los turistas de diario, mientras que las restantes quedan relegadas a un lugar muy secundario. Este desequilibrio puede explicarse en base a tres razones: el Monasterio y la Basílica están incluidos en todos los paquetes de las agencias turísticas de Madrid; su monumentalidad satisface las expectativas iniciales de los visitantes; y las restantes atracciones son prácticamente desconocidas.

En general, el desarrollo físico de los recursos monumentales de San Lorenzo puede considerarse adecuado. Por el contrario, los recursos naturales serían susceptibles de mejora para captar la atención del visitante de diario. En concreto, el Pinar de Abantos y la Finca de la Herrería tienen un considerable potencial turístico, debido a que desde ellos se dominan hermosas panorámicas del Monasterio y de su entorno.

5.3. Los servicios turísticos

La oferta de servicios turísticos en el término municipal de San Lorenzo de El Escorial es amplia y diversificada. En 1986 el pueblo contaba con un hotel de cuatro estrellas, dos hoteles de dos estrellas y cuatro hostales de dos estrellas. Asimismo, había dos campings y un campamento juvenil. En cuanto a servicios de comidas y bebidas, la localidad contaba con más de 80 establecimientos, incluyendo restaurantes, cafeterías, bares y merenderos.

La mayoría de estos servicios satisfacen fundamentalmente al turismo vacacional y de fin de semana. El grado de dependencia de la hostelería local hacia el turismo de diario que visita el Monasterio es

(8) Morales, J.: Jefe del Servicio de Museos y Seguridad, Patrimonio Nacional. Entrevista realizada el 20 de febrero de 1986.

(9) Herranz, F.: Alcalde de San Lorenzo de El Escorial. Entrevista realizada el 14 de febrero de 1986.

pequeño, dado el bajo porcentaje que se interna en el pueblo. Una de las razones aducidas para explicar esta situación es que el perímetro de edificaciones que rodea al Monasterio forma una barrera arquitectónica que dificulta al turista la percepción del pueblo y de los servicios allí existentes (Herranz: 1986).

El hecho concluyente es que los establecimientos hoteleros y de restauración de San Lorenzo experimentan una fuerte estacionalidad; se observa una gran demanda durante las vacaciones de verano y Semana Santa, mientras que el resto del año el volumen de negocio es muy bajo. Los hoteles en particular acusan la proximidad de Madrid; es decir, el turista de diario que visita el Monasterio no tiene alicientes para pernoctar en San Lorenzo cuando a sólo 50 Km tiene una gran ciudad con una oferta hotelera muy amplia y de gran calidad. Para equilibrar la estacionalidad de los servicios turísticos, los hoteleros, restauradores y dirigentes municipales tratan de promocionar actividades culturales, reuniones de empresas, convenciones y cursos para estudiantes extranjeros.

5.4. Las infraestructuras básicas

San Lorenzo cuenta con todo tipo de infraestructuras soporte del desarrollo turístico. El impacto que producen los visitantes de diario sobre las infraestructuras básicas es pequeño, dado que apenas utilizan los servicios turísticos de la localidad. En cualquier caso, hay que resaltar el esfuerzo realizado durante los últimos años para asegurar el abastecimiento de agua, renovar el sistema de saneamiento y mejorar la recogida y destrucción de basuras.

5.5. El transporte

San Lorenzo se halla muy bien dotado de medios de transporte. RENFE a través del ferrocarril Madrid—El Escorial—Avila sirve al municipio con una frecuencia de 24 trenes diarios. Las carreteras que dan acceso a la localidad son básicamente tres y se encuentran en buen estado. La proximidad de San Lorenzo a la autopista A-6 facilita un acceso rápido y cómodo desde Madrid.

Los turistas de agencias y los grupos escolares que visitan el Monasterio (45 por 100 del total) acceden en autobús, mientras que el resto de los visitantes (55 por 100 del total) llegan en automóviles privados (Morales: 1986). El ferrocarril es utilizado prácticamente por algunos excursionistas de festivos y habitantes de la localidad. Hoy por hoy, el ferrocarril no puede competir con la flexibilidad de rutas y la menor duración del trayecto que ofrecen los autobuses y los automóviles privados.

5.6. Los sistemas de información y dirección

En lo referente a sistemas de información, San Lorenzo cuenta con una oficina de turismo dependiente de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid. Aparte de los folletos turísticos

de la Comunidad de Madrid y de la Secretaría General de Turismo, el Ayuntamiento ha editado una guía turística de gran calidad que se vende al público.

En cuanto a los sistemas de señalización, puede decirse que las señalizaciones viarias existentes son adecuadas para dirigir a los visitantes hacia el Monasterio, la Basílica del Valle de los Caídos y al propio pueblo. Sin embargo, resultan insuficientes o confusas para dirigir el flujo de visitantes al resto de los recursos turísticos de la localidad.

5.7. Los mecanismos de promoción y comercialización

La Secretaría General de Turismo introduce con frecuencia la imagen del Monasterio en sus campañas de promoción turística. La Comunidad de Madrid a través de la Dirección General de Turismo incluye a San Lorenzo en todas las publicaciones turísticas, que son repartidas en múltiples ferias internacionales y nacionales. Por su parte, el Ayuntamiento ha realizado diversos esfuerzos de promoción entre los que destacan los relativos a la Conmemoración del IV Centenario de la Construcción del Monasterio en 1984. Asimismo, la Asociación de Hostelería de San Lorenzo ha financiado programas en la radio promocionando turísticamente la localidad.

Dado el renombre que tiene el Monasterio y la Basílica, San Lorenzo es un destino obligado para cualquier turista que acuda a Madrid. En otras palabras, es un producto turístico que se vende sólo sin apenas promoción. Las razones por las que el turista elige inexorablemente visitar la localidad son, aparte de las mencionadas en el apartado 5.2., la publicidad favorable, los abundantes medios de transporte para acceder a él y el relativo bajo costo de la experiencia turística. Ahora bien, el turista de diario que visita el Monasterio apenas se adentra en el pueblo, por lo que su experiencia turística del mismo resulta muy limitada y el potencial efecto multiplicador sobre la economía local queda muy reducido. Los dirigentes del sector turístico de San Lorenzo son conscientes de este problema y de la necesidad de promocionar el municipio para competir comercialmente frente a otras localidades turísticas vecinas, tales como Segovia, Avila y Toledo.

5.8. Las interdependencias entre componentes

En el caso de San Lorenzo de El Escorial se dan unas determinadas interdependencias entre los componentes turísticos con diferente intensidad —fuerte, moderada, débil e inexistente— tal como se expone en la tabla 1. De dichas interdependencias pueden extraerse algunas conclusiones significativas para el presente estudio.

En primer lugar, se observa que los turistas no tienen interdependencias fuertes con el resto de los componentes, excepto con el transporte. Esto quiere decir que los turistas no visitan todas las atracciones, que utilizan muy poco los servicios turísticos, que los sistemas de información y dirección por ellos utilizados no son tan completos como sería de desear, y por último que los mecanismos de pro-

moción y comercialización son efectivos para vender el Monasterio y la Basílica, pero no el resto de los recursos y servicios turísticos.

En segundo lugar, los servicios turísticos presentan un débil grado de interdependencia con la mayoría de los componentes. Los servicios son prácticamente ignorados por los turistas de diario, están deficientemente conectados a las atracciones, no actúan conjuntamente con las agencias que controlan los medios de transporte, no tienen una buena cobertura en los sistemas de información y dirección, y finalmente no están suficientemente promocionados y comercializados.

Por último, hay que destacar las fuertes interdependencias que aparecen en el componente de transporte. Esto es obvio ya que los turistas de diario han de desplazarse desde Madrid para visitar San Lorenzo, las atracciones disfrutan de un alto índice de visitas gracias a la eficiencia del sistema de transportes, y finalmente la promoción y comercialización de los recursos importantes están aseguradas, ya que los viajes en grupo son organizados por agencias mayoristas.

En otras palabras, la tabla 1 ofrece un diagnóstico sistematizado del funcionamiento del turismo de diario en San Lorenzo de El Escorial. Gracias a este análisis, simple pero clarificador, pueden detectarse con facilidad los puntos fuertes y débiles del sistema funcional estudiado.

5.9. Conclusiones

Una vez diagnosticado el sistema funcional del turismo de diario en San Lorenzo de El Escorial, puede establecerse una serie de recomendaciones que ayuden a resolver la actual situación problemática.

Como objetivo general, San Lorenzo debe instrumentar políticas y programas de actuación encaminados a prolongar la estancia de los turistas que visitan el Monasterio. La mera prolongación de las visitas tendría un efecto beneficioso sobre los servicios turísticos, ya que conllevaría un mayor gasto en los establecimientos de restauración y un mayor grado de ocupación en los hoteles. Para conseguir este objetivo se proponen las siguientes líneas de acción:

- Promocionar San Lorenzo como destino turístico y no como mero punto de paso hacia otros focos turísticos.
- Dar a conocer mejor los recursos turísticos con que cuenta la localidad, aparte del Monasterio y la Basílica.
- Organizar pequeños actos culturales y musicales en el Real Coliseo de Carlos III y en el Conservatorio para los visitantes de diario.
- Crear un tren turístico entre Madrid y San Lorenzo, similar al Tren de la Fresa que enlaza Aranjuez con la capital.
- Desarrollar unos itinerarios de paseo por La Herrería y el Pinar de Abantos, aprovechando las panorámicas que ofrece el Monasterio.

Tabla 1

Analisis de las interdependencias entre las componentes funcionales del turismo de diario en San Lorenzo del Escorial

LAS COMPONENTES DEL TURISMO	LAS COMPONENTES DEL TURISMO							INTERDEPENDENCIA			
	TURISTAS	ATRACCIONES	SERVICIOS	INFRAESTRUCTURAS	TRANSPORTE	INFORMACION/DIRECCION	PROMOCION/COMERCIAL	●	●	●	○
TURISTAS	-	●	●	●	○	●	●	●	●	○	○
ATRACCIONES	●	-	●	●	●	●	●	●	●	○	○
SERVICIOS	●	●	-	●	●	○	○	●	●	○	○
INFRAESTRUCTURAS	●	●	●	-	○	○	○	○	○	○	○
TRANSPORTE	●	●	○	○	-	○	○	●	●	○	○
INFORMACION/DIRECCION	●	●	○	○	○	-	○	●	●	○	○
PROMOCION/COMERCIAL	●	●	○	○	○	○	-	○	○	○	○

● INTERDEPENDENCIA FUERTE
 ● INTERDEPENDENCIA MODERADA
 ● INTERDEPENDENCIA DEBIL
 ○ INTERDEPENDENCIA INEXISTENTE

- Localizar elementos de diseño y establecer actividades en las edificaciones perimetrales al Monasterio que atraiga al visitantes hacia el pueblo.
- Continuar con la labor de conservación y rehabilitación del casco antiguo, prestando especial atención a los aspectos de diseño urbano.
- Mejorar la oferta gastronómica de la localidad mediante el esmero del servicio al cliente y la creación de platos típicos.
- Perfeccionar los actuales sistemas de información y dirección.
- Concertar con las agencias de viajes mayoristas unos paquetes turísticos en los cuales se amplíe la estancia de los visitantes a todo un día, y en algunos casos a un fin de semana.
- Ofertar paquetes turísticos especiales durante las temporadas bajas para grupos de empresas y de incentivos.

Ahora bien, estas medidas no tendrán gran efectividad si no se las enmarca dentro de un plan de actuación. Dicho plan debería ser un documento con unos objetivos claros y precisos, con un carácter comprensivo para toda la actividad turística de la localidad y con un horizonte de actuación a corto plazo. En el mencionado documento deberían comprometerse todas las partes interesadas —hosteleros, agencias de viajes, Ayuntamiento, Comunidad de Madrid y Patrimonio Nacional— en la resolución de los problemas planteados. El plan vendría acompañado de un programa de actuaciones por etapas y de unos mecanismos de gestión que asegurasen la ejecución, seguimiento y corrección de los objetivos iniciales. En definitiva, la aplicación de la Teoría de Sistemas aquí propuesta puede quedar reducida a una simple reflexión académica si no va acompañada de una correcta planificación, reflejo de una clara voluntad política y de un compromiso formal de todas las partes interesadas.