



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO**

**Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de  
Cuenca, Ecuador.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERÍA EN TURISMO**

**AUTOR:**

**MATEO ANDRÉS ARIAS SÁNCHEZ**

**C.I. 0105831739**

**DIRECTORA:**

**MG. LOURDES KARINA FARFÁN PACHECO**

**C.I. 0102131760**

**CUENCA - ECUADOR**

**JULIO, 2018**



## **RESUMEN**

Cuenca, ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad, pretende consolidarse como destino turístico a nivel nacional e internacional; no obstante, poniendo esto en consideración, la ciudad se encuentra inmersa en un mercado que está en constante cambio y crecimiento a nivel mundial, donde la mayoría de países han alcanzado un nivel de madurez en cuanto a la oferta y demanda turística.

La seguridad se ha convertido en una de las condiciones más importantes para definir la calidad de un destino turístico, calidad que se obtiene cuando las condiciones se afianzan para la óptima realización de un encuentro entre todos los actores involucrados del sector.

En consecuencia, el presente trabajo de titulación realiza un breve acercamiento al centro histórico de la ciudad de Cuenca, lugar en el cual se delimita un espacio turístico para proceder a estudiar y acercarse a la comprensión de la seguridad turística percibida por parte de los turistas, en un lugar donde propios y extraños han aceptado a Cuenca como una ciudad patrimonial y turística.

De esta forma, se espera que el presente trabajo de titulación facilite el crecimiento y desarrollo de la actividad turística en la ciudad, pues, como se mencionó de manera previa, se centra en una de las condiciones primordiales para que se desarrolle el turismo, la seguridad turística.

## **PALABRAS CLAVE**

Turismo, Patrimonio Cultural, Centro Histórico, Seguridad Turística, Cuenca, Seguridad Percibida, Calidad, Espacio Turístico.



## **ABSTRACT**

Cuenca, a World Heritage city, aims to consolidate as a national and international tourist destination; however, considering this fact, the city is immersed in a market that is permanently changing and growing worldwide where most countries have reached a level of maturity in regard to the tourist offer and demand.

Security has become one of the most important conditions for defining the quality of a tourist destination. Such quality is obtained when the conditions are strengthened for the optimal confluence of all people involved in the tourist sector. Therefore, this thesis introduces the historical center of the city of Cuenca where a tourist space is delimited in order to study and understand the security perceived by the tourists in a place where citizens and foreigners have accepted Cuenca as a patrimonial and tourist city.

In this way, it is expected that the present study makes the growth and development of the tourist activity in Cuenca easier by focusing on the main conditions that foster security in the tourism field.

## **KEY WORDS**

Tourism, Cultural Heritage, Historical Center, Tourist Security, Cuenca, Quality, Tourist Area.



## Índice General

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
Índice de Fotografías .....	7
Índice de Gráficos .....	8
Índice de Ilustraciones .....	9
Índice de Mapas.....	9
Índice de Anexos .....	7
Índice de Tablas.....	9
Cláusulas de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional.....	10
Cláusulas de propiedad intelectual .....	11
DEDICATORIA .....	12
AGRADECIMIENTO .....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
1. CAPÍTULO I: CONCEPTOS GENERALES .....	15
1.1. Espacio turístico .....	15
1.2. Seguridad turística.....	19
1.3. Centro histórico.....	27
1.4. Área de estudio.....	30
2. CAPÍTULO II LOS ESPACIOS TURÍSTICOS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUENCA.....	34
2.1. Cuenca y el turismo .....	34
2.2. El centro histórico de Cuenca y sus atractivos turísticos .....	36



2.2.1. Descripción de los atractivos turísticos localizados en el centro histórico de Cuenca .....	38
2.3. Identificación y descripción de los espacios turísticos del centro histórico de la ciudad de Cuenca.....	62
3. CAPÍTULO III: PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CUENCA, ECUADOR .....	66
3.1. Breve nota metodológica acerca de la encuesta .....	66
3.1.1. Diseño de la encuesta.....	67
3.1.2. Tipo y tamaño de muestra.....	70
3.2. Procesamiento estadístico de la información.....	71
3.2.1. Cruce de variables .....	84
Conclusiones del trabajo de campo .....	87
4. CAPÍTULO IV: PLANTEAMIENTO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CUENCA .....	88
PLAN SET .....	89
Antecedentes .....	91
Justificación.....	93
Marco Legal.....	94
Generalidades del Plan .....	101
Ciudad de Cuenca, Ecuador.....	103
La seguridad integral como un derecho al turista .....	105
Indicadores de seguridad turística .....	107
Estrategias para mejorar la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de Cuenca, Ecuador.....	110
1. De control y prevención de los prestadores de servicios turísticos. ....	111



1.1. Campaña de sensibilización a los prestadores de servicios turísticos .....	111
1.2. Divulgación de la Ley y Reglamento de Turismo.....	112
2. De cuidado del desarrollo actividades turísticas y de los atractivos turísticos. ....	113
2.1. Cuidado de los atractivos turísticos .....	113
2.2. Determinación de la capacidad de carga turística en los atractivos turísticos .....	114
3. De consolidación de la información y orientación brindada al turista .....	115
3.1. Información turística para la promoción, difusión y competitividad. ..	115
3.2. Puntos de información y orientación, iTur.....	116
4. De asistencia técnica a nivel internacional. ....	117
5. CONCLUSIÓN .....	119
6. RECOMENDACIONES.....	121
7. BIBLIOGRAFÍA.....	122
8. ANEXOS.....	127



## Índice de Anexos

<i>Anexo 1: Formato entrevista espacios turísticos y seguridad turística.....</i>	<i>127</i>
<i>Anexo 2: Entrevista Dr. Mateo Estrella .....</i>	<i>129</i>
<i>Anexo 3: Entrevista Mg. Xavier Guerrero .....</i>	<i>135</i>
<i>Anexo 4: Entrevista Mg. Diana Márquez .....</i>	<i>138</i>
<i>Anexo 5: Entrevista Dr. Lauro Pesántez.....</i>	<i>141</i>
<i>Anexo 6: Entrevista Mg. Tania Sarmiento .....</i>	<i>144</i>
<i>Anexo 7: Entrevista al Dr. Cristan Zamora .....</i>	<i>149</i>
<i>Anexo 8: Formato encuesta español .....</i>	<i>152</i>
<i>Anexo 9: Formato encuesta inglés .....</i>	<i>154</i>
<i>Anexo 10: Proforma servicios gráficos .....</i>	<i>156</i>
<i>Anexo 11: Diseño aprobado por el Consejo Directivo de la facultad .....</i>	<i>158</i>

## Índice de Fotografías

<i>Fotografía 1: Alcaldía de Cuenca .....</i>	<i>38</i>
<i>Fotografía 2: Av. Loja.....</i>	<i>39</i>
<i>Fotografía 3: Barrio "El Vado".....</i>	<i>39</i>
<i>Fotografía 4: Barrio de "Las Herrerías".....</i>	<i>40</i>
<i>Fotografía 5: Calle Rafael María Arizaga.....</i>	<i>40</i>
<i>Fotografía 6: Casa Azul .....</i>	<i>41</i>
<i>Fotografía 7: Casa de la Bienal de la Pintura .....</i>	<i>41</i>
<i>Fotografía 8: CEMUART .....</i>	<i>42</i>
<i>Fotografía 9: Casa de las Palomas.....</i>	<i>42</i>
<i>Fotografía 10: Catedral Vieja .....</i>	<i>43</i>
<i>Fotografía 11: Centro Cultural Casa de las Posadas .....</i>	<i>43</i>
<i>Fotografía 12: Catedral Nueva.....</i>	<i>44</i>
<i>Fotografía 13: Convención del 45.....</i>	<i>44</i>
<i>Fotografía 14 : Corte Provincial de Justicia .....</i>	<i>45</i>
<i>Fotografía 15: Economuseo del Sombrero y Paja Toquilla .....</i>	<i>45</i>
<i>Fotografía 16: Edificación Asociación de Empleados del Azuay.....</i>	<i>46</i>
<i>Fotografía 17: El Barranco .....</i>	<i>46</i>
<i>Fotografía 18: Hotel Inca Real .....</i>	<i>47</i>
<i>Fotografía 19: Iglesia de la Merced .....</i>	<i>47</i>
<i>Fotografía 20: Iglesia de las Conceptas .....</i>	<i>48</i>
<i>Fotografía 21: Iglesia de San Alfonso.....</i>	<i>48</i>
<i>Fotografía 22: Iglesia de San Blas.....</i>	<i>49</i>



<i>Fotografía 23: Iglesia de San Francisco</i> .....	49
<i>Fotografía 24: Iglesia de San Sebastián</i> .....	50
<i>Fotografía 25: Iglesia de Santo Domingo</i> .....	50
<i>Fotografía 26: Iglesia de Todos Los Santos</i> .....	51
<i>Fotografía 27: Iglesia del Carmen de la Asunción</i> .....	51
<i>Fotografía 28: Iglesia del Santo Cenáculo</i> .....	52
<i>Fotografía 29: Iglesia de San José de la Virgen de la Merced de "El Vecino"</i> .....	52
<i>Fotografía 30: Mercado 10 de Agosto</i> .....	53
<i>Fotografía 31: Museo de Artes de Fuego y Centro Cultural el Ángel de Chaguarchimbana</i> .....	53
<i>Fotografía 32: Museo de Arte Moderno</i> .....	54
<i>Fotografía 33: Museo de la Identidad Cañarí</i> .....	54
<i>Fotografía 34: Museo de la Ciudad</i> .....	55
<i>Fotografía 35: Museo de las Conceptas</i> .....	55
<i>Fotografía 36: Museo de las Culturas Aborígenes</i> .....	56
<i>Fotografía 37: Museo del CIDAP</i> .....	56
<i>Fotografía 38: Museo Manuel Agustín Landívar</i> .....	57
<i>Fotografía 39: Museo Pumapungo</i> .....	57
<i>Fotografía 40: Museo Remigio Crespo Toral</i> .....	58
<i>Fotografía 41: Museo Taller del Sombrero</i> .....	58
<i>Fotografía 42: Parque Arqueológico y Etno-botánico Pumapungo</i> .....	59
<i>Fotografía 43: Parque Abdón Calderón</i> .....	59
<i>Fotografía 44: Plaza de las Flores</i> .....	60
<i>Fotografía 45: Plaza de San Francisco</i> .....	60
<i>Fotografía 46: Plaza Rotary</i> .....	61
<i>Fotografía 47: Puente Roto</i> .....	61

## **Índice de Gráficos**

<i>Gráfico 1: Género de los encuestados</i> .....	71
<i>Gráfico 2: Edad de los encuestados</i> .....	72
<i>Gráfico 3: Procedencia de los encuestados</i> .....	73
<i>Gráfico 4: Nivel de formación completado por los encuestados</i> .....	74
<i>Gráfico 5: Duración de la visita a la ciudad de Cuenca</i> .....	75
<i>Gráfico 6: Medio de información sobre la ciudad</i> .....	76
<i>Gráfico 7: Composición del grupo de viaje</i> .....	77
<i>Gráfico 8: Medio de organización del viaje</i> .....	78
<i>Gráfico 9: Percepción de la seguridad turística en el C.H. de Cuenca</i> .....	79



<i>Gráfico 10: Situaciones de inseguridad presenciadas en el centro histórico de Cuenca.....</i>	<i>80</i>
<i>Gráfico 11: Conocimiento sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT.....</i>	<i>81</i>
<i>Gráfico 12: Momento de mayor percepción de seguridad durante el día.....</i>	<i>82</i>
<i>Gráfico 13: Medidas de seguridad personal.....</i>	<i>83</i>
<i>Gráfico 14: Género y percepción de seguridad del centro histórico de Cuenca.....</i>	<i>84</i>
<i>Gráfico 15: Procedencia y percepción de seguridad del centro histórico de Cuenca.....</i>	<i>85</i>
<i>Gráfico 16: Procedencia y percepción del momento de mayor seguridad en el centro histórico de Cuenca.....</i>	<i>86</i>

### **Índice de Ilustraciones**

<i>Ilustración 1: Componentes de la seguridad turística.....</i>	<i>25</i>
--	-----------

### **Índice de Mapas**

<i>Mapa 1: El centro histórico de Cuenca y sus atractivos turísticos.....</i>	<i>37</i>
<i>Mapa 2: Espacios turísticos delimitados por los entrevistados.....</i>	<i>64</i>
<i>Mapa 3: Espacio turístico centro histórico de Cuenca.....</i>	<i>65</i>

### **Índice de Tablas**

<i>Tabla 1: Ficha de validación de la encuesta piloto.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 2: Cálculo muestra.....</i>	<i>70</i>



## Cláusulas de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

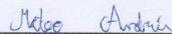
### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Mateo Andrés Arias Sánchez en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 25 de julio de 2018



---

Mateo Andrés Arias Sánchez

C.I: 0105831739



## Cláusulas de propiedad intelectual

### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Mateo Andrés Arias Sánchez, autor del trabajo de titulación "Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 25 de julio de 2018



Mateo Andrés Arias Sánchez

C.I.: 0105831739



## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de titulación a mis abuelos, padre y hermanos quienes con su apoyo incondicional me han brindado motivación y diversas enseñanzas en cada momento.

En especial, a mi madre por sus valores, conocimientos y momentos compartidos durante mi formación.



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes de la carrera que a lo largo de esta etapa supieron compartir sus conocimientos y enseñanzas.

Particularmente, mi sentimiento de gratitud a la Mg. Karina Farfán, directora del presente trabajo de titulación, quien con sus conocimientos y paciencia me ha guiado durante el desarrollo de la investigación.

Además, extendiendo mis agradecimientos a mi familia y seres queridos que supieron brindarme apoyo para la culminación de esta etapa de vida.



## **INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo dar a conocer la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de Cuenca, Ecuador, con la finalidad de contribuir a establecer bases para cuidar y mejorar la seguridad, un aspecto primordial que conforma la calidad turística. Por tanto, el mencionado proyecto tiene los siguientes contenidos;

En el primer capítulo, se abordan conceptos generales sobre espacio turístico, seguridad turística y centro histórico; así como también sobre el área de estudio, la ciudad de Cuenca.

En el segundo capítulo, se realiza un acercamiento breve a la evolución de la ciudad de Cuenca en el ámbito turístico y se complementa con la delimitación y descripción del o de los espacios turísticos del centro histórico de la ciudad.

En el tercer capítulo, se hace una aproximación a las principales características de la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador, a partir de los datos obtenidos en la aplicación de encuestas sobre la temática.

Por último, el cuarto capítulo, tiene como fin presentar una propuesta de intervención sobre seguridad turística elaborada a partir de la información recolectada, por medio de diferentes herramientas de investigación, a lo largo del desarrollo del proyecto, por lo que se elabora el denominado “PLAN SET”.

En consecuencia, al finalizar el mismo, se obtendrá una aproximación a la seguridad percibida por parte de los visitantes que desarrollan actividades turísticas en el espacio turístico delimitado en el centro histórico de la ciudad, lo cual permite plantear un plan que está encaminado a mejorar los aspectos y condiciones relacionados a un factor tan importante para el turismo, como es la seguridad, puesto que, un destino considerado inseguro, es un destino en declive.



## **1. CAPÍTULO I: CONCEPTOS GENERALES**

El presente capítulo aborda conceptos generales sobre espacio turístico, seguridad turística y centro histórico; así como también se tratan las diversas relaciones que se establecen entre los mismos con otros campos y, a la vez como se interrelacionan, con el turismo.

Luego se detallará el área de estudio, que para el presente trabajo es la ciudad de Cuenca, para tal efecto se ha recopilado información con base en revisión bibliográfica, relacionada con la importancia de ésta en el sector turístico del Ecuador.

### **1.1. Espacio turístico**

El espacio turístico, históricamente ha sido definido desde diversas perspectivas y miradas, como las de la sociología, la geografía, la arquitectura, la economía, etc.; puede ser entendido de manera breve, como aquella área que forma parte del territorio donde se comprueba, o podría comprobarse, la práctica de actividades turísticas gracias a la presencia de atractivos turísticos y a la distribución de los mismos. No obstante, dichos atractivos existen gracias a diferentes características de los que son acreedores; y primordialmente, a la valoración social tanto de los habitantes, del lugar donde se encuentra el atractivo, como de los viajeros o turistas que consideran, ya sea, un lugar, objeto o actividad como un atractivo.

Por lo tanto, el factor decisivo para definir el espacio turístico son los atractivos, puesto que como menciona Boullón son la base y materia prima del sector (2006A). Sin embargo, la presencia de estos no basta para que una zona o un territorio puedan operar turísticamente dado que es necesaria la presencia de la planta turística (hoteles, restaurantes, miradores, etc.) y de la infraestructura (servicios básicos, caminos, aeropuertos, etc.). En el caso de que el lugar no posea infraestructura ni planta turística puede ser considerado como un espacio turístico potencial, dado que no funciona turísticamente, pero podría hacerlo.

Los atractivos turísticos son denominados de forma sencilla como “an interesting or enjoyable place to go or thing to do” (Oxford, 2000, p.72). Por otro lado,



Homero Martínez define al atractivo turístico como “un lugar, objeto o evento con aptitud de generar flujos turísticos por sí mismo” (2008, p. 21). Por ende, el concepto de atractivo turístico puede ser entendido como un lugar, un objeto o evento interesante o para disfrute, bajo una percepción intelectual y sensorial, que tiene la capacidad de crear flujo turístico hacia el mismo por las características que posee, recalcando que un atractivo turístico no es únicamente un objeto o lugar sino algo que se puede hacer, lo mismo que podría ser denominado una actividad turística.

Desde esta perspectiva, es posible pensar que los lugares de destino turístico que se han transformado en espacios turísticos presentan un conjunto de rasgos o atributos específicos, cuya denominación como atractivos turísticos proviene de un proceso de construcción en el que intervienen diferentes actores sociales, y no, como usualmente se piensa, de un *descubrimiento* de sus cualidades turísticas.

La construcción de un atractivo turístico, un lugar, un objeto o un evento, es un complejo proceso en el que se articulan la sociedad de origen de los turistas y la sociedad del destino, pues la mirada del turista tiene un importante papel en el espacio turístico porque a partir de las necesidades de las sociedades de la demanda se definen qué cualidades del lugar de destino serán objeto de su interés y podrán ser o transformarse en atractivos turísticos.

Consecuentemente, se puede considerar que los lugares denominados espacios turísticos generan y participan de manera activa, habitualmente como un eje, en el turismo debido a que se articulan y se corresponden de diferentes maneras con las demandas y expectativas de los turistas; así, los lugares de destino turístico, junto con sus atractivos, se integran de diversas formas al turismo.

Efectivamente, el espacio turístico no es únicamente un lugar donde la actividad turística ocurre, pues como otras prácticas sociales, utiliza y precisa del espacio, como uno de sus componentes fundamentales. Hiernauxnicolás (1996) citado por Almirón (2004) menciona que el espacio turístico es consumido a partir de la



visión del mismo, de los actos de recorrer o de ubicarse, y de la asignación de valores simbólicos a los sitios donde el turismo se ubica.

Por ende, el espacio turístico está en un proceso continuo de construcción en el cual intervienen los propios del lugar y los turistas, en especial, en la valoración social que define que atributos o rasgos se transformarán en atractivos turísticos; es decir, el espacio turístico se desarrolla mediante un conjunto de procesos sociales, subjetivos y, por lo tanto, mutables, influidos por intereses y valores, que buscan asentarse en un plano físico o material por medio del desarrollo de atractivos, puesto que, sin duda, la actividad turística modifica el uso del espacio y el ambiente del lugar en donde se realiza.

Debido a que la actividad turística altera el área en la que se desarrolla, en el mencionado proceso de construcción de un espacio turístico, y debido a que el foco del presente estudio es un espacio denominado centro histórico en el cual se encuentran diversos bienes considerados patrimonio de la ciudad<sup>1</sup>, del Ecuador e incluso de la humanidad, es necesario abarcar la relación existente entre el turismo y el patrimonio.

Dicha relación parece ser un mar de confusiones pues se muestran con dos lógicas que son plenamente disímiles; sin embargo, es un hecho que ambos se apoyan mutuamente. Durante los últimos años, se busca que los proyectos patrimoniales basen su sostenibilidad en el turismo, y en especial en un turismo cultural diversificado.

Llorenç Prats menciona que el patrimonio configura en muchos casos el destino turístico, y el turismo, posteriormente, magnifica la capacidad de atracción del patrimonio (2011), es decir, que existen espacios turísticos o ciudades en las cuales al poseer bienes patrimoniales, o denominadas también como *atracciones patrimoniales*, se convierten en destinos turísticos y que en la vida de dicho destino se alcanza un punto en el cual la actividad turística crea e impulsa el valor patrimonial asignado a estos bienes.

---

<sup>1</sup> Entre estos bienes patrimoniales, se hallan algunos atractivos turísticos y bienes varios que no han adquirido la valoración social de atractivo turístico, no obstante, si una valoración patrimonial.



No obstante, es necesario tener presente la valoración social de los bienes y, de igual manera, tener en cuenta la importancia o magnitud del impacto que puede crear dicho bien patrimonial en el turismo, por ejemplo, hay bienes como el Coliseo Romano, Italia, que por sí solo llama la atención del turista y crea el deseo de ser visitado a pesar, de si fuera el caso, de no poseer ninguna facilidad turística. Y, por otro lado, hay bienes patrimoniales como pueden ser, en la ciudad de Quito, la Basílica del Voto Nacional, la Iglesia de la Compañía, el Panecillo, la Plaza de la Independencia, etc., que gracias a que se encuentran en una ciudad que cuenta con infraestructura y planta turística tienen un valor añadido que los convierte en bienes patrimoniales que poseen la atraktividad turística.

En consecuencia, el buen uso del patrimonio y del entorno que los sustenta con fines de turismo plantea una compleja problemática de planificación urbanística y turística que incluye la búsqueda de un equilibrio funcional, de preservación y de protección que, al no conciliarse, influyen negativamente sobre el patrimonio y al tiempo sobre los recursos y potencialidades turísticas.

Como menciona la UNESCO, el patrimonio cultural encierra el potencial de promover el acceso a la diversidad cultural y su disfrute. Puede también enriquecer el capital social conformando un sentido de pertenencia, individual y colectivo, que ayuda a mantener la cohesión social y territorial. En adición, el patrimonio cultural ha adquirido una gran importancia económica para el sector del turismo en muchos países hasta el presente, al mismo tiempo que ha generado nuevos retos para su conservación.

Por lo tanto, la relación entre espacio turístico y patrimonio puede ser vista como paradójica, pero a la vez necesaria. La mayoría de atractivos turísticos, cuya valoración social y distribución en una zona conforman el espacio turístico, son en su mayoría bienes considerados patrimoniales por lo que pueden ser llamados, como lo hace Prats, como *atracciones patrimoniales*, que de una manera u otra impulsan la actividad turística. El turismo, entonces, puede ser la herramienta, mediante el involucramiento de todos sus actores, para aceptar el



reto de conservar dicho patrimonio o, por otro lado, puede ser el causante de su deterioro y, en el peor de los casos, de su destrucción. En consecuencia, la manera en la que se desarrolla la relación entre patrimonio y turismo depende de la gestión del patrimonio y de las políticas para el uso turístico del mismo.

## 1.2. Seguridad turística

La preocupación por la seguridad y protección que una persona puede percibir durante su viaje, e incluso en su lugar de residencia, ha aumentado considerablemente durante los últimos años. Debido a esto, las ciudades que son consideradas destinos turísticos, o pretenden serlo, han buscado diversas maneras para ser reconocidas como *ciudades seguras*. Ecuador ha tenido algunos llamados de atención referentes a seguridad turística, principalmente por el fallecimiento de turistas durante su estancia en el país, además de turistas que han sido víctimas de otros crímenes como son el hurto, el secuestro exprés, entre otros; causando de esta manera una mala imagen del país a nivel internacional. Por esta razón es importante considerar que “el turismo nacional e internacional tiene como condiciones básicas para su desarrollo la presencia de servicios básicos, vías de acceso razonables y condiciones favorables de seguridad” (El Mercurio, 2016).

Como se indicó anteriormente, la seguridad turística es un aspecto vital en la organización de los destinos, pues como menciona Korstanje, si las condiciones de seguridad, producto de la falta de control de la incertidumbre, no son óptimas, el sujeto tenderá a recluirse o a evitar el destino (2012). Actualmente, el debate se encuentra marcado por la idea, sostenida por algunos, que la seguridad no es un objeto que pueda ser operacionalizado en variables; por el contrario, para otros, existen variables claras que permiten ponderar ciertos umbrales por medio de los cuales la toma de decisiones del turista se hace efectiva.

Inicialmente, es primordial diferenciar entre riesgo y seguridad dado que una persona puede sentirse seguro frente a determinada situación, aunque su



integridad sea amenazada y, en el caso opuesto, una persona puede sentirse insegura en forma constante cuando realmente no existe riesgo alguno.

La seguridad turística, conceptualizada por el autor Luis Grunewald y otros, es “la protección de la vida, salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y anfitriones de las comunidades receptoras” (2010, p 19). No obstante, cabe señalar que la seguridad abarca los ámbitos mencionados anteriormente y otros, debido a que el concepto de la misma es muy susceptible a variar por la percepción de cada persona y los elementos o situaciones en las que se desarrolle la experiencia del turista, por lo tanto, y de manera objetiva, la seguridad es la ausencia de cualquier tipo de riesgo.

Además de esto, los diferentes grados de seguridad que pueden ser percibidos dependen o se relacionan con variables que están vinculadas a la familiaridad, compatibilidad cultural entre residentes y visitantes, idioma, receptibilidad a los medios de comunicación, accesibilidad a familiares y amigos, entre otros.

Desde otro punto de vista, el riesgo es definido como la posibilidad de perder algo, o a alguien, o de tener un resultado no deseado, negativo o peligroso. Se identifican dos tipos de riesgo, el primero, el riesgo externo, es cuando el peligro es ajeno al propio sujeto, mientras que, el segundo, denominado riesgo manufacturado, es cuando el peligro es generado por una decisión previa del propio sujeto. Según el desarrollo, la cohesión social y las expectativas que despierta todo viaje, el riesgo juega un rol importante a la hora de percibir un destino como más o menos seguro, el cual está clasificado por Fuchs y Reichel (2010) en los siguientes subtipos: a) inducidos por el hombre, b) financieros, c) calidad producto, d) sociopsicológicos, e) desastres naturales, y f) problemas alimenticios. Desde esta perspectiva, se puede afirmar que el turismo es una actividad altamente sensible a los cambios del entorno.

Diversos autores han pretendido crear o identificar algunos de los indicadores de seguridad turística que permiten esclarecer de manera simple, si un destino



turístico puede ser considerado como seguro o inseguro, entre ellos se encuentran los siguientes:

- Seguridad pública
- Seguridad social
- Seguridad médica
- Seguridad informativa
- Seguridad económica
- Seguridad de los servicios turísticos
- Seguridad en recreación y eventos
- Seguridad en vialidad y transporte
- Seguridad ambiental y de desastres naturales
- Seguridad en higiene y salud pública

Además de estos indicadores previos, en los últimos años ha surgido una nueva tendencia que está en constante cambio e innovación que influye tanto en la seguridad turística como en diversos campos: la tecnología, en la cual están inmersas las redes de comunicación, las redes sociales, etc.

La tecnología ha creado la necesidad del ser humano por poseer y percibir seguridad electrónica y seguridad informática, también conocida como ciberseguridad, en diversas situaciones de su diario vivir y, por lo tanto, al momento de realizar una actividad turística.

La seguridad electrónica puede hacer referencia a sistemas de detección, alarmas, controles de acceso, etc.; que, generalmente, necesitan complementarse con el recurso humano, es decir, esta tipología de seguridad presta herramientas para ayudar a complementar las otras áreas de seguridad como la prevención de la delincuencia dirigida a las personas, las empresas, las situaciones de emergencia ante crisis, catástrofes o accidentes de origen natural o humano, la mejora de la seguridad ciudadana o la protección de los colectivos en situación de riesgo. Además, al ser la seguridad algo primordial, se han desarrollado herramientas tecnológicas para campos con necesidades



específicas como la actividad turística, un claro ejemplo es la seguridad existente dentro de los aeropuertos.

En cuanto a la seguridad informática o ciberseguridad hace referencia a la protección de la integridad y la privacidad de sistemas de información para lo que se desarrollan continuamente estándares, protocolos, métodos, herramientas y leyes con el fin de minimizar los posibles riesgos de que la confidencialidad de la información sea violentada (Aguilera, 2010). Dentro de estos sistemas de información se encuentran diversas páginas web, aplicaciones, sistemas, etc., que son utilizadas como medios para brindar, reservar y vender servicios turísticos.

De manera opuesta a los dos términos tratados anteriormente, seguridad turística y riesgo, se encuentra la inseguridad, y puesto que es, por denominarlo de cierta manera, el alter ego de la seguridad, es necesario tener clara su definición para el desarrollo del presente trabajo. Gabriel Kessler menciona que “la inseguridad podría definirse como una amenaza a la integridad física y emocional, más que a bienes, que pareciera poder abatirse sobre cualquiera” (2011). La inseguridad entonces está relacionada con las vivencias, las experiencias de la gente y lo que se dice o lo que se observa en los medios de comunicación, dado que influyen en la percepción de los ciudadanos, y, por lo tanto, de los turistas; por lo que el miedo o la sensación de inseguridad puede ser, igual que la seguridad, objetiva o subjetiva.

Se ha evidenciado que el turismo crea un grado de tensión en el sujeto en el ciclo de visita, como, por ejemplo, el temor imaginado por los turistas durante su viaje que se diluye cuando éstos se sienten afines en el contexto al que llegan o al momento de disponer de una serie de dispositivos de seguridad a su disposición.

Por lo tanto, se debe considerar que el turista al momento de realizar un desplazamiento hacia otro lugar hace frente a la realidad socio cultural del país o lugar que está visitando, por lo que los aspectos de seguridad preexistentes van a ser parte de su experiencia o vivencia del lugar. Consecuentemente, se



podría considerar a la seguridad como un factor fundamental para el desarrollo de la competitividad del sector turístico.

Es necesario tratar el fenómeno en el que se basa la diferencia de seguridad e inseguridad, el cual hace que un lugar, un destino o sitio turístico sea considerado como seguro o inseguro: la percepción; Peter Berger y Thomas Luckman, hacen referencia a la misma como “el resultado de un complejo proceso subjetivo, de definiciones y atribuciones valorativas, es una construcción social de la realidad” (1966). Por tanto, la percepción de la seguridad, según Grunewald, es “un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales” (2010, p 23). En este proceso, en el cual una persona se percibe o siente segura o insegura, están inmersos un conjunto de diversos factores, dado que es el resultado de una suma de situaciones tanto sociales como políticas, culturales y psíquicas, es decir, tanto conscientes como inconscientes, tanto reales como potenciales, que permiten al turista ligar su percepción con el factor de riesgo y generar la imagen de un destino turístico, seguro o inseguro, en su mente.

La seguridad del ser humano, y por lo tanto del turista, han sido tratados en diversas cartas y asambleas por entidades mundiales como la Organización de las Naciones Unidas, ONU, y la Organización Mundial de Turismo, OMT. Por ejemplo, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos realizada por la Organización de las Naciones Unidas en el artículo tercero se indica que: “todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona” (1948), de esta manera se proclama a la seguridad como un ideal y un sentir primordial que debe poseer todo ser humano. De igual manera, en el art. 13 se mencionan dos derechos que pueden ser considerados como base para el desarrollo de la actividad turística, los mismos que son:

“1) Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

2) Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país” (ONU, 1948).



En la Declaración de Manila sobre Turismo Mundial se afirma que el turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar,

considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados (OMT, 1980).

Ecuador, tomando en cuenta que la seguridad turística es un eje primordial para el impulso de esta actividad, en el mes de Julio del año 2017, instaló la Mesa de Seguridad Turística<sup>2</sup>, integrada por autoridades nacionales, locales, embajadas y gremios turísticos, con la finalidad de discutir sobre los planes que tiene el régimen para convertir al país en potencia turística.

El actual ministro de turismo, Enrique Ponce De León, señaló que Ecuador está entre los países más seguros de la región y que ese es el mensaje que se tiene que transmitir al mundo. De igual manera, durante el desarrollo de esta Mesa de Seguridad Turística, se recordó, y como se pudo ver de manera previa, que todos queremos sentirnos seguros cuando vamos a vacacionar, por lo que se creó el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT; así como aplicaciones móviles que facilitan información y atención en emergencias y un Sistema Integrado de Seguridad ECU911 que es parte del PIAT, catalogado como el mejor sistema de seguridad de América Latina, y uno de los cinco en el mundo que tiene certificación internacional de la European Emergency Number Association.

El Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT, fue ideado con enfoque preventivo recalcando que la seguridad turística posee seis indicadores básicos, entre los que se encuentran: la seguridad ciudadana, la salud e higiene, la seguridad económica, la seguridad vial, la protección ambiental ante fenómenos naturales

---

<sup>2</sup> La Mesa de Seguridad Turística está integrada por el Servicio Integrado de Seguridad ECU911, Ministerios de Turismo, Interior, Salud Pública, Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, Transporte y Obras Públicas, Secretaria de Gestión de Riesgos, Asociación de Municipalidades del Ecuador, Empresas Públicas de Turismo e Industria Turística



y los derechos humanos e inclusión social, y cuatro estrategias transversales, entre los que se encuentra la información y facilitación turística, la educación y concienciación, la seguridad de los servicios turísticos o seguridad jurídica y la protección y atención al visitante. Por otro lado, se debe tener en consideración a los actores de los indicadores y las estrategias que son: el sector público, el sector privado y la comunicación. En la ilustración a continuación se pueden visualizar los indicadores y estrategias mencionados previamente.

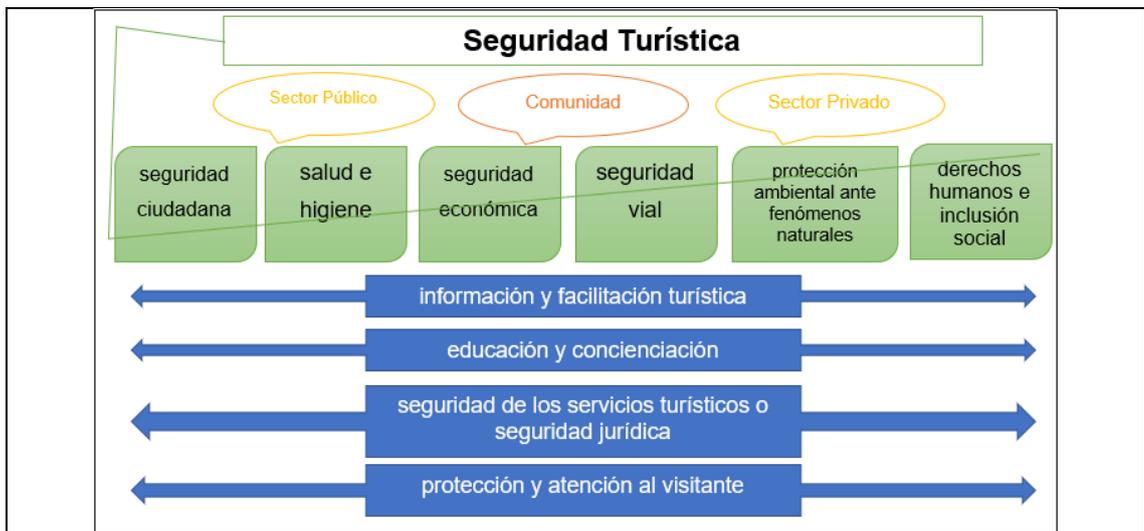


Ilustración 1: Componentes de la seguridad turística  
Fuente: PIAT  
Elaboración: Autor

Además, el exministro de turismo, Fernando Alvarado, planteó que el PIAT se relaciona con 6 pilares fundamentales de acción para lograr una mayor generación de oferta y demanda turística:

- 1.- Seguridad, para generar confianza.
- 2.- Calidad, para generar satisfacción y excelencia.
3. Conectividad, para generar eficiencia.
4. -Destinos y productos, para generar diferenciación.
- 5.- Promoción, para generar demanda.
- 6.- Accesibilidad, para garantizar la integración social de todas las personas (Ministerio de Turismo, 2016).



En el caso de la ciudad de Cuenca, en el año 2011, el Dr. Peter Tarlow, experto internacional en seguridad turística, mantuvo reuniones con representantes de diferentes organizaciones locales relacionadas con la seguridad de la ciudad y el turismo, en donde indicó que para mantener y potenciar el flujo de turistas nacionales y foráneos de la ciudad se debe empezar por pensar en la seguridad turística, la misma que comprende aspectos como la utilización de idiomas extranjeros en letreros, señalizaciones y anuncios, entre otros (El Tiempo, 2011). Posteriormente, en el año 2015, Cuenca, en el concurso Premios Ecuador Potencia Turística, organizado por el Ministerio de Turismo, fue elegida la segunda ciudad más segura del Ecuador. El concurso se realizó en base a la percepción de seguridad de aproximadamente diez mil ciudadanos de todos los cantones del país.

El mismo tema, demostrando su relevancia, fue tratado en el año 2017, por el sector turístico que pidió fortalecer la seguridad a varias autoridades locales y provinciales en una reunión mantenida en la Gobernación del Azuay.

El Consejo de Seguridad Ciudadana de la ciudad de Cuenca haciendo referencia a seguridad turística ha trabajado con base en el plan vacaciones seguras, el mismo que detalla algunos puntos a tomar en consideración de manera previa y durante la visitación a la ciudad.

De manera breve, se debe considerar a la seguridad como una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento competitivo del turismo en Cuenca, y en el Ecuador, por lo que es necesario la gestión del mismo para establecer mecanismos de coordinación para articular medidas prácticas en el tema.



### 1.3. Centro histórico

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, define el centro histórico urbano como el

conjunto formado por las construcciones, espacios públicos y privados, calles, plazas y las particularidades geográficas o topográficas que lo conforman y ambientan y que en determinado momento histórico tuvo una clara fisonomía unitaria, expresión de una comunidad social, individualizada y organizada (1972).

El concepto de centro histórico es relativamente nuevo, pues el mismo surge a partir de la amenaza y crisis generada hacia estos sectores de la ciudad. Al hacer referencia a los centros históricos se encuentran diversas categorías y realidades históricas que los hacen únicos, identificando y diferenciando a las ciudades, pues es un espacio que obedecía a contenidos sociales, económicos y políticos diferentes. Sin embargo, no podemos olvidar o pasar por alto que ese conjunto de construcciones, espacios públicos y privados, calles, etc., pueden ser vistos como una estructura urbana atada con la memoria colectiva de la ciudadanía que crea y fomenta el sentido de pertenencia al lugar; por lo que la acción de conservación patrimonial se ha transformado de una visión de monumento aislado a una comprensión del valor del conjunto urbano.

Generalmente, los centros históricos de América Latina (en el contexto de los cascos fundacionales) tuvieron un proceso en el cual se les otorgó altos valores simbólicos e identitarios, pero tuvieron que atravesar una fuerte degradación física para lograrlo. Uno de los casos más significativos de esta problemática es el caso de La Habana Vieja, cuyo centro histórico y su sistema de fortificaciones coloniales son considerados Patrimonio Cultural de la Nación, desde 1978, y Patrimonio Cultural de la Humanidad, desde 1982.

Otros casos de recuperación y reutilización de áreas urbanas en su conjunto, por cuestiones derivadas de problemas de infraestructura, accesos, falta de centralidad, deterioro ambiental, etc., con fines de ocio y turismo son: París donde se optó por la reutilización de estaciones y mataderos, como los de Orsay



y la Villette, como medio de reequilibrio dotacional del espacio urbano. En Alemania se eligió, sin embargo, la inversión en museos, recuperando para ello antiguos palacios, como los de Francfort y Stuttgart. En Bruselas, se puede visualizar la rehabilitación del edificio del Mercado de St. Gery como centro cultural y, en Italia, la ubicación del Museo de Arte Contemporáneo en el Castillo de Rivoli, o el proyecto de Santa Giulia, en Brescia, elaborado a finales de los años 1970 (Vera y Dávila, 1995).

En este sentido, Rodríguez (2008) menciona que la inclusión en la lista de Patrimonio Mundial significa una responsabilidad aún mayor del país de salvaguardar el dicho casco histórico. No obstante, a la vez que se restaura y se persigue la conservación del lugar se denomina a este espacio como una zona de alta significación para el turismo que provoca consecuencias en otros aspectos, como la aplicación de nuevos esquemas financieros que han permitido la sostenibilidad económica y social del desarrollo territorial.

Se debe ser consciente que convertir una ciudad histórica, un centro histórico en un producto turístico aun cuando esta función impulse y repercuta en la economía de la ciudad, implica la aceptación de graves riesgos, como por ejemplo los referidos a: un flujo turístico superior a la capacidad de carga, la desaparición de “la vida urbana”, el deterioro de las condiciones ambientales e, incluso, como se mencionó de manera previa cuando se abarcó la relación existente entre espacio turístico y patrimonio, el daño e, inclusive, la destrucción del patrimonio arquitectónico y cultural.

Visto desde esta perspectiva, previo al desarrollo de la actividad turística en un centro histórico, o si ya se la está desarrollando, se debe tener presente que:

el casco antiguo de una ciudad constituye su espacio histórico por excelencia y es, en gran medida, la memoria colectiva de la sociedad que lo habita, siendo un auténtico libro de donde los vestigios del pasado nos revelan la historia de la ciudad y la de sus habitantes (Levy, 1987).

Se evidencia que la revaloración de los centros históricos, tanto en la memoria colectiva de la sociedad como de manera estructural y física, los convierte en



focos de atracción turística, puesto que se encuentra concentrada en los centros históricos una riqueza cultural que involucra patrimonio monumental, urbanístico, arquitectura popular, paisaje, museos, manifestaciones religiosas, eventos culturales, artesanía, mercados, etc. Sin embargo, el uso turístico del centro histórico es limitado a un número bajo de los hitos patrimoniales más relevantes. El turismo, de esta manera, puede transformar las ciudades históricas de manera *positiva o negativa*, debido a que el mismo introduce nuevos hábitos y formas de vida y potencia el desarrollo de las ramas de actividades que cubren directa e indirectamente las necesidades de consumo del turista.

La función turística, de Centros Históricos de ciudades que han aceptado verse asociadas al turismo, se ha venido reforzando durante los últimos años, aumentando la simbiosis entre ciudad y turismo, como menciona Cohen “el turismo floreció en la era de la globalización” (2012).

Se puede decir que los centros históricos se convierten en turísticos debido a los hitos patrimoniales y, de manera general, por su arquitectura singular que es un componente inherente, pues cada uno de ellos es diferente al otro. Por tanto, a pesar de la homogeneidad y similitudes formales e históricas ninguna propuesta sea del ámbito cual sea, entre ellas el turístico, no es replicable en otro, debido a que la realidad socio histórica resultante es particular en cada uno de ellos. Muchos de los centros históricos conservan una importante agrupación de edificios con tipologías distintivas que dan cuenta de las corrientes culturales desarrolladas a lo largo del tiempo y de las interpretaciones locales cuando dichas corrientes se adoptan del extranjero; también denotan la calidad de su manufactura, los materiales locales y hasta las representaciones simbólicas de cada cultura.

Entonces depende la capacidad de los habitantes y del valor patrimonial, social o turístico que se les dan a estas edificaciones para adaptar las antiguas estructuras a los nuevos requerimientos de accesibilidad, servicios y tecnologías, para garantizar el aprovechamiento de los mismos. Esto implica comprender que



los usos originales no deben regir el destino de los monumentos, sino que éstos deben responder a necesidades contemporáneas, en este caso al turismo.

En consecuencia, es necesario tratar sobre el contexto del centro histórico en el cual se desarrollará la investigación, la ciudad de Cuenca.

#### **1.4. Área de estudio.**

En primera instancia, la ciudad puede ser entendida como:

“una suma de contrastes y de paradojas (...) una ciudad ofrece incontables posibilidades de lectura pues no solo aprehendemos lo tangible, es decir, sus calles, casas, templos, plazas, puentes, sitios de encuentro, espacios de diversión, sino también sus afectos, su historia, creencias, mitos, en definitiva, todo aquello, que, por intangible, se ha dado en llamar su espíritu” (Felipe Aguilar, 2004).

A partir de este concepto, Cuenca, o Santa Ana de los Ríos de Cuenca como consta en el Registro Oficial, ciudad capital de la provincia del Azuay, puede ser vista, experimentada y entendida desde diferentes ópticas. La misma está situada en el sur de la región Sierra del Ecuador y posee una población de quinientos cinco mil quinientos ochenta y cinco habitantes (INEC, 2010).

La ciudad está dividida en tres áreas claramente definidas:

- El centro histórico, con una extensión de 430 hectáreas.
- La ciudad contemporánea, con un área de 5.500 hectáreas.
- La tercera está constituida por un cinturón perimetral en el área rural, con una superficie de 9.800 hectáreas.

La superficie total de la ciudad es de 15.730 hectáreas y posee cuatro ríos que la atraviesan: el río Tomebamba, el río Yanuncay, el río Tarqui y el río Machángara.



Inicialmente, la ciudad de Santa Ana de los Ríos de Cuenca, al ser una ciudad fundada por españoles, fue planificada urbanísticamente mediante la traza de damero, que debía constar, como toda ciudad española, de una plaza central, la iglesia matriz y diversas edificaciones donde se concentrarían los poderes administrativos de la ciudad, Cabildo, Cárcel Pública, Hospital, Cementerio, Casa de Propios y habitaciones de los primeros españoles.

Cuenca fue fundada el 12 de abril de 1557 (...) En la indicada fecha se delineó la plaza principal y se colocó en ella un rollo y picota de madera; y se señaló por términos la jurisdicción...”. “Acto continuo se señaló una cuadra de cuatro solares (10000 vara castellanas cuadradas) para que se edifique la iglesia mayor, debiendo emplearse un solar para casa del cura, obispo o vicario. (...) El 12 de abril de 1557, Ramírez Dávalos delineó el plano o traza de la proyectada ciudad, poniéndole, en obsequio del Virrey, el nombre de Cuenca, por ser Don Andrés Hurtado de Mendoza, Guardia de la ciudad de Cuenca, en España... (Borrero y Gonzales en Cordero, 1993, p. 330).

El centro de la ciudad se fue poblando poco a poco. Las construcciones iniciales eran de materiales como bahareque y techos de paja, únicamente pocas edificaciones utilizarían adobe y teja española para su construcción.

Posteriormente, el aspecto de la ciudad cambiaría con el incremento del uso de la teja y ladrillo, junto con un nuevo diseño de las edificaciones. Conforme la ciudad crecía, se incorporaron materiales como la madera y la teja, y junto a los nuevos movimientos arquitectónicos europeos, se hicieron las casas más altas con acabados más llamativos como yeserías en forma de semi-columnas, balcones en madera tallada o hierro forjado, entre otros.

En cuanto a la construcción de los templos principales, en la actualidad, se puede visualizar el uso de diferentes estilos, entre ellos el neoclásico y el barroco, y materiales como el ladrillo y el mármol que se pueden visualizar en la *Catedral Nueva*, uno de los principales atractivos de la ciudad. Además, se encuentran



edificaciones basadas en el estilo gótico, con sus inconfundibles torres altas y detalles puntiagudos, como la iglesia de San Blas.

En 1982, el centro histórico de la ciudad fue declarado Patrimonio Cultural del Estado Ecuatoriano, por poseer sitios arqueológicos de culturas prehispánicas, así como inmuebles representativos de la etapa colonial y republicana. Posteriormente, el 1 de diciembre de 1999, el centro histórico de Cuenca fue declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad, por parte de la UNESCO, reafirmando el valor histórico, cultural y arquitectónico que posee esta ciudad centenaria. El 4 de diciembre del mismo año se puso una placa conmemorativa, por parte del presidente de la República y un delegado principal de la UNESCO, en la que menciona:

El Comité de Patrimonio Mundial inscribió el 4 de diciembre de 1999, al centro histórico de Santa Ana de los Ríos de Cuenca, en la lista de Patrimonio Mundial conforme con lo establecido en la Convención para la Protección de Patrimonio Cultural y Natural” (UNESCO). “La inscripción en esta lista confirma el valor universal y excepcional de este sitio que deberá ser protegido para el beneficio de la humanidad.

La ciudad de Cuenca ha sido declarada Ciudad Intermedia por las Organización de Naciones Unidas, ONU, en el año 2015 por sus características poblacionales y territoriales y, además de esto, ha recibido otros reconocimientos que recalcan su potencialidad turística como:

- El macizo del Cajas reserva de la biosfera
- Paja toquilla patrimonio cultural de la humanidad
- Qhapac ñan patrimonio cultural de la humanidad

En la actualidad, el centro histórico de la ciudad constituye un lugar de encuentro para los cuencanos y para las personas que visitan Cuenca, ya sean de otros lugares del Ecuador u otro país.

A partir de la declaratoria de su centro histórico como Patrimonio de la Humanidad se ha reestimado su valor universal y excepcional y, en consecuencia, se ha promovido y ha existido un aumento considerable del flujo



turístico hacia la ciudad de Cuenca, siendo uno de sus principales atractivos el mismo espacio declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad, su centro histórico. Como menciona la Junta de Andalucía,

son diversas las razones que han hecho de la ciudad de Cuenca en un punto obligado para el turismo nacional e internacional, entre estas razones se encuentran, la cultura de sus habitantes, con sus costumbres y tradiciones; el paisaje, el clima e incluso su procedencia histórica que ha dejado muestras arquitectónicas cañarí, inca, colonial y republicana, convirtiendo de esta manera a la ciudad en un lugar memorable y único. (2007)

Para concluir este breve acercamiento al centro histórico de la ciudad de Cuenca en donde se establecerán sus espacios turísticos y se estudiará la percepción sobre la seguridad turística, se considera que los cuencanos han otorgado a diferentes bienes y tradiciones valor patrimonial, sean patrimonio tangible o intangible; y que a través de los cambios globales y el crecimiento de diversos sectores se han valorizado socialmente a estos hitos patrimoniales como atractivos turísticos. De esta forma, se facilita el crecimiento y desarrollo de la actividad turística en la ciudad y, consecuentemente, se modifica el uso inicial de diversas construcciones que se encuentran en el centro histórico de la ciudad en hoteles, cafeterías o lugares comerciales que atraen tanto a turistas como a locales, concentrándose la planta e infraestructura turística en el mismo.



## **2. CAPÍTULO II LOS ESPACIOS TURÍSTICOS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CUENCA**

En este capítulo, se realiza un breve acercamiento a la evolución de la ciudad de Cuenca en el ámbito turístico; considerando la aparición de servicios de alojamiento, alimentación e intermediación. El capítulo se complementa con la realización de entrevistas a personas vinculadas con el desarrollo del sector turístico de la ciudad, para proceder a delimitar y describir los espacios turísticos del centro histórico de la ciudad.

### **2.1. Cuenca y el turismo**

Actualmente Cuenca posee numerosos reconocimientos que han sido otorgados por su desarrollo en la actividad turística, los mismos que a la vez la reconocen como uno de los principales destinos turísticos dentro del Ecuador. No obstante, la ciudad tuvo de manera previa una construcción, por parte de sus habitantes, del concepto de ser y proyectarse como una ciudad turística, un claro ejemplo es la apertura de sus primeros hoteles y restaurantes a inicios del siglo XX. Empero, van a transcurrir varios años hasta que el turismo hacia la ciudad se concrete.

De este modo, entre las décadas de los 80 y 90 se visualiza el incremento de la planta turística en la ciudad de Cuenca con la apertura de agencias de viajes, restaurantes, hoteles e incluso, se inicia la educación y capacitación en este sector, que se desarrolla de manera conjunta a esfuerzos de nivel nacional, es decir, otras ciudades, como Quito, Guayaquil, entre otras, que apuntan a convertirse en una ciudad turística y, por tanto, en proyectar al Ecuador como un destino, país turístico aunque, evidentemente, sin la planificación y concepción del turismo actual.

Dentro de la Guía Nacional de Turismo del Ecuador, edición 1984-1985, se describe a Cuenca como una ciudad que ofrece al visitante una amplia variedad de atractivos naturales y culturales, entre ellos se enlista a los siguientes: Catedral Antigua, Catedral Nueva, Ruinas de Todos Los Santos, museos (Museo



“Remigio Crespo Toral”, Museo del Banco Central, entre otros), mercados cuencanos, *Tori* y El Cajas.

Posteriormente, en el año de 1992 se publica la Guía Turística de Cuenca, Ecuador, en la que de igual manera se presenta a la ciudad a través del centro histórico, mediante diversas indicaciones se insta a que el visitante conozca y reconozca el mismo bajo el título *Lo que hay que ver y hacer en el centro histórico*, a continuación se enlistan atractivos turísticos similares a la guía nacional de turismo del Ecuador, 1984-1985, como el Parque Calderón, la Plaza de las Flores, La Plaza de San Francisco, El Mercado 10 de Agosto, Museo del Banco Central, Catedral Nueva, Convento e Iglesia de las Conceptas, Convento e Iglesia del Carmen de la Asunción, Catedral Vieja, entre otros (López, 1992). De esta forma, se evidencia que el mayor conjunto de atractivos turísticos, pasados y actuales, se localizan en el centro histórico de Cuenca, conformando así diversos espacios turísticos dentro del mismo. En las dos guías turísticas mencionadas previamente se mantiene la misma característica, la mayoría de los inmuebles y lugares considerados atractivos turísticos no traspasan los límites del centro histórico de la ciudad.

En la actualidad, la ciudad de Cuenca cuenta con una oferta de 71 atractivos turísticos entre los cuales se destacan La Catedral de la Inmaculada (Catedral Nueva), la Catedral Vieja o el Sagrario, el Museo de Arte Moderno, el Monasterio de las Conceptas, cuya combinación en paquetes turísticos conforman la oferta de la ciudad (TurisConsulting, 2016).

Nuevamente, y al mismo tiempo de que se evidencia una ausencia de innovación en la actividad turística, los principales atractivos turísticos de la ciudad de Cuenca se encuentran en su centro histórico, pues como hizo mención un funcionario de la Fundación Municipal Turismo Para Cuenca, FMTPC, “el gran atractivo de la ciudad ha sido y continuará siendo el centro histórico” (Ochoa, A., 2017).

Cuenca se direcciona, aunque debe mantenerse en una mejora continua, a permanecer como una de las principales ciudades a ser visitada en el Ecuador

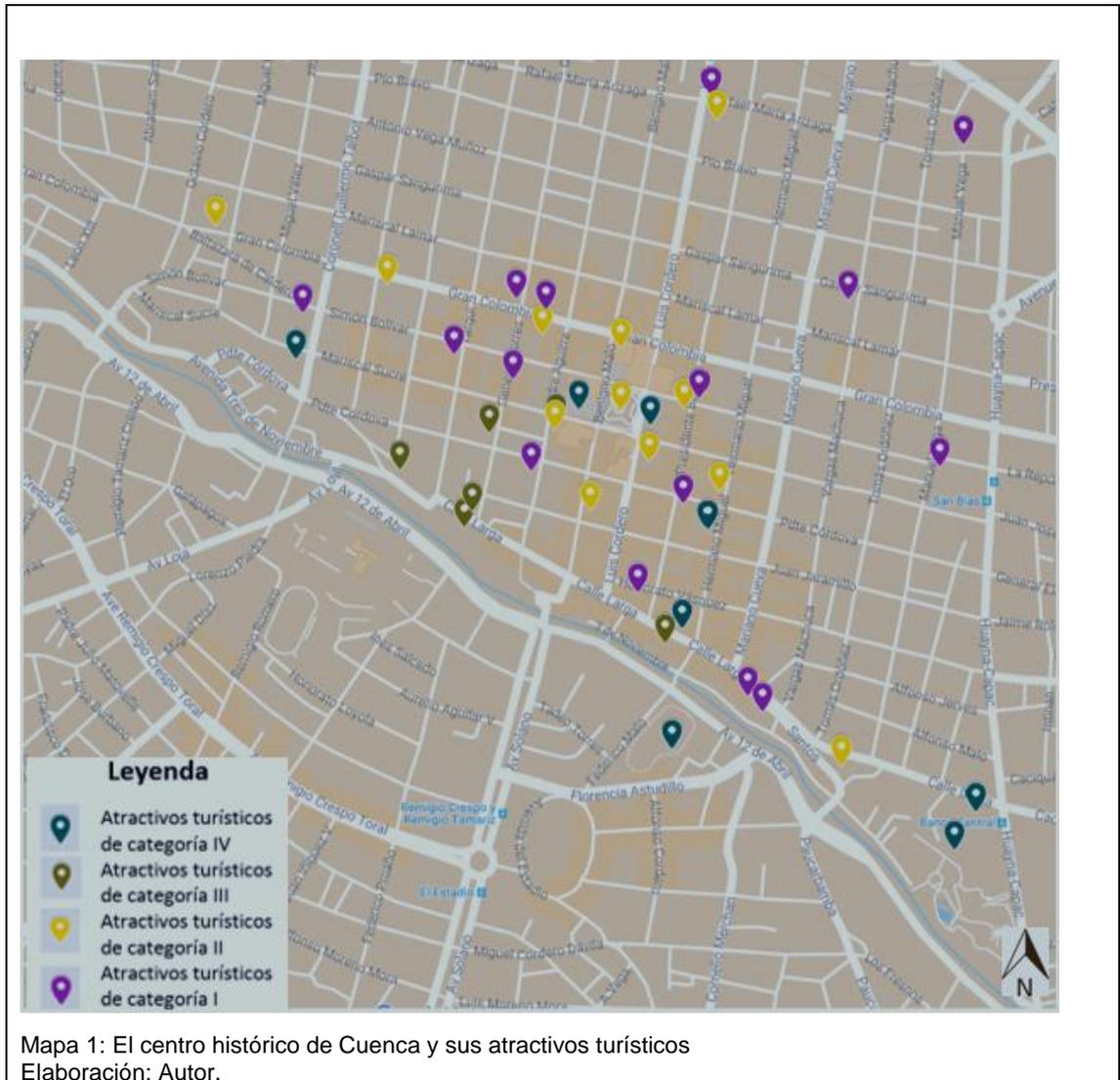


tanto por parte del turista extranjero como del turista nacional. En el año 2016, la Fundación Municipal Turismo Para Cuenca estimó la llegada de 564.000 visitantes nacionales y 198.994 visitantes extranjeros a la ciudad (Ochoa, A., 2017). Por lo que, si la ciudad desea mantener su flujo turístico en crecimiento debe cuidar y proyectar una imagen de ciudad segura que permita al turista recomendar y recorrer la ciudad de manera tranquila y al turista potencial tomar la decisión de visitar la ciudad, sin olvidar que la seguridad turística es uno de los tantos factores que deben ser tomados en cuenta para el desarrollo del sector turístico.

## **2.2. El centro histórico de Cuenca y sus atractivos turísticos**

En la actualidad, se está desarrollando un nuevo inventario de atractivos turísticos de la ciudad de Cuenca por medio de un trabajo conjunto entre el MINTUR y la FMTPC. Sin embargo, para el desarrollo de la presente investigación se hará uso del inventario de atractivos turísticos existente elaborado por parte del MINTUR en el año 2014.

En el siguiente mapa se puede visualizar los 47 atractivos turísticos localizados en el centro histórico de la ciudad de Cuenca.





### 2.2.1. Descripción de los atractivos turísticos localizados en el centro histórico de Cuenca

A continuación, se realiza una breve descripción de los atractivos turísticos ubicados en el centro histórico de Cuenca y que revisten mayor relevancia.

#### 2.2.1.1. Alcaldía de Cuenca, Antiguo Banco del Azuay



Fotografía 1: Alcaldía de Cuenca  
Fuente: Autor

##### **Descripción:**

Edificio de relevancia histórica y un claro ejemplo de la influencia francesa en la arquitectura, fue creado por el arquitecto Luis Felipe Donoso Barba. Inicialmente fue concebido para el funcionamiento del primer banco de la región: el Banco del Azuay. El inmueble destaca por su cromática lograda, al usar mármol proveniente de Sayausí en toda su fachada. Desde noviembre del 2002 funciona aquí la Alcaldía de la Ciudad y algunas otras dependencias municipales.

**Ubicación:** Calles Simón Bolívar y Antonio Borrero



### 2.2.1.2. Avenida Loja



Fotografía 2: Av. Loja  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

Desde la época colonial, la Avenida Loja constituyó el camino de salida de Cuenca hacia el sur (Loja - Zaruma).

Hoy en día, desde la misma se puede visualizar el centro histórico, especialmente las cúpulas de la Catedral

Nueva. En cuanto a su aspecto urbano,

se puede visualizar edificaciones de tipología arquitectónica popular cuencana de los siglos XVIII y XIX y arquitectura contemporánea. Destaca en esta vía la iglesia de San Roque y la plazoleta del mismo nombre.

**Ubicación:** Av. Loja

### 2.2.1.3. Barrio “El Vado”



Fotografía 3: Barrio "El Vado"  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

El Barrio “El Vado” es conocido por ser un lugar que alberga historia y tradición de la ciudad de Cuenca.

El mismo posee un entorno arquitectónico de notable riqueza de inicios del siglo XX. Los habitantes del barrio, a lo largo de los años, se han dedicado a la

elaboración de pan, juegos pirotécnicos, utensilios de hojalata y sombreros de paja toquilla. En el balcón

posee una cruz que al principio fue de madera, se cree que la presencia de este elemento apaciguaría

las crecientes del río Tomebamba, antes

denominado Julián Matadero, la cruz actual fue erigida en 1881 (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Calles Juan Montalvo y de La Cruz



#### 2.2.1.4. Barrio de Las Herrerías



Fotografía 4: Barrio de "Las Herrerías"  
Fuente: Autor

##### **Descripción:**

El barrio de Las Herrerías es uno de los barrios tradicionales de la ciudad; su nombre se debe a que en el mismo se encuentran herreros desde hace algunos siglos. Su proximidad a la estación de ferrocarril facilitaba el aprovisionamiento de hierro, que llegaba desde Guayaquil por tren. Con este material fabricaban espuelas, rejas, barretas, lampas, herrajes, tenacillas, cruces de entechado y demás objetos a gusto y medida de los clientes; hoy se fabrican lámparas y otros adornos estilizados (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Calle de las Herrerías

#### 2.2.1.5. Calle Rafael María Arizaga



Fotografía 5: Calle Rafael María Arizaga  
Autor: Autor

##### **Descripción:**

Antiguamente llamada calle Real de El Vecino, nacía en El Vecino y se extendía hasta lo que es hoy la calle Luis Cordero. A fines del siglo XIX e inicios del XX, se ubicaron en esta calle los tejedores de sombreros de paja toquilla, actividad que hasta las primeras décadas del presente siglo constituyó la base de nuestra economía regional. Desde 1961 toma el nombre de Rafael María Arizaga, ilustre cuencano. En esta calle se encuentra la Iglesia de San José de la Merced y la plazoleta "El Rollo" (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Calle Rafael María Arizaga



### 2.2.1.6. Casa Azul



Fotografía 6: Casa Azul  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

La Casa Azul es una vivienda de características coloniales con patio y traspatio, elaborada con materiales de la época. Al restaurarla, en 1987, se recuperó el color original de la carpintería en general, cuyo color ha dado nombre al inmueble, conocido

como “La Casa Azul”. Hoy en día se desarrollan en ella actividades comerciales y de restaurante (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Calles Gran Colombia 10-29 y Padre Aguirre

### 2.2.1.7. Casa de la Bienal de la Pintura



Fotografía 7: Casa de la Bienal de la Pintura  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

Este inmueble se construyó en un lote en forma de L, por lo que tiene dos fachadas y, por tanto, dos accesos. Al interior del inmueble resalta el uso de latones con detalles exclusivos. Este lugar es en la actualidad la sede administrativa de la Fundación Municipal Bienal de Cuenca.

**Ubicación:** Calles Simón Bolívar 13-81 y Estévez de Toral



### 2.2.1.8. Casa de la Mujer (CEMUART)



Fotografía 8: CEMUART  
Fuente: Autor

#### Descripción:

La Casa de la Mujer, también conocido como Centro Municipal Artesanal, CEMUART, es un mercado artesanal de todo tipo de artesanía típica de Ecuador, especialmente de la provincia de Azuay. Los productos incluyen joyas, cerámicas, sombrero de paja toquilla, tejidos de punto, entre otros.

**Ubicación:** Calles General Torres 7-33 y Presidente Córdova.

### 2.2.1.9. Casa de las Palomas, actual sede del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural



Fotografía 9: Casa de las Palomas  
Fuente: Autor

#### Descripción:

La organización de la “Casa de las Palomas” corresponde a la tipología de vivienda colonial: patio, traspatio y huerta. Su nombre proviene de la pintura mural en la que destacan las palomas como elemento reiterativo fundamental. En 1988, el Instituto Nacional de Patrimonio

Cultural compra el inmueble y establece su Sede Regional del Austro en el mismo.

**Ubicación:** Calles Benigno Malo 6-40 y Presidente Córdova



### 2.2.1.10. Catedral Vieja o Iglesia de “El Sagrario”



Fotografía 10: Catedral Vieja  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

La Catedral Vieja (Iglesia Matriz) es la edificación más antigua de la ciudad, su construcción inicia con la Fundación Española de Cuenca. La iglesia se erige a través de “mingas<sup>3</sup>”. Los muros son de adobe con cimentación de piedra incásica.

El cuerpo de la iglesia está conformado por tres naves. En la nave derecha, se pueden encontrar tres capillas privadas, cada una con un estilo diferente en su decoración. Actualmente, aquí funciona el Museo “Catedral Vieja”.

**Ubicación:** Calles Mariscal Sucre y Luis Cordero

### 2.2.1.11. Centro Cultural Casa de las Posadas



Fotografía 11: Centro Cultural Casa de las Posadas  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

Este inmueble, construido en el siglo XVIII, es un ejemplo de la arquitectura civil en la época colonial. Se cree que su uso original fue el de posada, y de ahí deriva su nombre. Posee patio, traspatio y huerta, alrededor de los cuales se organizan las habitaciones.

**Ubicación:** Calle Gran Colombia 17-42

<sup>3</sup> Trabajo que realiza la comunidad en persecución de una obra física.

### 2.2.1.12. Catedral de la Inmaculada concepción (Catedral Nueva)



Fotografía 12: Catedral Nueva  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

La Catedral de la Inmaculada, además conocida como Catedral Nueva, fue diseñada por el padre redentorista alemán Juan Bautista Stiehle. Se empezó su construcción en 1885 por pedido del obispo Miguel León que en sus palabras la catedral debía ser “tan grande como la fe” de los cuencanos. La obra se dio por finalizada en el año de 1972. Esta colosal construcción mantiene un esquema de tres

naves. Resaltan en las naves laterales los vitrales elaborados por el artista Guillermo Larrazábal y en la nave central, el gran baldaquino de estilo barroco y columnas salomónicas.

La Catedral Nueva es una fusión de estilos, (como el románico, gótico, renacentista), obteniendo como resultado un estilo ecléctico.

**Ubicación:** Calles Benigno Malo y Mariscal Sucre

### 2.2.1.13. Convención del 45



Fotografía 13: Convención del 45  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

La Convención del 45 es un barrio tradicional de Cuenca que se caracteriza por la elaboración de cerámica artesanal. Los talleres más destacados de la zona son el taller Encalada y el taller de Eduardo Segovia.

**Ubicación:** Calles Gran Colombia y Convención del 45



#### 2.2.1.14. Corte Provincial de Justicia, Antiguo edificio de la Universidad de Cuenca



Fotografía 14 : Corte Provincial de Justicia  
Fuente: Autor

##### Descripción:

Edificio con especial significado en la ciudad de Cuenca, no sólo por su ubicación en una de las esquinas del parque Calderón, sino por su función originaria como edificio de la Universidad de Cuenca. Su diseño, de estilo neoclásico francés, fue concebido por el arquitecto Francisco Espinoza Acevedo. En su interior, llaman la atención los cielorrasos de latón policromado. En la actualidad funcionan en este inmueble las oficinas de la Corte Provincial de Justicia.

**Ubicación:** Calles Mariscal Sucre 7-84 y Luis Cordero

#### 2.2.1.15. Economuseo del Sombrero y Paja Toquilla



Fotografía 15: Economuseo del Sombrero y Paja Toquilla  
Fuente: Autor

##### Descripción:

La antigua y emblemática casona, que siempre funcionó como una fábrica de sombreros, fue adquirida y recuperada por la Municipalidad. Es un museo que cuenta con cuatro salas de exhibición permanente, en las que los visitantes pueden apreciar el arte del tejido del sombrero de paja toquilla a través de videos; representaciones fotográficas; objetos y materiales utilizados desde épocas precolombinas; y una experiencia en vivo, en la cual expertas tejedoras elaboran los sombreros de paja toquilla frente al público que visita el lugar (La Motora, 2015).

**Ubicación:** Calles Rafael María Arizaga 7-95 y Luis Cordero



### 2.2.1.16. Edificación Asociación de Empleados del Azuay



Fotografía 16: Edificación Asociación de Empleados del Azuay  
Fuente: Autor

#### Descripción:

El edificio para la sede social de la asociación fue inaugurado en 1944. En el acceso en la esquina predomina la presencia de una torre mirador desde donde se puede apreciar la Catedral de la Inmaculada Concepción y el templo de Santo Domingo.

**Ubicación:** Calles Gran Colombia 11-02 y General Torres

### 2.2.1.17. El Barranco



Fotografía 17: El Barranco  
Fuente: Autor

#### Descripción:

El Barranco, de aproximadamente dos kilómetros de extensión, inicia en el puente de El Vado y termina en la avenida Huayna Cápac, dividiendo la Cuenca antigua y moderna. Su paisaje es el resultado de la fusión de cuatro elementos: la vegetación, el río, la topografía y las edificaciones que se escalonan para adaptarse al terreno. En el mismo encontramos el parque arqueológico Pumapungo, las ruinas de Todos Santos, el Puente Roto, La Escalinata, entre otros lugares que se fusionan con oficios como panaderías, hojalaterías y más.

**Ubicación:** Riberas del río Tomebamba



### 2.2.1.18. Hotel Inca Real



Fotografía 18: Hotel Inca Real  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

Es una vivienda que data del siglo XIX. En la actualidad, funciona como un establecimiento de alojamiento. En su construcción se destaca su estilo republicano y su fachada ornamentada por cenefas y molduras. El bien inmueble cuenta con patio, traspatio y huerta.

**Ubicación:** Calle General Torres 8-40

### 2.2.1.19. Iglesia de la Merced



Fotografía 19: Iglesia de la Merced  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

La fundación del convento de Mercedarios en Cuenca se realizó el 12 de mayo de 1712. El convento es adjudicado a los padres oblatos, cuyo fundador en Cuenca fue el padre Julio María Matovelle, quien diseña y construye la iglesia entre 1884 y 1918.

**Ubicación:** Calles Antonio Borrero y Honorato Vázquez



### 2.2.1.20. Iglesia de las Conceptas, Iglesia de Nuestra Señora de la Concepción



Fotografía 20: Iglesia de las Conceptas  
Fuente: Autor

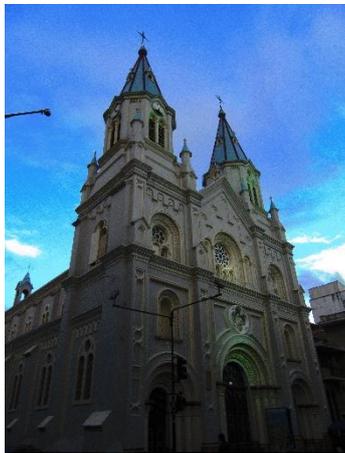
#### Descripción:

La iglesia que conocemos hoy en día se construye en 1712 gracias al auge económico que atravesó el convento en esta época. En 1920 Nicolás Vivar pinta el interior de la iglesia con imágenes religiosas.

En la iglesia destaca el conjunto la espadaña, y su retablo colonial bañado en pan de oro y decorado con incrustaciones de piezas de espejo.

**Ubicación:** Calles Antonio Borrero y Presidente Córdova

### 2.2.1.21. Iglesia de San Alfonso



Fotografía 21: Iglesia de San Alfonso  
Fuente: Autor

#### Descripción:

La iglesia de San Alfonso se empieza a construir en 1874 hasta 1888. En el mismo año, este templo fue consagrado a la Virgen del Perpetuo Socorro por el obispo Miguel León.

Posee tres naves, la central más amplia y alta.

La fachada posee rasgos del estilo neogótico, como la disposición de la fachada en forma de H, el uso de óculos y rosetones, entre otros.

**Ubicación:** Calles Simón Bolívar y Antonio Borrero



### 2.2.1.22. Iglesia de San Blas



Fotografía 22: Iglesia de San Blas  
Fuente: Autor

#### Descripción:

Este templo constituyó durante décadas el límite oriental de la ciudad. El mismo fue erigido el 3 de mayo de 1557. En 1938 se inicia su reconstrucción, usando como base la construcción previa. A través de los años ha recibido varias modificaciones

en su fachada, incluyendo la espada del campanario lateral. La iglesia sigue un esquema de cruz latina. La fachada frontal, cuyo estilo denota rasgos del Renacimiento italiano, es de mármol travertino rosa y está dividida en tres naves.

**Ubicación:** Calles Manuel Vega y Simón Bolívar

### 2.2.1.23. Iglesia de San Francisco



Fotografía 23: Iglesia de San Francisco  
Fuente: Autor

#### Descripción:

La construcción del templo primitivo data de 1560, pero la imagen que tiene hoy en día es consecuencia de las remodelaciones que ha atravesado. En esta intervención se levantó la torre de la iglesia, su fachada frontal, se elevó la nave

central, y se conformó una imagen unitaria entre el templo y la casa parroquial que se ubica al costado izquierdo del atrio.

**Ubicación:** Calles Padre Aguirre y Presidente Córdova



#### 2.2.1.24. Iglesia de San Sebastián



Fotografía 24: Iglesia de San Sebastián  
Fuente: Autor

##### **Descripción:**

La Iglesia de San Sebastián data del siglo XIX. La misma era el límite occidental de Cuenca, en los “barrios altos”, como se denominaba el sector. Las puertas principales son de madera y poseen tallados con imágenes del Nuevo Testamento. El interior está dividido, por columnas de madera, en tres naves.

**Ubicación:** Calles Coronel Guillermo Tálbot y Simón Bolívar

#### 2.2.1.25. Iglesia de Santo Domingo



Fotografía 25: Iglesia de Santo Domingo  
Fuente: Autor

##### **Descripción:**

La actual iglesia se erige entre 1906 y 1926 en el mismo lugar donde se encontraba el antiguo convento y capilla de los Dominicos en la época colonial. La fachada se compone de tres cuerpos en donde destacan las dos torres laterales cuya altura alcanza los cuarenta metros. Las cúpulas, visibles desde diferentes puntos de la ciudad, están revestidas con azulejos. Una curiosidad es que la iglesia de Santo Domingo posee las campanas más grandes de la ciudad.

**Ubicación:** Calles Gran Colombia y Padre Aguirre



### 2.2.1.26. Iglesia de Todos Los Santos



Fotografía 26: Iglesia de Todos Los Santos  
Fuente: Autor

#### Descripción:

La actual iglesia de Todos los Santos fue construida en 1820 y hasta el día de hoy se han refaccionado diversos elementos, como su fachada. Previamente, era conocida como “Ermita del Usno”, y en ella se celebró la primera misa católica del asentamiento colonial.

**Ubicación:** Subida de Todos Santos y calle Larga

### 2.2.1.27. Iglesia del Carmen de la Asunción



Fotografía 27: Iglesia del Carmen de la Asunción  
Fuente: Autor

#### Descripción:

El ingreso a la iglesia se encuentra en la plaza de las Flores. La misma posee una sola nave. Llamam la atención sus gruesos muros de adobe y su portada principal elaborada en piedra labrada. Este templo es ejemplo del arte barroco que se desarrolló en la ciudad de Cuenca. Al interior destaca el retablo y el púlpito con forma de cáliz, de madera tallada y recubiertos con pan de oro y decorados con espejos.

**Ubicación:** Calles Mariscal Sucre y Padre Aguirre



### 2.2.1.28. Iglesia del Santo Cenáculo



Fotografía 28: Iglesia del Santo Cenáculo  
Fuente: Autor

#### Descripción:

La construcción de este templo inicia en 1894 y finaliza en 1912. El diseño fue elaborado por Juan B. Stiehle. La iglesia posee una planta basilical, formada por tres naves, en la cual se puede notar el predominio de la nave central sobre las otras

**Ubicación:** Calles Simón Bolívar y Tarqui

### 2.2.1.29. Iglesia San José de la Virgen de la Merced de “El Vecino”

#### Descripción:



Fotografía 29: Iglesia de San José de la Virgen de la Merced de "El Vecino"  
Fuente: Autor

Al intensificarse la devoción popular a Cristo Pobre, el barrio de El Vecino construye en 1925 este templo, del que en la actualidad se mantiene únicamente la parte frontal, constituida por fachada y nártex. En 1976, se inaugura la reconstrucción general y ampliación del templo parroquial (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Calles Rafael María Arizaga y Manuel Vega



### 2.2.1.30. Mercado Diez de Agosto



Fotografía 30: Mercado 10 de Agosto  
Fuente: Autor

#### Descripción:

Ubicado en una zona comercial por excelencia, éste es uno de los mercados característicos de la ciudad. Su construcción original concluyó en 1954. En las últimas décadas, el inmueble cayó en decadencia y mal estado; motivos suficientes para plantear la urgente necesidad de remodelar y ampliar este centro de abasto. La reinauguración de esta obra se realizó en el mes de abril del 2004. En la actualidad, es una zona de expendio de frutas, legumbres, carnes, etc.

**Ubicación:** Calles Larga y General Torres

### 2.2.1.31. Museo de Artes de Fuego y Centro Cultural el Ángel de Chaguarchimbana



Fotografía 31: Museo de Artes de Fuego y Centro Cultural el Ángel de Chaguarchimbana  
Fuente: Autor

#### Descripción:

Esta quinta lleva el nombre del sector en que se ubica, el de Chaguarchimbana que significa “el penco del vado”. En 1992 se realiza la restauración, la organización de la casa obedece a un modelo colonial.

**Ubicación:** Calle de Las Herrerías, plaza del Herrero.



### 2.2.1.32. Museo de Arte Moderno



Fotografía 32: Museo de Arte Moderno  
Fuente: Autor

#### Descripción:

Inmueble fue erigido por orden del Obispo Miguel León con el propósito inicial de acoger a los alcohólicos de la ciudad y la provincia. No obstante, la edificación ha tenido diferentes usos a lo largo de la historia de la ciudad, como: cárcel municipal de varones; asilo de mendigos y asilo de ancianos; lugar de funcionamiento de la organización “Gota de Leche”; escuela de trabajo y hogar infantil.

De manera posterior, Luis Crespo Ordóñez, pintor cuencano, propone y apoya la creación de un Museo de Arte Moderno. En consecuencia, el museo abre sus puertas y, actualmente, es la sede de la Bienal Internacional de Pintura de Cuenca.

**Ubicación:** Calles Mariscal Sucre 13-89 y Coronel Talbot

### 2.2.1.33. Museo de la Identidad Cañarí



Fotografía 33: Museo de la Identidad Cañarí  
Fuente: Autor

#### Descripción:

Este museo, inaugurado en el año 2001, presenta una sala de arqueología en la que se exhiben 150 piezas de la cultura Cañarí. Cuenta además con una reserva arqueológica, salas de arte constituidas por pinturas y esculturas coloniales y una galería en la que se exhiben y vende obras de arte, artesanías y antigüedades.

**Ubicación:** Calles Presidente Córdova 6-26 y Hermano Miguel



### 2.2.1.34. Museo de la Ciudad, antigua Escuela Central de la Inmaculada Concepción



Fotografía 34: Museo de la Ciudad  
Fuente: Autor

#### Descripción:

Edificio diseñado por el redentorista alemán Juan Bautista Stiehle. Funcionó como escuela de niñas. Se la conocía como escuela Central, nombre que debía a su ubicación. Actualmente, aquí funciona el Museo de la Ciudad con diversas exposiciones temporales.

**Ubicación:** Calles Gran Colombia y Benigno Malo

### 2.2.1.35. Museo de las Conceptas



Fotografía 35: Museo de las Conceptas  
Fuente: Autor.

#### Descripción:

El museo ha sido instalado en lo que fue la enfermería del convento del claustro de las madres Conceptas. El museo se inaugura el 3 de noviembre de 1896, parte de las salas en la planta baja son utilizadas para exhibir reseñas relacionadas con la historia del monasterio y en las restantes se evidencia la cotidianidad de las religiosas. En la planta alta se muestran las diversas colecciones conformadas por esculturas producidas en el siglo XVII, XVIII y XIX, entre las que destacan imágenes costumbristas, pinturas coloniales de temáticas religiosas plasmadas en varios materiales como latón y mármol.

**Ubicación:** Calles Hermano Miguel y Juan Jaramillo

### 2.2.1.36. Museo de las Culturas Aborígenes



Fotografía 36: Museo de las Culturas Aborígenes  
Fuente: Autor  
(Junta de Andalucía, 2007).

#### **Descripción:**

El Museo de las Culturas Aborígenes de Cuenca muestra la historia del Ecuador desde la época lítica hasta la llegada de los Incas. Fue creado por Juan Cordero Iñiguez, historiador y educador. Se inauguró en 1992. Alberga 20.000 piezas, de las cuales 5.000 se exhiben al público (Junta de

**Ubicación:** Calles Larga y Hermano Miguel

### 2.2.1.37. Museo del CIDAP



Fotografía 37: Museo del CIDAP  
Fuente: Autor

#### **Descripción:**

El Museo de Artes Populares de América es parte del Centro Interamericano de las Artes Populares, CIDAP. A través de sus exposiciones busca reflejar y difundir el legado material e inmaterial de los diversos grupos culturales y artesanales. Cuenta

con museo, almacén, centro de documentación y reserva artesanal (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** El Barranco, Puente Mariano Moreno



### 2.2.1.38. Museo Manuel Agustín Landívar



Fotografía 38: Museo Manuel Agustín Landívar  
Fuente: Autor

#### Descripción:

En estas ruinas, descubiertas accidentalmente en 1972, se encuentra una interesante superposición de las diferentes culturas que han ocupado este valle en diversos periodos históricos: cultura cañarí, cultura incásica y molinos de piedra por los españoles.

**Ubicación:** Subida de Todos los Santos y subida de Los Molinos

### 2.2.1.39. Museo Pumapungo (antiguo Museo del Banco Central)



Fotografía 39: Museo Pumapungo  
Fuente: Autor

#### Descripción:

El museo custodia la reserva y la sala nacional de etnografía, en la cual se puede apreciar la enorme riqueza cultural e intelectual que caracteriza al Ecuador. Adicionalmente existe cinco salas temporales multi temáticas a más de una sala comunitaria y el teatro

Pumapungo. Cuenta con un archivo histórico, sala de conservación, reservas de arqueología, arte moderno y contemporáneo y biblioteca (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Calle Larga y Av. Huayna Cápac.

#### 2.2.1.40. Museo Remigio Crespo Toral



Fotografía 40: Museo Remigio Crespo Toral  
Fuente: Autor

#### Descripción:

Este inmueble, referencia arquitectónica y cultural, se construyó en varias etapas y tomó de base una antigua construcción colonial heredada por la familia en 1886. El inmueble fue adquirido por la I. Municipalidad de Cuenca en 1981, para que en él funcione el Museo de la Historia de la Ciudad. Luego de un proceso de restauración y museografía, en el 2017, la antigua casa del ilustre cuencano “Remigio Crespo Toral” ha abierto sus salas al público. La misma se encuentra dividida en cinco plantas y presenta dos fachadas (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Calle Larga y Presidente Borrero

#### 2.2.1.41. Museo Taller del Sombrero



Fotografía 41: Museo Taller del Sombrero  
Fuente: Autor

#### Descripción:

Este museo funciona durante 15 años, pero la fábrica funciona desde 1946, los sombreros que aquí se exhiben y expenden provienen del Sigsig y Chordeleg en su gran mayoría, en el museo se realiza el acabado de los sombreros, exhibición y venta. Durante el recorrido se pueden apreciar las salas de tejido, piezas y maquinaria antigua del museo.

**Ubicación:** Calle Larga, frente al Mercado 10 de agosto



#### 2.2.1.42. Parque Arqueológico y Etno-botánico Pumapungo



Fotografía 42: Parque Arqueológico y Etno-botánico Pumapungo  
Fuente: Autor

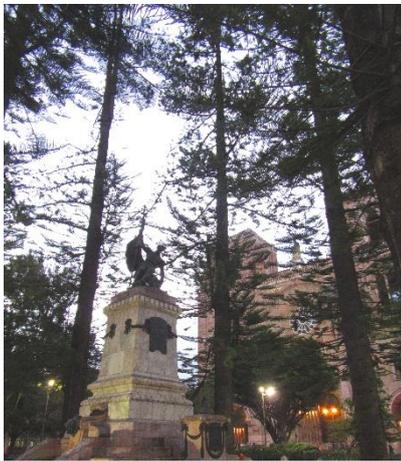
##### **Descripción:**

El actual Parque Arqueológico de Pumapungo ha sido testigo de la trigénesis de nuestra ciudad. El sistema constructivo de Pumapungo es una combinación de las técnicas utilizadas por los incas y por los cañaris. Además de apreciar los vestigios de las diferentes culturas que estuvieron

presente en el lugar, el visitante puede deleitarse con la exuberante vegetación del parque etnobotánico.

**Ubicación:** Calle Larga y Av. Huayna Cápac.

#### 2.2.1.43. Parque Abdón Calderón, Antigua Plaza de Armas



Fotografía 43: Parque Abdón Calderón  
Fuente: Autor

##### **Descripción:**

La plaza Central es el eje en torno al cual el caserío de Santa Ana de los Ríos de Cuenca de 1557 se transformó en la ciudad del siglo XXI.

En el actual Parque Abdón Calderón resaltan las araucarias sembradas en el centro del mismo, gracias a las semillas brindadas por Luis Cordero Crespo, en 1875, desde Chile.

Durante 2001, el parque sufrió un proceso de renovación. Es el escenario de los acontecimientos más relevantes de Cuenca

como: fiestas populares, desfiles, manifestaciones públicas, conmemoraciones cívicas, entre otros (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Calles Simón Bolívar y Luis Cordero

#### 2.2.1.44. Plaza de las Flores



Fotografía 44: Plaza de las Flores  
Fuente: Autor

##### **Descripción:**

Es uno de los lugares más vistosos de la ciudad y constituye la entrada a la iglesia de El Carmen. En este lugar se puede encontrar a la venta diversas plantas y flores, por ello su nombre. Además, en este espacio, se ofrecen objetos relacionados con el culto religioso católico.

**Ubicación:** Calles Mariscal Sucre y Padre Aguirre

#### 2.2.1.45. Plaza de San Francisco



Fotografía 45: Plaza de San Francisco  
Fuente: Autor

##### **Descripción:**

La plazoleta de San Francisco se incorpora a la traza urbana en 1558, apenas a un año de la fundación española de la ciudad. A través de los siglos tuvo diversos usos, tales como primer mercado de la ciudad, partidero de transportes públicos, aparcamiento de vehículos de alquiler, plazoleta de venta de libros y ferias, antiguo sitio de llegada de los parques de diversiones que visitaban la ciudad durante sus días festivos, entre otros. Actualmente, funciona como mercado de ropa y aparcamiento público (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Calles Padre Aguirre y Presidente Córdova



#### 2.2.1.46. Plaza Rotary



Fotografía 46: Plaza Rotary  
Fuente: Autor

##### **Descripción:**

Esta plaza, conocida como la plaza Rotary, es un lugar en donde se encuentran diversos puestos en los cuales se expende artesanías de todo tipo, entre ellas encontramos elementos de cerámica, hierro forjado, hojalatería, cestería, paja toquilla, muebles de madera, entre otros.

**Ubicación:** Calles Vargas Machuca y Gaspar Sangurima

#### 2.2.1.47. Puente Roto



Fotografía 47: Puente Roto  
Fuente: Autor

##### **Descripción:**

Quedó como la arquería del antiguo puente de Todos los Santos, que fue construido entre 1840 y 1849 por el maestro Juan de la Cruz Pigara, y enlazaba la ciudad histórica con la meseta baja de la ciudad, conocida como El Ejido. En 1950, tiene lugar un gran creciente del río Tomebamba, que socava el estribo del puente, dejándolo con la imagen que observamos hoy. Hoy en día, constituye un mirador que ofrece amplias vistas de la parte baja de la ciudad y del río (Junta de Andalucía, 2007).

**Ubicación:** Paseo 3 de Noviembre



### **2.3. Identificación y descripción de los espacios turísticos del centro histórico de la ciudad de Cuenca.**

Para la identificación y delimitación de los espacios turísticos existentes en el centro histórico de la ciudad de Cuenca se recurrirá al método que menciona Boullón a continuación:

“La mejor forma de determinar un espacio turístico es recurrir al método empírico, por cuyo medio se puede observar la distribución territorial de los atractivos turísticos y de la planta, a fin de detectar las agrupaciones y concentraciones que saltan a la vista” (2006A, p. 66).

Como indica Boullón, la metodología a utilizar para determinar los espacios turísticos existentes es empírica por lo que se basará en las técnicas de observación y entrevista, las mismas que al brindar una función analítica-descriptiva, permitirán obtener los rasgos más importantes que encaminarán, mediante un análisis y sobre la base de los criterios de personas representativas del área turística de la ciudad de Cuenca, a delimitar los espacios turísticos del centro histórico de la ciudad.

Las preguntas planteadas en la entrevista están encaminadas a que permitan evidenciar los espacios turísticos del centro histórico de la ciudad de Cuenca y a brindar una visión general sobre la seguridad turística del mismo, información que será utilizada de manera posterior.

Para el desarrollo de las entrevistas se tomaron en cuenta a personas que están involucradas directamente con el sector turístico de la ciudad en diversas maneras. De tal manera, se han realizado entrevistas al Dr. Cristian Zamora, concejal del Cantón Cuenca; al Dr. Lauro Pesántez, concejal del Cantón Cuenca; a la Mg. Diana Márquez, especialista de desarrollo turístico del MINTUR, zonal 6; a la Mg. Tania Sarmiento, directora de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca; al Cnel. Rómulo Montalvo, Director Ejecutivo del Consejo de Seguridad Ciudadana de Cuenca; al Dr. Mateo Estrella, director de Turis Consulting; al Mg.



Xavier Guerrero, Docente de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de Universidad de Cuenca y guía turístico; y al Guía Nacional Pedro Álvarez<sup>4</sup>.

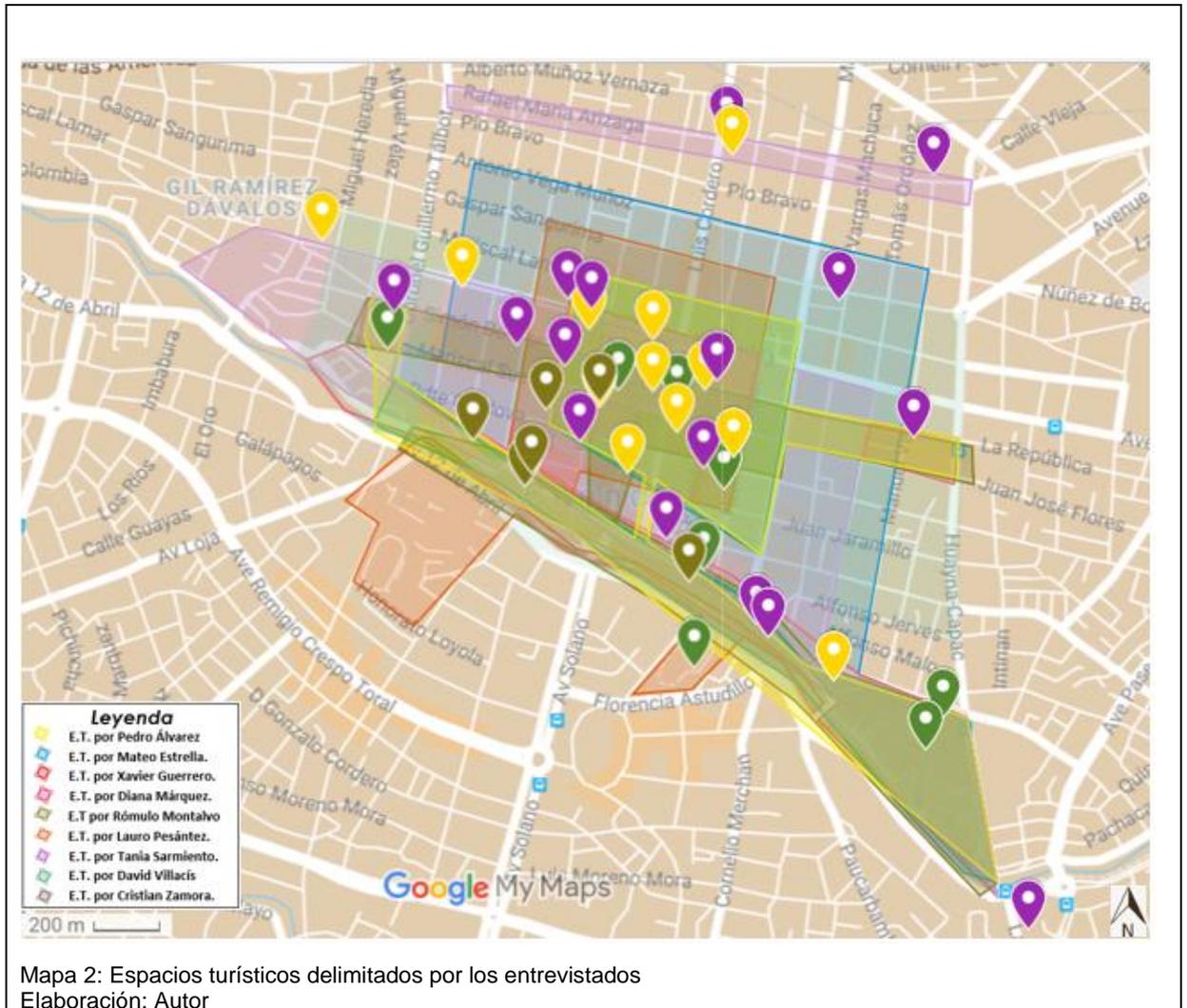
A partir de las principales ideas y comentarios generados en las entrevistas se estableció que el centro histórico de la ciudad de Cuenca cuenta con un conglomerado de atractivos turísticos de diversas tipologías que, en conjunto, además de ser considerado como un espacio turístico, puede ser visto como un único atractivo turístico grande que, en realidad, es el que permite y llama la atención de los posibles turistas a que visiten nuestra ciudad. Adicionalmente, se recalca que los distintos servicios que ofrecen una planta turística, alojamiento, alimentación, transporte e interpretación, se han concentrado en esta zona.

A partir de esto, se plantea que no se puede formular o establecer diversos espacios turísticos en el centro histórico de la ciudad, pues al ser la delimitación de los mismos algo subjetiva, se opta por señalar y visualizar conectores entre los diversos posibles espacios turísticos, delimitados por los entrevistados y mi persona, que conllevan a esclarecer un solo espacio turístico.

En el siguiente mapa, se puede observar los puntos de vista de los entrevistados sobre los posibles espacios turísticos del centro histórico.

---

<sup>4</sup> Anexo 2: Modelo entrevista y Anexo 3: Entrevistas realizadas.



Como se evidencia, de manera gráfica, una gran cantidad de espacios turísticos definidos por estas personas relacionadas y representativas con el área turística coinciden, lo que permite determinar de manera clara los diversos espacios turísticos y como se podría delimitar los mismos de una manera más certera. Una vez que se ha procesado estos datos, tomando en cuenta las preguntas de la entrevista y la información recolectada a través de esta, se propone, en el mapa a continuación, el siguiente espacio turístico en el centro histórico de Cuenca.



Como se puede advertir, dentro de este espacio turístico se encuentra El Barranco, espacio en el que se concentran diversos atractivos turísticos y servicios de alojamiento, restauración y entretenimiento; el Parque Calderón, rodeado de diversos atractivos, como la Catedral Nueva, la Catedral Vieja, la Corte Provincial de Justicia, y atractivos próximos, como la Plazoleta de las Flores, la Iglesia del Carmen, entre otros. Además, este espacio turístico se expande y conecta con otros atractivos que pueden ser considerados como distantes, pues se ubican al extremo del centro histórico, como el Museo de Arte Moderno y el Museo Pumapungo, pero que a la vez complementan la visita de la ciudad.



### **3. CAPÍTULO III: PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CUENCA, ECUADOR**

En este capítulo, se realiza un acercamiento a las principales características de la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador, a partir de los datos obtenidos en la aplicación de encuestas sobre la temática.

En la primera parte del capítulo se hace una breve presentación metodológica de la encuesta, con énfasis en la temática y en los objetivos en los que se basó la misma, y, posteriormente, se incluye una síntesis, análisis e interpretación de los principales resultados de la encuesta lo que permite la caracterización de la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad.

#### **3.1. Breve nota metodológica acerca de la encuesta**

Tomando en consideración que la presente investigación está destinada a determinar la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, se elaboró una metodología para desarrollar la encuesta sobre la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador para ser aplicada por muestreo aleatorio.

Las etapas llevadas a cabo han sido las cuatro siguientes:

1. Estudio y planteamiento (objetivos, tipo de muestreo, cálculo del tamaño de la muestra, entre otros)
2. Preparación del trabajo de campo (elaboración del cuestionario, preparación de encuestadores, etc.)
3. Recogida de la información.
4. Tratamiento de la información.

En consecuencia, la encuesta incluye variables destinadas a brindar información sobre el fenómeno de la seguridad turística, puesto que mediante el cuestionario diseñado se abarca diversos aspectos necesarios para caracterizar la seguridad turística percibida por parte de los visitantes del centro histórico: características sociodemográficas del turista: (género; edad; grupo de viaje...); y elementos



sobre seguridad turística (seguridad percibida, espacios seguros, medidas de seguridad, entre otros)

Con este fin se determinó que el principal objetivo de la encuesta sobre la percepción de seguridad turística es:

- La caracterización de la seguridad turística percibida en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Cabe recalcar que, dado que la encuesta se ha realizado en el mes de noviembre, la representatividad y utilidad de esta, está restringida a ese periodo singular del año. No obstante, al ser la seguridad turística un sentir por parte de los turistas que no depende de la temporalidad en la que esta inmiscuida la actividad turística, se puede considerar que los resultados son una muestra de la percepción general de los turistas sobre la seguridad turística durante su visita y estancia en la ciudad, sin tomar en cuenta la temporalidad en la que visitan la ciudad.

### **3.1.1. Diseño de la encuesta**

Para el diseño de la encuesta se empezó con la recolección de información brindada por expertos en la materia y de encuestas desarrolladas en otras ciudades y en otros países.

Las indicaciones en las que se base la encuesta, y las que fueron dadas a los encuestados, son las siguientes:

- Que las preguntas obedecen a un trabajo de titulación enfocado en la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.
- Que las respuestas permitirán esclarecer y determinar la seguridad turística percibida en el centro histórico de la ciudad.



En consecuencia, se diseñó encuestas bilingües<sup>5</sup>, en español e inglés, en relación con 16 variables que se aplicaron a las personas de la muestra, en el lugar delimitado como espacio turístico en el capítulo previo, con el objetivo de recolectar información que permita caracterizar la percepción de la seguridad turística de los visitantes del centro histórico de la ciudad.

La herramienta para llevar a cabo el trabajo de campo es el cuestionario, que se complementa a través de una entrevista personal.

De manera previa a la aplicación de la encuesta, se realizaron dos encuestas pilotos que permitieron probar en campo el cuestionario. Los resultados de la prueba piloto usualmente sugieren algunas modificaciones antes de realizar el muestreo a escala completa, que en el caso de la presente investigación fueron las siguientes que se pueden observar en la ficha de validación de la encuesta:

---

<sup>5</sup> Anexo 8: Formato encuesta español y Anexo 9: Formato encuesta inglés



<b>Ficha de validación de la encuesta piloto</b>	
Modelo de encuesta:	Español e inglés, con 16 preguntas de tipo abierto, cerrado y mixto.
Ficha de modelo:	A - B
Fecha:	09 y 10 de octubre de 2017/ 21 y 22 de octubre de 2017
Lugar:	Espacio turístico definido previamente en el trabajo de titulación
Participantes:	60
Forma de selección de participantes:	Accidental
Numero de preguntas que se validaron:	16
Tiempo promedio:	3-4 minutos
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"><li>• Se decide aumentar indicaciones, en la pregunta 6 y 15, sobre cuantas opciones pueden ser marcadas.</li><li>• En la pregunta sobre el origen del visitante, hay un error de tipificación de los orígenes por lo que se decide hacer las correcciones necesarias.</li><li>• Al presentarse durante las encuestas personas de menor edad que los disponibles en los rangos se opta por aumentar un rango de edad menor.</li><li>• Surge la duda de mantener la pregunta número 13, pues no muestra ni representa una fuente de información. No obstante, se decide mantenerla.</li><li>• En la pregunta 11, se opta por añadir la opción ninguna, pues la pregunta previa presenta la opción de saltar a la pregunta 13.</li><li>• Se sugiere añadir una pregunta sobre en qué momento del día la persona se siente más segura, por lo tanto, se procede a añadir mencionada pregunta.</li><li>• En cuanto a la encuesta en inglés, no muestra ninguna problemática en el lenguaje utilizado, pero se opta por modificar el texto por un lenguaje más sencillo.</li><li>• En el caso de ambas encuestas, se mejora la distribución de las preguntas y la secuencia de las mismas.</li></ul>	

Tabla 1: Ficha de validación de la encuesta piloto  
Elaboración: Autor.

De manera posterior a la validación de la encuesta piloto, se obtuvo el cuestionario final para la aplicación a la muestra determinada a continuación.



### 3.1.2. Tipo y tamaño de muestra

El universo de la investigación es la suma de turistas y visitantes de la ciudad de Cuenca, Ecuador, que, según la FMTPC, es un total de 763.013 de los cuales 198.994 corresponden a turistas extranjeros y 564.019 corresponden a turistas nacionales.

El total de la muestra de encuestados para el análisis de la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de Cuenca es de 384 turistas, basado en el siguiente cálculo:

$$n = \frac{K^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + K^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 763.013}{(0,05^2 * (763,013 - 1)) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{732,797.6852}{1908.4904}$$
$$n = 383.9671$$

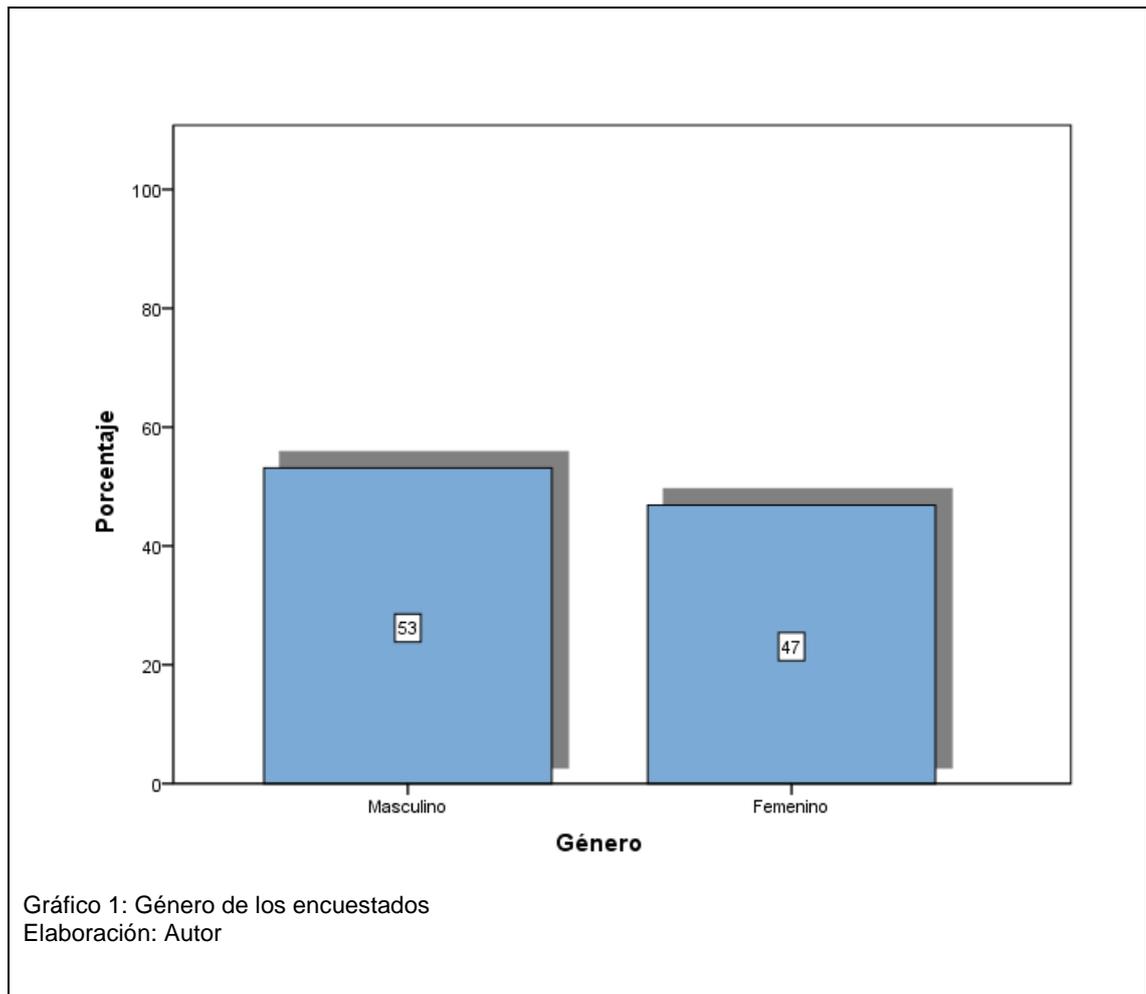
En la fórmula previa,  
**N:** es el tamaño de la población o universo.  
**K:** es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza para la presente encuesta es de 95% equivalente a 1,96.  
**e:** es el error muestral deseado. El error muestral en este caso es del 5%.  
**p:** es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. **q:** es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.  
**n:** es el tamaño de la muestra.

Tabla 2: Cálculo muestra  
Elaboración: Autor.

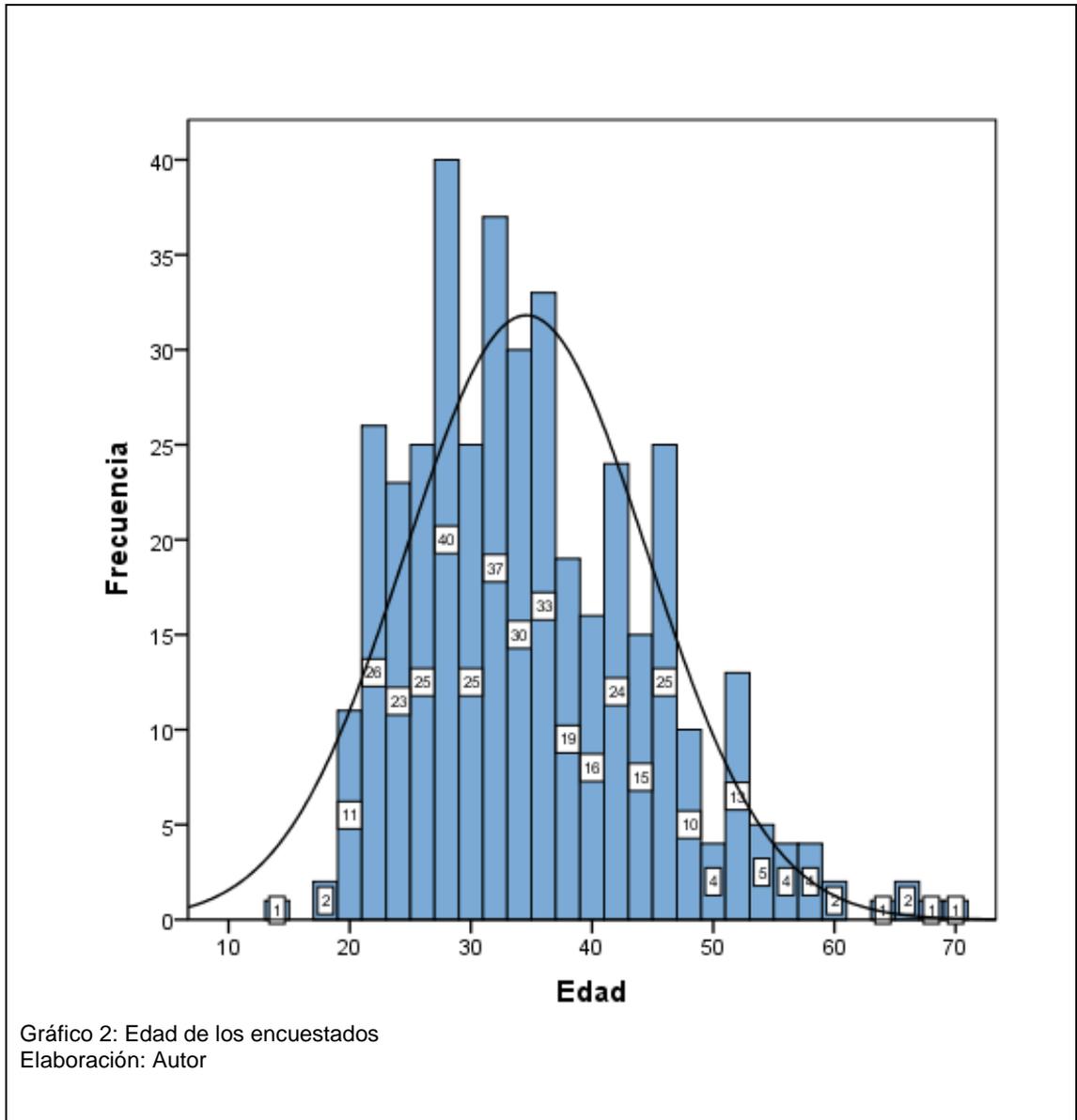


### 3.2. Procesamiento estadístico de la información

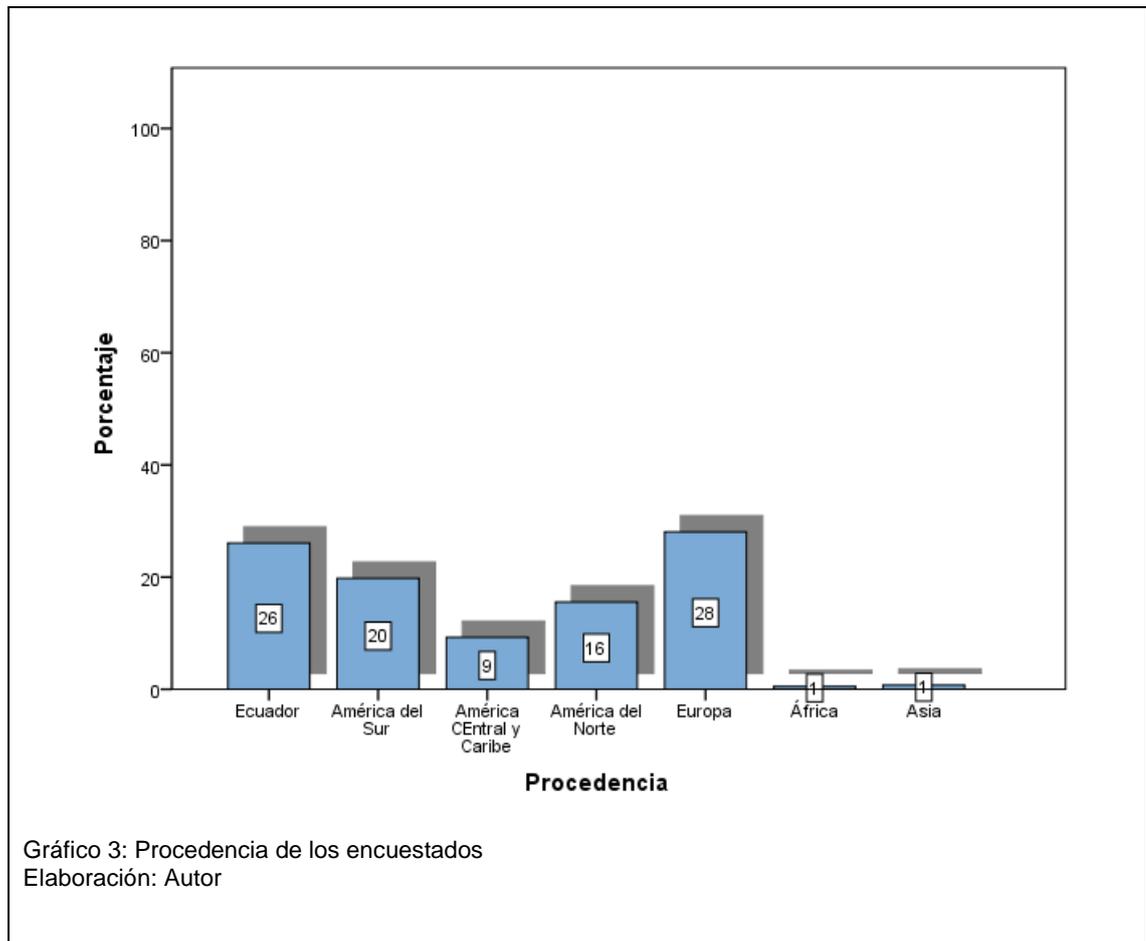
El procesamiento estadístico de la información se realizó mediante el programa SPSS versión 19. En esta parte del capítulo al inicio se muestran los resultados de la encuesta por variables y, a continuación, el cruce e interpretación de estas.



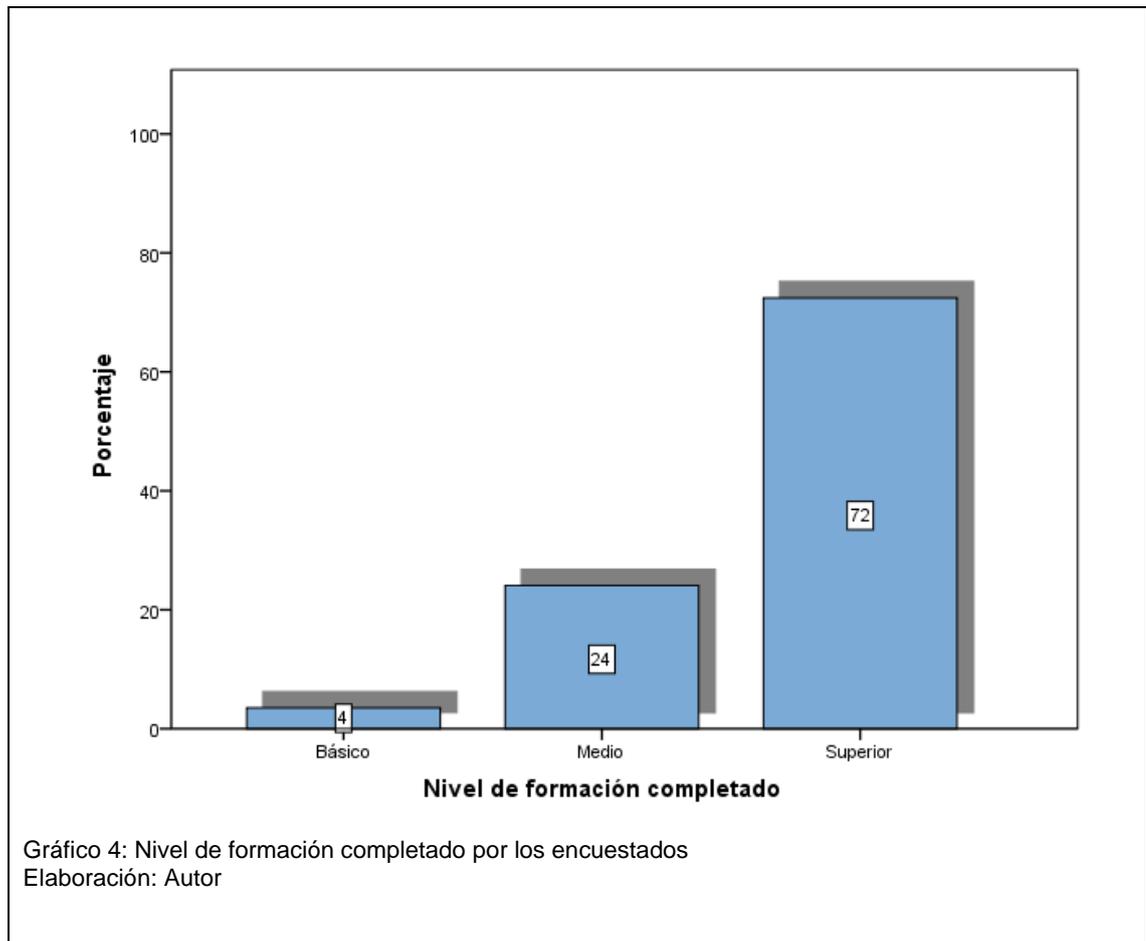
El 54% de los encuestados es de género masculino y el 47% es de género femenino.



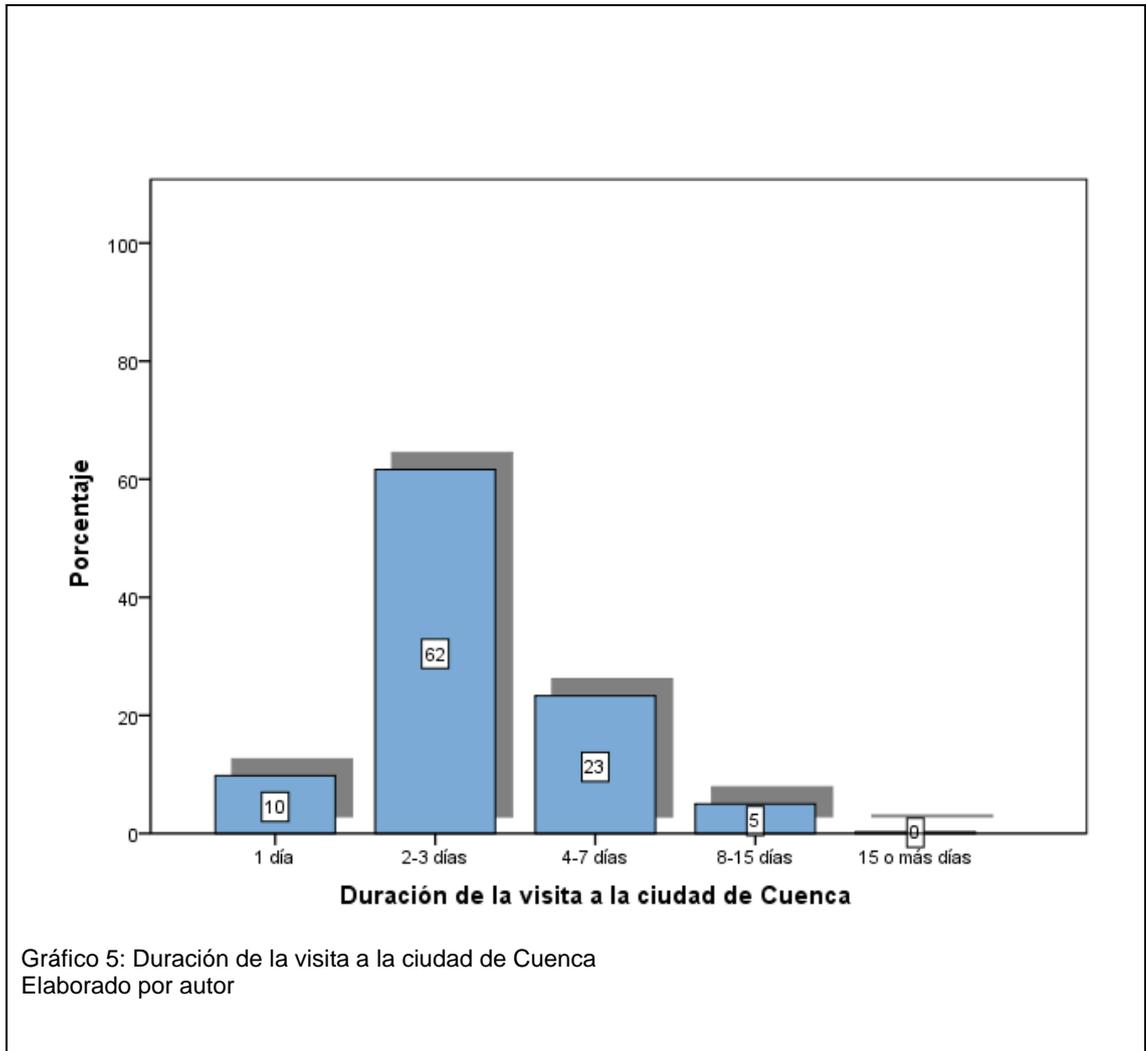
La edad de los turistas encuestados está comprendida en el intervalo de 14 a 69 años. La edad más frecuente de los viajeros de Cuenca se sitúa entre 25 y 34 años, pues la mayoría de los visitantes está comprendida en ese tramo de edad. La media de la edad, obtenida a partir de los datos recolectados, es de 35 años.



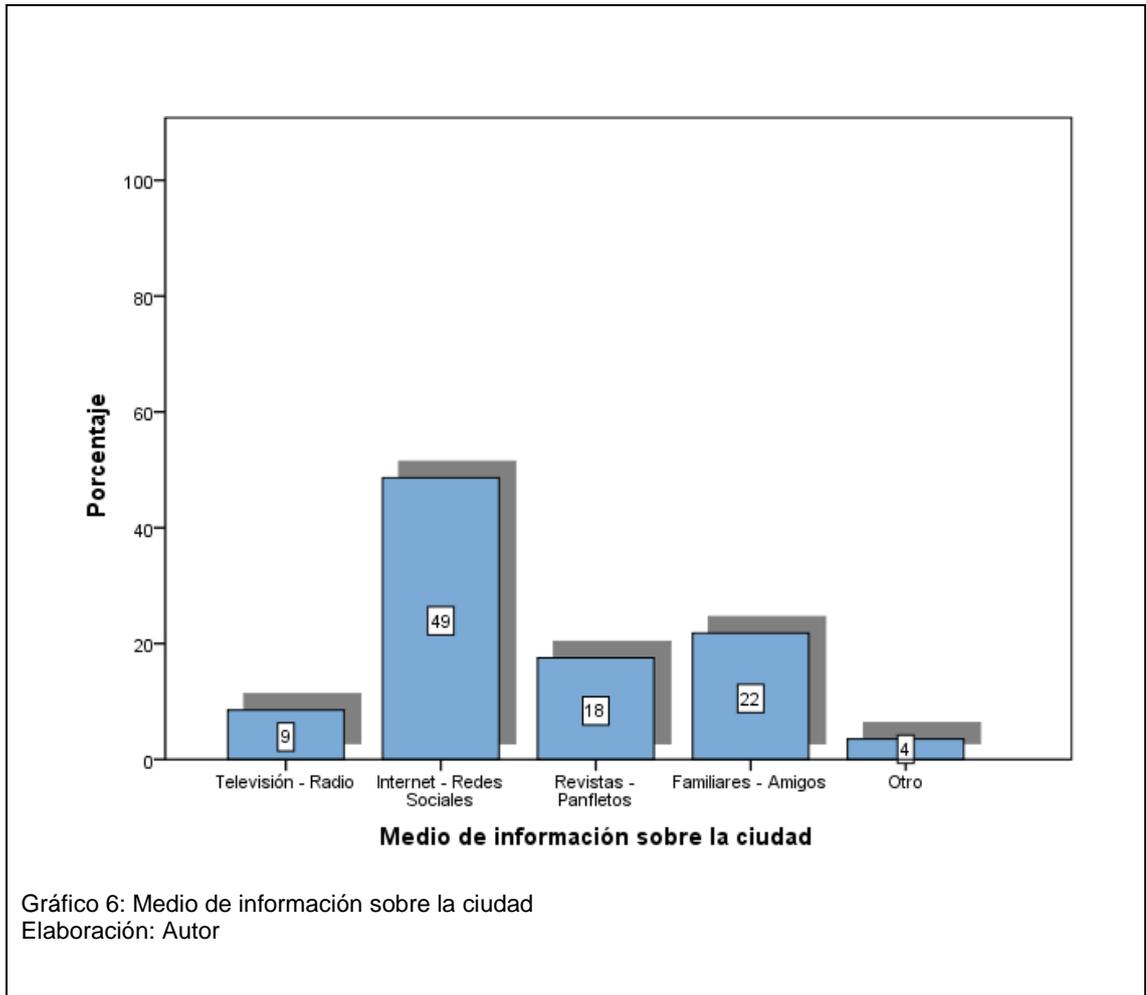
Con respecto a la procedencia el 28% de los visitantes es de origen europeo, un 26% ecuatoriano, un 20% proviene de América del Sur y un 16% de América del Norte. El 11% corresponde a otros orígenes.



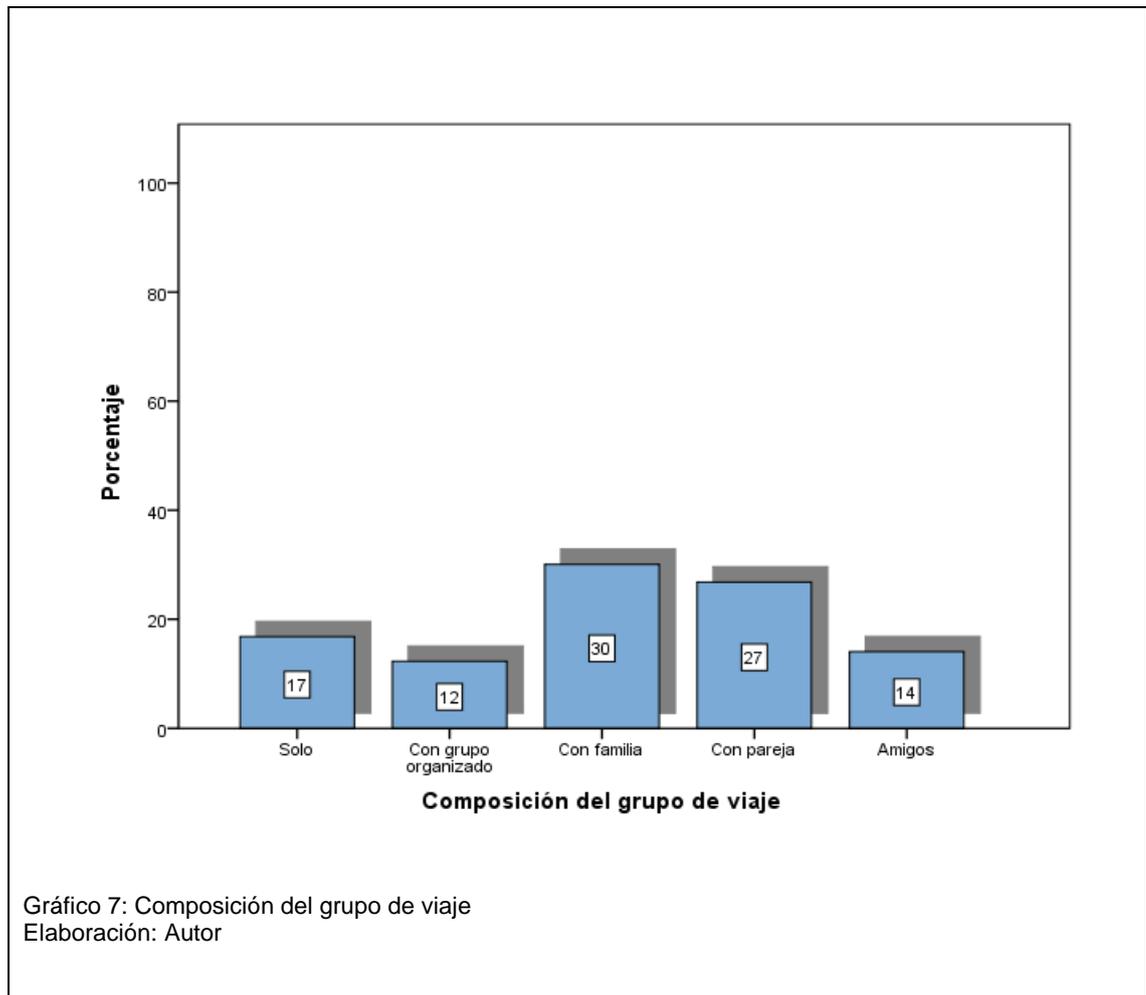
El 72% de los encuestados ha completado un nivel de formación superior. Por otro lado, un 24% de los visitantes ha completado un nivel medio de formación y solo un 4% ha completado un nivel básico de formación.



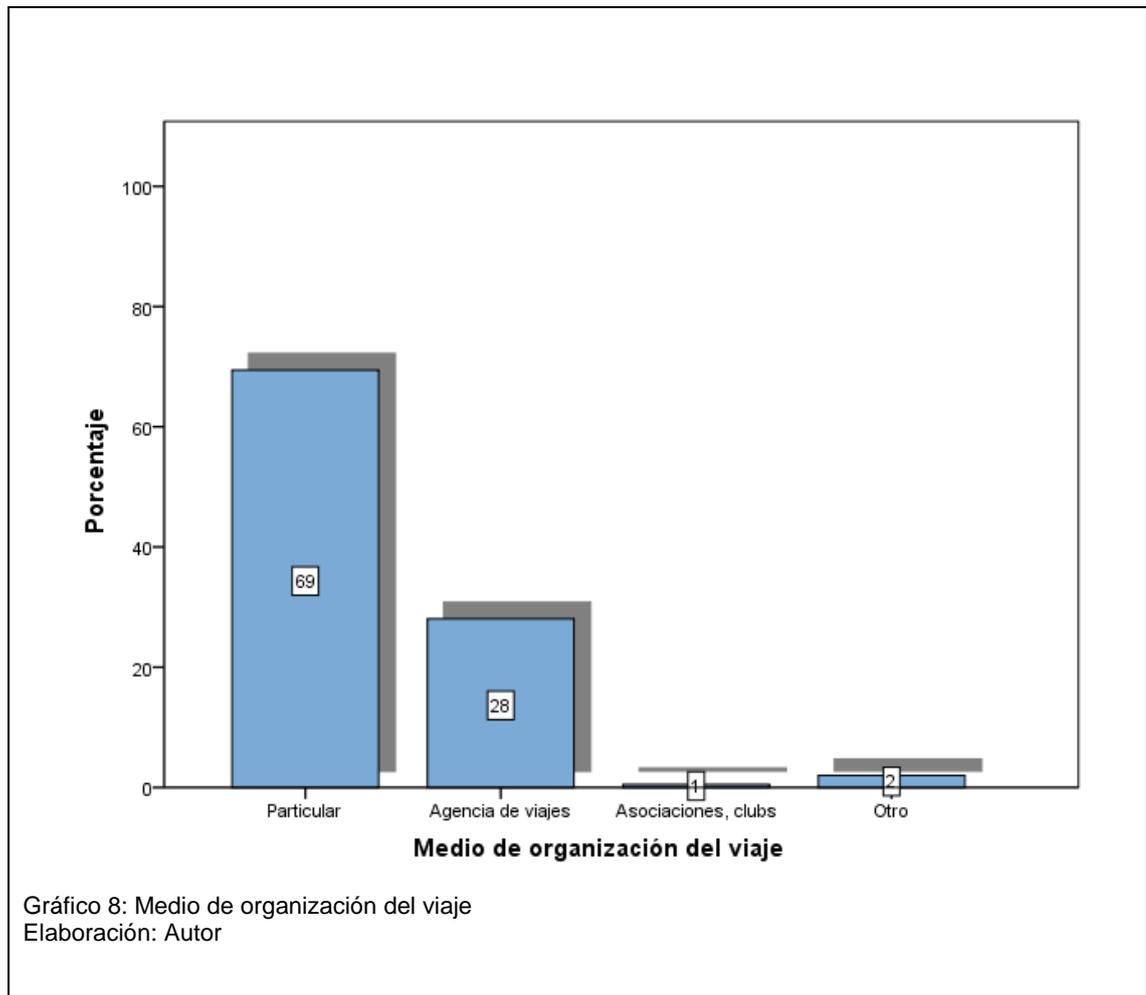
La duración de la visita a la ciudad de Cuenca, o permanencia del visitante, según las encuestas, con un 62%, se concentra entre dos a tres días por lo que se visualiza que Cuenca continúa siendo un destino de estancia corta. Existen otros porcentajes muy llamativos con un 23% (4 a 7 días), y con un 10% (de 1 día) y un 5% (8 a 15 días)



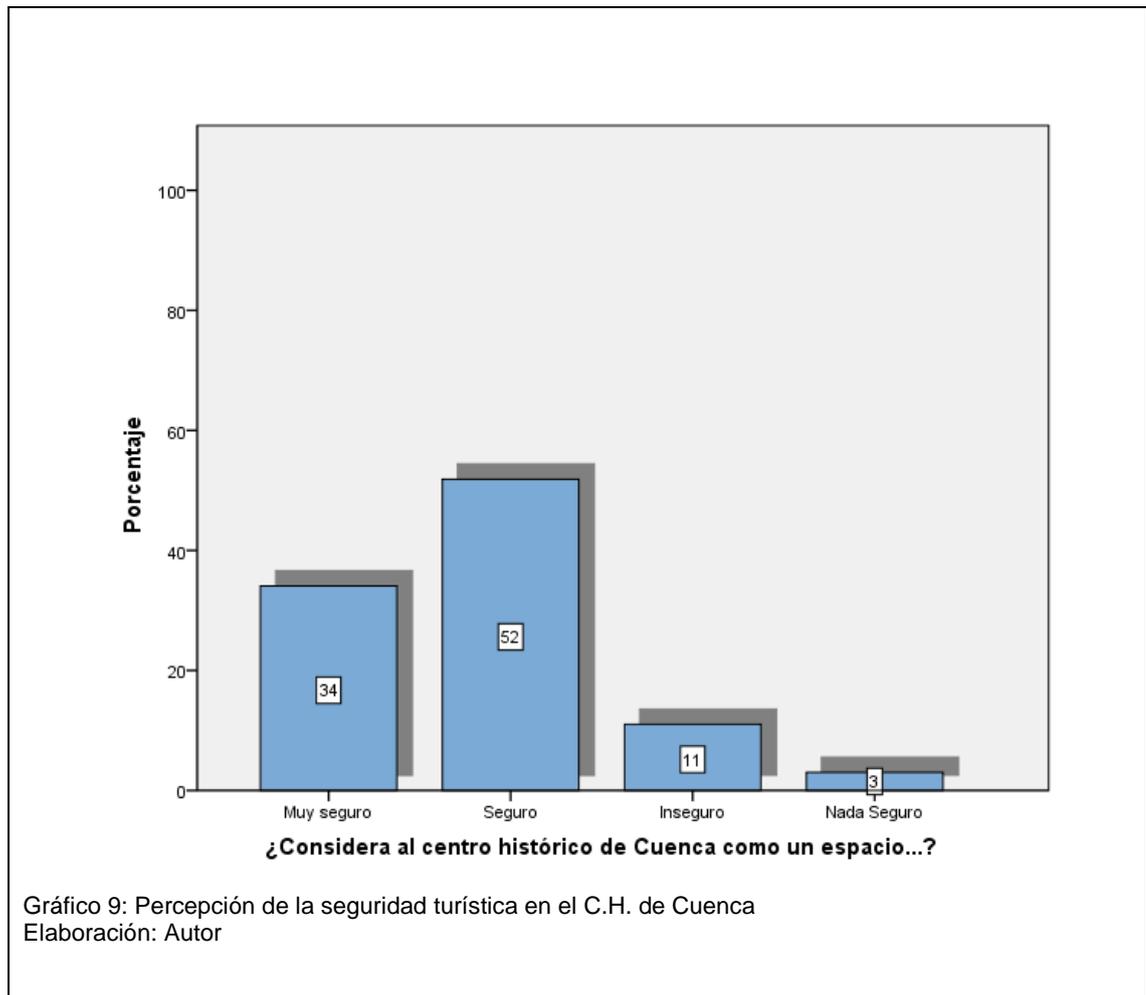
El 49% de los encuestados que visitan la ciudad de Cuenca se informan a través del internet o redes sociales, siendo así el modo más habitual de obtener información sobre la ciudad, seguido por el grupo de visitantes que optan por informarse a través de familiares o amigos, 22%, y en un porcentaje similar por personas que se informan mediante revistas o panfletos, 18%. Por último, los medios utilizados, son con un 9% quienes se informan a través de la televisión o la radio y otros, en donde se puede incluir por razones profesionales, por curiosidad, u otros.



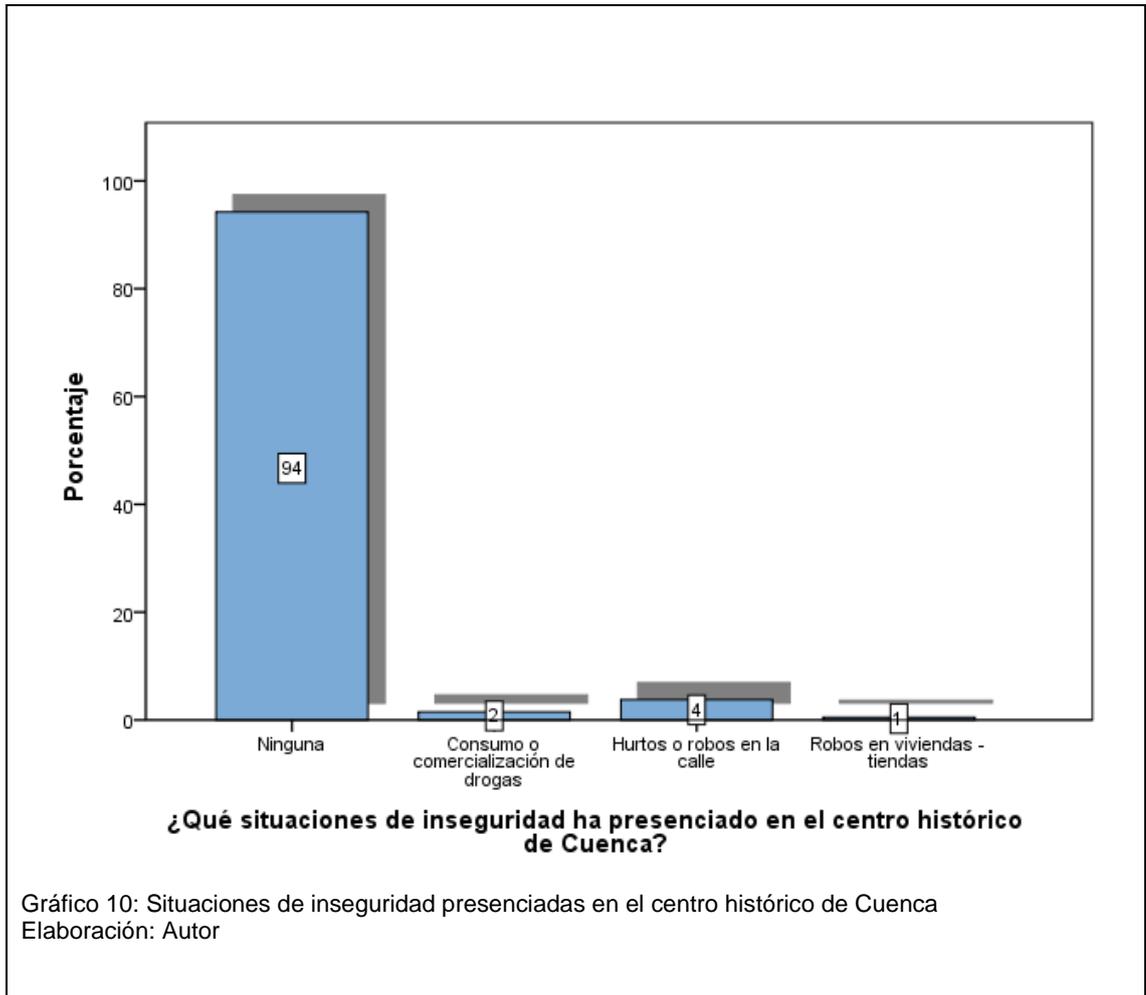
En cuanto a la composición del grupo de viaje, se puede distinguir la preferencia de viajes de los visitantes. Destaca cómo apenas un 12% de los que visitan la ciudad viajan con grupo organizado y que un 14% lo hacen con amigos. Por otra parte, un 17% de los encuestados prefieren viajar con amigos y la mayoría de los encuestados se concentran en realizar la visita con su familia, reflejado en un 30%, y con pareja, con 27%.



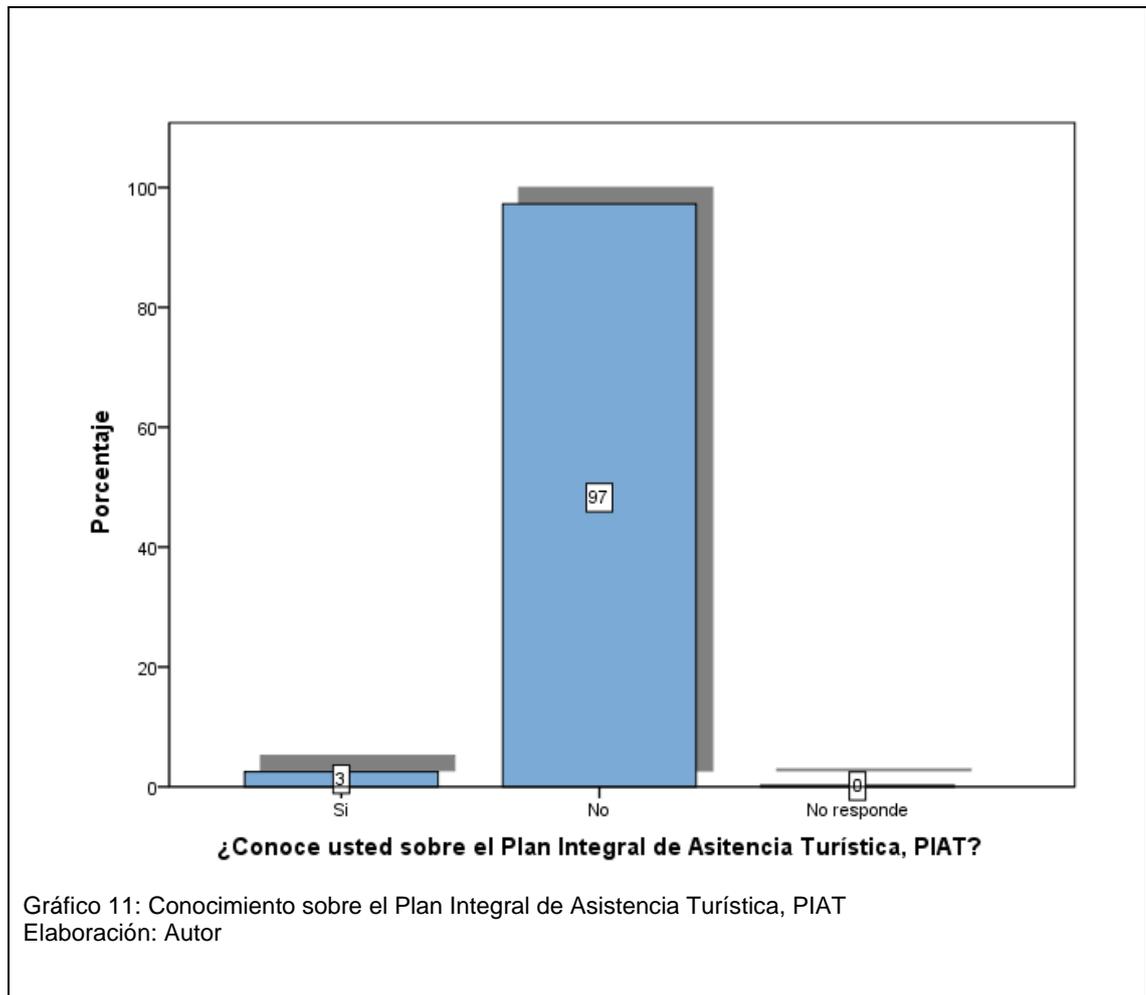
El 69% de los encuestados optaron por organizar su viaje de manera particular convirtiéndose en el medio de organización de viaje mayoritario. Por otro lado, un 28% de los encuestados prefiere organizar su viaje a través de una agencia de viajes. El 3% restante corresponde a medios de organizaciones por asociaciones, clubs u otros.



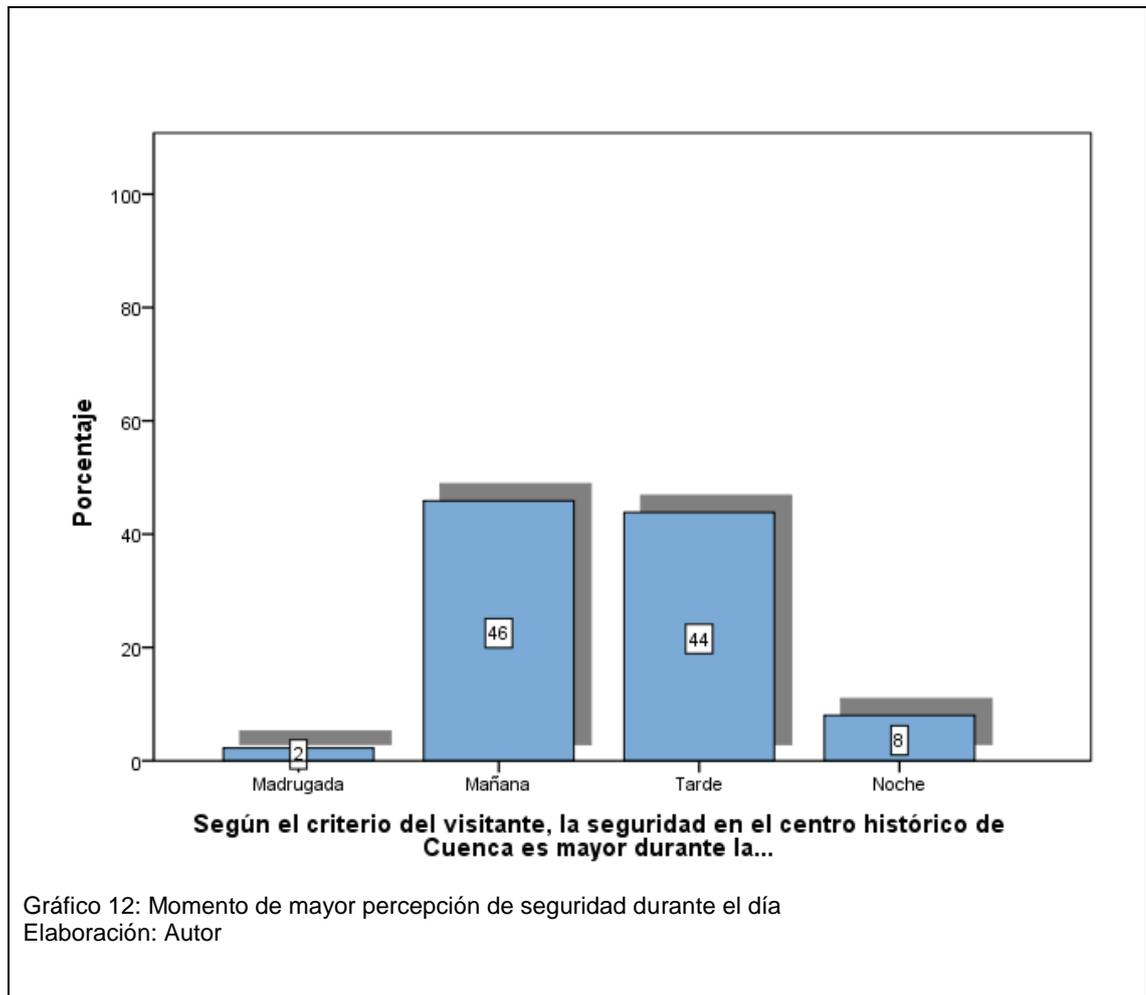
En el gráfico previo se puede observar que el 52% de los encuestados considera que el centro histórico de Cuenca es seguro, un 34% asevera que es muy seguro. No obstante, por otro lado, un 11% opina que es poco seguro y un 3% que es nada seguro.



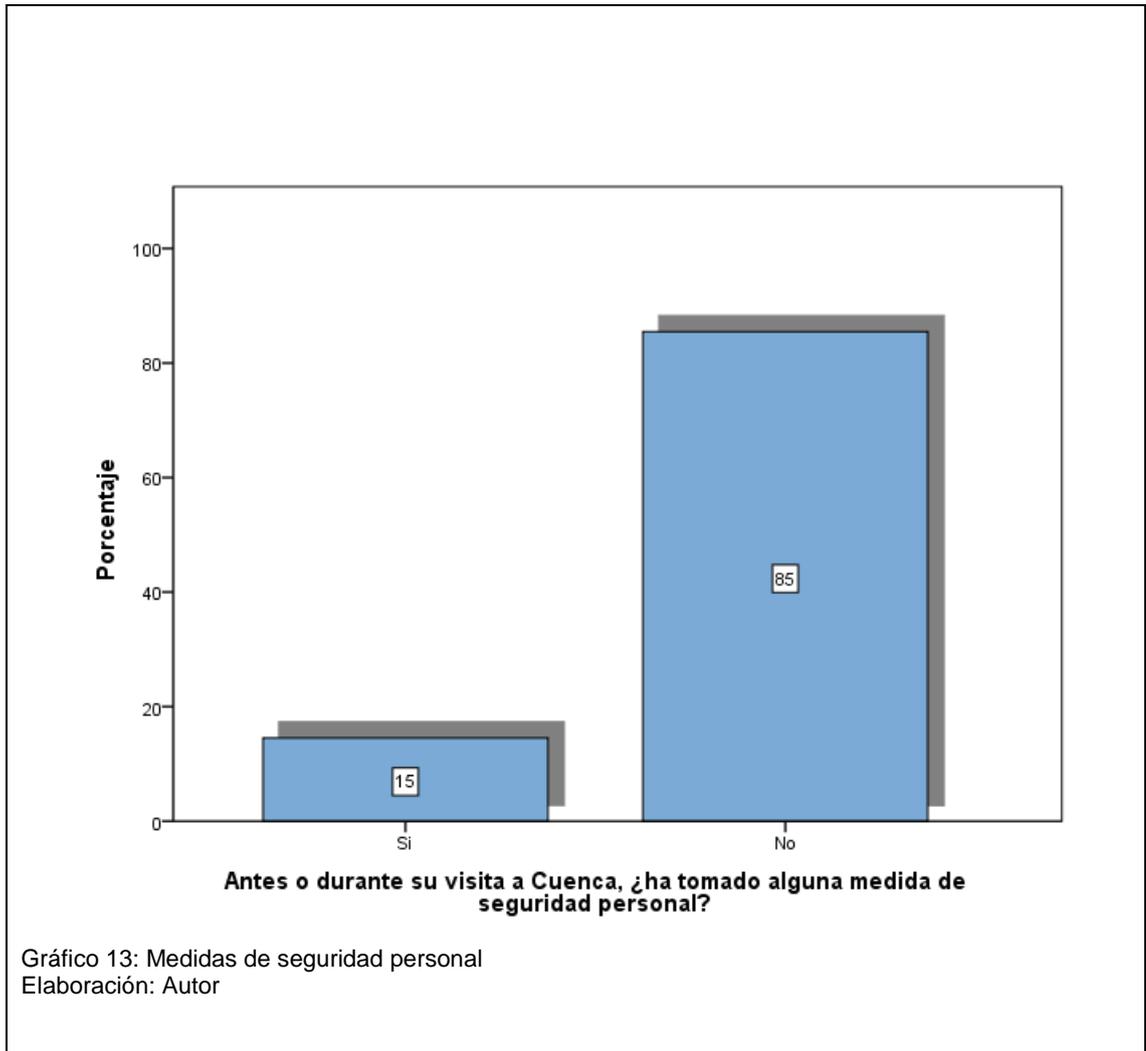
El 94% de los encuestados no ha sido víctima ni ha presenciado ninguna situación de inseguridad. No obstante, un total equivalente al 7% ha presenciado diversas situaciones de inseguridad como consumo o comercialización de droga, hurtos o robos en la calle o robos en viviendas-tiendas.



El 97% de los encuestados no conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT, lo que demuestra que la difusión y conocimiento sobre el plan es casi nulo.



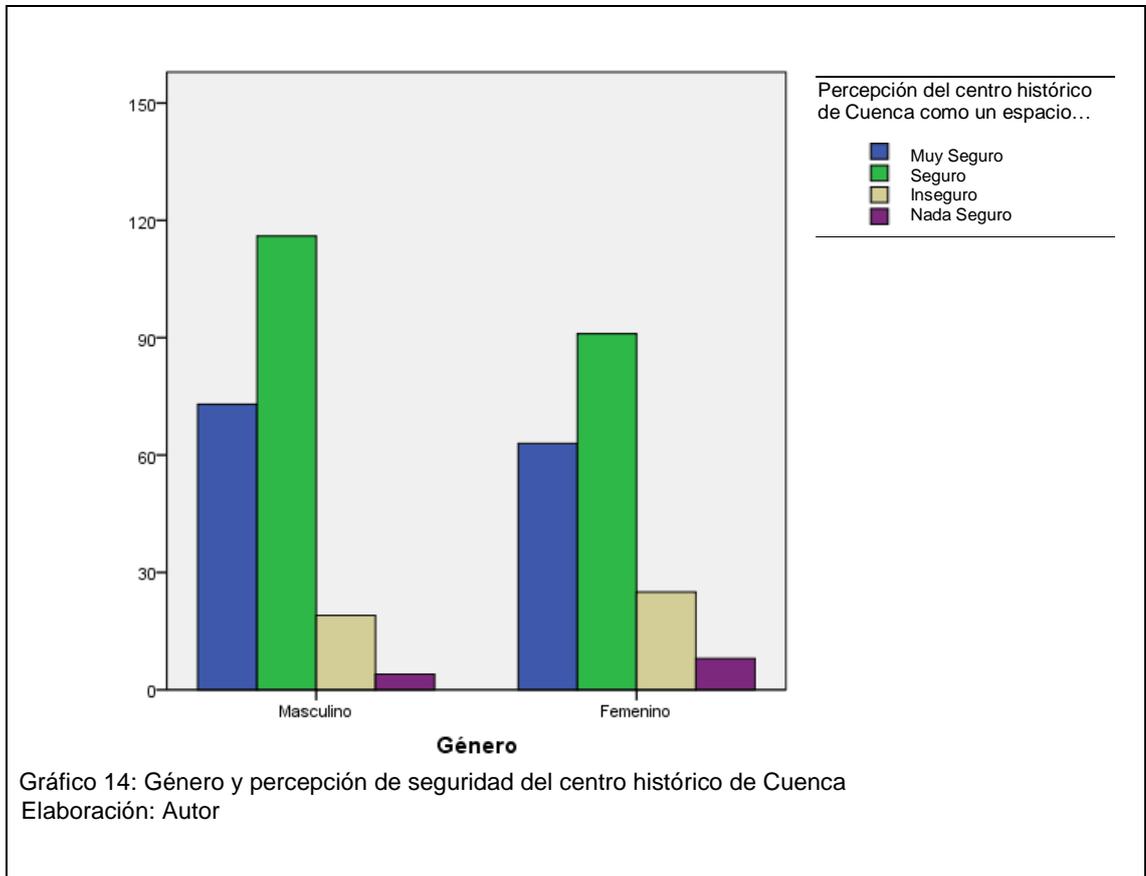
Según la percepción y criterio del visitante, la seguridad en el centro histórico de la ciudad de Cuenca es mayor durante la mañana y la tarde, sumando un total de un 90%, con valores similares en cada opción, mientras que el equivalente al 10 por ciento considera que la seguridad es mayor durante la madrugada y la noche.



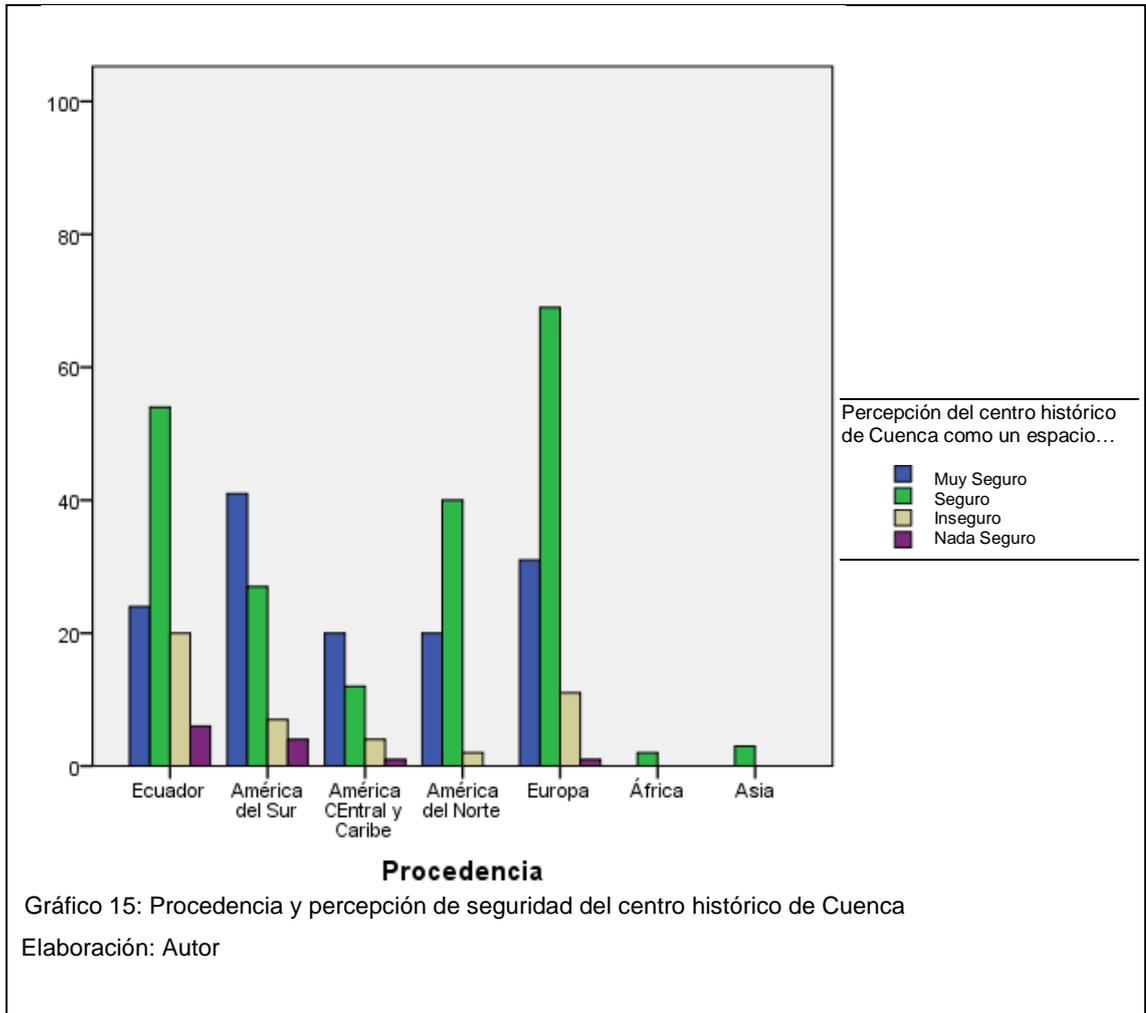
En el gráfico previo se resalta que el 85% de personas que hacen turismo en la ciudad de Cuenca optan por no tomar ninguna medida de seguridad personal. Por otra parte, el 15%, que lo hace, toma medidas como seguros de vida, uso de gas pimienta, u otras medidas como no portar durante su viaje pertenencias de valor o dinero en efectivo.



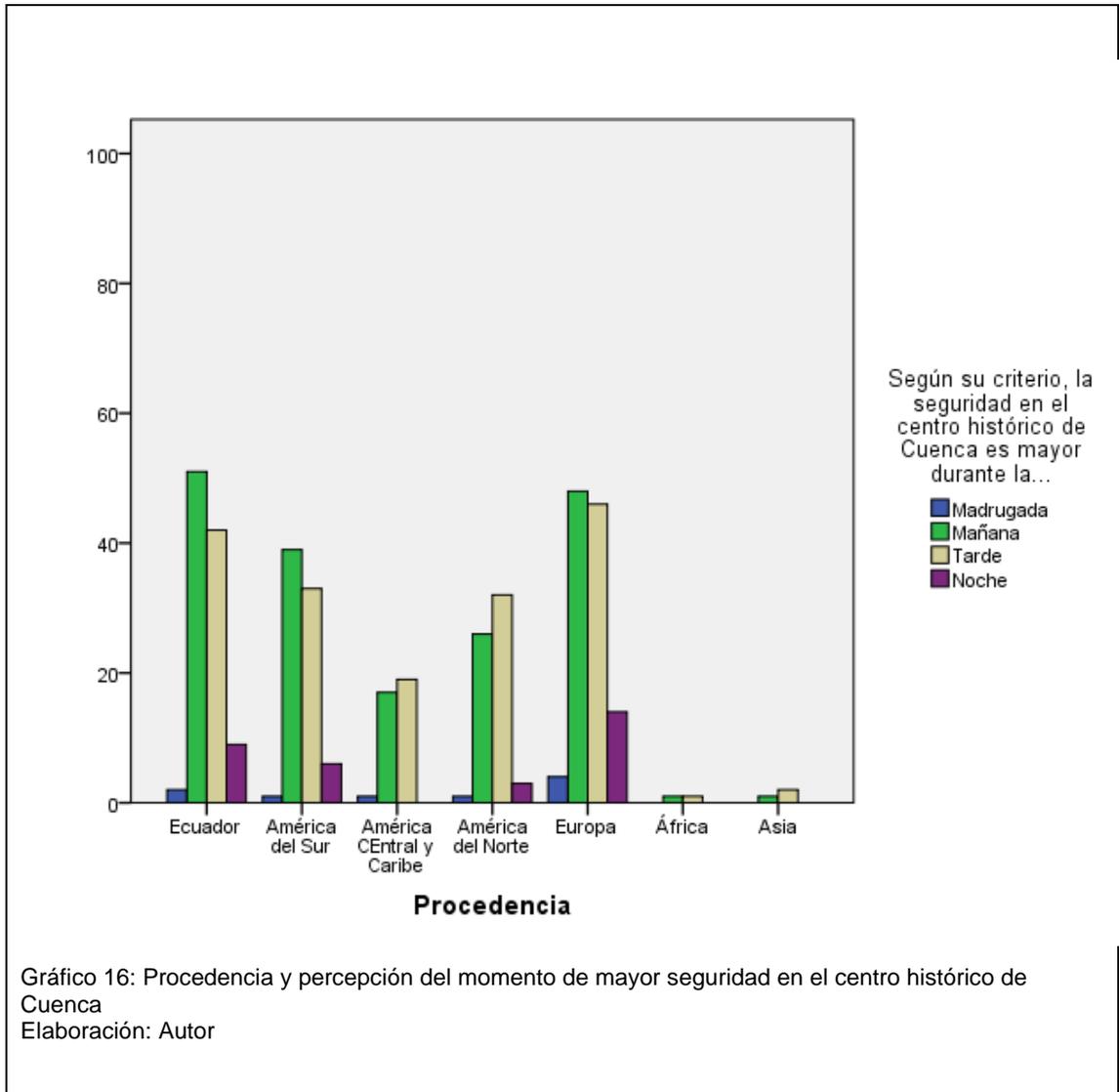
### 3.2.1. Cruce de variables



En el gráfico previo se puede observar como ambos géneros consideran, de manera general, al centro histórico de Cuenca como un espacio muy seguro y seguro. No obstante, se puede resaltar que el género femenino tiende a considerar a la ciudad como insegura o nada segura más que el género masculino lo que puede ser debido a una concepción e influencia cultural.



Al realizar el cruce de información entre procedencia y la percepción de seguridad en el centro histórico de la ciudad se puede ver que el origen del turista no influye de gran manera en el sentir de las personas. No obstante, resalta que los turistas provenientes de Europa y de Ecuador son lo que ven en mayor porcentaje al centro histórico de la ciudad como poco seguro.



Al realizar el cruce de información entre procedencia y en qué momento la percepción de seguridad en el centro histórico de la ciudad es mayor se puede ver que el origen del visitante no influye de gran manera en el sentir de las personas. No obstante, se puede observar que los turistas provenientes de Europa son los que más se seguros se sienten durante la noche que el resto de turistas provenientes de otros orígenes.



### **Conclusiones del trabajo de campo**

Al igual que otras ciudades históricas el perfil de la demanda turística de Cuenca está parcialmente delimitado y no ha tenido grandes variaciones durante los últimos años y que, a pesar de ser diversa, no repercute en gran medida en la percepción de la seguridad turística. Por otro lado, enfocándonos en la temática de la presente investigación, se puede concluir que la imagen de la ciudad y la percepción de la seguridad turística es muy buena, pues la mayoría de visitantes, 86%, perciben al centro histórico como muy seguro y seguro, recalcando que ese sentir permite al turismo desarrollarse y colaborar con otros ámbitos de la ciudad como son la seguridad ciudadana, la revalorización del patrimonio, etc. Además, se podría decir que la seguridad percibida en la ciudad está ligada con las emociones y experiencias del turista durante el disfrute de la ciudad en formas diferentes. Asimismo, se hace hincapié que la mayoría de los visitantes no optan por tomar alguna medida de seguridad y no han sufrido o han sido víctimas de alguna situación de inseguridad, además el 90% de los encuestados sienten mayor seguridad durante la mañana y la tarde.

En consecuencia, la percepción de la seguridad turística es buena, sin embargo, es necesario la puesta en marcha de un plan o iniciativas para conservarla a medida que la ciudad vaya creciendo, con el fin de tratar y mejorar la seguridad percibida en conjunto con otras características que conforman la calidad turística.



#### **4. CAPÍTULO IV: PLANTEAMIENTO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CUENCA**

El cuarto capítulo tiene como fin presentar una propuesta de intervención sobre seguridad turística elaborada a partir de la información recolectada, por medio de diferentes herramientas de investigación, a lo largo del desarrollo del proyecto de investigación. Para la elaboración de este se toma como referencia planes de intervención y planes estratégicos sobre seguridad turística, aplicados en ciudades consideradas referentes en la actividad turística; además, del plan integral de asistencial turística, PIAT, desarrollado en nuestro país. El plan será denominado como Plan de Seguridad Turística, *Plan SET*.



Universidad de Cuenca



# PLAN SET



Universidad de Cuenca



## Antecedentes



## **Antecedentes**

Por el papel significativo de la actividad turística, con connotaciones económicas y sociológicas, se concibe al turismo como un aspecto fundamental para el bienestar del ser humano y como actividad que debe ser sustentable para los entornos en donde se presenta.

No obstante, poniendo esto en consideración, en un mercado que está en constante cambio y crecimiento a nivel mundial, donde la mayoría de países han alcanzado un nivel de madurez en cuanto a la oferta y demanda turística, la seguridad se ha convertido en una de las condiciones que han destacado entre las cuales forman parte de la calidad del destino turístico, calidad que se obtiene cuando las condiciones se afianzan para la óptima realización de un encuentro entre todos los actores involucrados del sector.

En Ecuador, y en la ciudad de Cuenca, durante los últimos 5 años se ha podido visualizar la dinamización del flujo de visitantes de origen extranjero e interno, lo mismo que ha conllevado al diseño de estrategias para fortalecer las capacidades del sector turístico.

Para lo cual, el Ministerio de Turismo, MINTUR, se ha basado en seis pilares fundamentales:

1. Seguridad, para generar confianza;
2. Calidad, para generar satisfacción y excelencia;
3. Conectividad, para generar eficiencia;
4. Destinos y productos, para generar diferenciación; y
5. Promoción; para generar demanda;
6. Accesibilidad; para garantizar la integración social de todas las personas (Ministerio de Turismo, 2016).

Resaltando que el primer pilar, la seguridad, es considerado como primordial incluso previo al momento de la visitación, pues esta influye desde que el visitante potencial se informa y selecciona el posible lugar a ser visitado.



## Justificación



## **Justificación**

La preocupación por la seguridad y protección que una persona puede percibir durante su viaje, e incluso en su lugar de residencia, ha aumentado considerablemente durante los últimos años; debido a esto, las ciudades que son consideradas destinos turísticos, o pretenden serlo, han buscado diversas maneras para ser reconocidas como “ciudades seguras”. Ecuador ha tenido algunos llamados de atención referentes a seguridad turística, principalmente por el fallecimiento de turistas durante su estancia en el país, además de turistas que han sido víctimas de otros crímenes como son el hurto, el secuestro exprés, causando de esta manera que se genere una mala imagen del país a nivel internacional. Por esta razón es importante considerar que “el turismo nacional e internacional tiene como condiciones básicas para su desarrollo la presencia de servicios básicos, vías de acceso razonables y condiciones favorables de seguridad” (El Mercurio, 2017).

Es así como el valor de la seguridad en el turismo ha cambiado en las últimas décadas para convertirse en un elemento indispensable que el turista busca y exige, por lo que la ausencia de este sentir dificulta la posibilidad de competir en un mercado globalizado.

A través de la investigación realizada durante el trabajo de titulación del cual se origina este Plan de Seguridad Turística para el Centro Histórico de Cuenca, PLAN SET, se pone en evidencia que la seguridad es una de las condiciones básicas para el impulso de la competitividad en el ámbito turístico, por lo que es prioridad de los integrantes de este sector coordinar y gestionar para que se mantengan buenas prácticas en el tema, pues el turismo requiere de la seguridad.



## Marco Legal



### Constitución de la República del Ecuador

**Art. 3.-** Son deberes primordiales del Estado:

8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

**Art. 389.-** El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

**Art. 14.-** Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.



**Art. 393.-** El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

**Art. 395.-** Principios ambientales:

2. Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional.

**Art. 416.-** Propugna el principio de ciudadanía universal, la libre movilidad de todos los habitantes del planeta y el progresivo fin de la condición de extranjero como elemento transformador de las relaciones desiguales entre los países, especialmente Norte-Sur.

#### Ley de Seguridad Pública y del Estado

**Art. 3.-** De la garantía de la seguridad. Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador y de la estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales.

**Art. 9.-** Del Ministerio de Coordinación de Seguridad o quien haga sus veces. El Ministerio de Coordinación de Seguridad, o quien haga sus veces, es responsable de la elaboración de las políticas públicas, la planificación integral y la coordinación de los organismos que conforman el Sistema de Seguridad Pública y del Estado, así como también del seguimiento y evaluación de las acciones aprobadas en materia de seguridad.



**Art. 23.-** De la Seguridad Ciudadana. La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador. Se privilegiarán medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía, registro y acceso a información, la ejecución de programas ciudadanos de prevención del delito y de erradicación de violencia de cualquier tipo, mejora de la relación entre la policía y la comunidad, la provisión y edición de la calidad en cada uno de los servicios, mecanismos de vigilancia, auxilio y respuesta, equipamiento tecnológico que permita a las instituciones vigilar, controlar, auxiliar e investigar los eventos que se producen y que amenazan a la ciudadanía.

**Ley de turismo**

**Art. 2.-** Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanente mente en ellos.

**Art. 3.-** Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los visitantes;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país;
- y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad,



protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

**Art. 4.-** La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

Alojamiento;

Servicio de alimentos y bebidas;

Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,

Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

**Art. 15.-** El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

2: Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país.

3: Planificar la actividad turística del país.

7: Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades.



### Ley Orgánica de Discapacidades

**Art. 4. Numeral 3,** Igualdad de oportunidades: Todas las personas con discapacidad son iguales ante la ley, tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna. No podrá reducirse o negarse el derecho de las personas con discapacidad y cualquier acción contraria que así lo suponga será sancionable.

**Art. 19 Derecho a la salud.** - La atención integral a la salud de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante será de responsabilidad de la autoridad sanitaria nacional que la prestará a través de la red pública integral de salud.

**Art. 44 Turismo accesible.** - La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.

**Art. 60 Accesibilidad en el transporte.** - Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder y utilizar el transporte público.

**Art. 63 Accesibilidad de la comunicación.** - El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación, garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida común.

**Art. 64 Comunicación audiovisual.** - La autoridad nacional encargada de las telecomunicaciones dictará las normas y regulará la implementación de herramientas humanas, técnicas y tecnológicas necesarias en los medios de comunicación audiovisual para que las personas con discapacidad auditiva ejerzan su derecho de acceso a la información.



### Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

**Art. 54.-** Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

n. Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia.

**Art. 60.-** Atribuciones del alcalde o alcaldesa. - Le corresponden al alcalde o alcaldesa:

q. Coordinar con la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, la formulación y ejecución de políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia.

**Art. 64.-** Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:

Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias.

### Código Ético para el Turismo de la Organización Mundial Del Turismo

**Art 1, 4.-** “Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En este cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades.

Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turista o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, se



condenan y reprimen con severidad, de conformidad con la legislación nacional respectiva”.

**Art 1, 6.-** Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

**Art 6, 2.-** En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados.

Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.



## Generalidades del Plan

### Misión

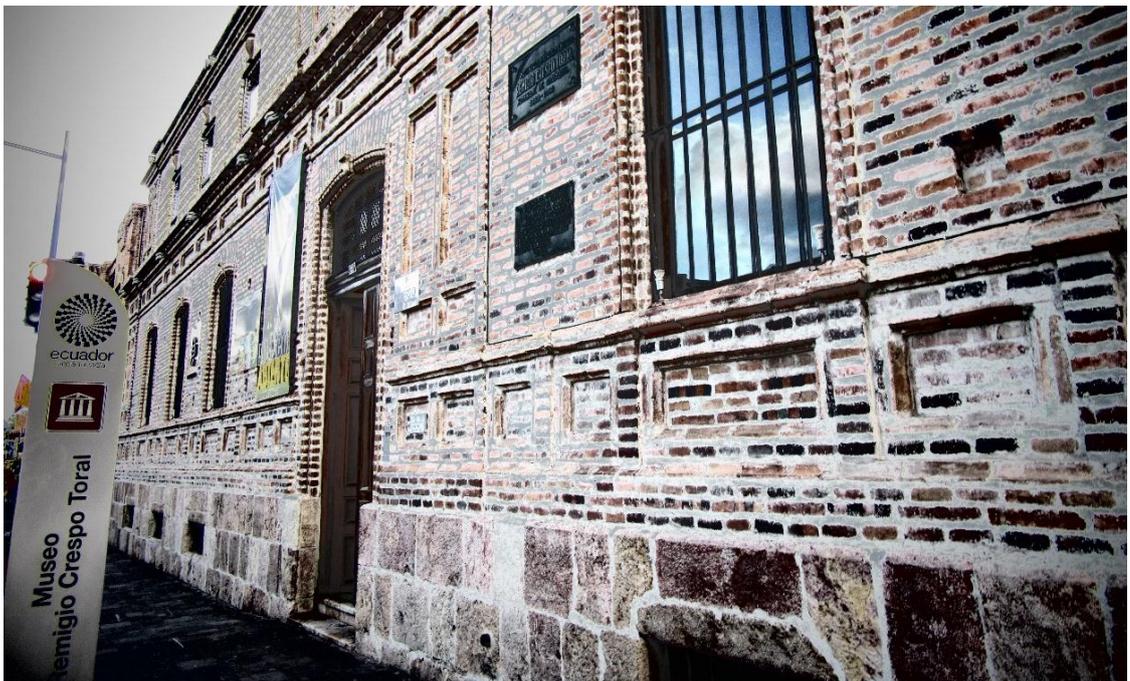
Garantizar la integridad en todas sus dimensiones, física, psicológica, económica, de los visitantes, de los proveedores de servicios turísticos y de las comunidades receptoras.

### Visión

Posicionar a Cuenca, y a su centro histórico, como un destino turístico seguro que brinda al visitante una experiencia positiva y única, manteniendo su integridad y seguridad durante su ciclo de experiencia, antes, durante y después, del viaje.

### Objetivo General

Incrementar la seguridad para quienes conforman y desarrollan la actividad turística, mediante estrategias, con el fin de fomentar la competitividad del turismo del centro histórico de la Ciudad de Cuenca.





Universidad de Cuenca



**Ciudad de Cuenca, Ecuador**



## Ciudad de Cuenca, Ecuador

En primera instancia, la ciudad puede ser entendida como:

“una suma de contrastes y de paradojas (...) una ciudad ofrece incontables posibilidades de lectura pues no solo aprehendemos lo tangible, es decir, sus calles, casas, templos, plazas, puentes, sitios de encuentro, espacios de diversión, sino también sus afectos, su historia, creencias, mitos, en definitiva, todo aquello, que, por intangible, se ha dado en llamar su espíritu” (Felipe Aguilar, 2004).

A partir de este concepto, Cuenca, o Santa Ana de los Cuatro Ríos de Cuenca como consta en el Registro Oficial, ciudad capital de la provincia del Azuay, puede ser vista, experimentada y entendida desde diferentes ópticas. La misma está situada en la región Sierra del Ecuador y posee una población de quinientos cinco mil quinientos ochenta y cinco habitantes (INEC, 2010). La ciudad está dividida en tres áreas visiblemente definidas:

- El Centro Histórico, con una extensión de 430 hectáreas.
- La ciudad contemporánea, con un área de 5.500 hectáreas.
- La tercera está constituida por un cinturón perimetral en el área rural, con una superficie de 9.800 hectáreas.

Cuenca es una ciudad hermosa, con un sistema hidrográfico conformado por cuatro ríos, con diversas declaratorias o reconocimientos otorgados por la UNESCO como:

- Cuenca, Patrimonio de la Humanidad
- Tejido Tradicional del Sombrero de Paja Toquilla, Patrimonio Inmaterial de la Humanidad
- Qhapaq Ñan, sistema vial Andino, Patrimonio de La Humanidad
- Macizo del Cajas, Reserva Mundial de la Biosfera



## **La seguridad Integral como un derecho al turista**



## La seguridad integral como un derecho al turista

En el ámbito del turismo, es fundamental el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de todos los actores involucrados en un espacio turístico determinado.

Para ello la Organización Mundial de Turismo, OMT, ha reconocido la libertad de viajar con seguridad, como derecho fundamental para todos los ciudadanos del mundo, de tal forma que el turismo se constituya como un instrumento importante para la paz y el entendimiento mutuo entre naciones.

En este contexto, la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial afirma que el turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar,

considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados (OMT, 1980).

Además, la OMT ha progresado en el tema de seguridad reconociendo a la misma como valor y derecho fundamental para la facilitación de los viajes y para el bienestar de los turistas a través de diferentes resoluciones y documentos<sup>6</sup>. Igualmente, el Código Ético Mundial para el Turismo ha definido valores que guían las acciones de los actores y del desarrollo turístico, con preponderancia fundamental en la seguridad y en sus diferentes componentes.

---

<sup>6</sup> Como la Resolución de la IX Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, del 4 de octubre de 1991, referente a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, y la Resolución 317(X) adoptada por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en 1993, sobre seguridad y protección de los turistas.



## Indicadores de seguridad turística

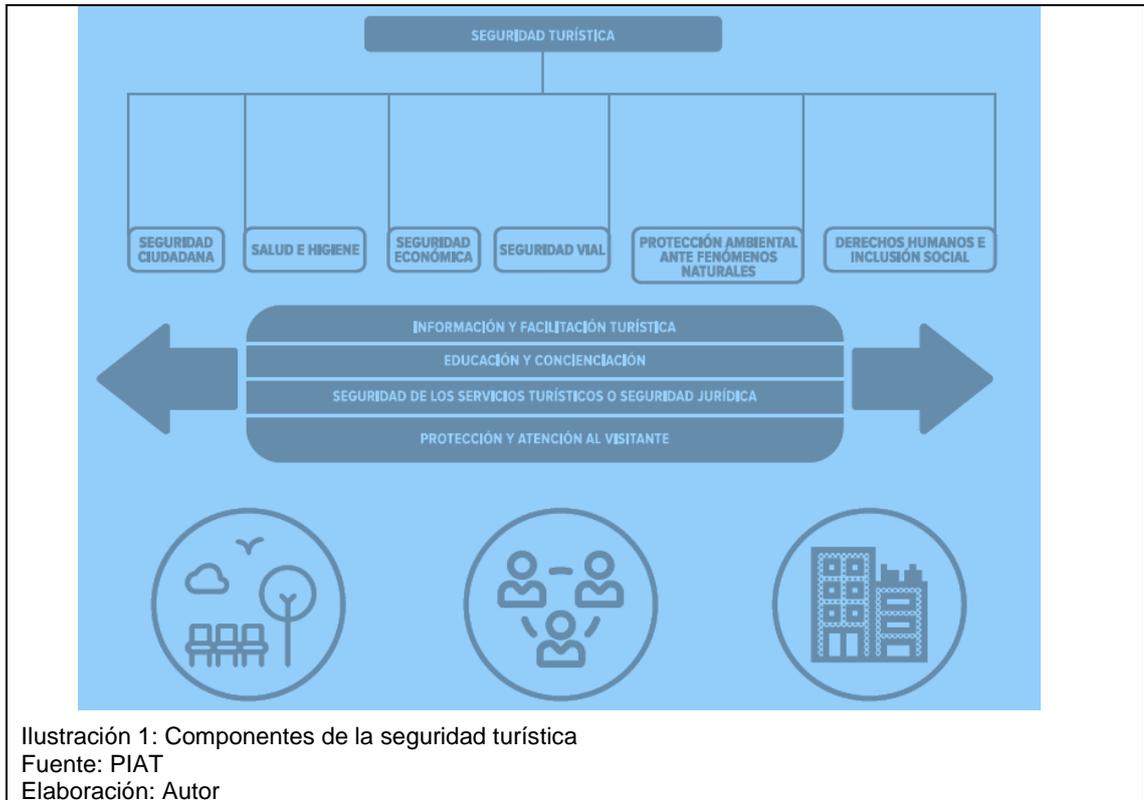


## **Indicadores de seguridad turística**

Diversos autores han pretendido crear o identificar algunos de los indicadores de seguridad turística que permiten esclarecer de manera simple si un destino turístico puede ser considerado como seguro o inseguro. No obstante, en el desarrollo del presente plan, se considera que lo ideal es hacer uso de aquellos designados en el Plan de Integral de Asistencia Turística, PIAT, en el cual se menciona que la seguridad turística posee seis indicadores básicos, entre los que se encuentran: la seguridad ciudadana, la salud e higiene, la seguridad económica, la seguridad vial, la protección ambiental ante fenómenos naturales y los derechos humanos e inclusión social, y cuatro estrategias transversales, entre los que se encuentra la información y facilitación turística, la educación y concienciación, la seguridad de los servicios turísticos o seguridad jurídica y la protección y atención al visitante.

Por último, se identifica que es, sin duda, importante tener en consideración a los actores de los indicadores y las estrategias, es decir: el sector público, el sector privado y la comunidad.

En la ilustración a continuación se pueden visualizar de manera gráfica los indicadores y estrategias mencionados previamente.



Consecutivamente, se explica de manera breve cada uno de los Indicadores básicos como de las estrategias transversales a partir de la información brindada en el PIAT:

### Indicadores básicos

- 1. Seguridad ciudadana:** permite el libre desplazamiento del visitante por el destino, previniendo o disminuyendo situaciones de conflicto, como robos o hurtos, protegiéndolo ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
- 2. Salud e higiene:** son aquellas actividades de prevención, promoción y provisión de servicios de salud incluyendo los servicios de atención a emergencias médicas, del visitante en el destino turístico.
- 3. Seguridad económica:** actividades para asegurar que los prestadores de servicios turísticos cumplan con la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al visitante, disminuyendo de esta manera riesgos para el visitante desde la óptica económica, particularmente de fraudes y estafas.



**4. Seguridad vial:** para permitir el libre y seguro desplazamiento de los visitantes por las vías desde el lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo, considerando que uno de los mayores riesgos son los siniestros de tránsito.

**5. Protección ambiental y ante fenómenos naturales:** sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante situaciones geológicas, hidrológicas o meteorológicas.

**6. Derechos humanos e inclusión social:** turismo accesible para personas con capacidades diferentes y protección ante casos de trata de personas, entre otras situaciones.

**Estrategias transversales:**

**1. Información y facilitación turística:** estrategia de comunicación que permite el seguimiento al visitante en todo el ciclo de visitación, proveyendo conocimiento de la oferta del destino.

**2. Educación y concienciación:** sistema encargado de asegurar que todos los participantes en la cadena de valor del turismo tengan los conocimientos necesarios para contribuir a la seguridad de los visitantes.

**3. Seguridad de los servicios turísticos o seguridad jurídica:** sistema de protección del turista y visitante en los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.), con el fin de asegurar el cumplimiento de los servicios y prestaciones contratados por parte de los prestadores de servicios turísticos.

**4. Protección y atención al visitante:** sistema encargado de asegurar que el turista y visitante encuentren y reciban asistencia y protección necesaria en todo momento de su viaje, desde la preparación hasta el retorno a su lugar de origen, de una manera no intrusiva que genere una percepción de seguridad (Ministerio de Turismo, 2016).



## **Estrategias para mejorar la percepción de la seguridad turística en el centro histórico de Cuenca, Ecuador**

A continuación, se presentan diversas estrategias, que pueden ser llamadas también como posibles lineamientos o caminos a tomar, en la actividad turística desarrollada en la ciudad de Cuenca para trabajar en los diversos ejes que van a mejorar la percepción de la seguridad turística.



## **1. De control y prevención de los prestadores de servicios turísticos.**

### **1.1. Campaña de sensibilización a los prestadores de servicios turísticos**

El cumplimiento del reglamento de turismo recurre a una base de valores éticos y socioculturales que se proyectan a la sociedad. Para fortalecer estos procesos, como parte de la cultura de seguridad que se ha venido implementando en el sector turístico, se considera necesaria una aproximación de lo privado hacia lo público, con énfasis en el respeto de las normas específicas del sector para promover el desarrollo del mercado y sus mecanismos de competitividad y eficiencia.

Por otra parte, es preciso crear conciencia del valor de la seguridad como parte integral del producto turístico, como requerimiento básico de competitividad y para la calidad de la operación del servicio turístico.

#### **¿Cómo llevar a cabo esta estrategia?**

Se propone trabajar directamente con todos los actores del sector turístico con el fin de crear conciencia acerca de las medidas de prevención que deben considerar las empresas turísticas o relacionadas al sector en el interior de sus procesos y organizaciones, con objeto de establecer condiciones que permitan que el turista actúe con responsabilidad sobre la seguridad de su propia persona y se garantice la seguridad general del establecimiento o servicio.

Esta campaña de sensibilización y control debe tener la intención de difundir, concienciar y fortalecer el cumplimiento de las obligaciones legales del prestador de servicios turísticos, resaltando los componentes éticos que implica la legalidad en la operación para el sector y el mercado, así como la percepción de seguridad y calidad con que se presta el servicio turístico y su impacto en el turista, es decir, dicha campaña deberá centrarse en tres puntos claves: calidad en el servicio, precio justo e información y seguridad turística.



## **1.2. Divulgación de la Ley y Reglamento de Turismo**

Con el propósito de encaminar el mercado turístico y mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios, aspectos que inciden en forma directa en el mejoramiento de la competitividad del sector turístico se necesita de acciones especiales para difundir la normativa turística. Puesto que, es necesario la difusión de la Ley y Reglamento de Turismo para que los consumidores conozcan sus obligaciones y los mecanismos establecidos para amparar sus derechos; al mismo tiempo, que los prestadores de servicios turísticos puedan conocer sus obligaciones, derechos y posibles infracciones.

### **¿Cómo llevar a cabo esta estrategia?**

Se plantea ofrecer talleres y jornadas de sensibilización y capacitación, en las que participarán el Ministerio de Turismo y los prestadores de servicios turísticos, con el propósito de fortalecer el conocimiento de las normas legales que regulan la actividad turística, e impulsando a la adopción de las medidas necesarias para elevar la calidad del servicio y evitar incurrir en conductas que afecten en forma negativa los derechos de los usuarios.

En cuanto a los prestadores, se hará especial énfasis en los procesos de inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo, al igual que el cumplimiento de las demás normas de carácter obligatorio, establecidas para el sector.

La campaña también deberá difundir entre los consumidores sus derechos y obligaciones, así como la importancia de contratar servicios turísticos legales, lo mismo que podrá realizarse a través del uso de redes sociales.



## **2. De cuidado del desarrollo actividades turísticas y de los atractivos turísticos.**

### **2.1. Cuidado de los atractivos turísticos**

La estrategia pretende redimensionar los alcances de esta responsabilidad, proponiendo la participación de la comunidad en el cuidado y protección del patrimonio turístico, mediante programas de sensibilización y de cultura turística lideradas por la FMTPC en coordinación con el MINTUR, programas como los realizados previamente denominados bajo el nombre “Conoce tu destino” en el cual los ciudadanos tenían la oportunidad, de manera gratuita, de conocer los diversos atractivos y actividades turísticas que ofrece la ciudad de Cuenca.

En este aspecto, se propone impulsar la labor de cuidado y control de los atractivos que conforman la oferta turística de la ciudad, pues es fundamental su integración con la comunidad, así como en el trabajo directo con éstas para que el ciudadano desarrolle el sentir pertenencia e identificación de sus valores culturales y sociales y su proyección hacia el turismo, en su rol como comunidad receptora.

#### **¿Cómo llevar a cabo esta estrategia?**

La propuesta de cuidado de los atractivos debe ajustarse a las condiciones del atractivo, esto es, la tipología, el acceso y la afluencia de visitantes. Por lo que se propone desarrollar campañas de promoción turística para los habitantes de la ciudad con el fin de que sean los primeros promotores y vigilantes del turismo. Además, de impulsar campañas de capacitación y sensibilización para los representantes de seguridad en la ciudad, como los guardias ciudadanos, para que velen por el bien de los atractivos turísticos y el desarrollo de la actividad turística y su principal actor, el visitante.

Con este propósito, se puede hacer uso de los espacios de televisión y radio, así como la página Web y redes sociales que posee la FMTPC con el fin de dar mayor alcance a las actividades propuestas.



## **2.2. Determinación de la capacidad de carga turística en los atractivos turísticos**

Para esta estrategia es necesario considerar que la capacidad de carga hace referencia al número máximo de visitantes que puede contener un determinado espacio, recurso o destino turístico sin sobrepasar el límite más allá del cual la explotación turística es insostenible por perjudicial. Es decir, que si se hace uso correcto de la información brindada por la capacidad de carga se puede asegurar una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Por lo tanto, esta noción supone la existencia de límites de uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión, puesto que la capacidad de carga es relativa y dinámica porque depende de variables que, según las circunstancias, pueden cambiar.

La determinación de la capacidad de carga de los sitios turísticos, así como de sus atractivos y recursos, es de gran importancia para el efectivo manejo de estos; no obstante, no debe ser tomada como un fin ni como la solución a los problemas de visitación de los atractivos, sino como una herramienta de planificación que sustenta y requiere decisiones de manejo.

Por lo tanto, la presente estrategia tiene por fin desarrollar y hacer uso de la herramienta de la capacidad de carga para los diversos atractivos turísticos del centro histórico de la ciudad.

### **¿Cómo llevar a cabo esta estrategia?**

El Ministerio de Turismo es la entidad a cargo de desarrollar o brindar apoyo para el desarrollo y publicación de estudios de capacidad de carga de los diversos atractivos turísticos del país. En este sentido, se propone que mediante la coordinación de esta entidad y con la ayuda de las Instituciones de Educación Superior que en su currículo académico cuenten con programas afines a turismo puedan aplicar la metodología transmitida por el MINTUR para acelerar el proceso de elaboración de los estudios de la capacidad de carga de los diversos atractivos y recursos turísticos que se encuentran en el centro histórico de Cuenca.



### **3. De consolidación de la información y orientación brindada al turista**

#### **3.1. Información turística para la promoción, difusión y competitividad.**

La información es un elemento fundamental para mejorar la competitividad turística. El turista, durante su ciclo de visitación, antes, durante y después de la visita, requiere de información precisa y oportuna referente al destino y a su visita para el mayor disfrute de la actividad turística.

Por tal razón, es primordial tener en mente que una de las condiciones del servicio que aportan a la competitividad de un destino, es la disponibilidad y manejo de la información de calidad que es suministrada al turista. Al mismo tiempo que brindar una excelente información influye en la mejora de la imagen del país o destino en los mercados emisores.

#### **¿Cómo llevar a cabo esta estrategia?**

Teniendo en cuenta que la información que se ofrece debe ser precisa y oportuna es de gran importancia brindar capacitación tanto a los actores del sector turístico como a los habitantes en general con la finalidad de fortalecer sus conocimientos sobre los atractivos y servicios turísticos de la ciudad, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- La información debe ser transmitida al turista de una manera precisa, concisa, oportuna y de calidad.
- Se debe garantizar la seguridad al turista, previniendo e impidiendo que los turistas sean estafados o engañados durante su estancia en el país.
- Tomar medidas para que los turistas sean informados de las normas, las costumbres, las leyes, las reglamentaciones locales, el procedimiento para establecer quejas y sobre temas de seguridad, como el uso del número de emergencia 911.
- Promover el conocimiento sobre los riesgos físicos y ambientales que forman parte de los riesgos personales.



### **3.2. Puntos de información y orientación, iTur**

Los Puntos de Información Turística, denominados en la ciudad como iTur's, son espacios que buscan brindar de manera gratuita, información turística de calidad tanto a locales como a visitantes nacionales y extranjeros, por lo que son una importante herramienta de difusión y promoción turística. Los mismos están localizados en puntos estratégicos, como el aeropuerto, el Parque Calderón, el Terminal Terrestre, entre otros, y son atendidos por personal capacitado para resolver inquietudes y entregar datos confiables sobre los atractivos y las actividades turísticas que pueden desarrollarse en Cuenca. En adición, han desarrollado convenios con Instituciones de Educación Superior para que estudiantes que estudien una carrera afín al turismo puedan hacer prácticas preprofesionales en estos espacios.

Los iTur's cuentan con una gran cantidad de material promocional turístico y cartográfico, donde se destacan los sitios de interés turístico de la ciudad, así como información de otros destinos para incentivar su visita. Además de solucionar dudas, recoge datos de los visitantes y del tipo de consultas realizadas, lo que se sirve para la estructuración de estadísticas básicas. Al contar actualmente con estos espacios en la ciudad, la estrategia que se propone es brindar capacitación para que el personal pueda dar información y orientación correcta al visitante junto con un mejor servicio

#### **¿Cómo llevar a cabo esta estrategia?**

Esta estrategia ya ha tenido algunos adelantos en su ejecución. No obstante, algunos de los puntos de información han dejado de operar con normalidad e incluso algunos de ellos no poseen los mismos contenidos del material promocional como otros, por lo tanto, se propone mantener un mayor control sobre el servicio brindado por parte de la entidad a cargo, en este caso la FMTPC, para que el servicio ofertado en los diversos iTur's sea similar y brinde una buena experiencia al visitante.



#### **4. De asistencia técnica a nivel internacional.**

Se considera importante la cooperación con organismos internacionales, pues constituye una herramienta de política exterior que permite profundizar las relaciones internacionales de la ciudad y es un instrumento que contribuye con los procesos de desarrollo.

La oferta de cooperación internacional, en materia de seguridad al turista, debería orientarse a las áreas que se detallan a continuación:

- Implementación del Plan para la Seguridad al Turista.
- Desarrollo de modelos, estrategias y proyectos, de acuerdo con las necesidades de Cuenca, como destino, respecto a seguridad turística.
- Intercambio de experiencias en materia de políticas para la consolidación de la seguridad en la ciudad.

#### **¿Cómo llevar a cabo esta estrategia?**

La cooperación internacional podrá darse mediante la coordinación de acciones entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, sin dejar afuera la posibilidad de convenios directos entre la FMTPC con entidades o fundaciones que puedan aportar para el desarrollo de esta estrategia a través de intercambio de experiencias e información.





## 5. CONCLUSIÓN

Al término de la realización del presente trabajo de investigación “Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador” se puede concluir que:

1. La noción y sentir de la seguridad turística se construye social y culturalmente, por lo tanto, a pesar de que, una persona se encuentre en las mismas condiciones de riesgo o inseguridad que otra, una de ellas puede sentirse segura y la otra no.
2. Se delimitó y describió un único espacio turístico en el centro histórico de Cuenca a partir del método empírico, por cuyo medio se puede observar la distribución territorial de los atractivos turísticos y de la planta, a fin de detectar las agrupaciones y concentraciones que saltan a la vista.
3. La caracterización y análisis de la percepción de la seguridad turística por parte de los visitantes a la ciudad se hizo a través de la aplicación de diversas herramientas de investigación. No obstante, la misma es una aproximación, pues la seguridad turística es cambiante, por lo que no se puede extrapolar los resultados de la misma a un periodo mayor de tiempo o espacio. Los resultados de la presente investigación comprueban que el 86% de visitantes de la ciudad percibe al centro histórico como seguro o muy seguro y, por otro lado, el 14% lo percibe como inseguro o nada seguro. Otro dato que reafirma que el turista se siente seguro en la ciudad de Cuenca es que la mayoría de ellos no optan por tomar alguna medida de seguridad y no han sufrido o han sido víctimas de alguna situación de inseguridad, además el 90% de los encuestados siente mayor seguridad durante la mañana y la tarde. Por otra parte, se pudo apreciar que las características sociodemográficas de los visitantes encuestados no repercuten en gran medida en la percepción de la seguridad turística.
4. Los indicadores utilizados para una mayor comprensión del fenómeno abarcan diferentes campos, a causa de esto se podría decir que los indicadores son tan cambiantes o mutables como la percepción de la seguridad turística en sí.



5. Se considera que las estrategias planteadas en el capítulo IV, como el integro proyecto de investigación, podría constituir un aporte a la mejora de la calidad de la oferta turística de Cuenca, así como a su imagen a nivel nacional o nivel internacional, a través de la mejora de la percepción de seguridad turística.
6. Se debe tomar en cuenta que los medios de información cumplen un papel fundamental dentro de la percepción de la seguridad turística. No obstante, se puede resaltar que la promoción excesiva de la seguridad sobre un destino turístico sin un control o gestión puede tener un efecto contraproducente tanto en los visitantes como en el resto de los actores involucrados en la actividad turística, por ejemplo, uso incorrecto de slogans, ausencia de información verídica, manipulación de los canales de información, entre otros., que pueden causar consecuencias como la creación de pánico de manera innecesaria
7. Los prestadores de servicios y los actores de la actividad turística, como son los de restauración, intermediación, alojamiento, etc., ayudan a que el visitante tenga una mejor imagen de la ciudad, pues los espacios mostrados al mismo son seleccionados de manera previa. Este aspecto se relaciona con el tiempo promedio corto de estadía de la ciudad, 2 a 3 días, que contribuye a mostrar una ciudad segura, limpia, tradicional, entre otras, por el hecho de que, al no prolongarse la visita del turista, el mismo no tiene el tiempo necesario para conocer otras situaciones o realidades presentes en la ciudad.
8. La comunidad de la ciudad de Cuenca tiene un papel fundamental en el imaginario de los visitantes al momento de la construcción de su percepción sobre la ciudad y sobre la seguridad turística de la misma.



## 6. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda replantear el imaginario de un guardia ciudadano, o de un policía turístico, como ya lo han hecho algunas ciudades, mediante capacitación y reconocimiento del personal para agentes de seguridad con características específicas como son: el conocimiento de dos o más idiomas, buena comprensión de psicología y sociología del turista, comprensión y conocimiento de las leyes vigentes, estudios universitarios en diversos temas. No obstante, se debe tener presente que las personas asignadas a este cargo, al poseer tal formación y características, se hacen merecedoras de un salario acorde y una posición donde puedan desarrollar su vida profesional. Empero, la base es la seguridad ciudadana, pues si se tiene un buen nivel de la misma, es posible, tener un buen nivel de seguridad turística.
2. Se plantea el desarrollo de leyes que podrían ser llamadas “especiales” en beneficio del visitante o turista en el caso de que el mismo sufra un incidente o una experiencia cercana a situaciones de inseguridad.
3. Se recomienda capacitar a los prestadores de servicios turísticos, como alojamiento, interpretación, restauración, entre otros, sobre un mejor manejo de la temática de la seguridad.
4. Las percepciones, en algunos casos, pueden estar equivocadas pero sus consecuencias son reales, por lo que es necesario trabajar más allá de la seguridad física del turista incluyendo también a las diferentes tipologías de seguridad que se han tratado en el presente proyecto de investigación como la seguridad psicológica, la seguridad económica, la seguridad informática, etc. que forman la percepción general y reputación del destino.



## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, P. (2010). Seguridad Informática. Madrid, España: Editex.
- Almirón, A. (2004). Turismo y espacio. Aportes para otra geografía del turismo. *Espaço e Tempo*, N° 16. São Paulo, Brasil: GEOUSP. Pp. 166-180. Recuperado de <http://www.geografia.fflch.usp.br/publicacoes/Geousp/Geousp16/Interc%C3%A2mbio1>
- Berger, P. (1966). La construcción social de la realidad. Buenos Aires, Argentina: Editorial Amorrortu.
- Blanco H., F. J. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. *Revista Estudios Turísticos*, N° 160. España: Turespaña. Recuperado de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag5-29-91961.pdf>
- Boullón, R. (2006A). Espacio turístico y desarrollo sustentable. *Aportes y transferencias*, Vol. 10, N° 2. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. Pp. 17-24. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/276/27610203.pdf>
- Boullón, R. (2006B). Planificación del espacio turístico. Ciudad de México, México: Trillas.
- Caraballo, C. (2000). "Centros históricos y turismo en América Latina. Una polémica de fin de siglo". En Carrión, F. (2000). *Desarrollo cultural y gestión en centros históricos*. Quito, Ecuador: FLACSO.
- Cordero, F. (1993). La cuadrícula en la ciudad hispanoamericana en 500 años de historia actualidad y perspectiva. Facultad de filosofía de la Universidad de Cuenca, Conuep, Ildis, Banco del Azuay. Cuenca, Ecuador: Facultad de filosofía, letras y ciencias de la Educación de la Universidad de Cuenca.



- Echemendía, B. (2011). "Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones". *Revista Cubana de Higiene y Epidemiol*, N° 49. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas. Pp. 470-481. Recuperado de <http://scielo.sld.cu>
- Flores G., S. (2006). Tesis de maestría Impacto de la violencia en la actividad turística en Mazatlán. Mazatlán, México: FACISO, U.A.S.
- Fuchs, G. y Reichel, A. (2010). "Health Tourists Visiting a Highly Volatile Destination". *Anatolia, an international Journal of Tourism and Hospitality Research*. Vol.21, N° 2. Pp. 205-226.
- Fundación Turismo Para Todos. (s.f.). Seguridad Hotelera y Turística. Buenos Aires, Argentina: M&C Marketing & Comunicación.
- Grunewald, L. (2010). "La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda". En Grunewald, L. et al. (2010). *Municipio, Turismo y seguridad. Programas de seguridad y turismo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial O.E.A.-Universidad Nacional de Quilmes.
- Hiernaux-Nicolas, D. y González, C. (2014). "Patrimonio y turismo en centros históricos de ciudades ¿Imaginario encontrados?". *Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales*, Vol. 5, N° 2. Querétaro, México: URBS. Pp. 111-125. Recuperado de [http://www2.ual.es/urbs/index.php/urbs/article/view/hiernaux\\_gonzalez](http://www2.ual.es/urbs/index.php/urbs/article/view/hiernaux_gonzalez)
- Junta de Andalucía. (2007). Guía Arquitectónica de Cuenca, Ecuador. Recuperado de [http://www.juntadeandalucia.es/fomentoyvivienda/estaticas/sites/consejeria/areas/arquitectura/fomento/guias\\_arquitectura/adjuntos\\_ga/Cuenca\\_e.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/fomentoyvivienda/estaticas/sites/consejeria/areas/arquitectura/fomento/guias_arquitectura/adjuntos_ga/Cuenca_e.pdf)
- Kessler, G. (2011). El sentimiento de inseguridad: sociología del temor al delito. Buenos Aires, Argentina: Editorial Siglo Veintiuno.
- Korstanje, M. (agosto 2012). Discutiendo la seguridad turística: nuevos tiempos, nuevos enfoques. *Caderno Virtual de Turismo*, Vol. 12, N° 2. N Rio de Janeiro, Brasil. Pp. 167-184.



- Korstanje, M. (2012). ¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual. *Turismo & Sociedade*, Vol. 5, N° 2. Curitiba, Brasil. Pp. 368-390.
- Korstanje, M. (2015). Cinco factores que hacen al viaje turístico. Palermo, Argentina: Universidad de Palermo. Recuperado de [http://www.palermo.edu/Archivos\\_content/2015/economicas/journal-tourism/edicion11/04\\_Viajar\\_Korstanje\\_Paper1.pdf](http://www.palermo.edu/Archivos_content/2015/economicas/journal-tourism/edicion11/04_Viajar_Korstanje_Paper1.pdf)
- Larsen, S. (2009). "What Tourists worry about: construction of a scale measuring tourist worries". *Tourism Management*. Vol. 30. Pp. 260-265.
- López, R. (1992). Guía turística de Cuenca. Cuenca, Ecuador: Graficas Hernández Cía. Ltda.
- Lozano, M. (2007). "La construcción social de la seguridad en la actividad turística" en Espinoza, M; coordinadora. Tendencias de investigación turística a principios del siglo XXI. Ciudad de México, México: Editorial Instituto Politécnico Nacional.
- Márquez, D. (2017). Espacios turísticos y seguridad turística en el centro histórico de Cuenca. Entrevistador: Mateo Arias. Cuenca: Ecuador.
- Martínez, H. (2008). Diccionario de la hospitalidad. Quito, Ecuador: Gráficas Cobos.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Policía de Turismo. (2003). Seguridad Turística. Reto competitivo de Colombia. Plan Estratégico. Bogotá, Ecuador. Recuperado de [http://citur.linktic.com/upload/publications/documentos/93.Plan\\_Estrategico\\_de\\_Seguridad\\_Turistica\\_reto\\_competitivo.pdf](http://citur.linktic.com/upload/publications/documentos/93.Plan_Estrategico_de_Seguridad_Turistica_reto_competitivo.pdf)
- Ministerio de Turismo. (2014). Fichas técnicas del inventario de atractivos turísticos de la ciudad de Cuenca, Ecuador.
- Ministerio de Turismo et al. (2016). Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT. Recuperado de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/10IGC2016-PLAN.pdf>



- Ochoa, A. (12 de junio de 2017). Presentación del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico y Mercadeo del destino Cuenca y su área de influencia 2016-2021. Presentación llevada a cabo en Cuenca, Ecuador.
- Organización de Estados Americanos. (1997). Sostenibilidad del turismo mediante la gestión de la seguridad en los lugares de destino. *XVII Congreso Interamericano de Turismo*. San José, Costa Rica.
- Organización de las Naciones Unidas. (10 dic 1938). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea general de Estados Miembros. Art. 3, 13.
- Organización Mundial de Turismo. (septiembre a octubre de 1980). Declaración de Manila sobre Turismo Mundial. *Conferencia Mundial del Turismo*. Manila, Filipinas.
- Organización Mundial de Turismo. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. *XIII Asamblea General*. Santiago, Chile.
- Organización Mundial de Turismo. (2016). Tourism Highlights. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>
- Oxford. (2000). Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (6<sup>o</sup> ed.). Oxford University Press.
- Santamaría Gómez, A. y Flores Gamboa, S. (2012). *Escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos: Mazatlán como estudio de caso*. Mazatlán, México: Editorial Facultad de Ciencias Sociales.
- Seguridad turística. (03 julio 2011). *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/columnistas/1/388030/seguridad-turistica>
- Seguridad turística, eje fundamental para convertir a Ecuador en potencia. (13 julio 2017). *Ecuadorinmediato*. Recuperado de <http://www.ecuadorinmediato.com>
- Real Academia Española. (2017). Recuperado de <http://dle.rae.es/>



- Rodríguez, P. (agosto 2008). El centro histórico: del concepto a la acción integral. *Revista de la Organización Latinoamericana y del Caribe de Centros Históricos*, n °1. Pp. 51-64.
- Vera, R. & Dávila, J. (1995). Turismo y patrimonio histórico y cultural. *Estudios Turísticos*, n°126. Pp. 161-177.
- Teibe Asociados C. A. (1984). Guía nacional de turismo del Ecuador 1984-1985. Quito, Ecuador: Imprenta Mariscal.
- Turis Consulting. (2016). Plan Estratégico de Desarrollo Turístico y Mercadeo del destino Cuenca y su área de Influencia 2016 – 2021, Libro I. Cuenca, Ecuador.
- Turis Consulting. (2016). Plan Estratégico de Desarrollo Turístico y Mercadeo del destino Cuenca y su área de Influencia 2016 – 2021, Libro II. Cuenca, Ecuador.
- Turismo y seguridad. (03 de abril de 2016). *El Mercurio*. Recuperado de <http://www.elmercurio.com.ec/518538-turismo-y-seguridad/>



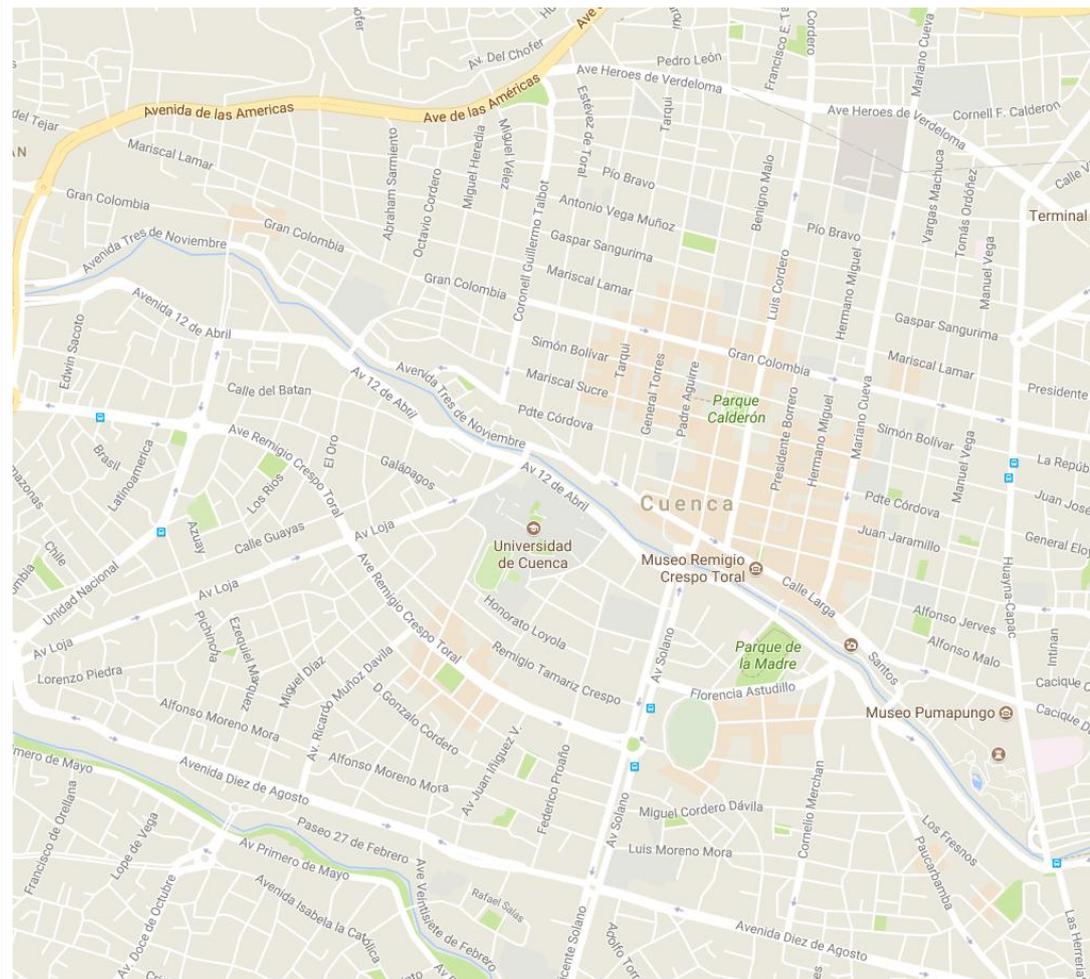
## 8. ANEXOS

### Anexo 1: Formato entrevista espacios turísticos y seguridad turística



Universidad de Cuenca  
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Carrera de Turismo

1. ¿Cuáles considera usted que son los principales atractivos turísticos del Centro Histórico de Cuenca?
2. En el siguiente mapa, en el cual se encuentra el Centro Histórico de Cuenca, marque los espacios que usted considere como espacios turísticos.





3. ¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad con la actividad turística?
4. ¿En consecuencia, para su persona cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?
5. Según su criterio, ¿opina que en el Centro Histórico de Cuenca existe seguridad turística? ¿Por qué?
6. ¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad?
7. ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?
8. ¿Cuáles serían los lineamientos básicos por considerarse para un plan de seguridad turística en nuestra ciudad?

Tiene alguna recomendación o comentario con referencia a la temática.



## Anexo 2: Entrevista Dr. Mateo Estrella

<b>Dr. Mateo Estrella, Director de Turis Consulting – Docente de la Universidad de Cuenca</b>	
<b>Preguntas:</b>	<b>Respuestas:</b>
<b>1. ¿Cuáles considera usted que son los principales atractivos turísticos del Centro Histórico de Cuenca?</b>	Bueno yo creo que en el centro histórico se puede encontrar básicamente una, creería que no hay como un atractivo principal digamos, sino creo que es una zona del centro donde que en su mayoría circulan los turistas y esa zona del centro histórico está delimitada prácticamente por el parque calderón y unas cinco calles aleñadas hacia cada lado, es decir, me parece que esa sería el área más turística de la ciudad más el área del barranco. O sea, esa me parece a mí la que podría delimitarse - denominarse como un área turística, no creo que un turista venga únicamente por ver o solo la Catedral o solo el Parque Calderón sino por un conjunto de atractivos que creería están delimitados en esta zona.
<b>2. En el siguiente mapa, en el cual se encuentra el Centro Histórico de Cuenca, marque los espacios que usted considere como espacios turísticos.</b>	

	
<p><b>3. ¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad con la actividad turística?</b></p>	<p>Yo creo que tienen una relación inseparable no puede haber turismo si es que no hay seguridad, es decir, nadie va a un destino donde se siente inseguro, nadie va a un destino en el que haya habido antecedentes de la falta de seguridad entonces si es que no hay un ambiente seguro la gente no va a ir a esos sitios y en esto hay que también hacer una delimitación, es decir, en todas las ciudades del mundo hay inseguridad, no importa si es una ciudad grande o chica, depende un poco de la localización de la ciudad, si es que yo aquí en Cuenca por ejemplo le mando a un turista a zonas que tradicionalmente han sido inseguras o hay actividades que no son, digamos,</p>



	<p>donde un turista no se podría mover con facilidad, claro se va sentir inseguro. Por ejemplo, hay una zona que a mí me parece insegura y que, si es una zona que frecuentan los turistas, pero que hay que tener en cuenta para un futuro, es la zona del Terminal Terrestre, por ejemplo, porque hay prostitución, porque hay delincuencia, y es una zona que de todas maneras un turista si va ahí porque, claro, es el terminal terrestre que es un servicio que está ahí. Entonces, en realidad, creo que los turistas se mueven por zonas que deberían ser un poco más seguras que otras pero que de todas maneras necesitan tener una percepción de seguridad general para ir a un destino. Si yo voy a New York y estoy en Manhattan me siento muy seguro, pero puede ser que me vaya a otra área de New York y hay inseguridad, es decir, es relativo, pero debe tener como generalidad que existe un tema de seguridad.</p>
<p><b>4. ¿En consecuencia, para su persona cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?</b></p>	<p>No puede haber un destino turístico que tenga una imagen de inseguridad. Otra cosa es que hay en destinos turísticos que tienen ciertas áreas inseguras lo que es normal en el mundo, como digo, en Londres, en New York, en Barcelona, en Madrid, es decir, puede que haya sitios que sean más inseguros que otros, pero claro una imagen de inseguridad es otra cosa. Si es que hay una imagen de inseguridad en el destino, que no creo que sea el caso de Cuenca, y que no creo que sea</p>



	<p>el caso de Ecuador en general, si afecta a un destino turístico considerablemente, claro, nadie quiere ir ahora a Caracas, en Venezuela, porque hay un tema de inseguridad que no solamente es una inseguridad física sino también es una inseguridad política, de inestabilidad que está pasando allá. O en ciertos países que tradicionalmente son inseguros para un visitante, como, por ejemplo, donde hay un tema de violencia, de guerra, a nadie se le ocurre ir de visita, hoy en día, a Siria, por ejemplo, afecta completamente.</p>
<p><b>5. Según su criterio, ¿opina que en el Centro Histórico de Cuenca existe seguridad turística? ¿Por qué?</b></p>	<p>Considero que el centro histórico en general es un sitio, es un entorno donde el turista se siente seguro, de hecho, he hablado con gente, con turistas y dicen que Cuenca y el centro histórico de Cuenca y las áreas turísticas que marque en el mapa les da una sensación de seguridad mucho más que en Quito y que en Guayaquil. Yo creo que el centro histórico de Cuenca es seguro en las áreas delimitadas, que son las áreas donde circulan los turistas, los visitantes, habrá otras áreas como el área de mercados, del mercado 10 de agosto, del mercado 9 de octubre, de la plaza Rotary, el terminal terrestre, como dije, donde efectivamente podría haber ciertos focos de inseguridad.</p>



<p><b>6. ¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad?</b></p>	<p>Últimamente no, no conozco, en el pasado había una policía de seguridad turística que dependía de la policía nacional que creo que se reemplazó por la guardia ciudadana. Sin embargo, no conozco un plan de seguridad turística en la guardia ciudadana, conozco que ellos están ahí para mantener la seguridad en general de la población, pero no conozco que ellos que tengan un plan de seguridad turística propiamente dicho y hace algún tiempo hubo una preocupación muy interesante de la asociación hotelera del Azuay que hizo un folleto de seguridad junto con la fundación de turismo.</p>
<p><b>7. ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?</b></p>	<p>No conozco del plan de seguridad Turística PIAT.</p>
<p><b>8. ¿Cuáles serían los lineamientos básicos por considerarse para un plan de seguridad turística en nuestra ciudad?</b></p>	<p>Primero debe desarrollarse desde un plan general, y la seguridad turística es una parte de seguridad en la ciudad, donde se debe involucrar la guardia ciudadana, comerciantes, policías. Es algo físico de evitar robos, agresión y la parte psicológica en la cual el visitante debe sentirse seguro, porque el destino es amigable, los locales no se aprovechan del turista y Cuenca es una ciudad bastante amigable. La información, el saber que se puede visitar lo que se está conformado como destino turístico, y la seguridad sanitaria alimentación, agua, salud que de una</p>

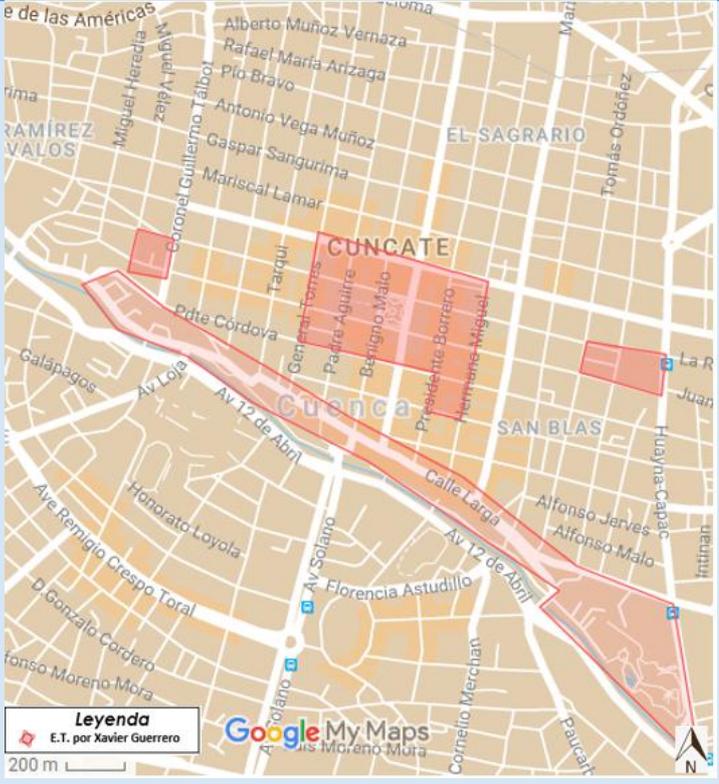


manera contribuyen en la seguridad, y Cuenca cuenta con un agua de excelente calidad, sin embargo, se debe tener presente. Deben estar involucrados tanto el estado como el sector privado para que los cambios sean notables.



Anexo 3: Entrevista Mg. Xavier Guerrero

Mg. Xavier Guerrero,  
Docente de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de Universidad de Cuenca y guía

Preguntas:	Respuestas:
<p>1. ¿Cuáles considera usted que son los principales atractivos turísticos del Centro Histórico de Cuenca?</p>	<p>El centro histórico de por sí, es un atractivo turístico, al igual que la catedral de la Inmaculada Concepción, el parque Calderón, el mirador de Turi y las plazas de Cuenca tiene mucho encanto, y otro principal atractivo turístico que tiene la ciudad de Cuenca es la calma y la tranquilidad dónde los turistas y la gente local pueden salir por su propia cuenta a caminar.</p>
<p>2. En el siguiente mapa, en el cual se encuentra el Centro Histórico de Cuenca, marque los espacios que usted considere como espacios turísticos.</p>	
<p>3. ¿En su opinión, qué relación mantiene la</p>	<p>Como siempre al no existir seguridad turística es un problema que jamás se debe deslindar, en una</p>



<b>seguridad con la actividad turística?</b>	comparación es el puerto de la ciudad de Guayaquil que se le ha convocado como uno de los lugares más peligrosos de la ciudad, son áreas de la ciudad de Guayaquil que no existe seguridad y no tienen visitación, es por eso por lo que la seguridad siempre debe de existir para crear una buena imagen
<b>4. ¿En consecuencia, para su persona cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?</b>	Si no hay seguridad, sin duda alguna deja de venir el turismo, quizá habrá gente que viene, pero en menos escala; un ejemplo es Colombia donde está mucho mejor en seguridad turística y la poca gente que visita Colombia da muy buenas referencias, entonces la inseguridad ahuyenta a la gente. Hoy en día el turismo en América Latina va fortaleciéndose.
<b>5. Según su criterio, ¿opina que en el Centro Histórico de Cuenca existe seguridad turística? ¿Por qué?</b>	Si hay seguridad turística pero generalmente es la policía que ya viene cuando sucede algo, la seguridad de Cuenca que tiene en sí es la gente cuencana la gente ayuda no se queda impávida sin hacer nada cuando se presenta alguna situación de riesgo, en calidad como comunidad es bastante cuidadosa de los suyos, de su gente y de los visitantes y eso es algo especial, existe la guardia ciudadana pero no he tenido la oportunidad de verlos en acción contra un robo en estos años que voy guiando, entonces tengo la percepción que no es muy buena de la Seguridad Ciudadana de Cuenca.

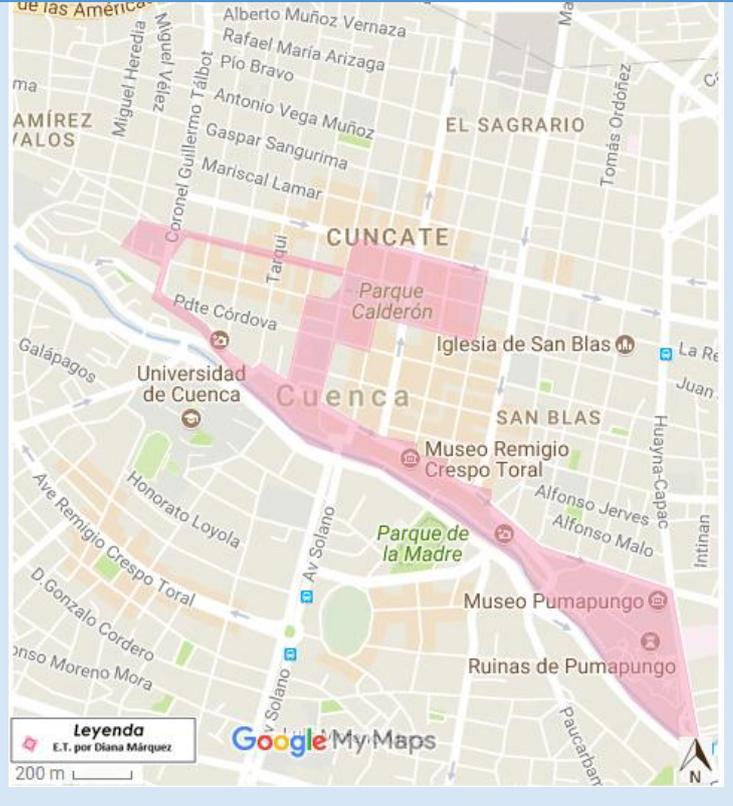


<b>6. ¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad?</b>	No existe un plan de seguridad turística, yo como guía turístico sé a dónde debo acudir cuando se llega a presentar alguna emergencia, pero en sí no hay un plan de seguridad turística
<b>7. ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?</b>	No conozco del PIAT.
<b>8. ¿Cuáles serían los lineamientos básicos por considerarse para un plan de seguridad turística en nuestra ciudad?</b>	En primer lugar, considero que las armas no dan seguridad turística estoy en desacuerdo, considero que las armas proyectan una conducta agresiva, las ciudades de Quito y Guayaquil se les presenta a las turistas totalmente armadas, entonces pienso que una mejor imagen del guardia es una persona del terno y por dentro utilizar un chaleco antibalas, la idea es que proyecte seguridad en las personas, ya que si se puede dar una seguridad amistosa discretamente hacia el visitante. Y sobre todo lo más importante es concientizar a la gente acerca de la seguridad que se debe proyectar.



#### Anexo 4: Entrevista Mg. Diana Márquez

<b>Mg. Diana Márquez, Especialista de desarrollo turístico del MINTUR, zonal 6</b>	
<b>Preguntas:</b>	<b>Respuestas:</b>
<b>1. ¿Cuáles considera usted que son los principales atractivos turísticos del Centro Histórico de Cuenca?</b>	El centro histórico de Cuenca tiene 35 atractivos turísticos, inicia desde el museo Pumapungo hasta el Vado, junto con la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca al realizar este recorrido se encontraron 500 emprendimientos a los cuales no se consideran netamente turísticos, pero están ligados al ser galerías artesanales, tiendas que proveen servicio turístico, en el cual pueden ser parte de la certificación internacional como destino.

<p><b>2. En el siguiente mapa, en el cual se encuentra el Centro Histórico de Cuenca, marque los espacios que usted considere como espacios turísticos.</b></p>	
<p><b>3. ¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad con la actividad turística?</b></p>	<p>Es importante la dependencia que existe entre la seguridad con la actividad turística ya que, dentro de Cuenca, existen zonas cien por ciento turísticas que cuentan con el personal de seguridad, sin embargo, hay lugares como Turi y los mercados donde hay menos seguridad porque son lugares que están determinados por organización del municipio.</p>
<p><b>4. ¿En consecuencia, para su persona cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?</b></p>	<p>Afecta directamente en la imagen que presenta Cuenca como destino turístico, si no existe seguridad en la ciudad, a pesar de los atractivos el incremento de los turistas baja considerablemente y afecta la economía.</p>



<p><b>5. Según su criterio, ¿opina que en el Centro Histórico de Cuenca existe seguridad turística? ¿Por qué?</b></p>	<p>El centro histórico tiene seguridad porque hay personal de la fundación de turismo que tiene la formación necesaria, y permanentemente están actualizando información y la comunicación con el ministerio es fluida para diversos casos. También existe el grupo permanente del consejo de seguridad, son grupos de alerta en caso de situaciones emergentes y siempre estamos en reuniones con la gobernación y concejales en temas de seguridad.</p>
<p><b>6. ¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad?</b></p>	<p>Se está desarrollando un plan donde se va a fortalecer como un acuerdo para la certificación en el cual va haber una mayor exportación del personal de seguridad, y ya en las caminatas nocturnas turísticas de San Blas a san Sebastián, podemos encontrarnos con la guardia ciudadanía.</p>
<p><b>7. ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?</b></p>	<p>No conozco del plan.</p>
<p><b>8. ¿Cuáles serían los lineamientos básicos por considerarse para un plan de seguridad turística en nuestra ciudad?</b></p>	<p>Al considera tener un plan de seguridad turística se debe empezar con los lineamientos desde el Municipio de Cuenca el que regula todo el espacio para garantizar la seguridad.</p>



**Anexo 5: Entrevista Dr. Lauro Pesántez**

**Dr. Lauro Pesántez,  
Concejal del Cantón Cuenca**

**Preguntas:**

**Respuestas:**

**1. ¿Cuáles considera usted que son los principales atractivos turísticos del Centro Histórico de Cuenca?**

El principal atractivo turístico es el centro histórico, el parque calderón, sin embargo, el turismo agrario está presente en Cuenca, en lugares como Molleturo, San Joaquín, Pacha, son parroquias que aportan un turismo vivencial muy llamativo para los turistas con actividades agrícolas desde la siembra de vegetales, gastronomía con hornos de leña, cuidado de ganado vacuno, en donde aún están presente las tradiciones heredadas por la cultura Inca y Cañarí.

**2. En el siguiente mapa, en el cual se encuentra el Centro Histórico de Cuenca, marque los espacios que usted considere como espacios turísticos.**





<p><b>3. ¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad con la actividad turística?</b></p>	<p>no existe una seguridad integral, Ya que seguridad turística no es sólo custodiar a las personas sino también es importante el saber hablar otros idiomas, Eso también es parte de la seguridad turística aquí en turismo falta bastante en la ciudad de Cuenca primeramente no se tiene marca el turismo en Cuenca se puede tener un logotipo pero marque que no se tiene, Te permite negociar el turismo internacional se debe construir una seguridad turística especializada Y si existe seguridad turística es por los cuencanos nativos que son amables apoyan a la gente intentan ayudar a la manera suya y él no es útil una seguridad turística es una debilidad de la ciudad de Cuenca.</p>
<p><b>4. ¿En consecuencia, para su persona cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?</b></p>	<p>Gracias a los turistas no se ha difundido de que falta seguridad turística debido al comportamiento cuencano y la vivencia de la gente cuencana un claro ejemplo Es que la gente cuenta Ana siempre entra saludando los restaurantes Y eso es un buen cuencano que le permite tener una buena confianza al turismo la seguridad forma parte del comportamiento de la gente dónde están.</p>
<p><b>5. Según su criterio, ¿opina que en el Centro Histórico de Cuenca existe seguridad turística? ¿Por qué?</b></p>	<p>Si existen plan de seguridad turística realizado por la ciudadanía de Cuenca que está relacionado con la Seguridad Ciudadana tránsito, pero es común para todos no específico para los turistas El plano debe ser construido directamente desde la oficina del municipio de listado con estudiantes del</p>

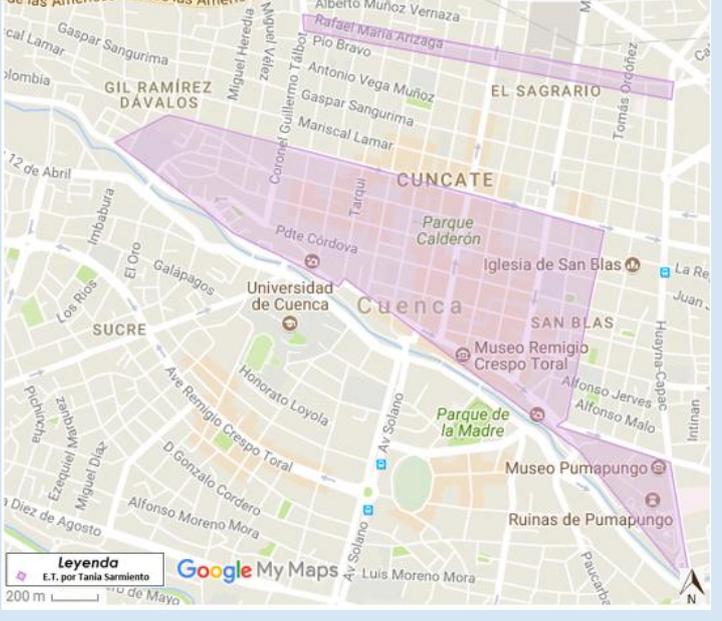


	turismo con catedráticos de turismo quienes están asociados con turismo emprendedores artesanos
<b>6. ¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad?</b>	Considero que se está desarrollando un inicio de un plan de seguridad, pero el plan de seguridad turística no se debe realizar en una oficina de municipio se debe involucrar a estudiantes de turismo, catedráticos del turismo, artesanos, personas que estén estrechamente relacionados con el turismo vivencial y vea las necesidades que posee hoy en día el turismo.
<b>7. ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?</b>	No conozco sobre el PIAT
<b>8. ¿Cuáles serían los lineamientos básicos por considerarse para un plan de seguridad turística en nuestra ciudad?</b>	Analizar a los turistas que están llegando a Cuenca qué es lo que quiere ver Cuenca y que quieren ver, ya está ahí cuando se debe dar una seguridad alimentaria. Por ejemplo, hoy en día hay bastante turismo jubilado, pero hay que tener en cuenta que los turistas jubilados no son turistas, sino que vienen como cuencanos a utilizar nuestros servicios y hay que pensar estamos preparados para eso decentemente que vas hacer cuando estén llenos los nichos



**Anexo 6: Entrevista Mg. Tania Sarmiento**

**Mg. Tania Sarmiento,  
Directora de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca**

Preguntas:	Respuestas:
<p><b>1. ¿Cuáles considera usted que son los principales atractivos turísticos del Centro Histórico de Cuenca?</b></p>	<p>El principal atractivo es el centro histórico, luego tenemos los alrededores del parque Calderón que son múltiples atractivos como la catedral vieja, la catedral nueva, el mismo parque Calderón con su historia, la plaza de las flores, la corte de justicia, que son ejemplos de arquitectura neoclásica en el cual se le puede explicar al turista la influencia que ha tenido Francia dentro de la arquitectura, la misión geodésica francesa y diferentes museos como es el de Arte Moderno, las Conceptas, Todo Santos, el Museo del Pumapungo y terminando por la calle del Barranco donde hay una serie de bares cafeterías restaurantes para el disfrute del turista.</p>
<p><b>2. En el siguiente mapa, en el cual se encuentra el Centro Histórico de Cuenca, marque los espacios que usted considere como espacios turísticos.</b></p>	



<p><b>3. ¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad con la actividad turística?</b></p>	<p>No puede haber turismo en un lugar donde no hay seguridad turística, por ejemplo, que ha pasado con lugares bellos donde ha habido turismo masivo donde ya no se va a dar el turismo a gran escala, porque simplemente con la guerra ya no es un lugar seguro. De igual manera, existen lugares que permanecen en conflictos bélicos con delincuencia, pero el clima social hace que el turista no se sienta seguro y sin embargo las embajadas se ponen un sello rojo en LG un lugar no recomendado no se hacen responsables de la seguridad turística. El Ecuador aun es un lugar que tiene seguridad turística y Cuenca es considerada como unas de las más seguras es por esta razón que el turista no toma las medidas de seguridad necesario porque se encuentra con una ciudad limpia amigable y empieza a sentirse como en su casa. Pero yo considero que de la mano de toda acción para fomentar el turista debe haber el factor seguridad.</p>
<p><b>4. ¿En consecuencia, para su persona cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?</b></p>	<p>Afecta directamente, que un lugar no sea bonito que no tenga grandes atractivos turísticos un lugar simplemente como un bosque o un pueblito, doy un caso de un pueblito europeo sin mayores atractivos turísticos pero que es sumamente tranquilo el turista va a tener la certeza que si deja la puerta abierta de su casa no tendrá inconvenientes ya que toda la gente es amigable. El turismo es el lugar para descansar porque</p>



	<p>puede realizar viajes en familia puede ir con toda la tranquilidad como en Ecuador, se debe tener en cuenta que con un solo acto se borran las cosas buenas</p>
<p><b>5. Según su criterio, ¿opina que en el Centro Histórico de Cuenca existe seguridad turística? ¿Por qué?</b></p>	<p>Tenemos la guardia ciudadana que hace un excelente trabajo de la misión del suelo y además en sus labores diarios hace más allá de las tareas encomendadas dónde da tranquilidad a los turistas afortunadamente la mayoría de los cuencanos son personas buenas que atiendan y dan protección a los turistas, los cuencanos dan la asistencia necesaria a los lugares alejados como la plaza San Francisco mercado donde hay que tener más cuidado por ser un lugar congestionado, pero ya 25 años que yo vengo laborando dentro del sector hotelero donde jamás se ha receptado casos de robo con violencia y eso es una ventaja en esta ciudad.</p>
<p><b>6. ¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad?</b></p>	<p>La Guardia Ciudadana se va más allá de sus tareas encomendadas y la Fundación de Turismo tuvo la iniciativa de crear la guardia turística que eran parte del municipio donde aprendieron inglés, servicios turísticos, información del turista y se movilizaban en una bicicleta, pero por falta de presupuesto los guardias ya no existen lamentablemente, sin embargo, sería muy bueno crear un servicio de policía turística de guardia turística.</p>



<p><b>7. ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?</b></p>	<p>No conozco del plan, pero dentro de tu tesis un ejemplo que puedo dar es cuando al turista se le roba la documentación porque no se roban el dinero, te roban la experiencia y hace tiempo atrás hubo una iniciativa en dónde se encontraba la fiscalía del turista, esto era una oficina que funcionaba frente a la alcaldía una oficina que daba cabida a los problemas que se presentaba con el turismo, pero lamentablemente una vez más la iniciativa que se creó ya no existe, entonces ahora los turistas deben venir a la corte o a la fiscalía bajo la espera de no ser comprendidos o son tratados como otros ciudadanos y tiene un viacrucis como cualquier otro ciudadano y no debería ser así, debería tener la consideración especial.</p>
<p><b>8. ¿Cuáles serían los lineamientos básicos por considerarse para un plan de seguridad turística en nuestra ciudad?</b></p>	<p>Los lineamientos básicos deben partir de la educación lo ideal es prevenir que los turistas no sean robados, por ejemplo, el no usar taxis piratas; en lugares sucesión de masiva concurrencia cuidar sus pertenencias; usar siempre una copia de tu pasaporte, es decir, dejar documentos de valor en la caja fuerte de los hoteles; tener mucho cuidado con los extraños, temas como de la escopolamina, eso sería lo ideal y se debería tomar algunas acciones como la creación de una guardia ciudadana que se encuentre en puntos estratégicos dando información a los turistas y esta guardia debería ser amigable tener</p>



conocimientos de turismo e información turística y que maneje lo básico de un segundo idioma en este caso el inglés, una concientización de cuidado no solamente de créditos a los proveedores del turismo sino también a la actividad económica que se incrementa dentro de la ciudad.



Anexo 7: Entrevista al Dr. Cristian Zamora

Dr. Cristian Zamora,  
Concejal del Cantón Cuenca

Preguntas:

Respuestas:

1. ¿Cuáles considera usted que son los principales atractivos turísticos del Centro Histórico de Cuenca?

De Cuenca, son los edificios patrimoniales hay diferentes bienes patrimoniales como las casas y las viviendas que son parte de la arquitectura de Cuenca y del centro histórico, la arquitectura de las iglesias que tiene la ciudad. También como atractivos turísticos son el espacio público que lamentablemente la ciudad de Cuenca no sé apropiado de manera importante me refiero donde la gente vaya y viva y dinamicé en la Merced, el Barranco también es parte fundamental de un atractivo turístico de la ciudad.

2. En el siguiente mapa, en el cual se encuentra el Centro Histórico de Cuenca, marque los espacios que usted considere como espacios turísticos.





<p><b>3. ¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad con la actividad turística?</b></p>	<p>Existe una importante dependencia, ya que se debe apropiarse del espacio público donde haya iluminación constante y especialmente en lugares alejados para la actividad turística, el turista lo que busca es donde está no se encuentra con problemas de robo o algún otro tipo de inseguridades que se pueden llegar a dar entonces la seguridad es proporcional y debe venir de la mano turística.</p>
<p><b>4. ¿En consecuencia, para su persona cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?</b></p>	<p>Los atractivos turísticos que uno puede visitar no cumplen las expectativas que el marketing da por ejemplo las playas de nuestro Ecuador son más bonitas, pero sin embargo han sido vendidas de mejor manera. Lo importante es el marketing que sabe cómo vender. Y esto es algo que se va dando de boca en boca por ejemplo todos han estado en las playas de Huatulco en México y nuestras playas podrían ser mejor pero no se sabe desarrollar la promoción.</p>
<p><b>5. Según su criterio, ¿opina que en el Centro Histórico de Cuenca existe seguridad turística? ¿Por qué?</b></p>	<p>Existe la guardia ciudadana, el turista tiene la percepción de seguridad por parte del turista, y el centro histórico cuenta con una percepción de seguridad.</p>



<b>6. ¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad?</b>	En los últimos meses si habido un despliegue de seguridad, cómo es la guardia ciudadana, en sí la presencia de la guardia ciudadana no tiene la percepción de seguridad en el ámbito de las personas por tanto yo considero que el centro histórico
<b>7. ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?</b>	No conozco sobre el PIAT.
<b>¿Cuáles serían los lineamientos básicos por considerarse para un plan de seguridad turística en nuestra ciudad?</b>	Desde mi punto de vista puedo identificar 3 lineamientos para desarrollar un plan de seguridad tales como, primero es que el turista tenga la capacidad de identificar las zonas turísticas que el turista pueda saber dónde estar, como segundo lineamiento seria información necesaria para el turista con instrucciones de cómo reaccionar y a quien llamar en casos emergentes, y como último punto es el de hacer conciencia del desarrollo turístico que puede dar la economía en una ciudad , concientización del ciudadano local con simples cosas como el de estar pendiente del turista el mostrar la amabilidad hacia los visitantes.



**Anexo 8: Formato encuesta español**



**Universidad de Cuenca  
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Carrera de Turismo**

Encuesta para el desarrollo del trabajo de titulación: Percepción de la seguridad turística en el Centro Histórico de la Ciudad de Cuenca, Ecuador.

**Instrucciones:** Por favor responda las siguientes preguntas con una “X” y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son importantes y confidenciales. Agradecemos su colaboración.

Fecha:		Lugar de aplicación:		Nº de encuesta:	
1. Género		9. ¿Considera al Centro Histórico de Cuenca como un espacio.....?			
<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Muy seguro	<input type="checkbox"/> Inseguro		
		<input type="checkbox"/> Seguro	<input type="checkbox"/> Nada seguro		
2. Edad		10. Durante su estadía en Cuenca, ¿Ha presenciado o fue víctima de situaciones de inseguridad?			
_____		<input type="checkbox"/> Sí			
		<input type="checkbox"/> No (pase a la pregunta 12)			
3. Procedencia		11. ¿Qué situaciones de inseguridad ha presenciado en el Centro Histórico Cuenca?			
<input type="checkbox"/> Ecuador	<input type="checkbox"/> Europa	<input type="checkbox"/> Consumo y comercialización de drogas	<input type="checkbox"/> Robos en viviendas		
<input type="checkbox"/> América del Sur	<input type="checkbox"/> África	<input type="checkbox"/> Hurtos o Robos en la calle	<input type="checkbox"/> Otro _____		
<input type="checkbox"/> América Central y Caribe	<input type="checkbox"/> Asia				
<input type="checkbox"/> América del Norte	<input type="checkbox"/> Oceanía				
4. Nivel de formación completado		12. ¿Conoce usted el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT?			
<input type="checkbox"/> Básico		<input type="checkbox"/> Sí			
<input type="checkbox"/> Medio		<input type="checkbox"/> No			
<input type="checkbox"/> Superior					
5. ¿Durante cuánto tiempo va a realizar actividades turísticas en la ciudad de Cuenca?		13. Según su criterio, la seguridad en el Centro Histórico de Cuenca es mayor durante la ...			
<input type="checkbox"/> 1 día	<input type="checkbox"/> 8-14 días	<input type="checkbox"/> Madrugada (12AM-7AM)			
<input type="checkbox"/> 2-3 días	<input type="checkbox"/> 15 o más días	<input type="checkbox"/> Mañana (7AM-12PM)			
<input type="checkbox"/> 4-7 días		<input type="checkbox"/> Tarde (12PM-6PM)			
		<input type="checkbox"/> Noche (6PM-12AM)			
6. ¿Cuál fue el medio por el que se informó sobre la ciudad?		14. Antes o durante su visita a Cuenca, ¿ha tomado alguna medida personal de seguridad personal?			
<input type="checkbox"/> Televisión/Radio	<input type="checkbox"/> Revistas/Panfletos	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No		
<input type="checkbox"/> Internet/Redes Sociales	<input type="checkbox"/> Familiares/amigos	¿Cuál? _____			
	<input type="checkbox"/> Otro _____				



7. ¿Con quién realiza su visita?		15. De los siguientes indicadores seguridad turística, señale los que usted ha percibido durante su visita a la ciudad de Cuenca								
<input type="checkbox"/> Solo <input type="checkbox"/> Con grupo organizado	<input type="checkbox"/> Con familia <input type="checkbox"/> Con pareja <input type="checkbox"/> Amigos	<input type="checkbox"/> Seguridad ciudadana <input type="checkbox"/> Salud e higiene <input type="checkbox"/> Seguridad económica	<input type="checkbox"/> Seguridad vial y del transporte <input type="checkbox"/> Protección ambiental y en desastres <input type="checkbox"/> Derechos humanos e inclusión <input type="checkbox"/> Seguridad de los servicios turísticos							
8. ¿Cómo organizó su viaje?		16. Señalé en qué medida se siente seguro en las siguientes opciones siendo 0 Nada Seguro y 6 Muy Seguro. Señale en el caso de que no ha estado en el mencionado lugar.								
<input type="checkbox"/> Particular <input type="checkbox"/> Agencia de viajes	<input type="checkbox"/> Asociaciones, clubs <input type="checkbox"/> Otro									
			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>N</b>
		En la calle								
		En medios de transporte								
		En puentes								
		En parques								
		En mercados								
		Bares-discotecas								
		En espectáculos públicos								
		En escalinatas								



**Anexo 9: Formato encuesta inglés**



**University of Cuenca  
Faculty of Hospitality  
Tourism Career**

Survey for the development of the work degree: Perception of the touristic security in the Historical Center of the City of Cuenca, Ecuador

**Instructions:** Please answer the following questions with an "X" and answer the alternative that is closest to what you think. Your answers are valuable and confidential. We appreciate your collaboration.

Date:		Place of application:		Poller number:	
1. Gender			9. Do you consider the Historic Center of Cuenca as ... space?		
<input type="checkbox"/> Male		<input type="checkbox"/> Female		<input type="checkbox"/> Very safe <input type="checkbox"/> Safe <input type="checkbox"/> Unsafe <input type="checkbox"/> Nothing safe	
2. Age			10. During your stay in Cuenca, have you witnessed or been the victim of situations of insecurity?		
• _____			<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No (go to question 12)		
3. Origin			11. What situations of insecurity have you witnessed in the Historic Center of Cuenca?		
<input type="checkbox"/> Ecuador <input type="checkbox"/> South America <input type="checkbox"/> Central America and the Caribbean <input type="checkbox"/> North America		<input type="checkbox"/> Europe <input type="checkbox"/> Africa <input type="checkbox"/> Asia <input type="checkbox"/> Oceania		<input type="checkbox"/> Consumption and commercialization of drugs <input type="checkbox"/> Street theft <input type="checkbox"/> Theft in stores <input type="checkbox"/> Other _____	
4. What is your level of studies completed?			12. Do you know the "Integral plan for touristic Assistance, PIAT"?		
<input type="checkbox"/> Basic <input type="checkbox"/> Medium <input type="checkbox"/> Higher			<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		
5. How many nights will you stay here?			13. According to your perception, security in the Historic Center of Cuenca is greater during the ...		
<input type="checkbox"/> 1 day <input type="checkbox"/> 2-3 day <input type="checkbox"/> 4-7 day		<input type="checkbox"/> 8-14 days <input type="checkbox"/> 15 or more		<input type="checkbox"/> Early morning (12M-7AM) <input type="checkbox"/> Morning (7AM-12PM) <input type="checkbox"/> Afternoon (12PM-6PM) <input type="checkbox"/> Night (6PM-12AM)	
			14. Have you taken any personal measures for personal protection?		
6. Please indicate how you informed about Cuenca.			<input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		¿Which? _____
<input type="checkbox"/> Television / Radio <input type="checkbox"/> Internet / Social Networks		<input type="checkbox"/> Magazines / Flyers <input type="checkbox"/> Relatives / friends <input type="checkbox"/> Other _____		15. From the following tourist safety indicators, indicate the ones you have perceived during your visit to the city of Cuenca	
7. Whom did you come with?			<input type="checkbox"/> Citizen Security <input type="checkbox"/> Transport safety		



<input type="checkbox"/> Alone <input type="checkbox"/> With organized group	<input type="checkbox"/> With family <input type="checkbox"/> With partner <input type="checkbox"/> Friends	<input type="checkbox"/> Health and hygiene <input type="checkbox"/> Economic security	<input type="checkbox"/> Environmental and disaster protection <input type="checkbox"/> Human rights and inclusion <input type="checkbox"/> Security on tourist services																																																																								
8. How did you organize your trip?		16. Indicate what extent you feel in the following options being 0 Not at all safe and 6 Very Safe																																																																									
<input type="checkbox"/> By your own <input type="checkbox"/> Travel agency	<input type="checkbox"/> Associations, clubs <input type="checkbox"/> Other	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>N</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>On the street</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>In means of transport</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>On bridges</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>In parks</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>In markets</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Bars and nightclubs</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>In public shows</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>			0	1	2	3	4	5	6	N	On the street									In means of transport									On bridges									In parks									In markets									Bars and nightclubs									In public shows								
	0	1	2	3	4	5	6	N																																																																			
On the street																																																																											
In means of transport																																																																											
On bridges																																																																											
In parks																																																																											
In markets																																																																											
Bars and nightclubs																																																																											
In public shows																																																																											



### Anexo 10: Proforma servicios gráficos

#### PROFORMA SERVICIOS GRÁFICOS



Tel 0979138173  
info@elstudio17.com  
Alfonso Cordero 1-36 y Florencia Astudillo

#### DISEÑO DE FOLLETO TURÍSTICO

DETALLE PRESTACIÓN
Diseño Editorial. Ilustraciones. Diseño de Logotipo.

Tema	Total	Tiempo estimado
Diseño Editorial: Definición de formatos Definición de línea gráfica para folleto Trabajo de pre-prensa	\$800	3 semanas
Ilustraciones: Vectorial para hasta 5 elementos del folleto.	\$500	
Logotipo: Definición de estrategia comunicativa	\$300	
<b>TOTAL</b>	<b>\$1600</b>	

#### COBROS ADICIONALES

- **BOCETOS:** La tarifa propuesta incluye el desarrollo de 1 boceto para definir obra final. Cada boceto adicional a este tendrá un valor de \$40.
- **CORRECCIONES:** La tarifa propuesta supone 2 instancias de corrección gratuita sobre la obra terminada. Cualquier instancia de corrección adicional tendrá un valor de \$40.
- **GASTOS ASOCIADOS A PRODUCCIÓN OBRA:** La tarifa propuesta se refiere exclusivamente a diseño o ejecución de las obras mencionadas y no comprende gastos por arriendo de estudios



fotográficos, contratación de personal, ni compra de insumos o materiales. Todo gasto ajeno a diseño o ejecución correrá por cuenta del cliente.

#### **FORMA DE TRABAJO**

La forma de trabajo será independiente, mientras la entrega y recepción de información serán acordadas con el cliente.

- Reunión principal
- Reunión o envío para recepción de información
- Creación de boceto
- Presentación de bocetos
- Aprobación de bocetos y anotaciones de cambios
- Ajustes finales
- Presentación de las obras
- Cambios de cortesía
- Culminación y entrega

#### **FORMA DE PAGO**

- INICIO DEL PROYECTO: pago del 50%.
- FIN DEL PROYECTO: pago del 100% a contra-entrega.
- No existen reembolsos luego del primer pago.

el\_studio



Universidad de Cuenca

**Anexo 11: Diseño aprobado por el Consejo Directivo de la facultad**

**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
CARRERA DE INGENIERÍA TURISMO**

**PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CENTRO HISTÓRICO  
DE LA CIUDAD DE CUENCA, ECUADOR.**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en  
Turismo**

**TUTORA:  
MG. KARINA FARFÁN**

**AUTOR:  
MATEO ANDRÉS ARIAS SÁNCHEZ**

**Cuenca, abril 2017**



## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

### **1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Percepción de la seguridad turística en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

### **2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO**

Mateo Andrés Arias Sánchez / mateoarias.12@hotmail.com

### **3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La presente propuesta de investigación tiene por objetivo conocer la percepción de la seguridad turística en el Centro Histórico de Cuenca, Ecuador. Al finalizar la misma se podrá contar con una aproximación a la percepción de los turistas que visitan el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, lo cual contribuirá a la formulación de propuestas para el desarrollo turístico de la ciudad.

Para el desarrollo del proyecto de investigación de enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, se partirá describiendo los espacios turísticos del Centro Histórico a través del uso de diversas técnicas de investigación como la observación directa, la georreferenciación y la revisión bibliográfica y documental. Se continuará con la caracterización de la percepción de seguridad turística en el Centro Histórico de Cuenca con referencia a parámetros de seguridad turística preexistentes y mediante el uso de técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista a profundidad. Por último, se plantearán lineamientos para una posible propuesta de intervención en seguridad turística para el Centro Histórico de la ciudad, sobre la base del análisis de la información recolectada y la revisión bibliográfico-documental.

### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La afluencia de personas hacia un destino turístico es determinada por diversos factores que se presentan de manera previa a la toma de decisión para realizar el desplazamiento por parte del turista. Entre estos factores decisivos e influyentes se encuentra la seguridad turística que presenta el destino.



La Organización Mundial del Turismo, OMT, ha reconocido la incidencia de la seguridad en el crecimiento turístico en el documento “Tourism Highlights, 2016 Edition”:

La demanda fue robusta en general, aunque los resultados fueron más variados de lo habitual en los destinos. Tres factores principales influyeron en los flujos turísticos en 2015: las fluctuaciones inusualmente fuertes de los tipos de cambio, la disminución del precio del petróleo y otros productos que aumentaron los ingresos disponibles en los países importadores, pero debilitaron la demanda turística de los países exportadores, así como el aumento de la preocupación mundial por la seguridad y la protección seguridad (OMT, p 4).

Adicionalmente, Luis Grunewald menciona que la imagen de inseguridad de un destino en el mercado, por la continuidad de actos delictivos, puede producir un reposicionamiento del mismo en el mercado y a la marginalidad por la demanda en la elección del mismo (2010). Por lo tanto, como mencionan la OMT y Grunewald la preocupación por el aspecto de seguridad ha aumentado considerablemente. En consecuencia, que una ciudad posea una imagen de destino turístico seguro es primordial para el desarrollo de la actividad turística. En este contexto, la investigación sobre la percepción de la seguridad turística en el Centro Histórico de Cuenca, Ecuador, por parte de los turistas, sean nacionales o extranjeros, es de gran importancia para su desarrollo turístico, pues ayudará a responder una pregunta que no ha sido considerada en su relevancia: ¿Cuál es la percepción de la seguridad turística el Centro Histórico de Cuenca?

Al finalizar el presente trabajo, se contará con un primer acercamiento al tema de la percepción de la seguridad turística del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca que constituirá un aporte en este ámbito y que servirá para plantear mejoras en la planificación turística, y de esta manera impulsar a la ciudad de Cuenca con miras de un destino seguro. El contar con estos datos es un aporte



para la consecución de otros objetivos como el aumento de visitación a la ciudad, reconocimientos nacionales e internacionales, entre otros.

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **1. Seguridad Turística**

La preocupación por la seguridad y protección que una persona puede percibir durante su viaje e incluso en su lugar de residencia ha aumentado considerablemente durante los últimos años. Debido a esto, las ciudades que son consideradas destinos turísticos, o pretenden serlo, han buscado diversas maneras para ser reconocidas como “ciudades seguras”. Ecuador ha tenido algunos llamados de atención referentes a seguridad turística, principalmente por el fallecimiento de turistas durante su estancia en el país, además de turistas que han sido víctimas de otros crímenes como son el hurto, el secuestro exprés, causando de esta manera que se genere una mala imagen del país a nivel internacional. Por esta razón es importante considerar que “el turismo nacional e internacional tiene como condiciones básicas para su desarrollo la presencia se servicios básicos, vías de acceso razonables y condiciones favorables de seguridad”<sup>7</sup>. Por lo tanto, es necesario considerar que se entiende por seguridad turística, conceptualizada por el autor Luis Grunewald y otros, “la protección de la vida, salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y anfitriones de las comunidades receptoras” (2010, p 19). No obstante, cabe señalar que la seguridad abarca los ámbitos mencionados previamente y muchos más, debido a que el concepto de la misma es muy susceptible a variar por la percepción de cada persona y los elementos o situaciones en las que se desarrolle la experiencia del turista. De manera simplificada, la seguridad podría ser entendida como la efectiva ausencia de los riesgos que se denomina seguridad objetiva (Blanco Herranz, 2004)

Por otro lado, se encuentra la inseguridad, y puesto que es, por denominarlo de cierta manera, el alter ego de la seguridad, es necesario tener clara su definición

---

<sup>7</sup> Turismo y seguridad. (03 de abril de 2016). El Mercurio. Recuperado de <http://www.elmercurio.com.ec/518538-turismo-y-seguridad/>



para el desarrollo del presente trabajo. Gabriel Kessler presenta un concepto claro sobre la misma “la inseguridad podría definirse como una amenaza a la integridad física y emocional, más que a bienes, que pareciera poder abatirse sobre cualquiera” (2011). Como mencionan Delgado y Guardia (2000), la inseguridad está relacionada con las vivencias, las experiencias de la gente, lo que se dice, lo que se observa en los medios de comunicación influye en la percepción de los ciudadanos, y, por lo tanto, de los turistas; es decir, el miedo o la sensación de inseguridad puede ser objetiva o subjetiva (Kessler, 2011).

El turista al momento de su desplazamiento hacia otro lugar hace frente a la realidad socio cultural del país o lugar que está visitando, por lo que los aspectos de seguridad preexistentes van a ser parte de su experiencia o vivencia del lugar. En consecuencia, es necesario tratar el fenómeno en el que se basa la diferencia de seguridad e inseguridad, el cual hace que un lugar, un destino o sitio turístico sea considerado como seguro o inseguro: la percepción.

Peter Berger y Thomas Luckman hacen referencia a la misma como “el resultado de un complejo proceso subjetivo, de definiciones y atribuciones valorativas, es una construcción social de la realidad” (1966). De manera específica, la percepción de la seguridad según Grunewald es “un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales” (Grunewald, 2010, p 23).

Por lo tanto, la percepción de seguridad o de inseguridad, está inmersa en un conjunto de diversos factores que la caracterizan, siendo el resultado de una suma de situaciones tanto sociales como políticas, culturales y psíquicas, es decir, tanto conscientes como inconscientes. Esta percepción y el factor de riesgo se encuentran profundamente ligados, generando la imagen del destino en la mente del turista (Flores Gamboa, 2006).

## 1. Centro Histórico



La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, define el Centro Histórico Urbano como el “conjunto formado por las construcciones, espacios públicos y privados, calles, plazas y las particularidades geográficas o topográficas que lo conforman y ambientan y que en determinado momento histórico tuvo una clara fisonomía unitaria, expresión de una comunidad social, individualizada y organizada” (1972).

El concepto de Centro Histórico es relativamente nuevo, pues el mismo surge a partir de la amenaza y crisis generada hacia estos sectores de la ciudad. La acción de conservación patrimonial ha cursado de una visión de monumento aislado a una comprensión del valor del conjunto urbano (Rodríguez, 2008).

De manera específica, los centros históricos de América Latina, haciendo referencia en este contexto a solo los cascos fundacionales, han sufrido, por lo general, un proceso bastante similar en su dinámica de cambios formales - dado que las propuestas teóricas de la arquitectura y el urbanismo irradiaban desde un mismo origen- la realidad socio histórica resultante es particular en cada uno de ellos. Sus actores sociales son sensiblemente diferentes en lo cultural (Caraballo, 2000, p 108). Por lo tanto, se puede considerar que los Centros Históricos en América Latina son espacios urbanos complejos pues existe una contradicción al poseer altos valores simbólicos identitarios a la vez que una fuerte degradación.

Uno de los casos más significativos de esta problemática es el caso de La Habana Vieja, cuyo Centro Histórico y su sistema de fortificaciones coloniales son considerados Patrimonio Cultural de la Nación, desde 1978, y Patrimonio Cultural de la Humanidad, desde 1982. En este sentido, la inclusión en la lista de Patrimonio Mundial significa una responsabilidad aun mayor de la nación de salvaguardar el dicho casco histórico. No obstante, a la vez que se restaura y se persigue la conservación del lugar se denomina a este espacio como una “Zona de alta significación para el turismo” que provoca consecuencias en otros aspectos, como la aplicación de nuevos esquemas financieros que han permitido la sostenibilidad económica y social del desarrollo territorial. (Rodríguez, 2008).



Otros casos de recuperación y reutilización de áreas urbanas en su conjunto, por cuestiones derivadas de problemas de infraestructura, accesos, falta de centralidad, deterioro ambiental, etc., con fines de ocio y turismo son: París donde se optó por la reutilización de estaciones y mataderos, como los de Orsay y la Villette, como medio de reequilibrio dotacional del espacio urbano. En Alemania se eligió, sin embargo, la inversión en museos, recuperando para ello antiguos palacios, como los de Francfort y Stuttgart. En Bruselas, se puede visualizar la rehabilitación del edificio del Mercado de St. Gery como centro cultural, la ubicación del Museo de Arte Contemporáneo en el Castillo de Rivoli (Italia), o el proyecto de Santa Giulia, en Brescia (Italia), elaborado a finales de los años 1970 (Vera y Dávila, 1995).

Para esta investigación, es necesario tratar sobre el contexto urbano del Centro Histórico cuya seguridad se va a abordar, la ciudad de Cuenca.

### 3. Ciudad de Cuenca, Ecuador

En primera instancia, la ciudad puede ser entendida como:

“una suma de contrastes y de paradojas (...) una ciudad ofrece incontables posibilidades de lectura pues no solo aprehendemos lo tangible, es decir, sus calles, casas, templos, plazas, puentes, sitios de encuentro, espacios de diversión, sino también sus afectos, su historia, creencias, mitos, en definitiva, todo aquello, que, por intangible, se ha dado en llamar su espíritu” (Felipe Aguilar, 2004).

A partir de este concepto, Cuenca, o Santa Ana de los Cuatro Ríos de Cuenca como consta en el Registro Oficial, ciudad capital de la provincia del Azuay, puede ser vista, experimentada y entendida desde diferentes ópticas. La misma está situada en la región Sierra del Ecuador y posee una población de 505. 585 habitantes (INEC, 2010). Administrativamente, la ciudad está dividida en tres áreas claramente definidas:

- El Centro Histórico, con una extensión de 430 ha.
- La ciudad contemporánea, que coincide con el área urbana, con un área de 5.500 ha.



- La tercera está constituida por un cinturón perimetral en el área rural, con una superficie de 9.800 ha.

En total la superficie de la ciudad es de 15.730 ha y ha sido construida sobre un gran cono aluvial, formado por cuatro ríos que la atraviesan: el río Tomebamba, el río Yanuncay, el río Tarqui y el río Machángara.

Son diversas las razones que han hecho de la ciudad de Cuenca en un punto obligado para el turismo nacional e internacional, entre estas razones se encuentran, la cultura de sus habitantes, con sus costumbres y tradiciones; el paisaje, el clima e incluso su procedencia histórica que ha dejado muestras arquitectónicas cañarí, inca, colonial y republicana, convirtiendo de esta manera a la ciudad en un lugar memorable y único. (Junta de Andalucía, 2007)

En 1982, el Centro Histórico de la ciudad fue declarado Patrimonio Cultural del Estado Ecuatoriano, por poseer sitios arqueológicos de culturas prehispánicas, así como inmuebles representativos de la etapa colonial y republicana. Posteriormente, el 1 de diciembre de 1999, el Centro Histórico de Cuenca fue declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad, por parte de la UNESCO, reafirmando el valor histórico, cultural y arquitectónico que posee esta ciudad centenaria. A partir de la declaratoria de su Centro Histórico como Patrimonio de la Humanidad se ha promovido y ha existido un aumento considerable del flujo turístico hacia la misma, proyectándose actualmente como un destino turístico para el mundo, siendo uno de sus principales atractivos el mismo espacio declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad, su Centro Histórico.



## **6. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la percepción de seguridad por parte de los turistas en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador; con la finalidad de contribuir a establecer lineamientos para una posible propuesta de intervención.

### **Objetivos Específicos**

1. Describir los espacios turísticos del Centro Histórico de Cuenca.
2. Caracterizar la percepción de seguridad turística en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador
3. Analizar los resultados y plantear una posible propuesta de intervención sobre seguridad turística en el Centro Histórico de Cuenca.

## **7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

En el presente proyecto de investigación se aplicarán diversas técnicas de investigación, por lo que se considera una investigación de enfoque mixto. A continuación, se enlistan las técnicas de investigación que serán utilizadas para el logro de cada objetivo específico:

1. Para el objetivo específico número uno se utilizarán las técnicas de revisión bibliográfica y revisión documental, para obtener la información general y de antecedentes de fuentes bibliográficas primarias. De igual manera, se considera importante para la investigación el uso de las herramientas de georreferenciación y de observación en el estudio de campo, puesto que de esta manera se podrá crear una relación con el área de estudio y establecer la misma.
2. Para el objetivo específico número dos se utilizarán las técnicas de encuesta, observación directa, fotografía y entrevista a profundidad para conocer la percepción de seguridad o inseguridad turística percibida por el turista en la ciudad de Cuenca. Posteriormente, mediante el uso de la información recolectada previamente y el uso de parámetros, se podrá establecer una escala de seguridad e inseguridad turística.
3. Para el objetivo específico número tres, se analizarán los resultados obtenidos en los objetivos anteriores y mediante revisión bibliográfica se realizará una



Universidad de Cuenca

propuesta de intervención sobre seguridad turística para el Centro Histórico en la ciudad de Cuenca, Ecuador.



## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Berger, P. (1966). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Amorrortu.
- Blanco H., F. J. (2004). "Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística". *Revista Estudios Turísticos*, N<sup>a</sup> 160. España: Turespaña. Recuperado de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag5-29-91961.pdf>
- Flores G., S. (2006). Tesis de maestría *Impacto de la violencia en la actividad turística en Mazatlán*. Mazatlán, México: FACISO, U.A.S.
- Grunewald, L. (2010). "La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda". En Grunewald, L. et al. (2010). *Municipio, Turismo y seguridad. Programas de seguridad y turismo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial O.E.A.-Universidad Nacional de Quilmes.
- Junta de Andalucía. (2007). *Guía Arquitectónica de Cuenca*, Ecuador. Recuperado de [http://www.juntadeandalucia.es/fomentoyvivienda/estaticas/sites/cons\\_ejeria/areas/arquitectura/fomento/guias\\_arquitectura/adjuntos\\_ga/Cuenca\\_e.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/fomentoyvivienda/estaticas/sites/cons_ejeria/areas/arquitectura/fomento/guias_arquitectura/adjuntos_ga/Cuenca_e.pdf)
- Kessler, G. (2011). *El sentimiento de inseguridad: sociología del temor al delito*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Siglo Veintiuno.
- Lozano, M. (2007). "La construcción social de la seguridad en la actividad turística" en Espinoza, M; coordinadora. *Tendencias de investigación turística a principios del siglo XXI*. Ciudad de México, México: Editorial Instituto Politécnico Nacional.
- Organización Mundial de Turismo. (2016). *Tourism Highlights*. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>
- Santamaría Gómez, A. y Flores Gamboa, S. (2012). *Escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos: Mazatlán como estudio de caso*. Mazatlán, México: Editorial Facultad de Ciencias Sociales.



- Rodríguez, P. (agosto 2008). El centro histórico: del concepto a la acción integral. *Revista de la Organización Latinoamericana y del Caribe de Centros Históricos*, n°1. Pp. 51-64.
- Vera, R. & Dávila, J. (1995). Turismo y patrimonio histórico y cultural. *Estudios Turísticos*, n°126. Pp. 161-177.
- Turismo y seguridad. (03 de abril de 2016). *El Mercurio*. Recuperado de <http://www.elmercurio.com.ec/518538-turismo-y-seguridad/>

### **8.1. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

- Bianchi, R. (2007). Tourism and The Globalization of Fear: analyzing the politics of risk and (in)security in global travel. *Tourism and Hospitality Research*, n°7 (1). Pp. 64-74.
- Brito, P. *et al.* (2009). ¿Cómo afecta la violencia al turismo? En *Morir en Sinaloa: violencia, narco y cultura*. Culiacán, México: editorial Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Bobea, L. (2003). Entre el crimen y el castigo. Seguridad ciudadana y control democrático en América Latina y el Caribe. República Dominicana: Nueva Sociedad.
- Carrión, Fernando. (2005). El centro histórico como proyecto y objeto de deseo. *Revista EURE*, Vol. 31, n°939. Santiago, Chile. Pp. 89-100. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612005009300006>
- Del Olmo, R. (2004). Ciudades duras y violencia urbana. *Nueva sociedad: Inseguridad, Violencia y Miedo en América Latina*, N° 167. Caracas, Venezuela: Nueva Sociedad. Pp. 79 -80.
- George, R. (2010). "Visitor Perception of Crime-safety and Attitudes toward risk: the case of Table Mountain National Park, CapeTown". *Tourism Management*, n°31 (6). Pp. 806-815.
- Larsen, S. (2007). "Some Issues in the Psychology of the Tourist Experience". *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, n°7 (1). Pp. 7-18.
- Larsen, S. (2009). What Tourists worry about: construction of a scale measuring tourist worries. *Tourism Management*, n° 30. Pp. 260-265.



- Lickorish, L. J. y Jenkins, C. L. (1997). Una introducción al turismo. Madrid, España: Editorial síntesis.
- Miguez, D. e Isla, A. (2010). Entre la Inseguridad y el Temor. Instantáneas de la Sociedad Actual. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (1997). Seguridad en turismo: medidas prácticas para los destinos. Madrid, España: OMT.
- Per, S. y Durán, M. (octubre 1995). Prevención de la delincuencia en el casco urbano y en zonas turísticas. *Boletín Criminológico*, nº14. España: Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología. Pp.1-3.
- Tudela, A., J. (marzo 2004). La seguridad como núcleo del estatus del turista como consumidor y usuario. Ponencia presentada en el III Simposio universitario, dedicado a la seguridad turística. Barcelona, España: Escuela Universitaria de Turismo y Dirección Hotelera, UAB.



### 9. TALENTO HUMANO

Recurso	Dedicación	Valor \$
Director	4 horas / semana / 8 meses (\$8 valor hora)	1.024,00
Estudiantes	20 horas semana / 8 meses (\$5 valor hora)	3.200,00
Total		4.224,00

### 10. RECURSOS MATERIALES

Cantidad	Rubro	Valor \$
1000 u	Fotocopias	200,00
8	Libros	100,00
2	Memory Flash 8 GB	36,00
1	Cámara fotográfica	250,00
1	Computadora	400,00
Total		588.30



### 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Percepción de la seguridad turística en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Descripción de los espacios turísticos del Centro Histórico de Cuenca.	X	X	x	X	x	x	x	x				
2. Recolección de la información sobre percepción de seguridad turística en el Centro Histórico de Cuenca			X	x	X	X	x	X				
3. Análisis de los resultados de la información recolectada			X	X	X	X	x	X				
4. Integración de la información mediante parámetros preexistentes							X	X				
5. Redacción de la posible propuesta de intervención sobre seguridad turística	x	X	x	x	x	x	X	x	X	X	X	
6. Redacción final del trabajo de titulación												
7. Revisión final								x				X



## 12. PRESUPUESTO

Percepción de la seguridad turística en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador

<b>Concepto</b>	<b>Aporte del estudiante \$</b>	<b>Otros aportes \$</b>	<b>Valor total \$</b>
<b>Talento Humano</b>			
Investigadores	6.336,00	X	6.336,00
<b>Gastos de Movilización</b>			
Transporte	250,00	X	250,00
Subsistencias	250,00	X	250,00
Alojamiento	X	X	X
<b>Gastos de la investigación</b>			
Insumos	100,00	X	100,00
Material de escritorio	300,00	30,00	230,00
Bibliografía	200,00	100,00	300,00
Internet	90,00	X	90,00
<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b>			
Laboratorios	X	X	X
Computador y accesorios	686,00	X	686,00
Máquinas	X	X	X
Utensilios	3,30	X	3,30
<b>Otros</b>	X	X	X
<b>TOTAL</b>	<b>8.065,30</b>	<b>130,00</b>	<b>8.345,30</b>



## **13. ESQUEMA**

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1 Descripción de los Espacios turísticos del Centro Histórico de Cuenca.

1.1 Espacios públicos

1.2 Espacios privados

Capítulo 2 Caracterización de la percepción de seguridad turística en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador

2.1. Recolección de información

2.2. Tratamiento de la información

Capítulo 3 Análisis de los resultados y planteamiento de una posible propuesta intervención sobre seguridad turística para el Centro Histórico de Cuenca.

3.1 Análisis y resultados de la información recolectada

3.2. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Bibliografía

Anexos