



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



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**Facultad Ciencias de la Hospitalidad**  
**Carrera de Turismo**

*Proyecto de investigación previo  
a la obtención del título de  
Ingeniera en Turismo*

**“Análisis del free walking tour como alternativa de turismo  
cultural en la ciudad de Cuenca;**

**Año 2017 – 2018”**

**AUTORA:**

**Nancy Lucía Chicaiza Chocho**  
**C.I. 010478759-3**

**DIRECTORA:**

**Mg. Lourdes Monserrat Sánchez Rodas**  
**C.I. 010310604-3**

**Cuenca – Ecuador**

**2018**



## Resumen

El turismo es una de las principales actividades económicas que a nivel mundial ha crecido de manera exponencial abriendo espacios para que se creen una serie de nuevos servicios para ayudar a satisfacer las necesidades de los consumidores. De esta manera, el free walking tour surge como nueva alternativa que permite a los turistas visitar los sitios de mayor interés a través de recorridos gratuitos. Es así que el free walking tour es una nueva alternativa de turismo cultural que ha sido incorporada a la oferta turística de la ciudad de Cuenca. El siguiente estudio presenta un análisis del free walking tour de la ciudad de Cuenca, sus principales características, el perfil del turista que utiliza el free walking tour y su nivel de satisfacción con el mismo.

**Palabras clave:** Free Walking Tour, Turismo, Turismo Cultural



## Abstract

Tourism is one of the main economic activities that, worldwide, has grown exponentially, opening venues to generate a series of new services that aim at satisfying the needs of consumers. Therefore, the 'free walking tour' becomes a new alternative that allows tourists to visit sites of major interest without costs involved. Thus, the 'free walking tour' is a new alternative to do cultural tourism and has been incorporated into the touristic offer for the city of Cuenca. The research herein analyzes the 'free walking tour' option in the city of Cuenca, its main characteristics, the profile of the tourists who use the 'free walking tour' as well as the customer satisfaction level with such option.

Key Words: Free Walking Tour, Tourism, Cultural Tourism



## Contenido

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Contenido.....	3
Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio Institucional.....	10
Cláusula de Propiedad Intelectual.....	12
Dedicatoria.....	13
Agradecimiento.....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO 1: TURISMO CULTURAL.....	18
1.1 Antecedentes y definiciones de turismo cultural.....	18
1.2 Turismo cultural en Ecuador.....	20
1.3 Turismo cultural en la ciudad de Cuenca.....	23
1.4 Sistema de turismo.....	25
1.5 Oferta turística en la ciudad de Cuenca.....	27
1.6 Características de la oferta de tours culturales que ofrecen las Operadoras de Turismo en la ciudad de Cuenca.....	30
1.7 Caracterización de tours culturales que ofrecen el Pool de Operadores de Turismo “South Explorer Group”.....	33
1.7.1 Cuenca City Tour Full Day.....	34
1.6.2 Cuenca City Tour Half Day.....	35
CAPÍTULO 2. CONCEPTOS Y ORÍGENES DEL FREE WALKING TOUR.....	38
2.1 City Tour. Concepto y generalidades.....	38
2.1.1 City tour cultural.....	39



2.1.2 City by night.....	40
2.2 Origen del Free Walking Tour.....	40
2.3 El Free Walking Tour como oferta turística a nivel mundial. ....	41
2.3.1 SANDEMANs New Europe.....	42
2.3.2 FREETOURL.com .....	42
2.3.3 White Umbrella Tours.....	43
2.3.4 The original Berlin Free Walking Tour. ....	44
2.3.5 Cracow Free Tours.....	45
2.3.6 Free Walking Tours Stockholm.....	46
2.3.7 Free Walking Tour Buenos Aires.....	47
2.3.8 Free Walking Tour Perú.....	48
2.3.9 Spicy Chile.....	49
2.4 Iniciativas de Free Walking Tour en la ciudad de Cuenca. ....	50
CAPÍTULO 3. ANÁLISIS DEL FREE WALKING TOUR DE LA CIUDAD DE CUENCA.....	56
3.1 Determinación del perfil del turista que utiliza el Free Walking Tour de la ciudad de Cuenca.....	56
3.1.1. Perfil sociodemográfico del turista del Free Walking Tour.....	59
3.1.2. Motivaciones y forma de viajar del turista del Free Walking Tour....	62
3.2 Evaluación del turista sobre diversos aspectos del free walking tour. ....	65
3.2.1 Satisfacción del turista con el tour. ....	68
3.2.2 Evaluación del tour en relación con diferentes factores del free walking tour. ....	70
3.3 Recomendaciones de los turistas con respecto al free walking tour.....	72
3.3.1 Organización del tour.....	72
3.3.2 Realización del recorrido. ....	72



3.3.3 Información recibida durante el tour. ....	72
3.3.4 Guía del free walking tour.....	73
<b>CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACCIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL FREE WALKING TOUR DE LA CIUDAD DE CUENCA.....</b>	<b>75</b>
4.1 Identificación de las áreas de mejora del free walking tour.....	75
4.1.1 Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado .....	76
4.1.2 Propuesta de mejora continua del Free Walking Tour de la ciudad de Cuenca.....	77
4.1.3 Descripción de las acciones de mejora del Free Walking Tour. ....	80
Conclusiones.....	82
Bibliografía .....	84
Fuentes electrónicas .....	87
<b>ANEXOS: .....</b>	<b>88</b>
Anexo N° 1. Modelo de encuesta (inglés).....	89
Anexo N° 2. Modelo de encuesta (español).....	91
Anexo N° 3. Entrevista al Coordinador del Pool de Operadores de Turismo	93
Anexo N° 4: Entrevista Ldo. Andrés Ochoa miembro de la Fundación de Turismo para Cuenca .....	97
Anexo N° 5: Tabla (6) Operadores de Turismo que no ofertan city tour culturales en la ciudad de Cuenca.....	98
Anexo N° 6: Ilustración 21. Nacionalidad de los turistas del free walking tour .....	99
Anexo N° 7: Ilustración 22. Género de los turistas del free walking tour. ....	99
Anexo N° 8: Ilustración 23. Estado civil de los turistas del free walking tour .....	100
Anexo N° 9: Ilustración 24. Edad de los turistas del free walking tour .....	100



Anexo N° 10: Ilustración 25. Nivel de información académica de los turistas del free walking tour.....	101
Anexo N° 11: Ilustración 26. Ocupación de los turistas del free walking tour .....	101
Anexo N° 12: Ilustración 27. Promedio de ingresos mensuales de los turistas del free walking tour.....	102
Anexo N° 13: Ilustración 28. Número de personas con las que viaja el turista del free walking tour.....	102
Anexo N°14: Ilustración 29. Duración de estancia de los turistas del free walking tour en la ciudad de Cuenca .....	103
Anexo N° 15: Ilustración 30. Motivo principal de la visita de los turistas a la ciudad de Cuenca.....	103
Anexo N° 16: Ilustración 31. Medios a través de los cuales conoció sobre la ciudad de Cuenca.....	104
Anexo N° 17: Ilustración 32. Principal razón para escoger la ciudad de Cuenca .....	104
Anexo N° 18: Ilustración 33. Medio de transporte utilizado para llegar a la ciudad de Cuenca.....	105
Anexo N° 19: Ilustración 34. Tiempo de anticipación para realizar su reservación de su alojamiento .....	105
Anexo N° 20: Ilustración 35. Medio a través del cual realizó la reservación de alojamiento .....	106
Anexo N° 21: Ilustración 36. Tipo de alojamiento que utilizó durante la estancia en la ciudad de Cuenca.....	106
Anexo N° 22: Ilustración 37. Gasto promedio diario durante la visita en la ciudad de Cuenca.....	107
Anexo N° 23: Ilustración 38. Realización de otro free walking tour en el Ecuador .....	107



Anexo N° 24: Ilustración 39. Medio por el cual conoció sobre el free walking tour en la ciudad de Cuenca .....	108
Anexo N° 25: Ilustración 40. Principal razón por la cual escogió el free walking tour.....	109
Anexo N° 26: Ilustración 41. Duración óptima del free walking tour de acuerdo a los turistas.....	109
Anexo N° 27: Ilustración 42. Horario preferido por los turistas para realizar el free walking tour .....	110
Anexo N° 28: Ilustración 43. Claridad con la que se escucha la información que proporciona el guía .....	110
Anexo N° 29: Ilustración 44. Facilidad para reconocer al guía a través de su distintivo.....	111
Anexo N° 30: Ilustración 45. Propina que el turista está dispuesto a dar a un buen guía.....	111
Anexo N° 31: Ilustración 46. Evaluación del desempeño del guía durante el tour.....	112
Anexo N° 32: Ilustración 47. Calificación del turista sobre su experiencia en este tour.....	112
Anexo N° 33: Ilustración 48. Evaluación general de free walking tour .....	113
Anexo N° 34: Ilustración 49. Este tour cumplió con las expectativas del turista .....	113
Anexo N° 35: Ilustración 50. Recomendaría este tour a familiares o amigos .....	114
Anexo N° 36: Ilustración 51. Si usted tomaría un tour pagado qué destino escogería .....	114
Anexo N° 37: Ilustración 52. Valor dispuesto a pagar por el tour elegido anteriormente.....	115





## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Funcionamiento del Sistema Turístico (oferta-demanda).....	26
Ilustración 2. Clasificación de Patrimonio Cultural .....	28
Ilustración 3. Bienes Patrimoniales en la ciudad de Cuenca.....	29
Ilustración 4: Ejemplo tour SANDEMANs New Europe .....	42
Ilustración 5. Ejemplo plataforma FREETOURL.com.....	43
Ilustración 6. Ejemplo Umbrella Tours .....	44
Ilustración 7. Ejemplo Berlin Free Walking Tour .....	45
Ilustración 8. Ejemplo Cracow Free Tours .....	46
Ilustración 9. Ejemplo Free Walking Tour Stockholm.....	47
Ilustración 10. Ejemplo Free Walking Tour Buenos Aires .....	48
Ilustración 11. Ejemplo Free Walking Tour Perú .....	49
Ilustración 12. Ejemplo Spicy Chile .....	50
Ilustración 13. Cuenca Free Walking Tour .....	51
Ilustración 14. Free Walking Tour Cuenca-City Tour .....	52
Ilustración 15. Mapa recorrido Free Walking Tour Cuenca .....	54
Ilustración 16. Infografía: Perfil sociodemográfico del turista del free walking tour .....	59
Ilustración 17. Infografía: Motivación y formas de viajar del turista del free walking tour .....	62
Ilustración 18. Infografía: Evaluación del turista sobre diversos aspectos del free walking tour.....	65
Ilustración 19. Infografía: Satisfacción del turista con el tour .....	68
Ilustración 20: Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado.....	76
Ilustración 21. Nacionalidad de los turistas del free walking tour .....	99
Ilustración 22. Género de los turistas del free walking tour .....	99
Ilustración 23. Estado civil de los turistas del free walking tour.....	100
Ilustración 24. Edad de los turista del free walking tour .....	100
Ilustración 25. Nivel de formación académica de los turistas del free walking tour .....	101
Ilustración 26. Ocupación de los turistas del free walking tour.....	101



Ilustración 27. Promedio de ingresos mensuales de los turistas del free walking tour.....	102
Ilustración 28. Número de personas con las que viaja el turista del free walking tour.....	102
Ilustración 29. Duración de estancia de los turistas del free walking tour en la ciudad de Cenca .....	103
Ilustración 30. Motivo principal de la visita de los turistas del free walking tour a la ciudad de Cuenca .....	103
Ilustración 31. Medios a través de los cuales conoció sobre la ciudad de Cuenca.....	104
Ilustración 32. Principal razón para escoger a la ciudad de Cuenca como destino turístico .....	104
Ilustración 33. Medio de transporte utilizado para llegar a la ciudad de Cuenca .....	105
Ilustración 34. Tiempo de anticipación para realizar su reservación de alojamiento.....	105
Ilustración 35. Medio a través del cual realizó la reservación de alojamiento	106
Ilustración 36. Tipo de alojamiento que utilizó durante la estancia en la ciudad de Cuenca.....	106
Ilustración 37. Gasto promedio diario durante la visita a la ciudad de Cuenca .....	107
Ilustración 38. Realización de otro free walking en Ecuador .....	108
Ilustración 39. Medio por el cual conoció sobre el free walking tour en la ciudad de Cuenca.....	108
Ilustración 40. Principal razón por la cual escogió el free walking tour .....	109
Ilustración 41: Duración óptima del free walking tour de acuerdo a los turistas .....	109
Ilustración 42. Horario preferido por los turistas para realizar el free walking tour .....	110
Ilustración 43. Claridad con la que se escucha la información que proporciona el guía .....	110



Ilustración 44. Facilidad para reconocer al guía a través de su distintivo .....	111
Ilustración 45. Propina que el turista está dispuesto a dar a un buen guía ....	111
Ilustración 46. Evaluación del desempeño del guía durante el tour .....	112
Ilustración 47. Calificación del turista sobre su experiencia en este tour .....	112
Ilustración 48. Evaluación general del free walking tour .....	113
Ilustración 49. Este tour cumplió con las expectativas del turista .....	113
Ilustración 50. Recomendaría este tour a familiares o amigos.....	114
Ilustración 51. Si usted tomaría un tour pagado qué destino escogería.....	114
Ilustración 52. Valor dispuesto a pagar por el tour elegido anteriormente ....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Turismo Cultural como producto turístico y sus variantes .....	21
Tabla 2 Oferta de city tour culturales de las operadoras de turismo en la ciudad de Cuenca.....	31
Tabla 3 Precio de un city tour full day de acuerdo al numero de personas .....	35
Tabla 4 Precio de un city tour half day de acuerdo al número de personas.....	36
Tabla 5 Evaluación del tour .....	70
Tabla 6 Operadoras de Turismo que no ofrecen city tour culturales en la ciudad de Cuenca .....	98



## Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio Institucional



Universidad de Cuenca  
Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio Institucional

Nancy Lucía Chicaiza Chocho en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis Del Free Walking Tour Como Alternativa De Turismo Cultural En La Ciudad De Cuenca; Año 2017 – 2018", 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, 27 de agosto de 2018



Nancy Lucía Chicaiza Chocho

C.I: 0104787593



## Cláusula de Propiedad Intelectual



Universidad de Cuenca  
Cláusula de Propiedad Intelectual

Nancy Lucía Chicaiza Chocho, autora del trabajo de titulación "Análisis Del Free Walking Tour Como Alternativa De Turismo Cultural En La Ciudad De Cuenca; Año 2017 – 2018", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 de agosto de 2018

*NANCY M. CH*

Nancy Lucía Chicaiza Chocho

C.I.: 0104787593



### **Dedicatoria**

A Dios, por darme vida, por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo mi período de estudios y de vida.

A mis padres, por ser mi pilar fundamental durante toda mi educación tanto personal como académica y por ser mi apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores, pero sobre todo por su amor.

A mí querido esposo Roberto, por brindarme todo su apoyo, amor, comprensión y paciencia, por apoyarme cada día para salir adelante y alcanzar mis sueños y metas.



## **Agradecimiento**

A mi tutora de tesis, Mg. Lourdes Sánchez quien me ha ayudado con su conocimiento y por su paciencia para guiarme durante todo el proceso de realización de la tesis.

Al Ing. Andrés Hurtado, Coordinador del Free Walking Tour de la ciudad de Cuenca, por brindarme toda la información necesaria para poder realizar mi tesis.

De igual manera agradezco a todas aquellas personas mis hermanas/os, amigos/as que me supieron ayudar y guiar.



## INTRODUCCIÓN

Ante el crecimiento de la actividad turística a nivel mundial y en Ecuador, ha surgido la necesidad de crear nuevos servicios para satisfacer las necesidades de los turistas. Uno de estos nuevos servicios es el free walking tour, el cual se está expandiendo a nivel mundial y consiste en un recorrido guiado por los sitios de mayor interés de una ciudad en el cual el turista no paga nada para tomar el tour. Esta nueva forma de recorrer las ciudades, se ha convertido en una de las favoritas por los turistas debido a la información que proporcionan, la calidad de los guías y la oferta de tours complementarios.

De esta manera, el free walking tour se ha desarrollado en diferentes países de Europa y ahora es una nueva alternativa de turismo cultural que ha sido incorporada a la oferta turística de la ciudad de Cuenca. Por lo tanto, es necesario conocer el funcionamiento y características de esta nueva alternativa de turismo cultural en la ciudad, con el fin de aportar con información sobre este nuevo servicio, realizar posibles mejoras y conocer el nivel satisfacción de los turistas con el tour.

En este contexto, el principal objetivo de este trabajo es analizar el free walking tour como alternativa de turismo cultural en la ciudad de Cuenca. La metodología que se utilizará será de carácter mixto y se aplicarán métodos de investigación como técnicas de la entrevista y encuesta. La entrevista será de tipo semiestructurada y para la encuesta se elaborará un cuestionario estructurado. La población de estudio serán los turistas nacionales y extranjeros que realicen el free walking tour en la ciudad de Cuenca.

Por último, este trabajo está estructurado en cuatro capítulos. En el primer capítulo se realiza una revisión de los principales conceptos que





proporcionarán el correspondiente sustento a la presente investigación. En el segundo capítulo se presenta el origen y definición del free walking tour, características del free walking tour de la ciudad de Cuenca y el perfil sociodemográfico y motivacional del turista que utiliza el free walking tour.

El tercer capítulo consiste en el análisis del free walking tour de la ciudad de Cuenca, en el cual se analizan las principales características del free walking tour y la satisfacción del turista con el mismo. Al final, en el cuarto capítulo se realiza una propuesta de acciones para la mejora continua del free walking tour de la ciudad de Cuenca.



# **CAPÍTULO 1**

## **Turismo Cultural**



## CAPÍTULO 1: TURISMO CULTURAL

### 1.1 Antecedentes y definiciones de turismo cultural.

El turismo de acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT) “comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocios y otros” (Sancho, 1998, p.46). Como se señala en el concepto de turismo, las motivaciones de los turistas para hacer un viaje son diferentes y entre estas se encuentra viajar para encontrarse con entornos de autenticidad cultural dando lugar a lo que se conoce como turismo cultural. De esta forma, este tipo de turismo se ha convertido en una tendencia que crece con fuerza en el mercado mundial del turismo (Mallor *et al.*, 2013) “[...] puesto que la cultura se ha convertido en una de las causas principales del desplazamiento de un lugar a otro” (Hernández, 2002, p. 381).

Con el fin de definir el turismo cultural, es necesario en primer lugar tener claro a qué se refiere el término cultura. De esta manera, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2002) define el término cultura como:

El conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o un grupo social. Ello engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias (p.18).

Por otro lado, según Verhelst (1994) “la cultura es algo vivo, compuesta tanto por elementos heredados del pasado como por influencias exteriores adoptadas y novedades inventadas localmente” (p.42). Otra definición propuesta por Amaya (2006) sugiere que la cultura es concebida como el “conjunto de fenómenos creado por la especie humana mediante su facultad de



usar símbolos, que incluye conocimiento, lenguajes, creencias, costumbres, herramientas, viviendas, arte, moral, ley y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de una sociedad” (p.11).

De esta forma, de acuerdo a las definiciones antes presentadas, se puede decir que la cultura es lo que le da vida al ser humano: sus tradiciones, costumbres, fiestas, conocimiento, creencias, moral, entre otros. En cuanto a la relación entre cultura y turismo, Pastor (2003) sostiene que la actividad turística siempre ha tenido un aspecto cultural, puesto que gran parte de los viajes que se han realizado a lo largo de la historia estaban motivados por la visita a lugares de interés histórico. Sin embargo, si existe un mal manejo o realización excesiva de la actividad turística en estos patrimonios natural y cultural se puede poner en riesgo la naturaleza física del patrimonio natural y cultura (ICOMOS, 1999).

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo cultural como todos los movimientos de las personas para satisfacer la necesidad humana de diversidad, orientados a elevar el nivel cultural del individuo, facilitando nuevos conocimientos, experiencias y encuentros (Morere y Perelló, 2013). Asimismo, haciendo referencia al desplazamiento Richards (1996) se refiere al turismo cultural como “el movimiento de personas hacia atracciones culturales fuera de su lugar de residencia, con la intención de obtener nueva información y experiencias que satisfagan sus necesidades culturales” (p.272).

En este sentido y de acuerdo a las definiciones anteriormente presentadas, el turismo cultural se configura como un concepto en permanente proceso de construcción. Adicionalmente, los últimos aportes sobre turismo cultural lo empiezan a concebir como la posibilidad de ofrecer la cultura como una experiencia individual (Bachleitner y Zins, 1999), puesto que los turistas se desplazan desde su lugar de origen hasta los destinos elegidos para pasar sus vacaciones, con la ilusión de conocer y disfrutar de culturas diferentes a la propia (Martín de la Rosa, 2003).



## 1.2 Turismo cultural en Ecuador.

Ecuador está categorizado como uno de los 17 países más megadiversos del mundo lo cual se debe a su variada geografía formada por tres regiones naturales en territorio continental: la región costa, la región sierra y la región amazónica (Roux, 2013) y las Islas Galápagos o región insular. Adicionalmente, Ecuador cuenta con una amplia diversidad étnica y cultural, puesto que el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador (CODENPE) señala que en el territorio ecuatoriano conviven 14 nacionalidades y 18 pueblos indígenas (Ministerio Coordinador de Patrimonio de Ecuador y UNICEF, 2006).

Asimismo, Ecuador también cuenta con un patrimonio cultural tangible e intangible valioso, por ejemplo, el área urbana alberga las ciudades de Quito y Cuenca que son destinos turísticos reconocidos por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad (Tourism & Leisure Europraxis, 2007) y que a su vez constituyen los principales destinos de turismo cultural en nuestro país (Freire, 2011). De igual manera, las ciudades portuarias como Guayaquil y Manta han entrado en los últimos años en un proceso de renovación y modernización urbana que ofrece nuevos atractivos turísticos, mientras que en la zona rural se puede apreciar la diversidad de modos de vida a pequeña escala con expresiones artísticas y culturales en las que predominan las culturas indígenas y afro ecuatorianas (Tourism & Leisure Europraxis, 2007).

En este contexto, dentro del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador (PLANDETUR 2020) se han definido diferentes líneas de productos turísticos, entre las que se encuentra el turismo cultural y para el cual a su vez se ha definido las variantes que integran esta línea. De esta forma, a continuación, se menciona en primer lugar la definición de turismo



cultural de acuerdo al PLANDETUR 2020 y posteriormente las variantes que conforman esta línea de producto turístico.

En cuanto a la definición de turismo cultural el PLANDETUR 2020 sostiene que:

El turismo cultural abarca las actividades y experiencias culturales que atraen y fomentan el turismo. El turismo cultural significa sumergirse y disfrutar del estilo de vida de los habitantes del lugar, así como del entorno local y de los aspectos que determinan su identidad y carácter. Se basa también en la oferta de recursos históricos, arquitectónicos, artísticos y étnicos de una zona (Tourism & Leisure Europraxis, 2007, p.74).

Por otra parte, en la tabla 1 se exhibe los productos de turismo cultural del país.

Tabla 1  
*Turismo Cultural como producto turístico y sus variantes*

<b>Turismo Cultural</b>	Patrimonios Naturales y Culturales
	Mercados y Artesanías
	Gastronomía
	Medicina Ancestral y Shamanismo
	Fiestas Populares
	Turismo Religioso
	Turismo Urbano
	Turismo Arqueológico
	CAVE, científico, académico, voluntario y educativo
	Haciendas Históricas

Nota: recuperado de PLANDETUR 2020



Asimismo, en PLANDETUR 2020 también se ha determinado los principales destinos de turismo cultural en Ecuador, los cuales se muestran a continuación:

- Quito, Patrimonio de la Humanidad, Toca el Cielo.
- Cuenca, Ciudad Patrimonio de la Humanidad, Naturaleza y Cultura.
- Otavalo y su mercado indígena, capital intercultural del Ecuador.
- Ingapirca, la capital Inca.
- Vilcabamba, el paraíso de la longevidad.
- Riobamba, la experiencia del ferrocarril andino a Alausí.
- Hacienda San Agustín de Cayo.
- Montecristi, la tierra del sombrero de paja toquilla.
- Cotacachi, el mercado del cuero.

Cabe resaltar que el PLANDETUR 2020 no se encuentra en vigencia por lo que se tomado en cuenta el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.

En este sentido, se puede observar que el turismo cultural constituye una de las modalidades de turismo que está en continuo crecimiento en nuestro país, puesto que posee una amplia oferta turística cultural. Asimismo, una de las políticas públicas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 consiste en “posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural” (MINTUR, s.f., párr. 86).

De esta forma con la finalidad de dar cumplimiento a esta política, una de las estrategias es “fomentar la especialización y la generación de capacidades técnicas y de gestión en los servicios turísticos” y “generar incentivos y planes



de acción para mejorar la calidad de los servicios turísticos y minimizar la informalidad en la actividad turística”. Esto debido a la que “la oferta de servicios turísticos es poco competitiva y promoción turística es poco efectiva” y a que “la informalidad de las actividades turísticas y sus modalidades, limita la formalización del empleo en el sector turístico” (MINTUR, s.f.). Debido a esto es necesaria la creación de servicios de calidad para los turistas, lo que permitirá incrementar el número de visitas e incrementar la competitividad de los destinos turísticos ecuatorianos dentro del mercado turístico mundial.

### **1.3 Turismo cultural en la ciudad de Cuenca.**

El cantón Cuenca, capital de la provincia del Azuay, se encuentra ubicado al sur de la región interandina del Ecuador y está políticamente delimitado en la Zona 6 de acuerdo a la división administrativa establecida por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). Su población es de 505.585 habitantes, la misma que se encuentra distribuida en 21 parroquias rurales y 15 parroquias urbanas (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016a). En el centro de la ciudad se ubican importantes vestigios históricos como: museos e iglesias antiguas, calles adoquinadas y casas con fachadas de estilo republicano, lo cual refleja una diversidad arquitectónica y cultural en la ciudad (Federación Nacional de Ecuatoriano con Discapacidad Física, 2014).

Con respecto al potencial turístico, en el “Plan Estratégico de Desarrollo Turístico y Mercadeo del destino Cuenca y su área de Influencia 2016-2021” consta que “la ciudad de Cuenca cuenta con una oferta de 71 atractivos representada en su mayoría por recursos de tipo histórico – etnográfico” (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016a, p.63). Entre los principales atractivos que conforman la oferta turística de la ciudad se destacan la Catedral de la Inmaculada Concepción, Catedral Vieja o El Sagrario, Museo de Arte Moderno, Monasterio de las Conceptas (Fundación Municipal de





Turismo para Cuenca, 2016a). A su vez, el extenso patrimonio cultural de la ciudad de Cuenca la ha hecho acreedora a varias menciones en las que se encuentran las siguientes:

1. Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad.
2. Cuenca y macizo del Cajas Reserva de la Biósfera
3. Paja toquilla patrimonio cultural de la humanidad
4. Qhapaq Ñan patrimonio cultural de la humanidad

En este contexto, el patrimonio cultural de la ciudad de Cuenca constituye el principal atractivo turístico de la ciudad, por lo cual predominan las actividades de turismo cultural. Sin embargo, a pesar de la riqueza patrimonial de la ciudad de Cuenca y de su potencial turístico, la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca en el “Plan Estratégico de Desarrollo Turístico y Mercadeo del destino Cuenca y su área de Influencia 2016-2021” han identificado una serie de problemas. Entre ellos determinaron que existe un escaso aprovechamiento del potencial turístico de Cuenca debido a que a pesar de que el cantón cuenta con una amplia gama de recursos tanto culturales como naturales, hay una insuficiente puesta en valor de los atractivos turísticos.

Por otra parte, el producto turístico en Cuenca ha sido identificado en el diagnóstico y evaluación como débil e incluso como limitado e inexistente, lo que se convierte en un problema para el desarrollo del destino turístico (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016b). De esta forma, con la finalidad de dar solución a los problemas que afectan la actividad turística en la ciudad, en el “Plan Estratégico de Desarrollo Turístico y Mercadeo del destino Cuenca y su área de Influencia 2016-2021” se han planteado una serie de políticas que están articuladas a los objetivos del Plan Nacional de Buen Vivir 2013-2017. De estas políticas para efectos de la presente investigación se ha tomado en cuenta aquellas que fomentan el turismo cultural en la ciudad. Entre estas se tiene “impulsar los procesos de creación cultural en todas sus formas,



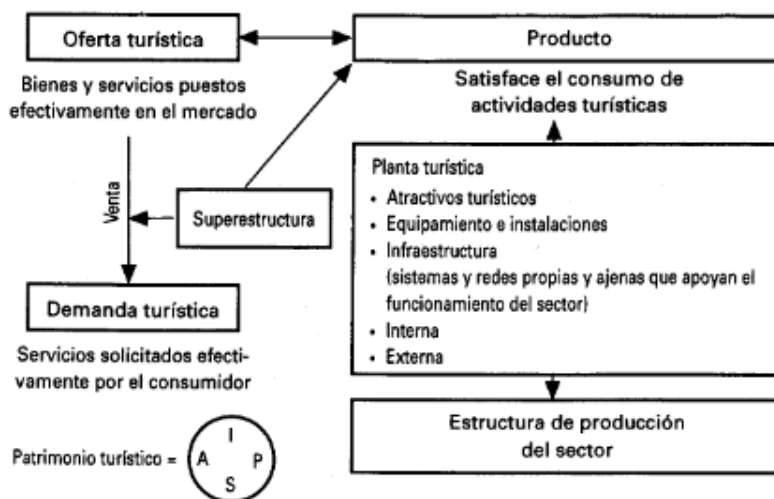
lenguajes y expresiones, tanto de individuos como de colectividades diversas” (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016b, p.32) la misma que permitirá el fortalecimiento del turismo cultural en Cuenca.

Otra política consiste en “promover las industrias y los emprendimientos culturales y creativos, así como su aporte a la transformación de la matriz productiva” (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016b, p.32) lo cual facilitará la creación de nuevos productos culturales y dinamizar la economía a nivel local. Por último, se plantea una política que consiste en la recuperación de espacios patrimoniales lo cual da lugar a la generación de nuevos paisajes urbanos atractivos para el visitante y presenta oportunidades para la generación de recorridos auto-guiados y el fomento a caminatas para la actividad física (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016b). De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la ciudad de Cuenca cuenta con un gran potencial turístico, sin embargo, solo se aprovecha un mínimo de este potencial. Así la mayoría de atractivos turísticos que se vende a los turistas en los paquetes turísticos o se muestra mediante city tours son aquellos que están ubicados en el centro histórico, mientras que aquellos ubicados en los alrededores y que forman parte de la historia de la ciudad no son tomados en cuenta. Es por esto que existe la necesidad de políticas enfocadas a la revalorización del patrimonio cultural de la ciudad y por consiguiente a la potencialización de los atractivos turísticos.

#### **1.4 Sistema de turismo**

Un sistema turístico es un conjunto de elementos que están interrelacionados entre sí para facilitar la realización de la actividad turística (Boullón, 2006, p. 31). A continuación, en la ilustración 1 se exponen los elementos del sistema turístico de acuerdo al modelo oferta-demanda y su entablada relación. Se puede observar el punto de partida del sistema en la parte izquierda, el cual nace del encuentro de la oferta y la demanda turística,

producido por un proceso de venta denominado producto turístico, que en conjunto con la infraestructura constituyen la estructura de producción del sector (en la parte derecha de dicha ilustración mencionada). Además, se exhibe en la parte central la superestructura, la cual tiene la función de controlar la eficiencia del sistema, fijándose en el funcionamiento y el entramado de relaciones que producen las partes.



*Ilustración 1.*

Funcionamiento del Sistema Turístico (oferta-demanda)

Fuente y elaboración: (Boullón, 2006)

La ilustración anterior muestra el funcionamiento del sistema turístico. De esta uno de ellos es la demanda turística que de acuerdo a Boullón (2006) consiste en la medida del número total de turistas que visitan un destino y el total de ingresos económicos que se genera para el lugar visitado. Sin embargo, en este concepto se incluye solamente la totalidad de turistas, los cuales son aquellos que pernotan en el destino visitado. No obstante, la Organización Mundial de Turismo define la demanda turística como aquellos visitantes que se movilizan fuera de su residencia habitual. Estos visitantes se



clasifican en turista o visitantes que pernotan y excursionistas o visitantes del día que no pernotan en el destino (OMT, 2008). De esta forma, es necesario tener en cuenta una correcta clasificación de la demanda turística debido a que permite a los destinos realizar una adecuada obtención de las estadísticas de turismo.

Otro elemento es la oferta turística que consiste en todos los bienes y servicios que conforman un producto turístico (Boullón, 2006), entre estos se encuentran: atractivos turísticos y recursos turísticos, servicios de alojamiento, alimentación transporte, guianza, intermediaciones, entre otros. El encuentro entre la oferta y la demanda turística tiene lugar en un espacio geográfico determinado que puede ser un destino, zona o clúster turístico. Otro elemento importante y que facilita la relación del turismo es la infraestructura, que comprende: carreteras, medios de comunicación, estaciones de buses, servicios básicos, aeropuertos entre otros. Por último, existen organismos públicos y privados que se encargan de controlar y promover la actividad turística, a lo que se conoce como superestructura. Todos estos elementos son necesarios para la actividad turística en un destino determinado, por ello se ha visto necesario mencionar este tema y así poder comprender la importancia de uno de los elementos como es la oferta turística en un destino que para efectos de esta investigación es la ciudad de Cuenca.

### **1.5 Oferta turística en la ciudad de Cuenca**

La declaración de la ciudad de Cuenca como Patrimonio Cultural de la Humanidad en el año de 1999, ha generado que se lleven a cabo acciones para conservar los elementos patrimoniales e impulsar la cultura mediante diferentes actividades. Estos elementos patrimoniales con los que cuenta la ciudad enriquecen su valor cultural y forman parte principal de su oferta turística. De esta forma, teniendo en cuenta que la ciudad de Cuenca es Patrimonio Cultural de la Humanidad y que la actividad turística se puede

realizar en los espacios patrimoniales, la oferta turística de la ciudad se ha agrupado en base a la clasificación del patrimonio cultural que se muestra en la ilustración 2 teniendo los siguientes datos:



*Ilustración 2.*  
 Clasificación de Patrimonio Cultural  
 Fuente: Tomado de la UNESCO

- a) Con respecto a *bienes intangibles* se registraron 503 fichas que contemplan tradiciones y expresiones orales, artes del espectáculo, usos sociales, rituales y actos festivos, conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo, técnicas artesanales y tradicionales. A nivel parroquial en el cantón Cuenca existen más de 183 registros de patrimonio inmaterial que incluye mitos y leyendas, danzas tradicionales características de la parroquia Baños o la contradanza en Azhapud y Zhiquir en Llacao. Fiestas populares en “La Virgen de la Merced”, Sidcay Nulti y Turi. Juegos Tradicionales como la “Escaramuza” o el popular juego del “Huayro”. Música y prácticas como las mingas y ritos como el

de los Huasicamas y Cuentacayos en Cuenca o Sayausí (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016a, p.96).

- b) En cuanto a *bienes muebles* se registraron 5511 bienes, entre: mural, escultura, pintura de caballete orfebrería, retablos, yestería, latones, carpintería, textiles, equipamientos industriales, armas filatelia, numismática, documentos relevantes, equipamiento urbano, campanas, piedra – mármol, mobiliario utilitario, instrumentos musicales, entre otros (Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, 2016a, p.96).
- c) Por último, con respecto a los bienes inmuebles que constan en el inventario patrimonial de las áreas históricas de Cuenca elaborado en el último trimestre del 2009, se encuentran registrados 10.000 bienes inmuebles en las zonas históricas de la ciudad (El Tiempo, 2016, párrafo 1)



*Ilustración 3.*

Bienes Patrimoniales en la Ciudad de Cuenca

Fuente: Tomado de la Municipalidad de Cuenca (2011)



En este contexto, de acuerdo a los datos obtenidos y como se puede apreciar en la ilustración (3) se puede observar que la ciudad de Cuenca cuenta con una extensa área que abarca bienes patrimoniales, por lo cual queda claro el potencial cultural que tiene la ciudad y por consiguiente esto explica que el turismo cultural es el que predomina sobre otros tipos de turismo. De esta forma, la diversidad cultural de la ciudad da lugar a la creación de productos o servicios turísticos y realización de diversas actividades de índole cultural que beneficien no sólo a los turistas sino también a la población local. Sin embargo, también es preciso tener en cuenta que, para su correcto aprovechamiento para la actividad turística, se debe considerar el impacto que puede causar en los mismos. Por esta razón, es necesario la formulación de políticas que combinen acciones turísticas con las de conservación del patrimonio.

### **1.6 Características de la oferta de tours culturales que ofrecen las Operadoras de Turismo en la ciudad de Cuenca.**

Por otra parte, se puede mencionar los tours culturales que ofrecen las operadoras de turismo dentro de la ciudad de Cuenca. De esta manera, con la finalidad de conocer sobre los mismos se realizó una entrevista semiestructurado a las operadoras de turismo en el mes de septiembre del 2018. De acuerdo al catastro del Ministerio de Turismo de la provincia del Azuay del año 2018, se obtuvo que en la ciudad de Cuenca están registradas 131 empresas que realizan la actividad de operación e intermediación como agencias de viajes mayoristas, agencias de viajes internacional, agencias de viajes duales y operadoras de turismo.

Para determinar la caracterización de la oferta de turismo cultural de la ciudad de Cuenca, se ha escogido de las 131 empresas solamente a las 25 operadoras de turismo para realizar dicha entrevista, de las cuales se obtuvo que seis son operadoras de turismo, una operadora de turismo comunitario,





cuatro operadoras de turismo que ofrecen solamente alquiler de busetas, seis son agencias de viajes duales y los ocho restantes ya no se encuentran en funcionamiento.

El objetivo de esta entrevista fue determinar los tours culturales que se ofrecen dentro de la ciudad de Cuenca, con las siguientes variables: lugares que se visitan, el tiempo de duración, los servicios que incluye, el costo y el horario. A continuación, en la tabla (2) se presentan solamente los resultados de las entrevistas de las operadoras y agencias duales que ofrecen city tours dentro de la ciudad de Cuenca, la información de aquellas empresas que no están en funcionamiento y que no ofrecen tours se puede visualizar en anexos tabla 6.

Tabla 2  
*Oferta de city tours culturales de las operadoras de turismo en la ciudad de Cuenca.*

Nombre de la empresa	Categoría	Tipo de city tour en la ciudad de Cuenca	Lugares que se visitan	Servicios que incluye	Costo	Horario
Expediciones El Almíbar	Operadora de Turismo	Full day*	Centro histórico de Cuenca, plazas, museos, iglesias, mercados, Todos Santos, Puente Roto, mirador de Turi, Pumapungo	Guía, transporte y almuerzo	USD 50	9h00 a 16h00
		Half day*	Centro histórico de Cuenca, plazas, museos, iglesias, mercados, Todos Santos, Puente Roto	Guía	USD 25	9h00 a 13h00
Polylepis Tours	Operadora de Turismo	Full day	Catedral Nueva, Catedral Vieja, Parque Calderón, Plaza de las Flores, CEMUART, museos, iglesias, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre, Todos Santos, Puente Roto, mirador de Turi	Guía, transporte y almuerzo	USD 50	9h00 a 16h00
		Half day	Catedral Nueva, Catedral Vieja, Parque Calderón, Plaza de las Flores, CEMUART, museos, iglesias, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre, Todos Santos, Puente Roto, mirador de Turi	Guía	USD 25	9h00 a 13h00
Arutam Ecotours	Operadora de Turismo	Full day	Catedral Nueva, Catedral Vieja, Parque Calderón, museos, iglesias, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre, Todos Santos, Puente Roto, mirador de Turi	Guía, transporte y almuerzo	USD 50	9h00 a 16h00
		Half day	Catedral Nueva, Catedral Vieja, Parque Calderón, iglesias, museos, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre	Guía	USD 25	9h00 a 13h00
ExtremVentura	Operadora de	Full day	Catedral Nueva, Catedral Vieja, Parque Calderón, museos,	Guía, transporte	USD 50	9h00 a 16h00





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

Nombre de la empresa	Categoría	Tipo de city tour en la ciudad de Cuenca	Lugares que se visitan	Servicios que incluye	Costo	Horario
	Turismo		iglesias, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre, Todos Santos, Puente Roto, mirador de Turi	y almuerzo		
		Half day	Catedral Nueva, Catedral Vieja, Parque Calderón, iglesias, museos, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre	Guía	USD 25	9h00 a 13h00
Benigtour	Operadora de Turismo	Full day	Parque Calderón, Catedral Nueva, Catedral Vieja, plazas, museos, iglesias, mercados, Todos Santos, Puente Roto, mirador de Turi	Guía, transporte y almuerzo	USD 50	9h00 a 16h00
		Half day	Parque Calderón, Catedral Nueva, Catedral Vieja, plazas, museos, iglesias, mercados, Todos Santos, Puente Roto.	Guía	USD 25	9h00 a 13h00
Cazhuma Tours	Agencia de Viajes y Operadora de turismo	Full day	Plaza San Sebastián, el Museo de Arte Moderno, el mercado de San Francisco, la Plaza de las Flores, Casa de la Cultura, Parque Calderón, Catedral Vieja, Catedral Nueva, museo del sombrero, el Barranco, el mirador Turi y el museo Pumapungo.	Guía, transporte y almuerzo	USD 50	9h00 a 16h00
		Half day	Plaza San Sebastián, Museo de Arte Moderno, mercado de San Francisco, mercado de las flores, la Casa de la Cultura, Parque Calderón, Catedral Nueva, el museo del sombrero de paja toquilla, el Barranco y mirador de Turi.	Guía	USD 25	9h00 a 13h00
South Land Touring	Agencia de Viajes y Operador de turismo	Full day	Catedral Nueva, Catedral Vieja, Parque Calderón, calle Santa Ana, plazas, iglesias, museos, iglesias, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre, Todos Santos, Puente Roto, mirador de Turi	Guía, transporte y almuerzo	USD 50	9h00 a 16h00
		Half day	Catedral Nueva, Catedral Vieja, Parque Calderón, calle Santa Ana, plazas, iglesias, museos, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre	Guía	USD 25	9h00 a 13h00
Ruta del Valle	Agencia de Viajes y Operador de Turismo	Full day	Parque Calderón, Catedral Nueva, Catedral Vieja, museos, iglesias, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre, Todos Santos, Puente Roto, mirador de Turi	Guía, transporte y almuerzo	USD 50	9h00 a 16h00
		Half day	Parque Calderón, Catedral Nueva, Catedral Vieja, iglesias, museos, mercado 10 de agosto, mercado 9 de octubre	Guía	USD 25	9h00 a 13h00
Vivatra	Agencia de Viajes y Operador de Turismo	Full day	Centro histórico de la ciudad de Cuenca, mirador de Turi, el Barranco, Todos Santos, Puente Roto, iglesias, plazas, museos y mercados tradicionales.	Guía, transporte y almuerzo	USD 50	9h00 a 16h00
		Half day	Centro histórico de la ciudad de Cuenca, Todos Santos, Puente Roto, iglesias, plazas, museos y mercados tradicionales.	Guía	USD 25	9h00 a 13h00
V & Tours	Agencia de Viajes y Operador de	Full day	Parque Calderón, Calle Santa Ana, Catedral Nueva, Catedral Vieja, Plaza de las Flores, Mercado 10 de agosto, calle Larga, Museo del Sombrero,	Guía, transporte y almuerzo	USD 50	9h00 a 16h00



Nombre de la empresa	Categoría	Tipo de city tour en la ciudad de Cuenca	Lugares que se visitan	Servicios que incluye	Costo	Horario
	Turismo		Todos Santos, Pumapungo, Turi.			
		Half day	Parque Calderón, Calle Santa Ana, Catedral Nueva, Catedral Vieja, Plaza de las Flores, Mercado 10 de agosto, Calle Larga, Museo del Sombrero	Guía	USD 25	9h00 a 13h00

\***Full day:** Es un tour que dura todo el día

\***Half day:** Es un tour que dura sólo medio día

En este sentido, las operadoras ofrecen dos clases de tours dentro de la ciudad de Cuenca: full day que dura ocho horas e incluye transporte, guía y almuerzo, y el half day que dura cuatro horas e incluye solamente guía. El costo de los city tours que ofrece cada operadora puede variar de acuerdo al número de personas que lo contraten o si el tour es privado o compartido. Los turistas también tienen la opción de solicitar un tour de acuerdo a sus gustos y necesidades teniendo un precio diferente al city tour tradicional.

### 1.7 Caracterización de tours culturales que ofrecen el Pool de Operadores de Turismo “South Explorer Group”.

Para determinar los tours culturales que ofrecen el Pool de Operadores de Turismo se realizó una entrevista semiestructurada al Ing. Andrés Hurtado, coordinador del Pool de Operadoras de Turismo con las siguientes preguntas: Nombre de las Operadoras que conforman el Pool, Categoría, tipos de city tour que realizan en la ciudad Cuenca, lugares que se visitan, servicios que incluye, el costo y la duración del tour.

Según Hurtado, Hualambari Tours, Terradiversa, Expediciones Apullacta y Southland Touring forman parte del pool de operadores de turismo la cual es una combinación de sociedades, compañías o empresas, para fijar de común acuerdo, políticas unificadas de precios, ventas o cualquier otro aspecto del negocio turístico. Hurtado (2014) también manifiesta que “[...] la figura



asociativa de un pool no está definida dentro del marco jurídico en el país, sin embargo, esta se puede realizar siempre y cuando no infrinja ninguna de las leyes que establece la superintendencia de compañías del Ecuador” (p.7).

Es así como el pool de operadores de turismo de la ciudad de Cuenca “tiene la finalidad de brindar productos y servicios turísticos de mayor demanda para el turismo receptivo en la ciudad de Cuenca y su área de influencia” (Hurtado, 2014, p.7). Otro de los objetivos para la creación del pool de operadores fue “los costos operativos, compartir gastos y aumentar el volumen de las ventas y por ende la rentabilidad de las empresas que conforman el pool” (Hurtado, 2014, p.7). Por otra parte, el pool de operadores también ofrece city tours para la ciudad de Cuenca como:

- Cuenca city tour full day
- Cuenca city tour half day

### **1.7.1 Cuenca City Tour Full Day**

Este city tour tiene una duración de 8 horas, se realiza en el horario de 09h00 a 16h30 todos los días en servicio privado e incluye transporte, guía y almuerzo. El city tour abarca los puntos turísticos más importantes de la ciudad de Cuenca como: la Catedral Nueva, el Parque Calderón, Plaza de las Flores, las iglesias del centro histórico, el Museo del Sombrero, el Barranco con sus casas colgantes, el Puente Roto, Museo Pumapungo, mirador de Turi. El precio de este city tour depende del número de personas, como se muestra a continuación:



Tabla 3

*Precio de city tour full day de acuerdo al número de personas*

<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
1 persona	USD124.00
2 personas	USD 80.00
3-6 personas	USD 70.00
7-9 personas	USD 60.00
10-15 personas	USD 55.00
16-19 personas	USD 45.00
Más de 20 personas	USD 33.00

### **1.6.2 Cuenca City Tour Half Day.**

Este city tour tiene una duración de 4 horas, se realiza en el horario de 09h00 a 13h00 todos los días si es servicio privado, en caso de servicio compartido de martes a domingo y el servicio incluye solamente guía. El city tour abarca los puntos turísticos más importantes de la ciudad de Cuenca como: la Catedral Nueva, el Parque Calderón, Plaza de las Flores, las iglesias del centro histórico, el Museo del Sombrero, el Barranco con sus casas colgantes y el Puente Roto. El precio de este city tour depende del número de personas, como se muestra a continuación:



Tabla 4

*Precio de un city tour half day de acuerdo al número de personas*

<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
1 persona	USD 49.00
2 personas	USD 39.00
3-6 personas	USD 34.00
7-9 personas	USD 29.00
10-15 personas	USD 26.00
16-19 personas	USD 24.00
Más de 20 personas	USD 23.00



# CAPÍTULO 2

## Conceptos y orígenes del free walking tour



## **CAPÍTULO 2. CONCEPTOS Y ORÍGENES DEL FREE WALKING TOUR**

### **2.1 City Tour. Concepto y generalidades.**

Con la finalidad de que los visitantes puedan realizar diferentes actividades en sus viajes, los destinos turísticos necesitan de diferentes tipos de servicios turísticos que faciliten la estancia en el destino seleccionado, así como el disfrute de la experiencia turística en su totalidad. De esta forma, entre uno de los tipos de servicios turísticos que un visitante puede encontrar en un destino turístico, se puede mencionar al servicio de guianza, el cual consiste en la realización de recorridos guiados en contextos naturales y culturales de acuerdo a una ruta establecida y programada.

De esta manera, teniendo en cuenta que los servicios de guianza se realizan en contextos culturales, Marqués y Martínez (2012): señalan que debido a los diferentes atractivos turísticos que poseen las ciudades, la mejor manera de que una persona tanto nacional como extranjera pueda conocerlos e interactuar con ellos, es a través de un city tour, el cual “es una actividad que se realiza dentro de una ciudad con el objetivo de conocer estos lugares de una manera amena y dinámica” (p.28). Por su parte, Da Costa (1993) sostiene que estos recorridos se realizan en compañía de un guía turístico que por lo general domina dos idiomas o más y su misión durante el tour, además de ilustrar a los turistas sobre los puntos de interés de la ciudad, es la de encargarse de solucionar problemas que puedan presentarse durante el recorrido.

Por otra parte, según Campoverde (2013) existen principalmente dos tipos de city tour:



### 2.1.1 City tour cultural.

Es un tour guiado que tiene como objetivo conocer los diferentes sitios turísticos culturales que se encuentran en una ciudad. Por lo tanto, en un city tour cultural los sitios que normalmente se visita en el tour son iglesias, catedrales museos, parques, sectores históricos, casas de historiadores, y otros, que conectan con la localidad y que forman parte de esta actividad (Campoverde, 2013, p.35). En este sentido, se puede decir que un city tour consiste en un recorrido turístico por los principales atractivos turísticos de una ciudad. Este recorrido puede realizarse a pie o en cualquier medio de transporte y se realiza en compañía de un guía turístico. De esta forma, teniendo en cuenta que una de las modalidades en las que un turista puede recorrer una ciudad es haciéndolo a pie, Campoverde (2013) sostiene que esta “es una de las mejores formas de conocer una ciudad, puesto que el turista camina hacia los atractivos turísticos más relevantes de una ciudad y durante su trayecto observa y conoce la cultura del lugar que están visitando” (p.37). Por otra parte, si un turista desea hacer un recorrido a pie por una ciudad un turista puede tener algunas opciones:

- Puede hacer el recorrido por su propia cuenta, de esta forma con la ayuda de un mapa turístico de la ciudad, el turista puede armar su propio itinerario y escoger los sitios turísticos más importantes que pretende visitar de acuerdo a su tiempo de estadía en la ciudad.
- Otra opción, es a través de lo que en algunas ciudades se conoce como Greeters. Los Greeters son voluntarios que organizan caminatas de forma gratuita para los visitantes que llegan a su ciudad como lo harían con sus amigos o familiares.





- Otra opción es a través de un free walking tour que es un recorrido gratuito que permite al turista tener una vista previa de la ciudad y a cambio el turista es libre de dar una propina que crea conveniente al guía después del recorrido.

### **2.1.2 City by night.**

Es un itinerario turístico que consiste en realizar una visita a la ciudad de noche y visitar salas de fiesta u otros espectáculos nocturnos (Campoverde, 2013).

### **2.2 Origen del Free Walking Tour.**

El free walking tour es una forma relativamente nueva de descubrir ciudades en comparación con el concepto de tour tradicional, que por supuesto tiene un legado mucho más largo. En el free walking tour los recorridos son gratuitos, a diferencia de los servicios de los proveedores de viajes regulares, no existe un precio fijo para realizar un recorrido, ni una tarifa fija para pagar, independientemente de la experiencia del viaje en sí. A cambio, el turista es libre de dar una propina que crea conveniente al guía después de su recorrido. Estos recorridos permiten al turista tener una vista previa de la ciudad, puesto que se visitan los sitios de mayor interés y generalmente tiene una duración aproximada de dos horas (Heart of Sevilla Free Tours, 2017).

En cuanto al origen del free walking tour es necesario hacer referencia a la figura de Chris Sandeman, un joven guía turístico de la ciudad de Berlín y graduado de la Universidad de Yale. Chris Sandeman había perdido su trabajo, pero él quería seguir trabajando como guía, y desesperado, decidió salir a la calle con un cartel en el que se podía leer “free tour basado en propinas”. Como suele pasar con las ideas innovadoras, no funcionó puesto que la gente lo consideraba loco y prácticamente no tuvo trabajo, así que se presentó en los



hostales de la ciudad a ofrecer sus servicios (Heart of Sevilla Free Tours, 2017).

Los hostales aceptaron su oferta a cambio de proporcionar una experiencia más completa a sus huéspedes. De esta manera, Sandeman rápidamente se dio cuenta de dos grandes ventajas de su nuevo servicio. En primer lugar, los clientes que se le presentaban no tenían las mismas características que solían tener cuando era guía privado, sino que eran personas que buscaban una experiencia independiente, más económica y más informal. En segundo lugar, a sus clientes les gustaba el hecho de que estaban recibiendo un servicio de calidad a cambio de un precio que ellos tenían la oportunidad de decidir (Heart of Sevilla Free Tours, 2017).

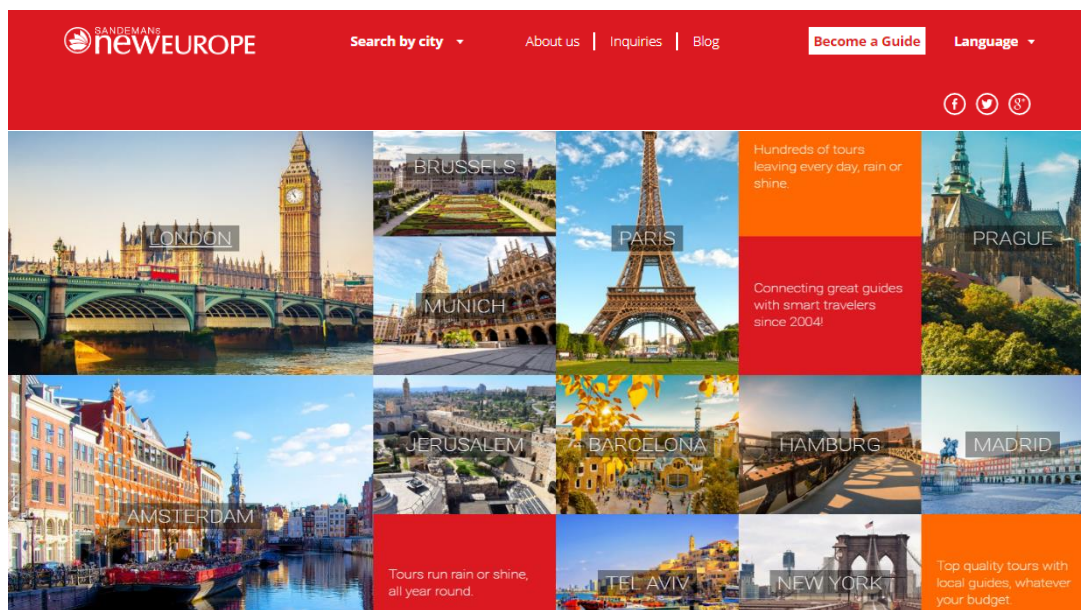
El negocio de Sandeman funcionó tan bien que en sólo seis meses consiguió el 50% del mercado de Berlín. Los guías privados fueron rápidamente a protestar argumentando que les estaba robando el mercado, pero Chris estaba preparado, puesto que había visitado a sus antiguos compañeros, había hecho números y se había dado cuenta de que no habían perdido clientes, al contrario, habían aumentado. Así, la existencia del sistema Free Tour no había perjudicado al guía tradicional, sino que lo complementaba, puesto que era un mercado nuevo. De esta manera, en el año 2003 Chris Sandeman, fundó *SANDEMANs New Europe*, la primera empresa en ofertar mundialmente tours gratuitos a pie, actualmente el sistema Free Tour está extendido por todo el mundo.

### **2.3 El Free Walking Tour como oferta turística a nivel mundial.**

A continuación, se presenta ejemplos de algunas empresas que ofertan el free walking tour y en qué ciudades ofrecen sus servicios.

### 2.3.1 SANDEMANs New Europe.

SANDEMANs New Europe fue la primera empresa pionera en ofertar mundialmente tours gratuitos a pie. Cuenta con más de 170 empleados y se ha asociado con más de 400 guías independientes, siendo la primera opción para más de 1,5 millones de visitantes por año en 18 ciudades de Europa, Medio Oriente y Estados Unidos. Todos los días, sus guías asociados muestran a más de 4000 personas en 13 países lo que las ciudades tienen para ofrecer (neweuropetours, s.f. párr. 1).



#### *Ilustración 4.*

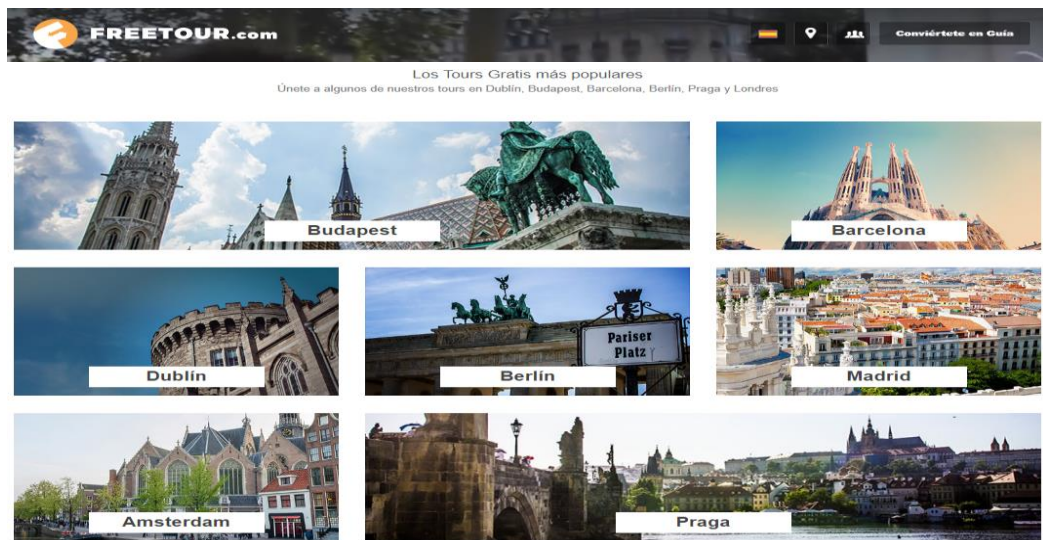
Ejemplo Free Walking Tour SANDEMANs New Europe

Fuente: Tomado de la página web <http://www.neweuropetours.uc/#>

### 2.3.2 FREETOUR.com

FREETOUR.com es la primera y más importante plataforma para que los viajeros encuentren y reserven fácilmente tours gratuitos y diferentes actividades en todo el mundo. Esta plataforma cuenta con proveedores de

tours en más de 250 ciudades en todo el mundo ayudando a los viajeros a aprovechar al máximo su tiempo en un nuevo lugar (freetour, s.f. párr. 2).



*Ilustración 5.*

Ejemplo Plataforma FREETOUR.com

Fuente: Tomado de la página web <http://www.freetour.com/>

### **2.3.3 White Umbrella Tours.**

La idea de crear White Umbrella Tours nació en septiembre de 2012 y ocho meses más tarde, el 3 de mayo de 2013, empezó a ofrecer tours en Praga. Primeramente, comenzaron los tours en español y luego llegaron los tours en italiano e inglés. Ahora White Umbrella Tours ofrece tours en Praga, París, Budapest, Múnich y Ámsterdam (whiteumbrellatours, s.f. párr.1).





*Ilustración 6.*

Ejemplo free walking tour White Umbrella Tours

Fuente: Tomado de la página web <http://www.whiteumbrellatours.com/?lang=es>

En los ejemplos anteriores se puede observar que estas empresas ofrecen free walking tours en diferentes ciudades europeas, sin embargo, también existen empresas de Free Walking Tour que ofrecen recorridos solamente a nivel local. Como por ejemplo se puede mencionar a las siguientes empresas:

### **2.3.4 The original Berlin Free Walking Tour.**

The original Berlín free walking tour ofrece tours por la capital alemana en inglés y alemán. Este recorrido gratuito por Berlín cubre las famosas atracciones de Berlín, los lugares de interés histórico más influyentes, y se adentra en historias de guerras pasadas, leyendas urbanas, y los triunfos y tragedias de la ciudad (originalberlintours, s.f. párr. 1).



TICKET-HOTLINE: +49 157 838 93416 OR [CLICK HERE TO BOOK A TOUR!](#)

BERLIN'S BEST ACCOMMODATION  
SAVE MONEY BOOK WITH US NOW >>

ORIGINAL BERLIN  
**EURÓPE TOURS**

WALKING TOURS BIKE TOURS NIGHT TOURS DAY TRIPS SCHOOL & GROUP TOURS BOOKING  
ACCOMODATION & PARTNERS BLOG ABOUT OBT OTHER CITIES

FREE ORIGINAL BERLIN WALKING TOUR

- 2.5 HOUR WALKING TOUR
- BERLIN'S MAJOR HIGHLIGHTS
- BRANDENBURG GATE
- REICHSTAG AND BERLIN WALL
- HISTORICAL SITES

Free

BOOK NOW

### Ilustración 7.

The Original Berlin Free Walking Tour

Fuente: Tomado de la página web <http://www.originalberlintours.com/>

### 2.3.5 Cracow Free Tours.

Cracow Free Tours ofrece tours en inglés, español e italiano. Durante el recorrido gratuito el turista aprenderá sobre la historia, la arquitectura, la gente de Cracovia y escuchará muchas historias entretenidas sobre las costumbres de personas del pasado (cracowfreetours, s.f. párr. 1).



(+48) 606 808 911  
info@cracowfreetours.com

Book now!



Home

Sobre nosotros

**TOURS**

**TOURS PRIVADOS**

Consejos útiles

Nuestros guías

Qué debes ver

Faq

Contacto



*Ilustración 8.*

Cracow Free Tours

Fuente: Tomado de la página web <http://wwwcracowfreetours.com/>

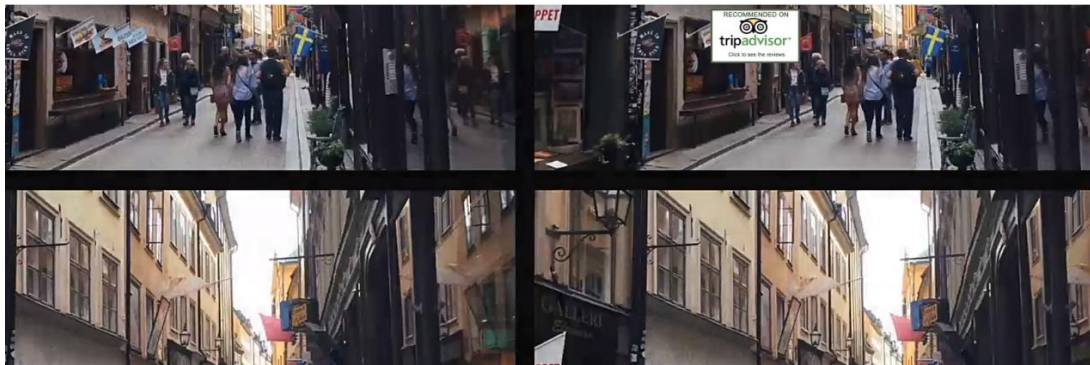
### 2.3.6 Free Walking Tours Stockholm.

Free Walking Tours Stockholm ofrece tours en español e inglés. Sus guías turísticos tienen un gran conocimiento sobre la cultura sueca y la vida en Estocolmo y ofrecen visitas informativas y divertidas sin cargo. Ofrecen seis recorridos a pie temáticos gratuitos en inglés y español y también tours privados especiales a los precios más competitivos en Estocolmo (stockholmfreetour, s.f. párr. 1).





## Free Walking Tours Stockholm



### *Ilustración 9.*

Free Walking Tour Stockholm

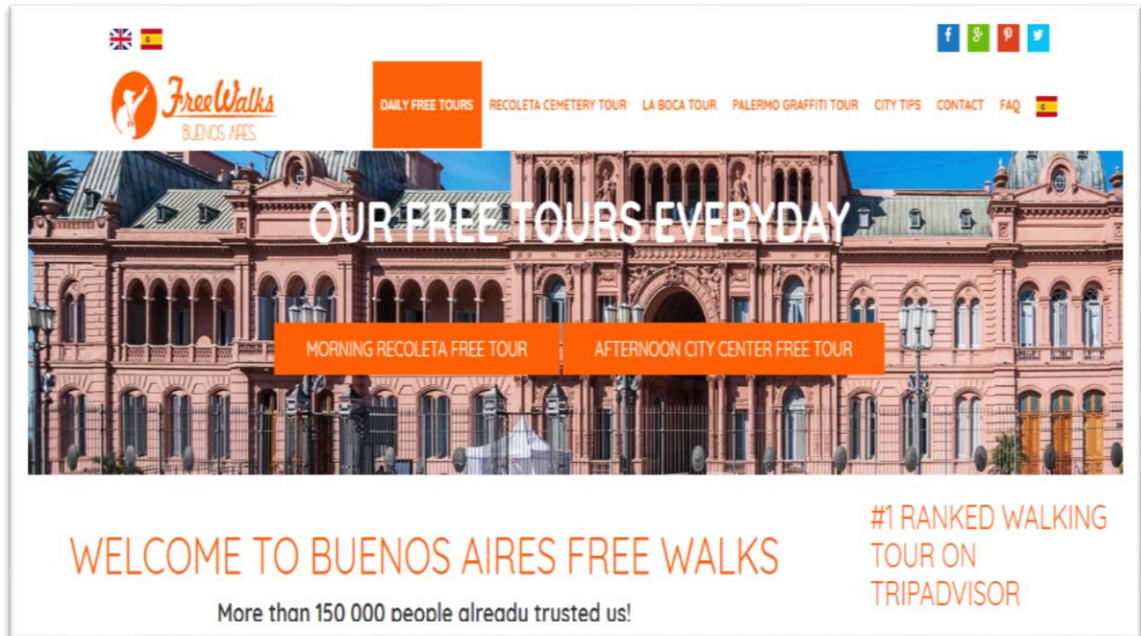
Fuente: Tomado de la página web <http://www.stockholmfreetour.com/>

Por otra parte, en varios países de Sudamérica también se pueden encontrar empresas que ofrecen free walking tours, entre algunos de ellos se puede mencionar a los siguientes:

### **2.3.7 Free Walking Tour Buenos Aires.**

Free Walking Tour Buenos Aires ofrece tours gratuitos en español e inglés a diferentes lugares de la capital argentina, tales como Recoleta y el centro de la ciudad. También ofrecen tours privados y personalizados para turistas, parejas, pequeños y grandes grupos (buenosairesfreewalks, s.f. párr. 1).





*Ilustración 10.*

Free Walking Tour Buenos Aires

Fuente: Tomado de la página web <http://www.buenosairesfreewalks.com/>

### **2.3.8 Free Walking Tour Perú.**

Free Walking Tour Perú ofrece tours en inglés y español en Lima, Arequipa, Miraflores y Cusco. Sus tours incluyen cultura, historia, explicación culinaria, guías profesionales de turismo, consejos de viaje y tienen una duración aproximada de tres horas (freewalkingtoursperu, s.f. párr. 1).



*Ilustración 11.*

Free Walking Tour Perú

Fuente: Tomado de la página web <http://www.freewalkingtoursperu.com/>

### 2.3.9 Spicy Chile.

Spicy Chile es una empresa independiente que ofrece tours en inglés, español y portugués. Los tours que ofrecen son: Hola Santiago en 360° y El Mercado de la Fruta. También ofrecen tours privados y personalizados en Santiago (spicychile, s.f. párr. 1).



The screenshot shows the Spicy Chile website. At the top left is the Spicy Chile logo. To the right are navigation links: OUR TOURS, TRANSFER, CONTACT, INFO, and English. Below the navigation is a 'FREE TOURS' section. The main feature is a banner for 'Tour 1 HOLA SANTIAGO IN 360°!' featuring a group of people in front of a cityscape. Below the banner is a 'CLICK HERE!' button and a 'FREE BOOKING NOW!' button. To the right of the banner is a 'WHATSAPP' section with two phone numbers: +56 9 4463 8728 and +56 9 9336 0119, and a Facebook link for 'Spicy Chile | 2017'. At the bottom right is the 'SKY COSTANERA' logo with the tagline 'Santiago como nunca lo viste'.

Ilustración 12.

Spicy Chile

Fuente: tomado de la página web <http://www.spicychile.cl/>

En este contexto, se puede observar que el free walking tour constituye un nuevo servicio turístico que se está expandiendo a nivel mundial y que todos mantienen la misma forma de funcionamiento, es decir que para empezar el tour no existe una tarifa preestablecida, sin embargo, al final del recorrido el turista podrá valorar el trabajo realizado por el guía pagando una propina.

## 2.4 Iniciativas de Free Walking Tour en la ciudad de Cuenca.

El free walking tour es una tendencia mundial en el cual ha llegado al Ecuador y por consiguiente a la ciudad de Cuenca. En el siguiente apartado se realizó un estudio con un enfoque cualitativo con el fin de obtener información sobre el origen del free walking tour de la ciudad de Cuenca, se realizó dos entrevistas semiestructuradas al Ing. Andrés Hurtado - Coordinador del free walking tour el

día 27 de noviembre del 2017 y al Lcdo. Andrés Ochoa miembro de la Fundación de Turismo para Cuenca el día 14 de septiembre del 2018 – la entrevista completa puede encontrarse en el Anexo 3 y 4.



*Ilustración 13.*

Cuenca Free Walking Tour

Fuente: Tomado de <http://www.facebook.com/FreeWalkingTourCuencaOficial/>

De acuerdo a la información obtenida por el Ing. Andrés Hurtado y el Lcdo. Andrés Ochoa, el free walking tour de la ciudad de Cuenca fue creado por el pool de operadoras de turismo conocido como South Explorer Group y está integrado por cuatro agencias duales: Hualambari Tours, Terradiversa, Expediciones Apullacta y Southland Touring, y la Fundación de Turismo para Cuenca entre estas dos entidades existen un convenio que fue firmada el 2 de Noviembre del 2016, la cual tuvo una duración de 1 año, al ver que el free walking tour tuvo una buena acogida por parte de los turistas decidieron renovar el convenio para un año más. la misma trata sobre la ayuda con un



50% de dinero para el sostén del free walking tour entre ellos está la promoción y el pago a los guías entre otros.

Según Hurtado, el free walking tour inició sus actividades el 02 de noviembre del 2016 y surgió debido a la informalidad de la actividad de guianza turística, es decir que había personas que ofrecían recorridos turísticos por la ciudad, pero no eran guías turísticos ni pertenecían a ninguna operadora de turismo. En cuanto a su funcionamiento, el coordinador del free walking tour es el encargado de buscar a guías turísticos, los cuales realizan los recorridos de acuerdo a un horario establecido, es decir a cada guía se le asigna un día de la semana para realizar el tour. Los guías reciben un pago de \$25,00 por cada tour que realizan, este valor se obtiene de las propinas y otro porcentaje lo proporciona el pool de operadores de turismo y la Fundación de Turismo para Cuenca. Adicionalmente, cada guía turístico recibe una capacitación previa para que conozcan cómo funciona el tour y puedan realizarlo sin ningún inconveniente. Además, los guías utilizan un distintivo para que los turistas puedan reconocerlos, este consiste en un chaleco rojo y una pancarta con el nombre de “Free Walking Tour”.



*Ilustración 14.*  
Free Walking Tour Cuenca - City Tour



Los recorridos del free walking tour se realizan en inglés y español, de lunes a sábado a las 10:00 am y el punto de encuentro es el Parque Calderón. Cada recorrido tiene una duración aproximada de dos horas y el recorrido inicia con las personas que estén presentes. Cuando en un grupo existen turistas que desean el tour en inglés y otros en español, el guía acostumbra dar la información primero en inglés y después en español. A su vez, cada recorrido es diferente, aunque los sitios que se visitan son los mismos, cada guía realiza una ruta diferente

- Parque Calderón
- Catedral de la Inmaculada Concepción
- Iglesia del Sagrario
- Calle Santa Ana
- Plaza de las Flores
- Centro Municipal Artesanal (CEMUART)
- Mercado 10 de agosto
- Museo del Sombrero
- Calle Larga
- Todos Santos
- Puente Roto
- Mercado 9 de octubre
- Plaza Rotary
- Museo Pumapungo



*Ilustración 15.*

#### Mapa - Recorrido Free Walking Tour

En la ilustración 15 refleja los principales sitios turísticos que se visitan durante el recorrido del free walking tour.

En cuanto a la publicidad del free walking tour de la ciudad de Cuenca, los medios de promoción que utilizan son las redes sociales, publicidad a través de la Fundación de Turismo para Cuenca, publicidad en el Centro de Información Turística (ITUR) y publicidad en diferentes establecimientos de alojamiento. Por otra parte, en cuanto a la financiación de la publicidad el pool de operadoras y la Fundación de Turismo para Cuenca tienen un presupuesto establecido.



# CAPÍTULO 3

**Análisis del free walking tour de la ciudad de Cuenca.**





## **CAPÍTULO 3. ANÁLISIS DEL FREE WALKING TOUR DE LA CIUDAD DE CUENCA**

### **3.1 Determinación del perfil del turista que utiliza el Free Walking Tour de la ciudad de Cuenca.**

Conocer el perfil del turista resulta de suma importancia, puesto que ayuda a identificar los tipos de clientes en diferentes estratos y segmentos de mercado, lo cual sirve para orientar la oferta de los mismos permitiendo la mejora continua del producto o destino turístico.

#### **Metodología**

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo se realizó una encuesta con preguntas abiertas y cerradas, a partir de la recolección de datos brindados en la entrevista al coordinador del free walking tour, obteniendo las siguientes variables, perfil del turista, motivaciones, forma de viajar y la satisfacción del turista con el free walking tour.

De esta forma, para obtener información sobre el perfil del turista, se elaboró un cuestionario estructurado de 36 preguntas divididas en tres bloques. En el primer bloque se solicitó información sociodemográfica del turista que incluye: nacionalidad, género, estado civil, edad, nivel de formación académica, ocupación y promedio de ingresos mensuales.

En el segundo bloque se consultó sobre las motivaciones y forma de viaje para la visita a la ciudad solicitando la siguiente información: número de personas con las que viaja, duración de la estancia, motivo principal de la visita, medios de información a través de los cuales conoció la ciudad de Cuenca, razón para escoger la ciudad de Cuenca como destino turístico, medio de transporte para llegar a la ciudad, tiempo de anticipación para reservar el alojamiento, medio por el cual realizó la reservación de alojamiento, tipo de establecimiento en el cual se hospeda y gasto promedio diario durante su estancia.



En el tercer bloque se solicitó información sobre las características del free walking tour, la satisfacción del turista y una pregunta abierta sobre las recomendaciones y sugerencias de los turistas sobre el tour. Una vez elaborado el cuestionario, este fue validado con una prueba piloto, la cual fue realizada a estudiantes del sexto ciclo de la carrera de turismo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, quienes emitieron sugerencias. Una vez corregido el cuestionario, se tradujo al idioma inglés; la traducción fue revisada y corregida por dos profesores del área de inglés del Instituto Tecnológico Superior American College (ver anexo N°1 y anexo N°2).

Para obtener el tamaño de la muestra se consideró el número total de turistas nacionales y extranjeros registrados por el pool de operadores durante los años 2016-2017 que fueron de 2500 visitantes. Sobre esta población se tomó una muestra probabilística utilizando el muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza de 1,96 con probabilidad de éxito y probabilidad de fracaso un 0,50 y de precisión un 0,05 obteniendo como resultado una muestra total de 333 encuestas que se aplicaron entre los meses de diciembre del año 2017 y enero del año 2018. A continuación, se muestra la fórmula estadística que se utilizó para determinar la muestra:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1) \times d^2 + Z^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)



### Desarrollo de la fórmula para sacar la muestra

$$N= 2500$$

$$Z= 1,96$$

$$P= 0,50$$

$$q= 0,50$$

$$d= 0,05$$

$$n = \frac{2500 \times 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}{(2500 - 1) \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{2401}{(2499) \times 0,0025 + 3,8416 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{2401}{(2499) \times 0,0025 + 3,8416 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{2401}{6,2475 + 0,9604}$$

$$n = \frac{2401}{7,2079}$$

$$n = 333$$

La información recolectada fue analizada con el programa estadístico *IBM SPSS Statistics 24.0*. IBM SPSS permite trabajar con datos procedentes de distintos formatos, generando desde gráficos, datos estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos. En este contexto, se presentan a continuación los resultados de la aplicación de la encuesta que permiten determinar el perfil del turista del free walking tour. Los resultados se muestran mediante infogramas y su correspondiente análisis, mientras que los gráficos estadísticos de cada pregunta se encuentran en el índice de ilustraciones.

Las encuestas fueron aplicadas al culminar el recorrido del free walking tour, el punto de finalización dependía de cada guía y generalmente era la Plaza Rotary y Todos Santos.

### 3.1.1. Perfil sociodemográfico del turista del Free Walking Tour.

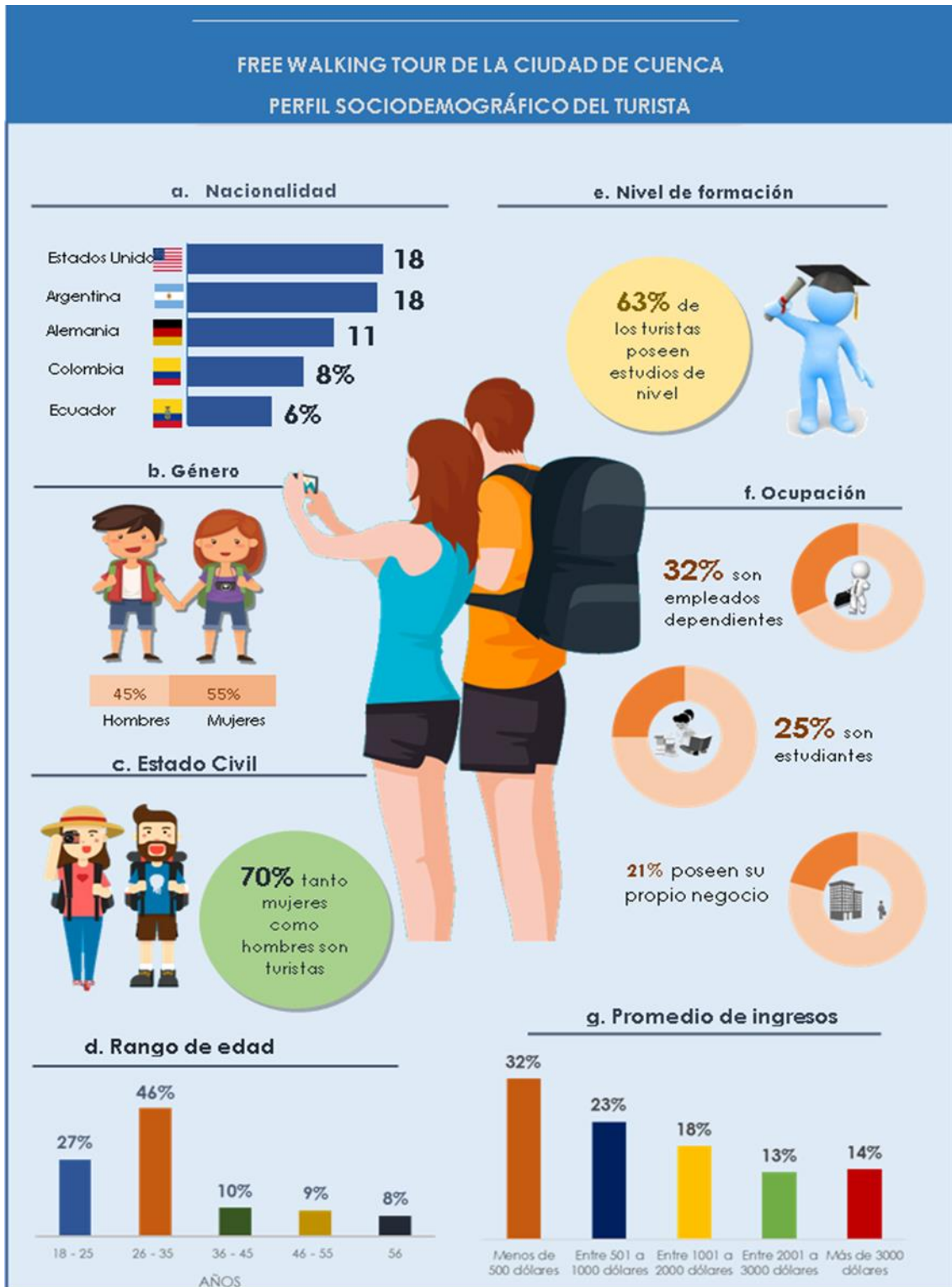


Ilustración 16.

Infografía: Perfil Sociodemográfico Del Turista Del Free Walking Tour



De acuerdo a la ilustración 16: Infograma del perfil del turista del free walking tour podemos observar lo siguiente: Literal (a) en cuanto a la nacionalidad, los turistas provienen principalmente de: Estados Unidos y Argentina con un porcentaje igual del 18% cada uno, el 11% de Alemania, Colombia con el 8% y Ecuador con un 6%. En un menor porcentaje que va desde el 5% hasta el 1%, se encuentran los turistas que provienen de otros países como: Canadá, Uruguay, Perú, Francia, Holanda, Italia, Australia, Brasil, Chile, Costa Rica, Irlanda, Suiza, Venezuela, Corea, España, México, Noruega, Nueva Zelanda, Portugal y Reino Unido. Ver más información en Anexo N° 6.

Con respecto al género literal (b), en su mayoría son turistas de género femenino, aunque la diferencia es sólo de cinco puntos porcentuales, representan el 55% del total de encuestados, mientras que los turistas de género masculino el 45%. De acuerdo a su estado civil literal (c), predominan los turistas solteros con un total de 70%. En cuanto a su edad, en el literal (d) podemos observar que el 46% de los turistas tienen una edad comprendida entre los 26 a 35 años, mientras que en un menor porcentaje del 27% se encuentran los turistas con una edad comprendida entre los 18 a 25 años. Ver más información en Anexo N° 7, 8 y 9.

En el literal (e) acerca del nivel de formación académica, los resultados obtenidos revelan que el 63% de los turistas poseen un nivel de instrucción superior, el 24% poseen estudios de postgrado y el 13% solamente ha terminado la secundaria. Por otra parte, en el literal (f) en cuanto a su situación laboral los resultados indican que el 32% de los turistas poseen un empleo en relación de dependencia, el 25% estudia y el 21% posee un negocio propio, mientras que con porcentajes menos representativos se encuentran aquellos turistas desempleados con el 9% y jubilados con el 8%. Ver más información Anexo N° 10 y 11.



Con respecto al literal (g), al promedio de ingresos mensuales que perciben los turistas, los resultados indican que el 32% tiene un ingreso mensual de menos de 500,00 dólares; mientras que con un menor porcentaje se encuentran los turistas que perciben un ingreso mensual más alto, cuya distribución porcentual es la siguiente: con ingresos entre USD 501 a 1000 USD el 23%, con ingresos entre USD 1001 a USD 2000 dólares el 18%, con ingresos entre USD 2001 a USD 3000 dólares el 13% y por último con ingresos mensuales de más de USD 3000 dólares el 14%. Ver más información Anexo N° 12.

### 3.1.2. Motivaciones y forma de viajar del turista del Free Walking Tour.

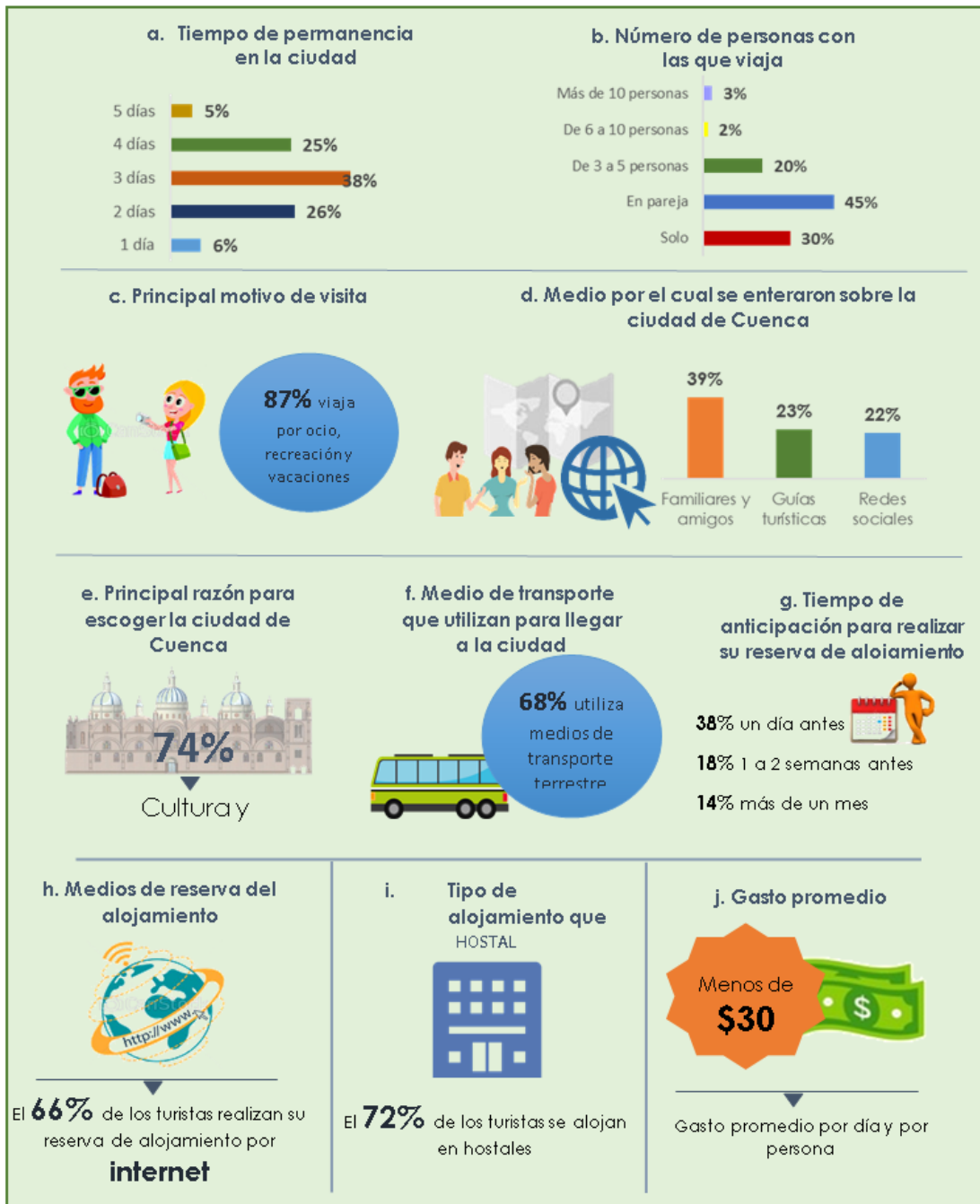


Ilustración 17.

Infografía: Motivaciones y forma de viajar del turista del free walking tour

En la ilustración 17: Infograma- exhibe la motivación y forma de viajar del turista del free walking tour según:



Literal (a), con respecto al tiempo de estancia en la ciudad, el 38% de los turistas permanece en la ciudad tres días, el 26% dos días, el 25% cuatro días, el 6% un día y solamente el 5% permanece en la ciudad cinco días. En cuanto al número de personas con las que viajan según el literal (b), el 45% de los turistas prefiere viajar en pareja, mientras que el 30% viaja solo y el 20% viaja en grupos de tres a cinco personas y el 5% en grupos de más de seis personas. Ver más información en Anexo N° 13 y 14.

De acuerdo a el principal motivo por el que los turistas visitan la ciudad de Cuenca según el literal (c) es por ocio, recreación y vacaciones con el 87%, mientras que las motivaciones menos importantes son por estudios con el 5%, visita a familiares o amigos con el 3% y con igual porcentaje del 1% negocios y compras. Ver con más detalle Anexo N° 15.

En el Literal (d) podemos observar los medios a través de los cuales el turista se informó sobre la ciudad de Cuenca, los resultados revelan que el 39% de los turistas lo hizo a través de referencias familiares o amigos, quienes habían visitado la ciudad anteriormente. Por otra parte, el 23% lo hizo a través de guías turísticas, el 22% a través de las diferentes redes sociales, el 3% mediante agencias de viajes y el 2% mediante programas de televisión y revistas. Ver más información Anexo N° 16.

Literal (e) en cuanto a las razones por las que los turistas eligen la ciudad de Cuenca, la más importante es por su cultura y patrimonio con un porcentaje del 74%, esto se debe a que la ciudad de Cuenca además de su declaración como Patrimonio Cultural de la Humanidad, es considerada como una de las zonas más ricas y diversas en manifestaciones culturales, permitiendo el desarrollo del turismo cultural, siendo este una de las formas de turismo que predominan en la ciudad. Por otro lado, otras razones por la que los turistas eligen la ciudad son: por sus atractivos turísticos el 18%, naturaleza el 3% y con un porcentaje del 2% cada uno la gastronomía y el clima de la ciudad. Se puede observar con más detalle en Anexo N° 17.





Literal (f) con respecto al medio de transporte que utilizaron para llegar a la ciudad de Cuenca, los resultados indican que el 68% utilizó medios de transporte terrestre debido a que es el más económico, mientras que solamente el 25% lo hizo por vía aérea y el 4% utilizó su propio vehículo. Ver más detallado Anexo N° 18.

De acuerdo al literal (g) el tiempo de anticipación con el que hicieron la reserva, el 38% de los turistas anticipó su reserva con un día antes, el 18% con una antelación de 1 a 2 semanas y el 14% con más de un mes de anticipación. Literal (h) por otra parte, los resultados sobre el medio por el cual los turistas realizaron su reserva de alojamiento indican que el 66% de las reservas de alojamiento fueron realizadas a través de internet por medio de páginas de reservas como *Booking, Expedia o Despegar*, el 27% realizó sus reservas directamente con el establecimiento de alojamiento y solamente el 3% de los turistas la realizó mediante una agencia de viajes. Ver más detallado Anexo N° 19 y 20.

Según el literal (i) en cuanto al medio de alojamiento que utilizaron durante su estancia en la ciudad, los resultados indican que el 72% de turistas se hospedaron en hostales debido a que mantienen precios más accesibles, el 17% de los turistas se hospedaron en hoteles y con igual porcentaje del 5% se encuentran los turistas que permanecieron en hoteles boutique y casa de familiares. Ver más detallado en Anexo N° 21.

De acuerdo al literal (j) en cuanto a la capacidad de gasto, el 46% de los turistas gastan un promedio de menos de USD 30 dólares por día y por persona, mientras que el 35% gasta entre USD 31 a USD 60 dólares por día y por persona y solamente el 3% de los turistas gasta más de 120 dólares por día y por persona. Ver más detallado Anexo N° 22.

### 3.2 Evaluación del turista sobre diversos aspectos del free walking tour.



Ilustración 18.

Infografía: Evaluación del turista sobre diversos aspectos del free walking tour

La ilustración 18: Infografía - evaluación del turista sobre diversos aspectos del free walking tour se puede observar lo siguiente:



Literal (a) con la finalidad de conocer si los turistas habían realizado otro free walking tour en Ecuador, el 77% de los turistas manifestaron que no lo habían hecho, mientras que el 23% si lo había realizado en la ciudad de Quito con la empresa Free Walking Tour. De esta manera, se puede decir que en Ecuador se pueden encontrar Free Walking Tours principalmente en las ciudades de Quito y Cuenca. Ver con más detalle Anexo N° 23.

Literal (b) en cuanto a la opinión de los turistas sobre cuál debería ser la duración óptima del free walking tour, con el mayor porcentaje del 63% están los turistas que piensan que el tour debería tener una duración de 1 a 2 horas, el 32% considera que debería tener una duración de 2 a 3 horas, y con igual porcentaje del 2% se encuentran aquellos turistas que consideran que debería tener una duración de menos de 1 hora y aquellos consideran que debería tener una duración de 3 a 4 horas. Ver más detalle en Anexo 26.

literal (c) Con respecto al medio por el cual los turistas conocieron sobre el free walking tour en la ciudad de Cuenca, los resultados revelan que el 32% de los turistas se enteraron a través de su establecimiento de alojamiento, lo cual indica que la promoción del free walking tour a través de los establecimientos de alojamiento tiene resultados positivos. Por otra parte, el 31% conocieron sobre el free walking tour a través de los diferentes centros de información turística (ITUR) que se encuentran distribuidos en la ciudad. Y con un porcentaje menos significativo están los turistas que se enteraron del free walking tour por amigos con el 16%, por una agencia de viajes u operadora de turismo con el 3%, redes sociales con el 7% y otros medios con el 11%. Ver más detallado Anexo 24.

Literal (d) como se había mencionado con anterioridad, en el free walking tour los recorridos son gratuitos y no existe un precio fijo para realizar un recorrido. A cambio, el turista es libre de dar una propina que crea conveniente al guía después de su recorrido. Por esta razón, en la encuesta realizada a los turistas se realizó una pregunta sobre cuánto estaría dispuesto a dar de propina a un guía después de haber realizado el recorrido, y los resultados indican que el



54% considera que daría entre USD 2,00 a USD 4,00 dólares de propina, el 36% daría entre USD 5,00 a USD 7,00 dólares de propina y con porcentajes menos representativos están el 6% de turistas que estarían dispuestos a dar entre USD 8,00 a USD 10,00 dólares de propina y el 5% daría menos de USD 1,00 de propina. Ver más detallado Anexo N° 30.

Literal (e) con respecto al horario que prefieren los turistas para realizar el tour, los resultados revelan que el 88% prefiere realizar el tour en horario de la mañana de 10:00am a 12:00pm, mientras que el 6% lo prefiere realizar de 11:00 a 13:00pm, el 4% lo realizaría en horario de la tarde de 14:00 a 16:00 y el 2% lo realizaría de 16:00 a 18:00. Ver más detallado Anexo N° 27.

Literal (f) en cuanto a la principal razón por la cual los turistas realizaron el free walking tour en la ciudad de Cuenca, el 55% considera que un tour a pie es la mejor manera de conocer una ciudad. Por otra parte, el 18% de los turistas escogieron realizar el free walking tour debido a que es gratis, el 15% porque les ayuda a tener una vista previa sobre la ciudad, el 7% porque no necesita reservaciones, el 2% porque ahorra tiempo y el 3% porque es una oportunidad para conocer otros viajeros. Ver más detallado en Anexo 25.

Literal (g) en cuanto a la facilidad para reconocer al guía durante el tour, los resultados indican que el 90% de los turistas pudieron reconocer y seguir con facilidad al guía durante el recorrido gracias al uso del distintivo que consiste en un chaleco rojo con el logotipo del free walking tour, mientras que solamente el 10% no pudo reconocerlo o seguirlo a pesar del uso del distintivo. Ver con más detalle en Anexo N° 29.

Literal (h) con respecto a la facilidad para escuchar la información proporcionada durante el tour, los resultados obtenidos indican que el 86% de los turistas sí escucharon claramente la información que proporcionó el guía durante el tour y solamente el 14% no escuchó la información con claridad, esto debido a que a veces los grupos de turistas son muy grandes, debido al ruido de la ciudad o al tono de voz del guía de turismo. Ver con más detalle Anexo N° 28

### 3.2.1 Satisfacción del turista con el tour.

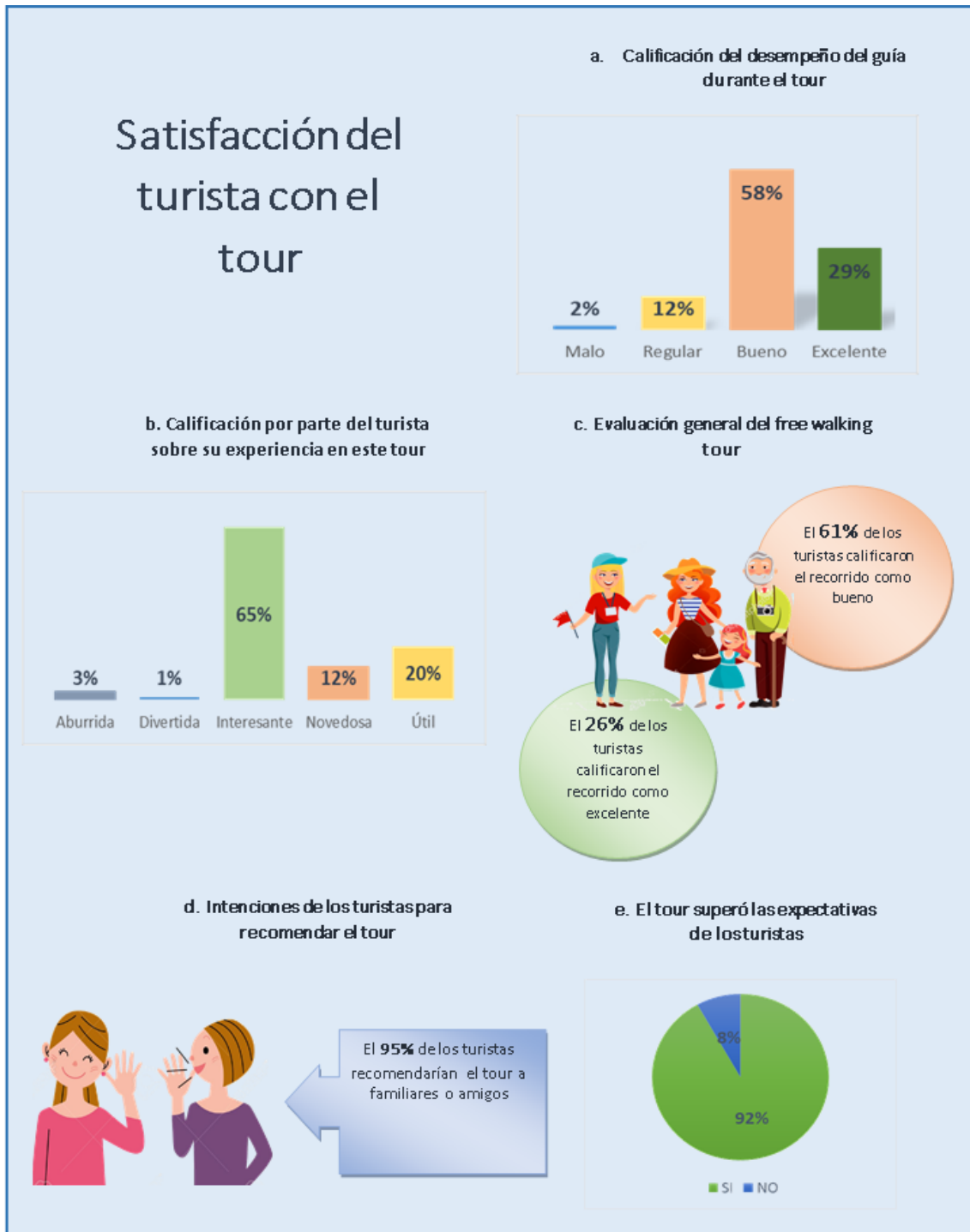


Ilustración 19.

Infografía: Satisfacción del turista con el tour



Ilustración 19: Infografía- refleja la Satisfacción del turista con el tour según el literal (a), Con respecto al desempeño del guía durante el recorrido, los resultados revelan que el 58% de los turistas coinciden en que el desempeño del guía fue bueno, mientras que el 29% considera que su desempeño fue excelente, el 12% califica el desempeño del guía como regular y solamente el 2% lo califica como malo. De esta manera, aunque el desempeño del guía se considera en su mayoría como bueno, existen ciertos aspectos que se pueden mejorar para llegar a la excelencia. Ver con más detalle Anexo N° 31.

Literal (b), en cuanto a la calificación por parte del turista sobre su experiencia en este tour, el 65% considera que su experiencia fue interesante debido a los lugares que visitaron durante el recorrido y a la información recibida. El 20% considera que su experiencia en este tour fue útil debido a que la información recibida durante el recorrido les permitió obtener una vista previa de la ciudad, para que después del recorrido puedan visitar aquellos atractivos que consideren más interesantes. Por otra parte, el 12% considera que su experiencia fue novedosa, al 3% les pareció una experiencia aburrida y solamente al 1% les pareció divertida su experiencia durante el tour. Ver más detallado en Anexo N° 32.

Literal (c), en cuanto a la evaluación general del free walking tour por parte de los turistas, los resultados indican que el 61% de los turistas calificaron el recorrido como bueno y el 26% como excelente. De esta manera, se puede decir que en general la calidad del tour es buena, por tanto, cumple con las expectativas del turista. Literal (d) El 95% de los turistas recomendarían el tour a sus familiares o amigos, esto se debe a la satisfacción del turista con el recorrido. Por ultimo podemos observar en el literal (e) que el tour cumplió con las expectativas del turista con un 92%. Con más detalle podemos observar en Anexo N° 33, 34 y 35.



### 3.2.2 Evaluación del tour en relación con diferentes factores del free walking tour.

Tabla 5  
*Evaluación del tour*

Factores	Pésimo	Malo	Bueno	Excelente
Calidad del guía de turismo	-	4%	<b>58%</b>	38%
Amabilidad del guía turístico	-	1%	39%	<b>60%</b>
Manejo del inglés del guía de turismo	6%	8%	<b>57%</b>	29%
Capacidad de respuesta del guía a inquietudes	-	2%	<b>54%</b>	44%
Puntualidad del Free Walking Tour	-	3%	46%	51%
Recorrido realizado	-	1%	<b>57%</b>	42%
Calidad de la información de los sitios turísticos	-	4	<b>54%</b>	42%
Seguridad	-	-	37%	<b>63%</b>

En cuanto a la evaluación de los turistas con respecto a diferentes factores del free walking tour en el Tabla (5) se puede observar los siguientes resultados:

- En cuanto al La calidad del guía de turismo hace referencia a su desempeño global durante el recorrido. De esta forma, los resultados indican que el 58 % de los turistas consideran que el nivel de calidad del guía de turismo es bueno.
- Por otra parte, el 60% de los turistas consideran que la amabilidad del guía de turismo durante todo el recorrido fue excelente, siendo uno de los factores manejo del inglés del guía de turismo, solamente el 6% de los turistas indicaron que el nivel de inglés del guía es



pésimo, mientras que el 57% de los turistas considera que el guía tiene un buen nivel de inglés.

- Con respecto a la capacidad de respuesta del guía a preguntas que realizan los turistas durante el recorrido, el 54% de los turistas considera que su capacidad de respuesta es buena y con una diferencia de 10 puntos porcentuales los turistas calificaron este factor como excelente.
- El 51% de los turistas calificaron como excelente la puntualidad del free walking tour, es decir que no hay retrasos en la salida del tour y que el guía espera a los turistas en el punto de encuentro a la hora prefijada.
- En cuanto a la evaluación general del recorrido realizado durante el free walking tour es decir la concordancia e importancia de los sitios que recorre el turista durante el tour, el 57% de los turistas considera que el recorrido fue bueno.
- Con respecto a la información que reciben los turistas durante el recorrido, el 54% de los turistas considera que la calidad de la información proporcionada de los sitios turísticos fue buena.
- Por último, el 63% de los turistas indicaron que la seguridad durante el recorrido fue excelente y el 37% señalaron que fue buena.

Por otra parte, el free walking tour de la ciudad de Cuenca además de ofrecer un recorrido gratuito por el centro de la ciudad, también puede ofrecer a los turistas la posibilidad de conocer otros atractivos turísticos de la provincia del Azuay y sus alrededores mediante la adquisición de tours pagados. Por esta razón, en la encuesta se preguntó a los turistas ¿qué destino escogerían si tomaran un tour pagado y el 39% de los turistas optó por el Parque Nacional El Cajas, el 20% escogería Ingapirca, el 16% el Inca Trail y el 13% el tren de la Nariz del Diablo. Asimismo, en cuanto al precio que estarían dispuestos a pagar por este tour el 65% de turistas pagaría menos de USD 50,00 dólares.,





se puede observar en la ilustración 48 y 49. Ver más detallados en anexos 36 y 37.

### **3.3 Recomendaciones de los turistas con respecto al free walking tour.**

En este contexto, a pesar de que la calidad del tour fue buena y cumplió con las expectativas del turista, algunos de ellos hicieron algunas recomendaciones para que se pueda mejorar el tour en diferentes aspectos que se mencionan a continuación:

#### **3.3.1 Organización del tour.**

En cuanto a este aspecto los turistas señalan que se deben formar grupos más pequeños y dividirlos en grupos de turistas que hablan español e inglés. También se sugiere que el guía debe esperar a que llegue todo el grupo para empezar con la interpretación y que se debe designar un punto de encuentro específico y fácil de encontrar.

#### **3.3.2 Realización del recorrido.**

En cuanto al recorrido los turistas sugieren que se debe visitar más museos, ofrecer tours con diferentes temáticas como: gastronomía, leyendas, ocio y entretenimiento. También se debe disminuir el tiempo de visita en el museo del sombrero y visitar más sitios de interés cultural en el centro histórico. Los turistas manifestaron que el recorrido debe ser más interactivo y no permanecer mucho tiempo en un solo lugar.

#### **3.3.3 Información recibida durante el tour.**

Los turistas sugieren que la información debe ser menos repetitiva y proporcionar información más detallada y concreta sobre cada sitio a visitar. También sugieren que se debe proporcionar información útil sobre lugares



donde comer y atractivos turísticos para visitar, así como contar historias más divertidas y hechos interesantes de la ciudad y en general mejorar la calidad de la información de cada lugar.

### **3.3.4 Guía del free walking tour.**

Los turistas sugirieron que para escuchar con claridad la información, los guías deberían hablar más fuerte, utilizar micrófono o un sistema que permita escucharlo mejor, así como no hablar muy rápido y explicar más pausado. También se debe mejorar la preparación de los guías en cuanto a la información que proporciona de la ciudad y con respecto al manejo del idioma inglés. Por último, los turistas sugieren que debe haber mayor interacción entre el guía y los turistas.



# **CAPÍTULO 4:**

**Propuesta de acciones para la mejora continua del free walking tour de la ciudad de Cuenca.**



## **CAPÍTULO 4. PROPUESTA DE ACCIONES PARA LA MEJORA CONTINUA DEL FREE WALKING TOUR DE LA CIUDAD DE CUENCA.**

A medida que la industria del turismo se expande, las empresas turísticas deben enfrentar nuevos retos por lo que deben ir mejorando en el transcurso del tiempo, a través de la aplicación de acciones de mejora continua, para poder superar sus debilidades y ser más competitivas en el mercado. Estas acciones permitirán alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones, así como obtener resultados eficientes y eficaces. Para ellos, deberá realizarse cambios en los diferentes procesos de la organización para obtener un mejor servicio. En este contexto, el siguiente apartado se propone acciones para la mejora continua del free walking tour de la ciudad de Cuenca.

### **4.1 Identificación de las áreas de mejora del free walking tour.**

Para identificar las áreas de mejora del free walking tour se utilizará la herramienta del diagrama de Ishikawa, la cual servirá para identificar las causas de los problemas del free walking tour teniendo en cuenta las recomendaciones propuestas en la entrevista realizada a los turistas.



### 4.1.1 Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado

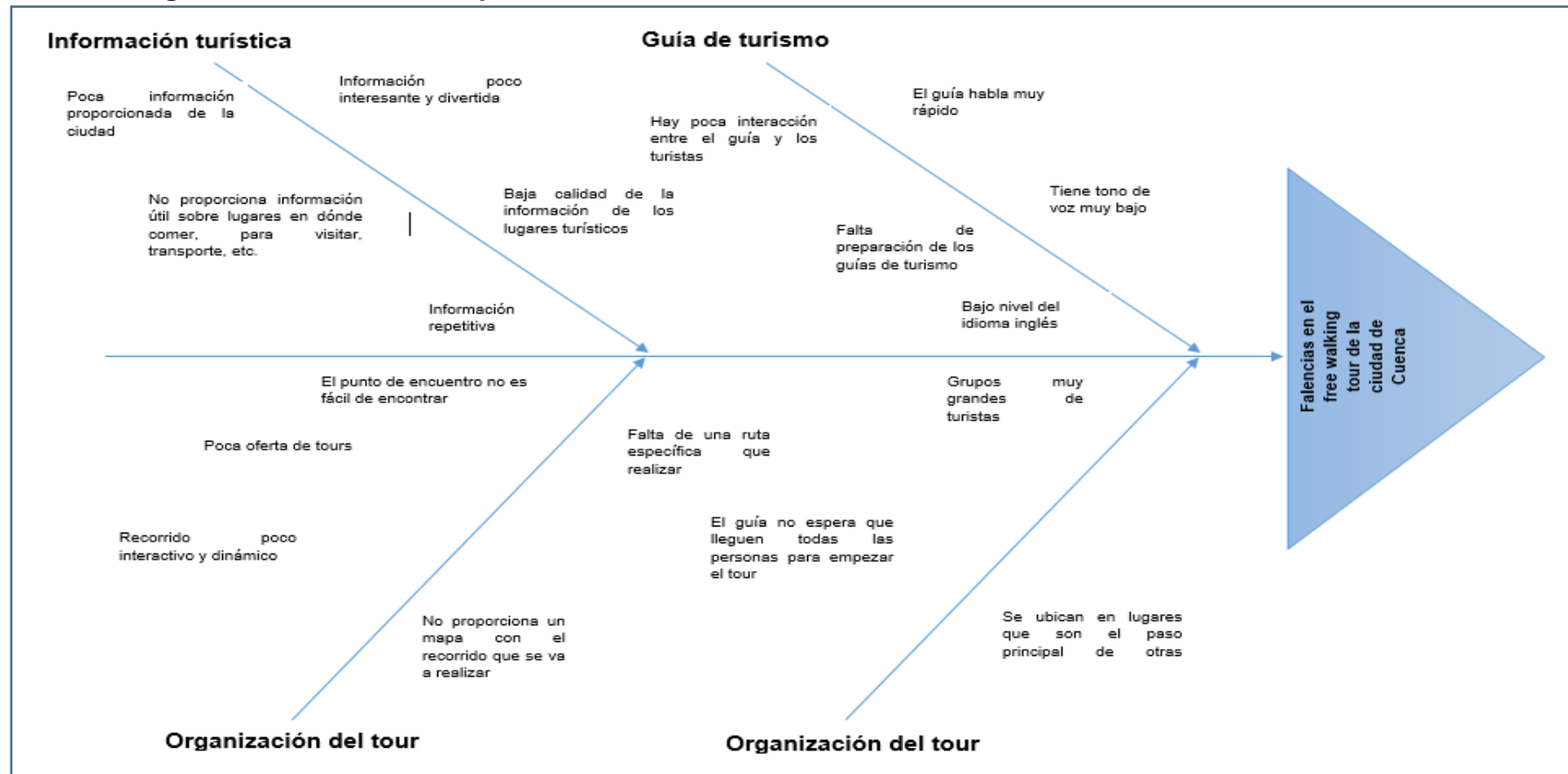


Ilustración 20.

Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado

Elaboración: Autor basado Encuesta “Análisis del Free Walking Tour como alternativa de turismo cultural en la ciudad de Cuenca; año 2017-2018



El diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado está constituido por la cabeza del diagrama, la columna vertebral y las espinas principales de las cuales surgen las espinas secundarias. En la cabeza del diagrama se ha identificado el siguiente problema: Falencias en el free walking tour de la ciudad de Cuenca. A partir de este problema, se ha determinado tres categorías que están ubicadas en las espinas principales y a partir de las cuales se han determinado las causas del problema y que están ubicadas en las espinas secundarias. De esta forma, dentro de la categoría información turística se ha identificado que las causas que originan el problema son: hay poca información proporcionada de la ciudad, la información es poco interesante y divertida, algunas veces la información sobre la ciudad es repetitiva y la información de los lugares turísticos es de baja calidad. En una segunda categoría que corresponde a los guías de turismo se ha identificado que las causas que originan el problema son: hay poca interacción entre el guía y los turistas, el guía habla muy rápido, tiene tono de voz muy bajo, hay una falta de preparación de los guías de turismo y los guías tienen un nivel de inglés bajo. En la tercera categoría que corresponde a la organización del tour se han identificado las siguientes causas: el punto de encuentro no es fácil de encontrar, existe poca oferta de tours con otra temática, el recorrido es poco interactivo y dinámico, no hay una ruta específica para realizar, no se proporciona a los turistas un mapa con el recorrido que se va a realizar, los grupos de turistas que manejan los turistas son muy grandes, el guía no espera a que lleguen todos los turistas para poder empezar el recorrido y los grupos de turistas son ubicados en lugares que son el paso principal de otras personas. De acuerdo a la identificación del problema y las causas que lo originan se propone a continuación acciones de mejora para el free walking tour.

#### **4.1.2 Propuesta de mejora continua del Free Walking Tour de la ciudad de Cuenca.**



<b>Problema detectado</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable de la implementación</b>
Baja calidad de la información de los lugares turísticos	Mejorar la calidad de la información de los lugares turísticos que los guías proporcionan a los turistas	Realizar capacitaciones a los guías de turismo sobre la ruta turística que recorrerán	Coordinador del free walking tour
		Recopilar información interesante y útil sobre la ciudad	
		Realizar un guión con toda la información de los sitios que se va a visitar	
		Evaluar periódicamente la información que se proporciona durante el recorrido	
Bajo nivel de inglés de los guías de turismo	Mejorar el nivel de inglés de los guías de turismo	Elaborar un guión del recorrido en inglés	Coordinador del free walking tour
		Realizar una práctica del recorrido utilizando el guión en inglés	
		Evaluar el nivel de inglés del guía mediante la práctica realizada con el guión	
		Capacitar a los guías en las destrezas del idioma inglés necesarias	
Poca organización para funcionamiento del free walking tour	Mejorar la organización para funcionamiento del free walking tour	Establecer una ruta turística definida de forma que todos los guías realicen la misma.	Coordinador del free walking tour
		Elaborar de un mapa de la ciudad en donde se indica el recorrido que se realizará durante el free walking tour.	
		Cambiar el distintivo que utiliza el guía, utilizando una sombrilla de un color llamativo y así como una camiseta para el guía del mismo color.	
		Exigir a los guías el uso del distintivo y hacer un seguimiento para controlar el uso del mismo	
Limitada oferta de tours de otras temáticas	Incrementar la oferta de rutas turísticas con diferentes temáticas	Realizar encuestas para determinar las temáticas de mayor interés para los turistas	Pool de operadores de turismo
		De acuerdo a los resultados de las encuestas, organizar nuevas rutas turísticas y establecer un precio a pagar	
		Promocionar antes, durante y después de la realización del free walking tour	
El punto de encuentro no es	Establecer un punto de	Establecer una punto de encuentro fácil del identificar	Coordinador del free walking tour





fácil de localizar	encuentro fácil de identificar	Proporcionar a los turistas las indicaciones correctas para llegar al punto de encuentro.	
		El guía debe esperar a los turistas en el punto de encuentro con la sombrilla abierta.	
Falta de organización de los grupos de turistas antes de empezar el tour	Mejorar la organización de los grupos de turistas antes de empezar el tour	Establecer un número máximo y mínimo de turistas que pueden conformar el grupo (por ejemplo. máximo 15 y mínimo 5 turistas)	Coordinador del free walking tour
		Dividir a los grupos de turistas en dos: uno para el recorrido el español y otro grupo para el recorrido en inglés.	
		Determinar el tiempo de tolerancia para esperar a que lleguen todos los turistas (por ejemplo: el recorrido empieza a las 10am y el tiempo de espera tendrá un margen de tolerancia de 10min)	
		Ubicar el grupo de turistas en lugares que no sean el paso principal de otras personas	
Falta de promoción del free walking tour	Mejorar los medios de promoción del free walking tour	Crear una página web con toda la información del free walking tour en la ciudad de Cuenca	Pool de Operadores de Turismo
		Realizar una alianza con la empresa Free Walking Tour en Ecuador para la promoción y difusión del free walking tour de la ciudad de Cuenca	
		Crear una opción para hacer reservas en línea ya sea del recorrido gratuito como de los tours pagados con la participación de todas las agencias que forman parte del pool de operadores	
		Realizar convenios con establecimientos de alojamiento para la promoción	
		Mejorar la presencia del free walking tour en redes sociales	



#### **4.1.3 Descripción de las acciones de mejora del Free Walking Tour.**

Una vez identificados los aspectos del free walking tour en los cuales hay falencias y cuáles son sus posibles causas, se presenta a continuación una propuesta de acciones de mejora para el free walking tour de la ciudad de Cuenca en diferentes aspectos:

##### **4.1.3.1 Guías de turismo del free walking tour.**

Se debe realizar capacitaciones a los guías de turismo sobre los sitios turísticos que se van a visitar durante el recorrido para así mejorar la calidad de la información que reciben los turistas. Por otra parte, los guías durante todo el recorrido deben interactuar con los turistas y no solo limitarse a proporcionar información. El guía debe ser una persona dinámica, alegre y proactiva. Desde el inicio del tour el guía debe recibir a cada uno de los turistas, presentarse, preguntar el nombre de cada uno, su nacionalidad y darles la bienvenida. Esta es una forma de crear un ambiente de confianza.

Con respecto al distintivo se recomienda utilizar una sombrilla, la misma que debe estar abierta mientras el guía espera a los turistas en el punto de encuentro, así los turistas lo podrán identificar fácilmente. Se recomienda también que el color de la sombrilla sea de un color llamativo y el guía también debe vestir una camiseta del mismo color. Además, durante el recorrido el guía mientras camina debe mantener la sombrilla cerrada y levantada, así los turistas no lo perderán de vista.

##### **4.1.3.2 Organización del free walking tour.**

Establecer un recorrido único de forma que todos los guías realicen el mismo. Esta ruta servirá también para la elaboración de un mapa de la ciudad en donde se indica el recorrido que se realizará, lo que facilitará la capacitación a los guías de turismo y el control de la calidad del tour.



Una vez definida la ruta que se va a seguir, se debe realizar el guión con toda la información de los sitios que se va a visitar para que todos los guías manejen la misma información durante los recorridos y se evite proporcionar datos repetitivos. Es importante recalcar que la información que se proporcione a los turistas debe ser entretenida e interesante, no solo debe basarse en hechos y fechas históricas, sino contar historias interesantes que hayan sucedido en la ciudad y utilizar material de apoyo como fotografías antiguas de la ciudad o material audiovisual utilizando *tablets*.

Por otra parte, los turistas que visitan la ciudad de Cuenca pueden ser nacionales o extranjeros, por tanto, para el recorrido debe haber dos grupos: uno para el recorrido en español y otro grupo para el recorrido en inglés. Si se hace un solo grupo en el cual la información se proporciona de manera conjunta primero en inglés y después en español, ocasionará que los turistas se aburran mientras escuchan la información en un idioma que no es el suyo.

En cuanto al control de la calidad del tour, se debe realizar un control semanal del recorrido. Para ello se debe establecer ciertos lineamientos de calificación de la calidad como, por ejemplo: información de los sitios visitados, guías de turismo, interacción del guía con los turistas, capacidad de respuesta a inquietudes, manejo de imprevistos, entre otros. Entonces debe haber una persona que acompañe al guía durante el recorrido y verificando todos estos aspectos. Esto permitirá detectar fallas y definir acciones oportunas para corregirlas.

#### **4.1.3.3 Promoción del free walking tour.**

Con respecto a los medios de difusión del free walking tour, se debe crear una página web con toda la información del tour, horarios de salida, recorridos gratuitos, tours pagados, idiomas en los que se realiza el tour, punto de encuentro, sitios que se va a visitar, duración del recorrido, datos de contacto, entre otros. También puede crear una opción para hacer reservas en línea ya sea del recorrido gratuito como de los tours pagados.



## Conclusiones

En este contexto, el free walking tour es un servicio turístico que se ha convertido en una tendencia a nivel mundial. A pesar de esto, su funcionamiento difiere dependiendo del país en el que se encuentre. Así en varios países de Europa el free walking tour constituye un servicio que ayuda al turista a tener una mejor perspectiva de la ciudad y de los atractivos turísticos que posee. Pero además de este fin, el free walking tour es un medio para vender tours con diferentes temáticas, siendo esta la principal fuente de ingresos de las empresas de free walking tours y su principal razón del negocio.

Por otra parte, los guías turísticos que trabajan en estas empresas son guías certificados y con conocimientos de varios idiomas. Las propinas que los guías reciben son para ellos, además reciben un sueldo mensual y comisión por cada tour que vendan a los turistas. Adicionalmente a los guías, estas empresas suelen contratar promotores quienes se encuentran en varios puntos de la ciudad promocionando el free walking tour. Estos promotores además de recibir su sueldo mensual, obtienen una comisión por cada persona que llevan al free walking tour. De acuerdo, con esto el free walking tour resultaría ser un negocio altamente rentable en varios de países de Europa debido a varias razones entre ellas: la gran cantidad de turistas que visita Europa, la capacidad de gasto de los turistas y precios accesibles para los tours temáticos.

En la ciudad de Cuenca el free walking tour ha tenido una buena acogida por parte de los turistas puesto que consideran que es la mejor manera de conocer una ciudad, además de que les proporciona una perspectiva de los sitios que pueden visitar después por su propia cuenta. No obstante, en la ciudad de Cuenca el funcionamiento del free walking tour es diferente empezando desde la organización del mismo, lo cual ha ocasionado ciertas falencias en la calidad de este servicio.



No existe una ruta establecida para realizar el recorrido, por lo cual cada guía realiza una ruta diferente. Esto ocasiona que los guías no cuenten con una ruta y un guión pre-establecido para realizar la guianza, proporcionando muchas veces información improvisada y repetitiva. Debido a esto, se debe establecer un recorrido único lo que facilitará la capacitación a los guías de turismo y el control de la calidad del tour.

En la ciudad de Cuenca se debe considerar al free walking tour por parte de sus organizadores como un medio para ofertar tours temáticos por la ciudad y que no sea solamente visto como un tour gratis para los turistas. Esto debido a que al ser visto solamente como un tour gratis en el cual el resultado final esperado son las propinas, en realidad este resultado no se cumpliría puesto que la cantidad de propina que están dispuestos a entregar los turistas es de USD2.00 a USD 4.00, la cual es una cantidad baja.

Debido a esto, se debe ofertar y promocionar a los turistas otros tours por la ciudad, cuyo precio debe ser establecido de acuerdo a la capacidad de gasto diaria de los turistas (menos de \$30,00 por persona). Además, los tours que se ofrecen pertenecen solamente a las agencias del Pool de Operadores y el precio es mayor al que el turista estaría dispuesto a pagar. Por esta razón, se deben crear tours de acuerdo al perfil de este tipo de turista y que permitan al turista realizar actividades dentro de la ciudad y no solamente en sus alrededores.

Por otra parte, algunas de las falencias que tiene el free walking tour de la ciudad de Cuenca, se deben a que no fue un servicio planificado y ofertado para el turista. Sino que surgió debido a que personas que no eran guías acreditados ejercían libremente esta actividad dentro de la ciudad, siendo esta la principal razón para la creación del free walking tour, habiendo una falta de planificación y orientación al turista.



## Bibliografía

- Amaya, C. (2006). Relaciones entre el turismo y a cultura y la cultura: turismo cultural y cultura turística en México y en Colima. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 7(24), 9-33.
- Bachleitner, R., & Zins, A. (1999). Cultural Tourism in Rural Communities: The Residents' Perspective. *Journal of Business Research*(44), 199–209
- Campoverde, C. (2013). *Estudio de mercado para la prestación del servicio de city tour en la ciudad de Santo Domingo de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*. Santo Domingo.
- Consejo Internacional de Monumentos y Sitios. (1999). *Carta Internacional sobre Turismo Cultural*. México.
- Da Costa, J. (1993) CITATION Tor06 \l 12298 (Torres , 2006) . *Diccionario de Turismo y Hotelería*. Caracas: Panapo.
- Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física. (2014). *Guía de Turismo Accesible del Ecuador*. Recuperado el 20 de abril de 2018, de Azuay, Cultura y Tradiciones: <http://turismoaccesible.ec/site/information/region-sierra/azuay/cultura-y-tradiciones/>
- Freire, T. (2011). *Propuesta metodológica para la creación de emprendimientos de turismo cultural en la ciudad de Cuenca*. Cuenca.
- Green Consulting. (2011). *Plan estratégico de desarrollo turístico del destino Cuenca y su área de influencia*. Cuenca.
- Hernández, F. (2002). *El patrimonio cultural: la memoria recuperada*. Gijón: Ediciones Trea.
- Hurtado, A. (2014). Manual de procesos para la gestión de un pool de operadoras de turismo: Caso Cuenca South Explorer Group. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniero en Turismo. Universidad del Azuay, Cuenca.
- Mallor, E., González, M., & Fayos, T. (2013). ¿Qué es y cómo se mide el Turismo Cultural?. Un estudio longitudinal con series temporales para el caso Español. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2), 269-284.



- Martín de la Rosa, B. (2003). Nuevos turistas en busca de un nuevo producto: El Patrimonio Cultural. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural PASOS*, 1(2), 155-160.
- Ministerio Coordinador de Patrimonio y UNICEF. (2006). *Nacionalidades y pueblos indígenas, y políticas interculturales en Ecuador: Una mirada desde la educación*. Quito.
- Moral, M. (2016). El desarrollo del cicloturismo como una modalidad turística sostenible. *Revista Turydes: Revista Turismo y Desarrollo*(21).
- Moreré, N., & Perelló, S. (2013). *Turismo Cultural. Patrimonio, museos y empleabilidad*. Madrid: Fundación EOI.
- Pastor, M. (2003). El patrimonio cultural como opción turística. *Horizontes Antropológicos*, 9(20), 97-115.
- Richards, G. (1996). Cultural Tourism in Europe. *Cab International*.
- Roux, F. (2013). *Turismo comunitario ecuatoriano, conservación ambiental y defensa de los territorios*. Quito: Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE).
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Organización Mundial del Turismo.
- Tourism & Leisure Europraxis;. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020*. Quito.
- UNESCO. (2002). *Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural*. Johannesburgo: UNESCO.
- Verhelst, T. (1994). The Social Dimensions of Culture. *Leader Magazine*, 1-3.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (s.f.). *Plan Estratégico Sectorial*. Quito
- Organización Mundial de Turismo (2008). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado de: <http://statistics.unwto.org/es/content/recomendaciones-internacionales-para-estadisticas-de-turismo-2008-riet-2008-0>





Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2016a). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico y Mercadeo del destino Cuenca y su área de Influencia 2016 - 2021* (Vol. Libro I). Cuenca.

Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2016b). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico y Mercadeo del destino Cuenca y su área de Influencia 2016 - 2021* (Vol. Libro II). Cuenca.

Municipalidad de Cuenca. (2011). *Ordenanza para la Gestión y Conservación de las Áreas Históricas y Patrimoniales del Cantón Cuenca*. Cuenca: Municipalidad de Cuenca.

Infraestructuras del patrimonio inmueble son vulneradas. (1 de agosto de 2016). *El Tiempo*. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/infraestructuras-del-patrimonio-inmueble-son-vulneradas>

Boullon, R. (2006). *Planificación del espacio turístico* (Cuarta ed.). México: Trillas.



## Fuentes electrónicas

SANDEMANs New Europe. Recuperado de <http://www.neweuropetours.eu/>

FREETOUR.com. Recuperado de <https://www.freetour.com/>

White Umbrella Tours. Recuperado de <http://whiteumbrellatours.com/?lang=es>

The original Berlin Free Walking Tour. Recuperado de <https://originalberlintours.com/>

Cracow Free Tours. Recuperado de <http://www.cracowfreetours.com/>

Free Walking Tours Stockholm. Recuperado de <http://www.stockholmfreetour.com/>

Free Walking Tour Buenos Aires. Recuperado de <http://www.buenosairesfreewalks.com/>

Free Walking Tour Peru. Recuperado de <https://www.freewalkingtoursperu.com/>

Spicy Chile. Recuperado de <http://www.spicychile.cl/>

Free Walking Tour en Ecuador. Recuperado de <http://freewalkingtourecuador.com/>



# ANEXOS:



### Anexo N° 1. Modelo de encuesta (inglés)

University of Cuenca  
 Tourism Career  
 Survey for the Investigation project titled  
 "Analysis of the free walking tour as an alternative cultural tourism in the city of Cuenca, 2017-2018"

Dear Sr/Madam

The following survey is intended to be conducted with the objective of analyzing the Free Walking Tour as an alternative cultural tourism in Cuenca; year 2017-2018. The information provided will be strictly confidential and it will be used only for academic purposes. Please read carefully and mark your answer. Thanks for your cooperation and have a nice day.

**1. ¿What is your nationality?**

---

**2. ¿Where do you come from?**

---

**3. Gender**

Male

Female

**4. Marital status**

Single  Widower

Married  Divorced

Cohabiting  Separated

**5. Age**

**6. ¿What is your educational level?**

Without academic education

Primary school

High school

University

Postgraduate

**7. ¿What is your occupation?**

Student  Retired

Business owner  Dependent employee

Unemployed  Independent employee

Others \_\_\_\_\_

**8. ¿What is the average of your monthly income?**

Less than 500 dolars

Between 501 and 1000 dolars

Between 1001 and 2000 dolars

Between 2001 and 3000 dolars

More than 3000 dolars

**9. ¿How many people travel with you?**

**10. ¿How many days are you staying in the city?**

1 day  More than 4 days

2 day  Live in Cuenca

3 days

**11. ¿What is the main reason for visiting this city?**

Business  Leisure, recreation and vacations

Health

Studies  Visit family or friends

Shopping

Others \_\_\_\_\_

**12. ¿How did you know about Cuenca city?**

Family or friends  TV Programs

Travel agency  Journals

Social networks  Turistic guides

Others \_\_\_\_\_

**13. ¿What is the main reason to choose Cuenca as a tourist destination? Choose just one option.**

Weather  Tourist attractions

Culture and heritage  Nature

Gastronomy

Others \_\_\_\_\_

**14. ¿What kind of transportation did you take to come to the city?**

Air transport  Own vehicle

Ground transportation

Others \_\_\_\_\_

**15. ¿How long time in advance did you book your accommodation?**

1 day before  3 to 4 weeks before

1 to 2 weeks before  More than one month before

Others \_\_\_\_\_

**16. ¿How did you do your reservation of accommodation?**

Internet  Directly

Travel agency  Others \_\_\_\_\_

**17. ¿What type of accommodation are you using during your stay in the city?**

Hotel  House of relatives

Boutique Hotel  Others \_\_\_\_\_

Hostel

**18. ¿How much money do you spend daily during your stay in the city?**

Less than \$30  Between \$91 and \$120

Between \$31 and \$60  More than \$120

Between \$61 and \$90

**19. ¿Have you ever used other Free Walking Tour in Ecuador?**

Yes  No

If your answer was YES, please indicate in which city you did it.

---

**20. ¿How did you know about the Free Walking Tour in the city of Cuenca?**

Tourist Information Center (ITUR)

Friends

Accommodation establishment

Travel Agency and Tourism Operator

Social networks

Others \_\_\_\_\_

89



**21. ¿What is the main reason to choose the Free Walking Tour?**  
 A walking tour is the best way to know a city   
 Meet other travelers   
 It is free   
 Do not need a reservation   
 Save time   
 Have an overview about the city   
 Others \_\_\_\_\_

**22. ¿How long time do you think this activity should take?**  
 Less than 1 hour  Between 3 to 4 hours   
 Between 1 to 2 hours  More than 4 hours   
 Between 2 to 3 hours

**23. ¿What time do you prefer to take the tour?**  
 10:00am - 12:00pm  14:00pm - 16:00pm   
 11:00am - 13:00pm  16:00pm - 18:00pm

**24. ¿During the tour, the information provided by the guide about each tourist site is clearly heard?**  
 Yes  No

**25. ¿The distinctive of the tourist guide allows you to recognize she/he easily so that the group does not lose sight of the tourist guide during the tour?**  
 Yes  No

**32. ¿How would you evaluate the tour according to the following factors?**

Factors	Appalling	Bad	Good	Excellent
Quality of the tourist guide				
Friendliness of the tour guide				
English level of the tour guide				
Tour guide's ability to answer different concerns				
Punctuality of the Free Walking Tour				
Tourist sites visited				
Quality of information about tourist sites				
Safety				

**33. ¿What recommendations could you suggest to improve this tour?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**34. ¿If would take a paid tour, which of the following destinations will you choose? Choose just one option.**

Cajas National Park  Gualaceo - Chordeleg   
 Gualaceo  Naríz del Diablo Train   
 Chordeleg  Inca trail   
 Ingapirca  Ninguno

**35. ¿How much money would you pay for the tour chosen above?**  
 Less than \$50  Between \$151 and 200   
 Between \$51 and \$100  Between \$201 and \$250   
 Between \$101 and \$150  More than \$250

**26. ¿How would you rate your experience on this tour?**  
 Boring  Novelty   
 Funny  Useful   
 Interesting

**27. ¿On an scale from 1 to 5, evaluate the guide's performance throughout the tour?**  
 1 Very bad  4 Good   
 2 Bad  5 Excellent   
 3 Regular

**28. ¿How much tip would you be willing to give to a good tourist guide?**  
 Less than 1,00 USD   
 Between 2,00 USD and 4,00 USD   
 Between 5,00 USD and 7,00 USD   
 Between 8,00 USD and 10,00 USD   
 More than 10,00 USD

**29. In general, ¿how would you evaluate your experience on the tour?**  
 1 Very bad  4 Good   
 2 Bad  5 Excellent   
 3 Regular

**30. Would you recommend this tour to other tourists, family or friends?**

Yes  No   
**31. In general ¿Do you think that this tour met your expectations?**  
 Yes  No



## Anexo N° 2. Modelo de encuesta (español)

**Universidad de Cuenca**  
**Facultad Ciencias de la Hospitalidad**  
**Carrera de Turismo**  
**Encuesta para el proyecto de investigación titulado**  
**"Análisis del Free Walking Tour como alternativa de turismo cultural en la ciudad de Cuenca; año 2017-2018"**

**Estimado participante**  
 La siguiente encuesta se pretende realizar con el objetivo de analizar el Free Walking Tour como alternativa de turismo cultural en la ciudad de Cuenca; año 2017-2018. La información proporcionada será de carácter estrictamente confidencial y su utilización tendrá únicamente fines académicos. Por favor, lea atentamente y marque su respuesta. Gracias por su colaboración y que tenga un buen día

**1. ¿Cuál es su nacionalidad?**

---

**2. ¿Cuál es su lugar de procedencia?**

---

**3. Género**

Masculino

Femenino

**4. Estado Civil**

Soltero  Viudo

Casado  Divorciado

Unión libre  Separado

**5. Edad**

**6. ¿Cuál es su nivel de formación académica?**

Sin estudios

Primaria

Secundaria

Superior

Postgrado

**7. ¿Cuál es su ocupación?**

Estudia  Jubilado

Negocio propio  Empleado dependiente

Desempleado  Empleado independiente

Otros

**8. ¿Cuál es el promedio de sus ingresos mensuales?**

Menos de 500 dólares

Entre 501 a 1000 dólares

Entre 1001 a 2000 dólares

Entre 2001 a 3000 dólares

Más de 3000

**9. ¿Con cuántas personas viaja?**

**10. ¿Cuántos días dura su estadía en la ciudad?**

1 día  Más de 4 días

2 día  Reside en Cuenca

3 día

**11. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?**

Negocios  Ocio, recreación y vacaciones

Salud

Estudios  Visita a familiares o amigos

Compras

Otros

**12. ¿A través de qué medios de información conoció la Ciudad de Cuenca**

Familiares y amigos  Programas de TV.

Agencia de viajes  Revistas

Redes sociales  Guías turísticas

Otros

**13. ¿Cuál es la principal razón para escoger la ciudad de Cuenca como destino turístico? Elija una opción.**

Clima  Atractivos turísticos

Cultura y patrimonio  Naturaleza

Gastronomía

Otros

**14. ¿Cuál fue el medio de transporte que utilizó para llegar a la ciudad?**

Aéreo  Vehículo Propio

Vía terrestre

Otros

**15. ¿Con cuánto tiempo de anticipación realizó su reservación de alojamiento?**

1 día antes  3 a 4 semanas antes

1 a 2 semanas antes  Más de un mes antes

Otros

**16. ¿Cuál fue el medio por el cual realizó su reservación?**

Internet  Directamente

Agencia de Viaje  Otros

**17. ¿Qué tipo de alojamiento ha estado haciendo uso durante su estancia en la ciudad?**

Hotel  Casa de familiares

Hotel Boutique  Otros

Hostal

**18. ¿Cuál es su gasto promedio diario durante su visita en la Ciudad de Cuenca?**

Menos de \$ 30  Entre \$ 91 y \$ 120

Entre \$ 31 y \$ 60  Más de \$ 120

Entre \$ 61 y \$ 90

**19. ¿Ha realizado otro Free Walking Tour en el Ecuador?**

Sí  No

Si su respuesta fue SÍ, indique por favor en qué ciudad lo realizó?

**20. ¿A través de qué medio se enteró de la existencia del Free Walking Tour en la Ciudad de Cuenca?**

Centro de Información Turística (ITUR)

Amigos

Establecimiento de alojamiento

Agencia de Viajes y Operado de Turismo

Redes Sociales

Otros

91



**21. ¿Cuál es la principal razón por la cual escogió el Free Walking Tour?**

Un tour a pie es la mejor manera de conocer una ciudad

Conocer otros viajeros

Es gratis

No necesita reservaciones

Ahorra tiempo

Tener una vista previa sobre la ciudad

Otros \_\_\_\_\_

**22. ¿Cuál cree usted que sería la duración óptima de esta actividad?**

Menos de 1 hora  Entre 3 y 4 horas

Entre 1 a 2 horas  Más de 4 horas

Entre 2 a 3 horas

**23. ¿En que horario prefiere realizar el tour?**

10:00am - 12:00pm  14:00pm - 16:00pm

11:00am - 13:00pm  16:00pm - 18:00pm

**24. ¿Durante el tour, se escucha claramente la información que proporciona el guía sobre cada sitio turístico?**

Sí  No

**25. ¿El distintivo del guía permite reconocerlo fácilmente de manera que el grupo no pierda de vista al guía durante el tour?**

Sí  No

**26. ¿Cómo calificaría su experiencia en este tour?**

Aburrida  Novedosa

Divertida  Útil

Interesante

**27. ¿En una escala del 1 al 5, evalúe el desempeño del guía a lo largo del tour?**

1 Muy malo  4 Bueno

2 Malo  5 Excelente

3 Regular

**28. ¿Cuánta propina estaría dispuesto a darle a un buen guía?**

Menos de 1,00 USD

Entre 2,00 USD y 4,00 USD

Entre 5,00 USD y 7,00 USD

Entre 8,00 USD y 10,00 USD

Más de 10,00 USD

**29. En general ¿Cómo evaluaría usted su experiencia en el tour?**

1 Muy malo  4 Bueno

2 Malo  5 Excelente

3 Regular

**30. Recomendaría este tour a turistas, familiares o amigos.**

Sí  No

**31. En general ¿piensa usted que este tour cumplió con sus expectativas?**

Sí  No

**32. ¿Cómo evaluaría el tour en relación a los siguientes factores?**

Factores	Pésimo	Malo	Bueno	Excelente
Calidad del guía turístico				
Amabilidad del guía turístico				
Manejo del inglés del guía turístico				
Capacidad de respuesta del guía a inquietudes				
Puntualidad del Free Walking Tour				
Recorrido realizado				
Calidad de la información de los sitios turísticos				
Seguridad				

**33. ¿Qué recomendaciones podría sugerir para mejorar este tour?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**34. ¿Si usted tomaría un tour pagado qué destino escogería? Elija una opción**

Parque Nacional El Cajas  Gualaceo - Chordeleg

Gualaceo  Tren Naríz del Diablo

Chordeleg  Inca trail

Ingapirca  Ninguno

**35. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por el tour elegido anteriormente?**

Menos de \$ 50  Entre \$151 y \$200

Entre \$51 y \$100  Entre \$201 y 250

Entre \$101 y \$150  Más de \$250





### **Anexo N° 3. Entrevista al Coordinador del Pool de Operadores de Turismo**

#### **1. ¿Cómo surgió la idea de crear del Free Walking Tour en la Ciudad de Cuenca?**

La idea de realizar el free walking tour fue debido a que existía mucha ilegalidad ya que había personas que no eran guías ni operadores y hacían el tour aquí directamente en Cuenca, sólo ponían un letrero en el Parque Calderón y atraían gente para hacer el free walking tour con ellos. Si no estoy mal eran unas abogadas y dos chicos argentinos que andaban con este tipo de cosas. Entonces la idea de free walking tour es una idea que va desarrollándose mucho atrás en diferentes países de Europa más que todo un tour que basa en el pago al guía por medio de propinas. Sin embargo, el Free Walking Tour aquí en Cuenca se dio ya que por los temas de ilegalidad perdimos espacio y sobre todo la imagen de la Ciudad se estaba perdiendo ya que era un turismo ilegal y no había agentes de control. Entonces las operadoras conformamos el Pool de Operadoras formado por Hualambari Tours, Terra diversa, Apullacta y Southland Touring y decidimos unirnos para sacar un free Walking tour con el tema principal de combatir la ilegalidad en base a eso nos reunimos, conversamos y decidimos hacerlo.

#### **2. ¿Qué organismos públicos o privados apoyan a la iniciativa del free walking tour?**

Bueno en este caso solo lo organismos privados que serían estas cuatro operadoras que le mencione anteriormente y con el aval de la Fundación de Turismo para Cuenca.

#### **3. ¿Cuál es la finalidad del free walking tour?**

Como le decía es evadir, combatir la ilegalidad



**4. ¿Cómo se organiza la operación del free walking tour?**

En este caso como coordinador del Pool de Operadoras y también del free walking tour, yo soy el encargado de buscar los guías para asignarles cada día el tour para cada semana correspondiente.

**5. ¿Aproximadamente cuántas personas asisten al tour por día?**

En general hemos sacado un promedio de unas 15 personas

**6. ¿Si no asisten las 15 personas se puede comenzar el tour?**

Este es un promedio como le digo. Es decir, puede haber grupos de 20 personas, de 30, de 15, de 10, de 2 depende mucho, entonces el promedio de grupo es más o menos 15 personas.

**7. ¿Qué medios utilizan para promocionar el free walking tour?**

Nuestras redes sociales, nuestras páginas web y también la publicidad que nos da la Fundación de Turismo para Cuenca, obviamente también el ITUR nos ayuda a promocionar. También en hoteles se ha dejado publicidad del free walking tour.

**8. ¿Con cuántos guías cuentan y cuántos tours realizan cada día?**

Bueno los guías aquí en cuenca trabajan de free lance, es decir tenemos un guía por día y más o menos son 21 días de operación del free walking tour que hacemos del día lunes a sábado.

**9. ¿En qué idiomas lo realizan?**

Solo en inglés y español

**10. ¿Cuáles son los horarios de salida de los tours?**

Son a las 10 de la mañana y aproximadamente dura unas 2 horas el recorrido



**11. ¿Y por ejemplo si hay un grupo en donde los turistas hablan español e inglés cómo hacen?**

En este caso el guía habla un rato en español y luego en inglés

**12. ¿Y cuál es el protocolo de la presentación del guía?**

Bueno el guía se presenta como tal y le explica lo que va hacer y le da indicaciones de seguridad, uso de protector solar.

**13. ¿En caso de las lluvias se suspende el tour?**

Depende mucho si la lluvia es suave la gente que quiere continuar va lo que si no es obligado como es un free walking tour la gente que decide quedarse se queda, caso contrario si no hay gente que no quiere ir se suspende el tour. Ya cuando son lluvias bien fuertes lastimosamente la gente no va, no se registra y no se toma nota. Entonces no hacemos la operación ese día.

**14. ¿Ofrecen otros recorridos con tema diferente a lo cultural?**

Bueno en este caso no el free walking tour trata solo la parte cultural de la ciudad de Cuenca, nada mas sólo cultural.

**15. ¿Existe una capacitación previa a los guías antes de iniciar el free walking tour?**

Bueno generalmente decirles a los guías les capacitamos para que vean más o menos como es el tour y puedan hacerlo sin problema.

**16. ¿Realizan algún tipo de encuesta de satisfacción posterior al tour?**

En realidad no.

**17. ¿Cuentan con un plan de contingencia en caso de vías cerradas, manifestaciones?**

Bueno en este caso como solamente es en el centro histórico no se ha dado este tipo de cosas, sin embargo, a veces cuando hay este tipo de huelgas, no interfiere nada solo son marchas pacíficas que continúan con su recorrido.



**18. ¿Del total de turistas que utilizan este servicio que porcentaje adquieren los tours pagados que ofrecen la operadora de turismo?**

Bueno en este caso es relativo el dato ya que en nuestros tours hay mucha gente que no va gastar ni un centavo. Son gente que van a hostales económicos de 7 a 8 dólares que no quieren gastar más. También hay gente que son de dinero que sí ha comprado pero ese dato es un poco medio bajo que será el total de pasajeros unos 10 que hayan tomado otro tour

**19. Entonces por ejemplo bueno en otros países de Europa generalmente el free walking es como un enganche para vender otras rutas igual así de un día, ¿ustedes también venden así mismo?**

Claro nosotros también tenemos otros programas económicos que hacemos aquí en Cuenca, sin embargo, no todos los turistas que toman el free walking tour regresan y no se puede vender los tours.

**20. ¿Quién contribuye con recursos económicos para la publicidad el free walking tour?**

Por una parte, el pool de operadoras tiene un presupuesto establecido para promoción, y la Fundación de Turismo para Cuenca también nos apoya con folletería para la cual también tienen un presupuesto que le da el Municipio para la promoción en general.

**21. ¿En qué fecha inició el free walking tour?**

El 02 de noviembre del 2016.

**22. ¿Los guías tienen un sueldo?**

Si los guías ganan por tour \$25,00.



#### **Anexo 4: Entrevista Ldo. Andrés Ochoa miembro de la Fundación de Turismo para Cuenca**

##### **¿Cómo surgió la idea de crear del Free Walking Tour en la Ciudad de Cuenca?**

El free walking tour es una tendencia a nivel mundial que se presentan dentro de todo el tema de economía colaborativo de ofrecer un servicio con un costo menor o sin costo a los visitantes que por una parte es ventajoso por la accesibilidad a conocer destinos a utilizar servicios, pero se genera siempre una competencia desleal pero que es lo que pasa con el hotelería por ejemplo con los taxes. En el caso del free walking tour pasa o es similar con los temas de los operadores de turismo o guías de turismo, un operador para hacer una guianza en cualquier destino del dentro del país por ley tiene que ser contratado por atreves de una operadora de turismo legalmente reconocido, un guía turístico no puede guiar directamente. Dentro de esta tendencia mundial también empezó a surgir este tema del free walking tour debido a que existía ilegalidad ya que había personas que no eran guías ni operadores y hacían el tour aquí directamente en Cuenca, sólo ponían un letrero en el Parque Calderón y atraían gente para hacer el free walking tour con ellos. Si no estoy mal eran extranjero y de otras provincias

##### **¿Qué organismos públicos o privados apoyan a la iniciativa del free walking tour?**

Fundación de Turismo para Cuenca conjuntamente con el pool de operadores

##### **¿Existe algún convenio entre las dos entidades?**

En realidad, existe una contratación anual la cual empezó en noviembre del 2016 y tuvo una duración de 1 año. Al ver que el funcionamiento del free walking tour iba bien firmaron un nuevo contrato que empezó en enero del año 2018 hasta diciembre 2018 que está en vigencia.



En la contratación que se hace corren con un 50% para los gastos que generan el tema de los guías que van para los guías turísticos

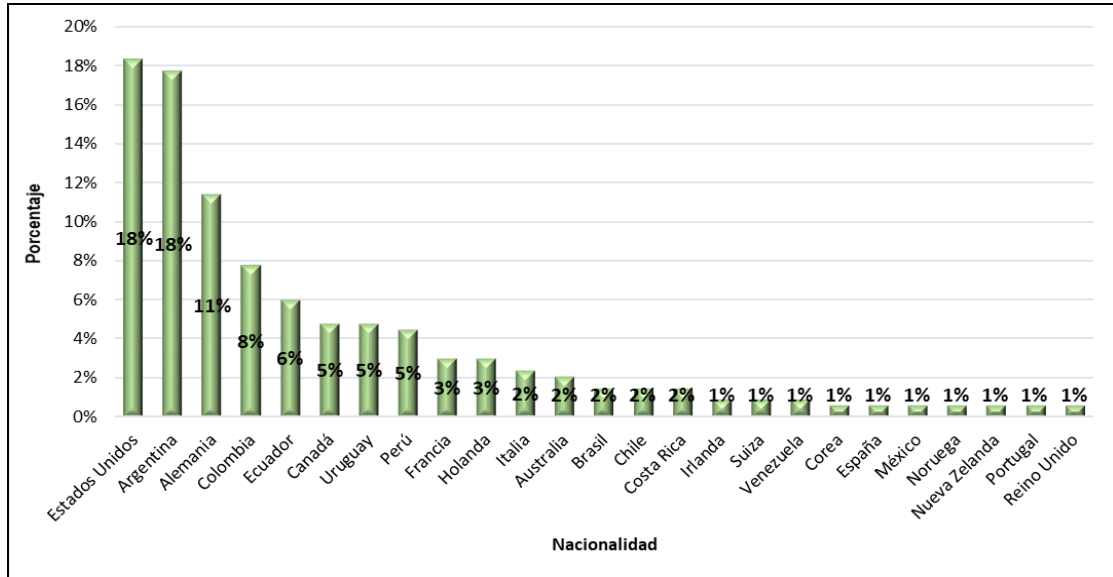
**Anexo 5: Tabla (6) Operadores de Turismo que no ofertan city tour culturales en la ciudad de Cuenca**

Tabla 6

*Operadoras de turismo que no ofertan city tours culturales en la ciudad de Cuenca.*

Wakyi Tour	Operadora de Turismo	No proporcionó información
Cuenca Viajes	Operadora de Turismo (alquiler de busetas)	La operadora solamente presta el servicio de alquiler de busetas a distintas partes fuera o dentro de la ciudad de Cuenca
OperAzuay Tour	Operadora de Turismo (alquiler de busetas)	La operadora solamente presta el servicio de alquiler de busetas a distintas partes fuera o dentro de la ciudad de Cuenca
Tinamu Tours	Operadora de Turismo (alquiler de busetas)	La operadora solamente presta el servicio de alquiler de busetas a distintas partes fuera o dentro de la ciudad de Cuenca
Elite tours del Austro	Operadora de Turismo (alquiler de busetas)	La operadora solamente presta el servicio de alquiler de busetas a distintas partes fuera o dentro de la ciudad de Cuenca
Pakariñan	Operadora de Turismo Comunitario	Es una operadora de turismo Comunitario, no operan tours culturales en la ciudad de Cuenca
Candongga	Agencia de Viajes	No opera city tours en la ciudad de Cuenca
Ayaxtravel		Cerrado
Vip On Line		Cerrado
Take Off Travel		Cerrado
Opercem		Cerrado
Cuenca Best Tours		Cerrado
Valley Tours		Cerrado
Faisatur		Cerrado
Openat		Cerrado

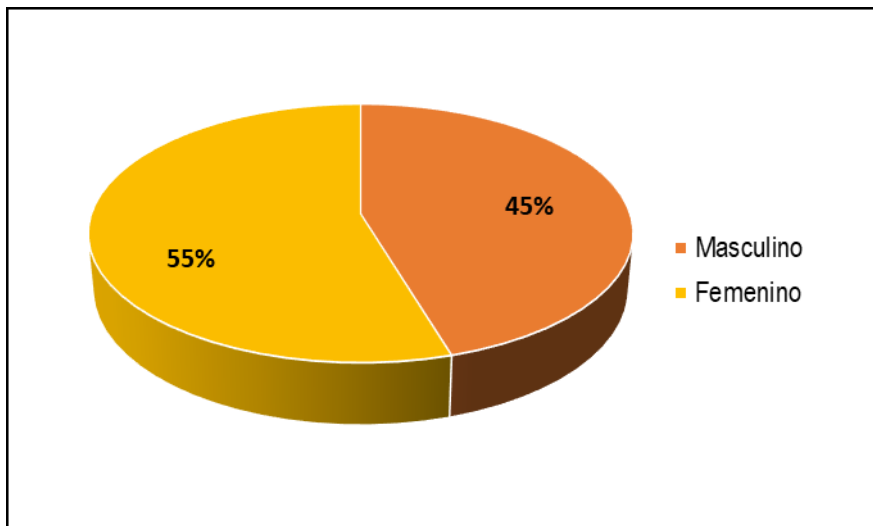
**Anexo N° 6: Ilustración 21. Nacionalidad de los turistas del free walking tour**



*Ilustración 21.*

Nacionalidad de los turistas del free walking tour

**Anexo N° 7: Ilustración 22. Género de los turistas del free walking tour.**



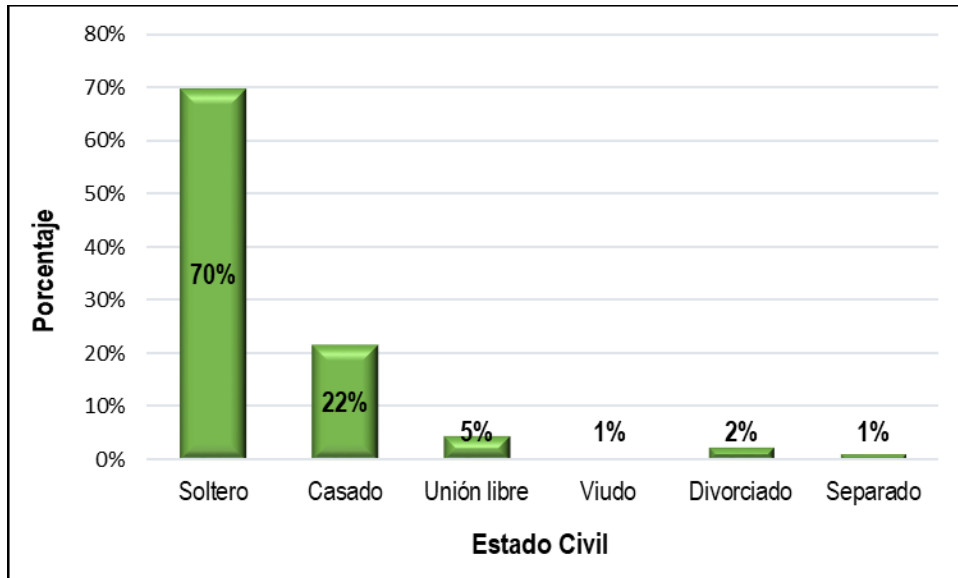
*Ilustración 22.*

Género de los turistas del free walking tour



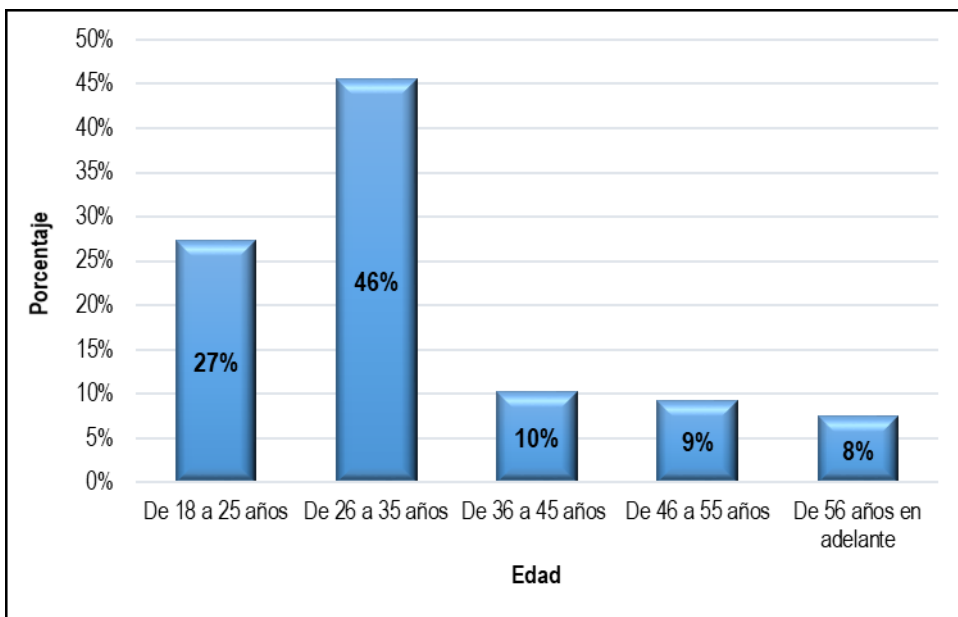


**Anexo N° 8: Ilustración 23. Estado civil de los turistas del free walking tour**



*Ilustración 23.*  
Estado civil de los turistas del free walking tour

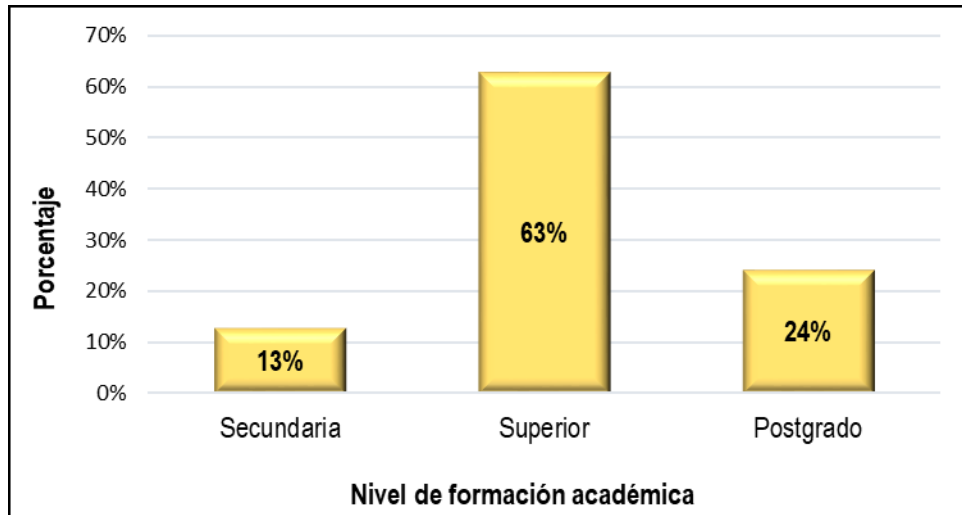
**Anexo N° 9: Ilustración 24. Edad de los turistas del free walking tour**



*Ilustración 24.*  
Edad de los turistas del free walking tour



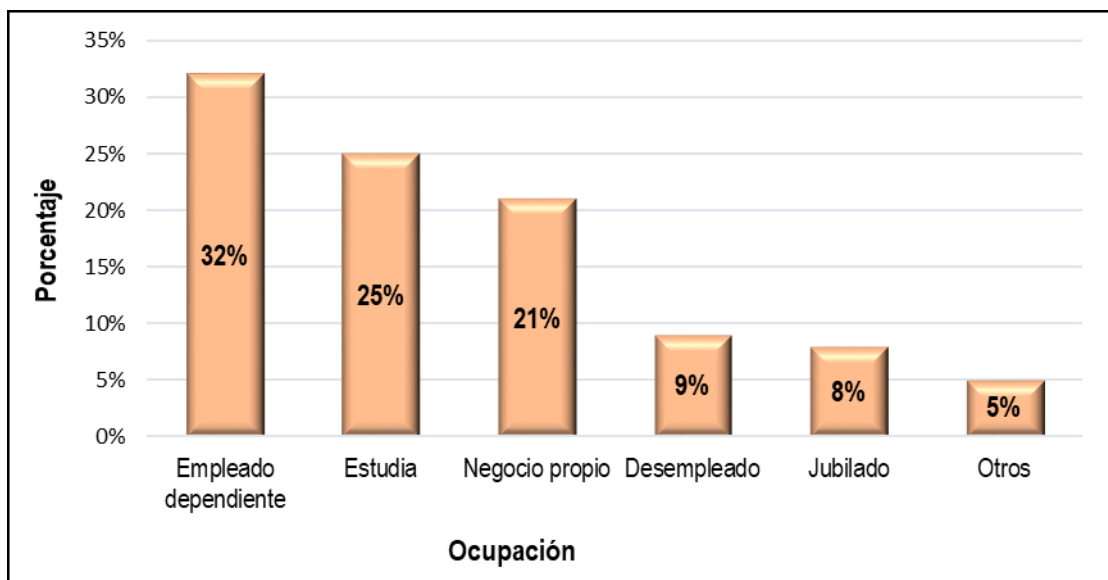
**Anexo N° 10: Ilustración 25. Nivel de información académica de los turistas del free walking tour**



*Ilustración 25.*

Nivel de información académica de los turistas del free walking tour

**Anexo N° 11: Ilustración 26. Ocupación de los turistas del free walking tour**

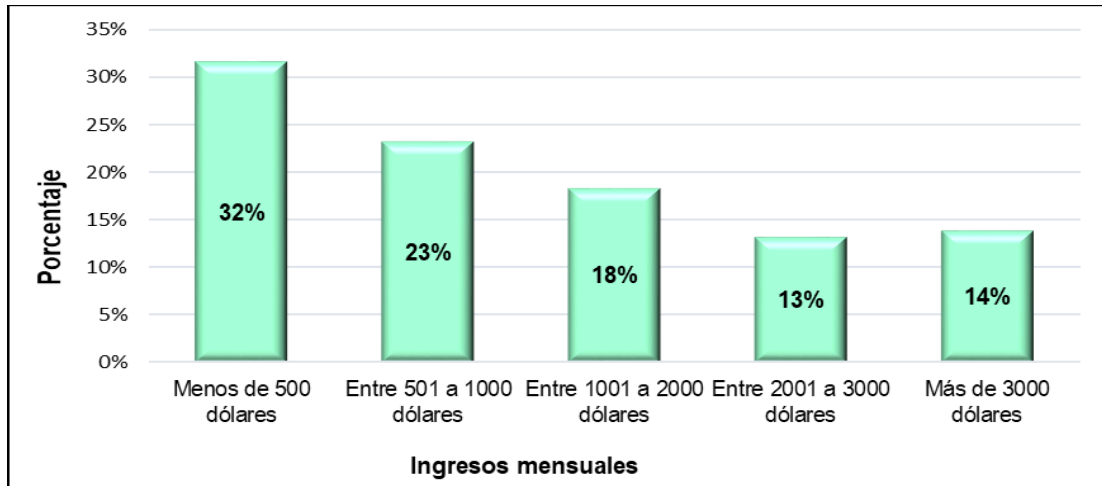


*Ilustración 26.*

Ocupación de los turistas del free walking tour



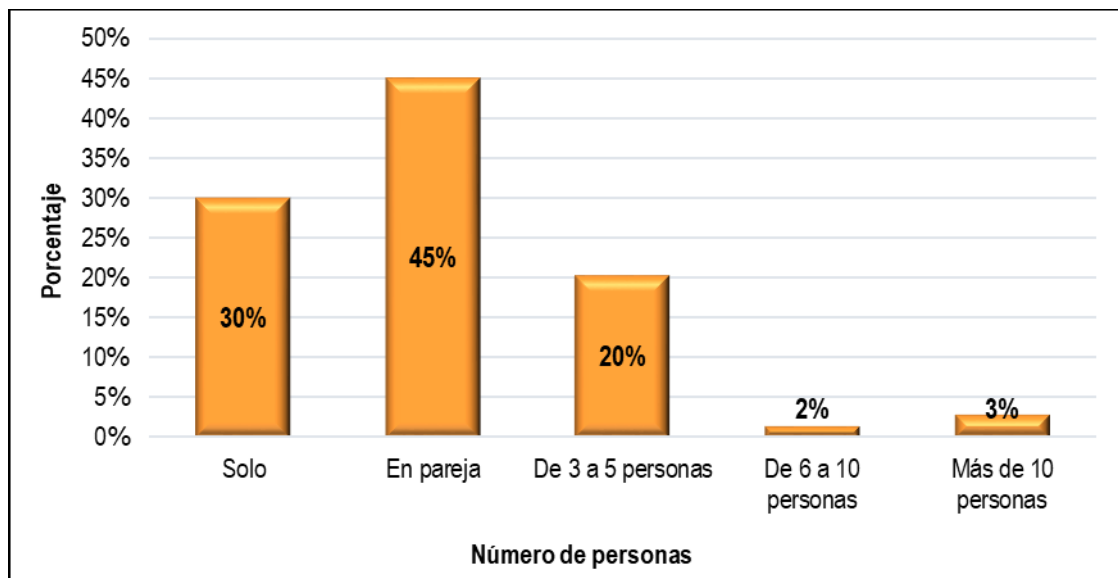
**Anexo N° 12: Ilustración 27. Promedio de ingresos mensuales de los turistas del free walking tour**



*Ilustración 27.*

Promedio de ingresos mensuales de los turistas del Free Walking Tour

**Anexo N° 13: Ilustración 28. Número de personas con las que viaja el turista del free walking tour**

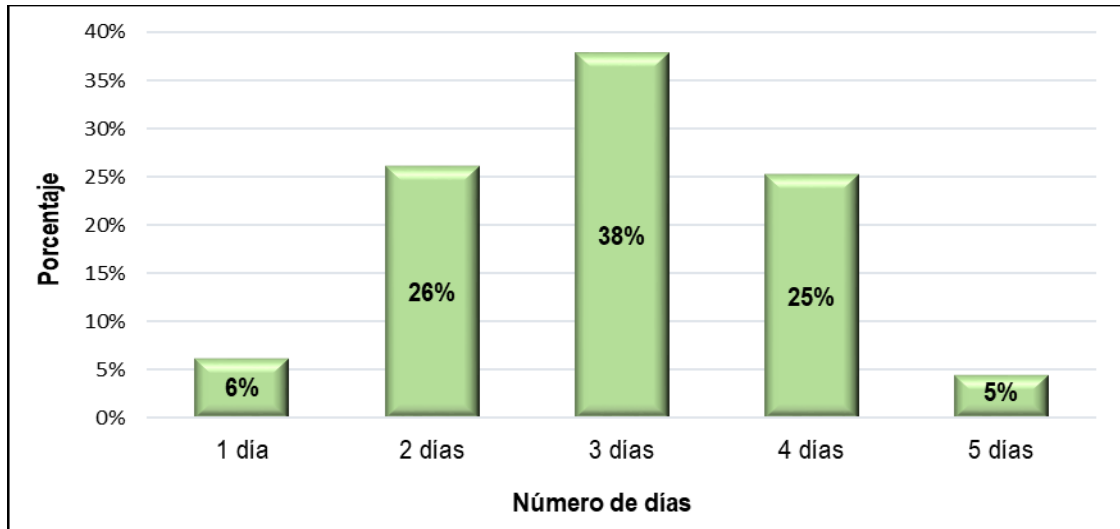


*Ilustración 28.*

Número de personas con las que viaja el turista del free walking tour



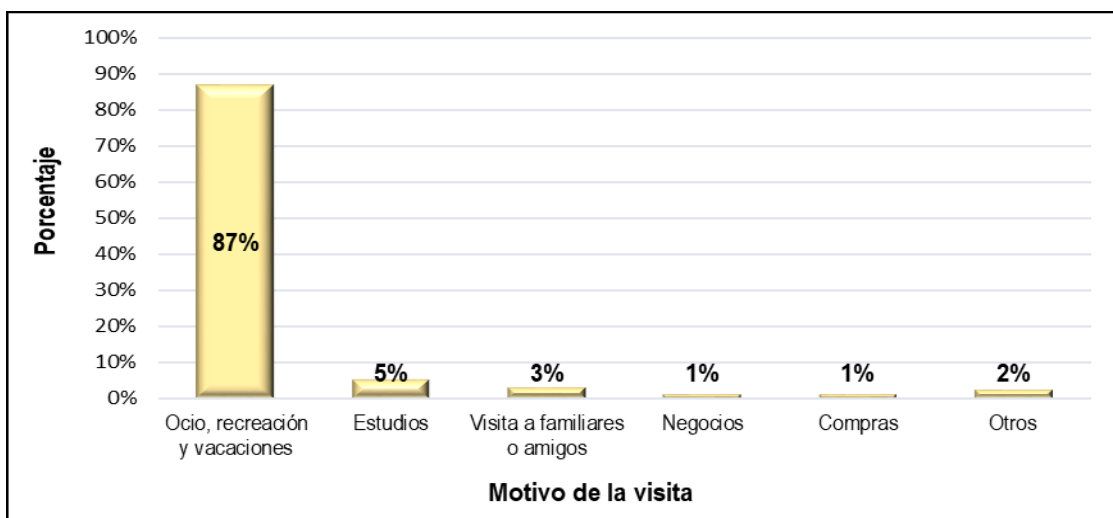
**Anexo N°14: Ilustración 29. Duración de estancia de los turistas del free walking tour en la ciudad de Cuenca**



*Ilustración 29.*

Duración de estancia de los turistas del free walking tour en la ciudad de Cuenca

**Anexo N° 15: Ilustración 30. Motivo principal de la visita de los turistas a la ciudad de Cuenca**

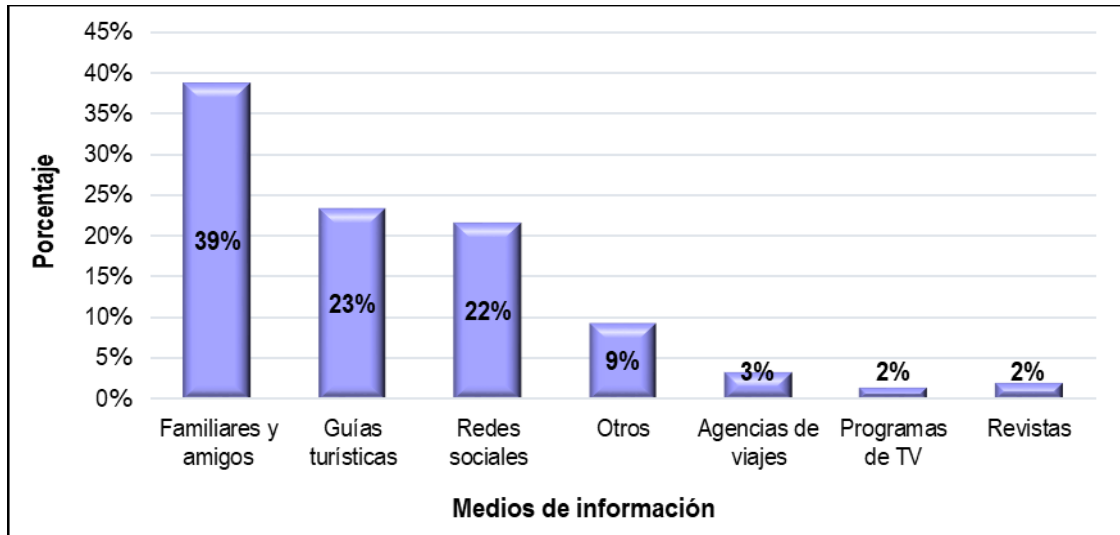


*Ilustración 30.*

Motivo principal de la visita de los turistas del free walking tour a la ciudad de Cuenca



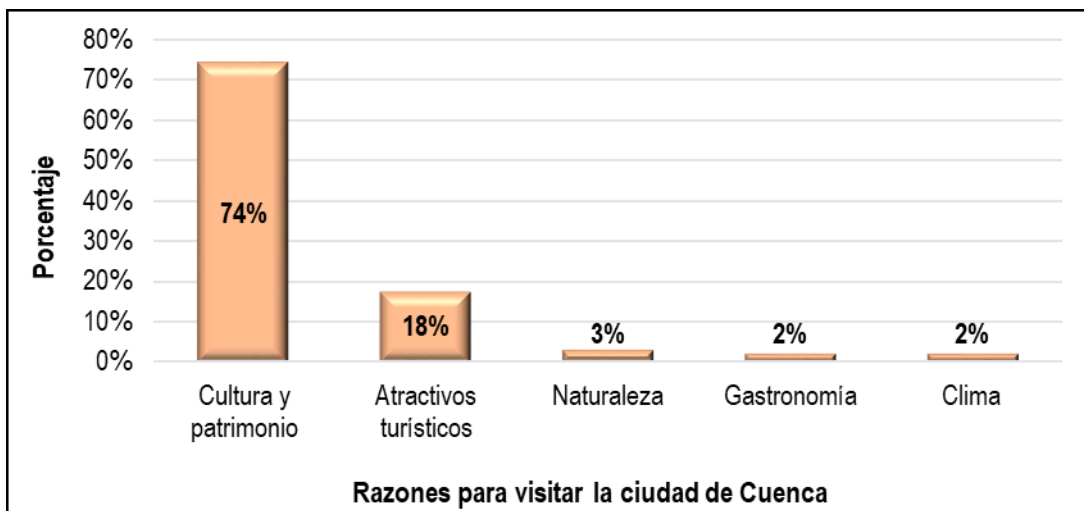
**Anexo N° 16: Ilustración 31. Medios a través de los cuales conoció sobre la ciudad de Cuenca**



*Ilustración 31.*

Medios a través de los cuales conoció sobre la ciudad de Cuenca

**Anexo N° 17: Ilustración 32. Principal razón para escoger la ciudad de Cuenca**

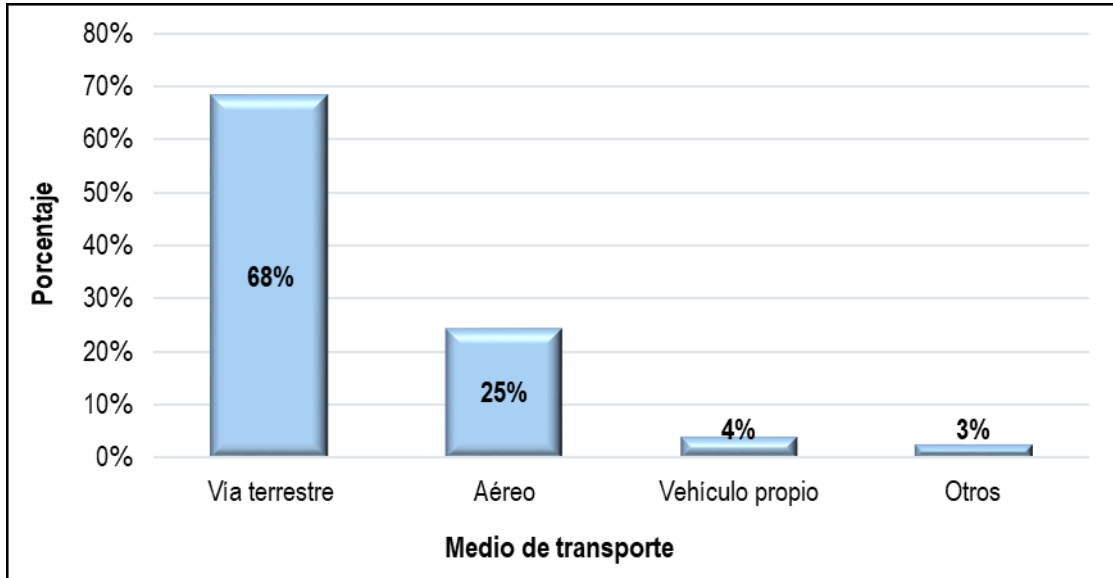


*Ilustración 32.*

Principal razón para escoger a la ciudad de Cuenca como destino turístico



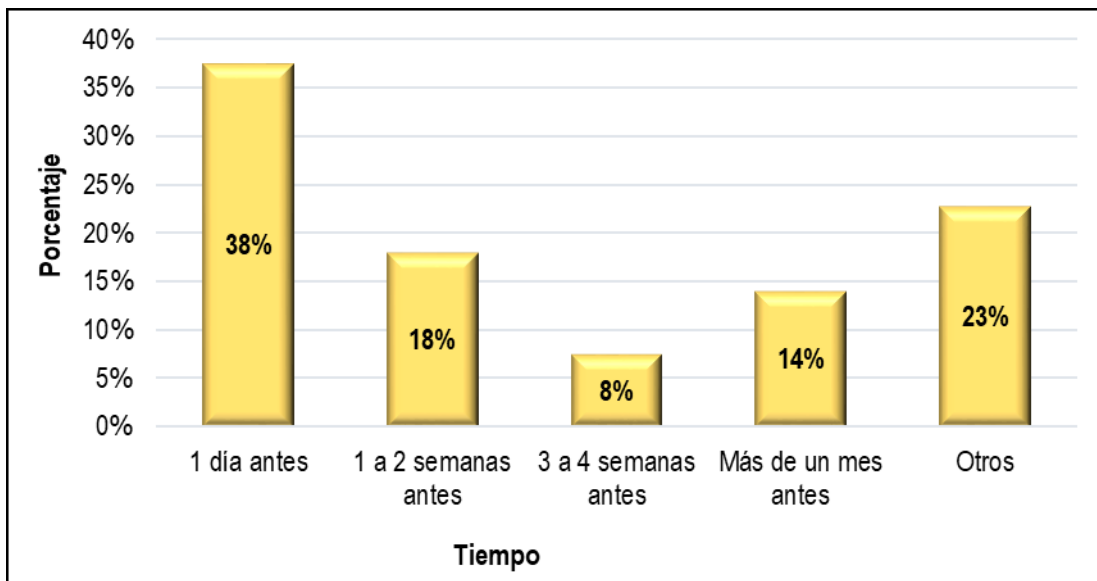
**Anexo N° 18: Ilustración 33. Medio de transporte utilizado para llegar a la ciudad de Cuenca**



*Ilustración 33.*

Medio de transporte utilizado para llegar a la ciudad de Cuenca

**Anexo N° 19: Ilustración 34. Tiempo de anticipación para realizar su reservación de su alojamiento**

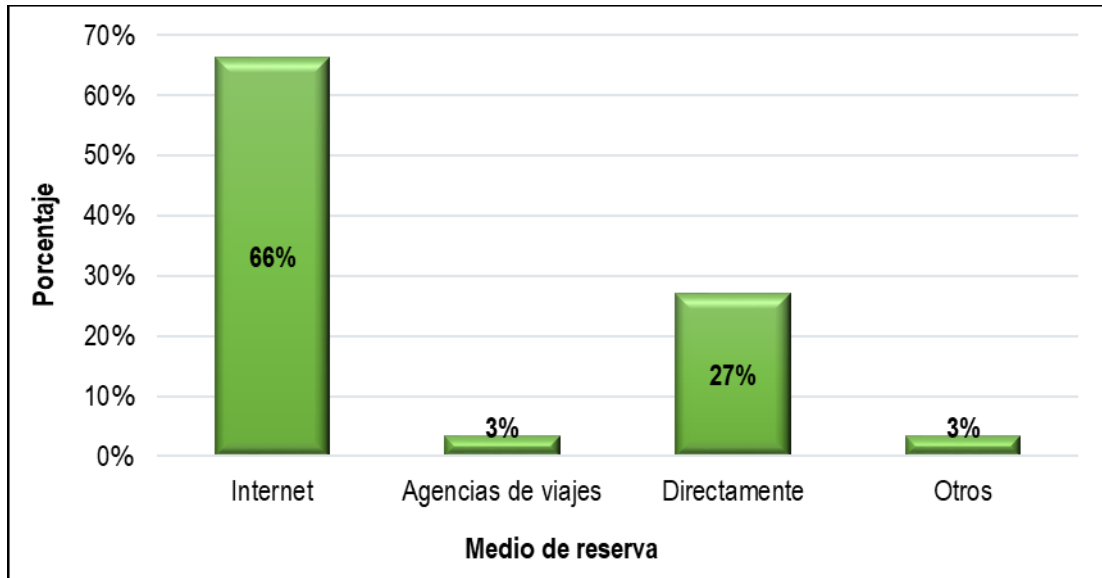


*Ilustración 34.*

Tiempo de anticipación para realizar su reservación de su alojamiento



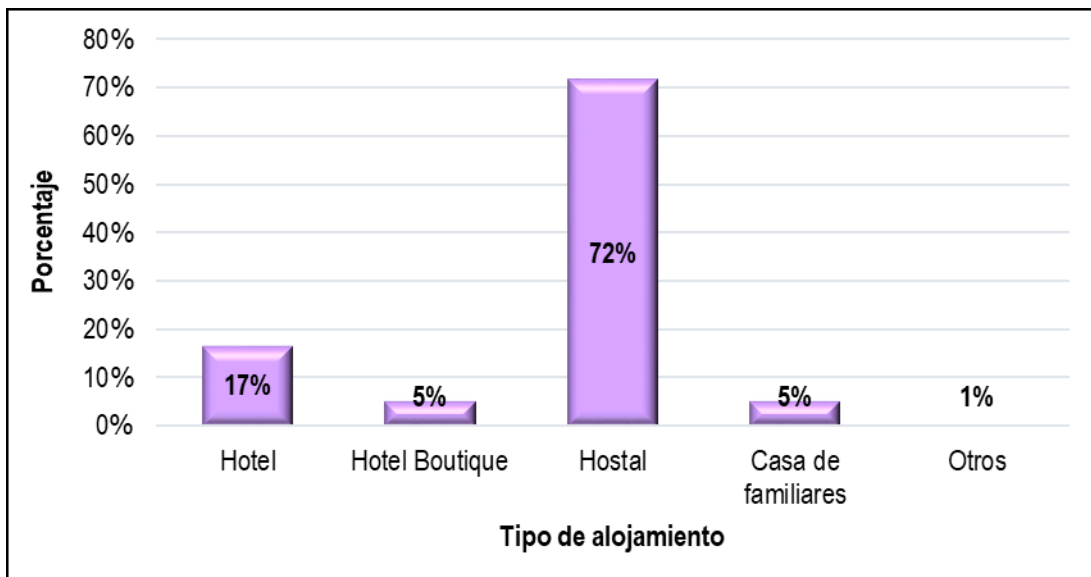
**Anexo N° 20: Ilustración 35. Medio a través del cual realizó la reservación de alojamiento**



*Ilustración 35.*

Medio a través del cual realizó la reservación de alojamiento

**Anexo N° 21: Ilustración 36. Tipo de alojamiento que utilizó durante la estancia en la ciudad de Cuenca**

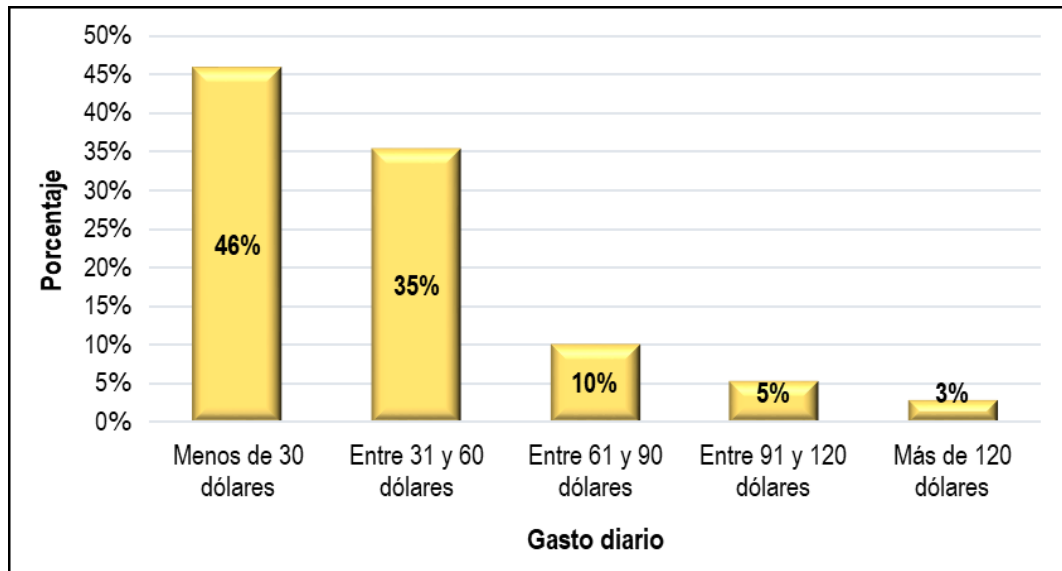


*Ilustración 36.*

Tipo de alojamiento que utilizó durante la estancia en la ciudad de Cuenca



**Anexo N° 22: Ilustración 37. Gasto promedio diario durante la visita en la ciudad de Cuenca**

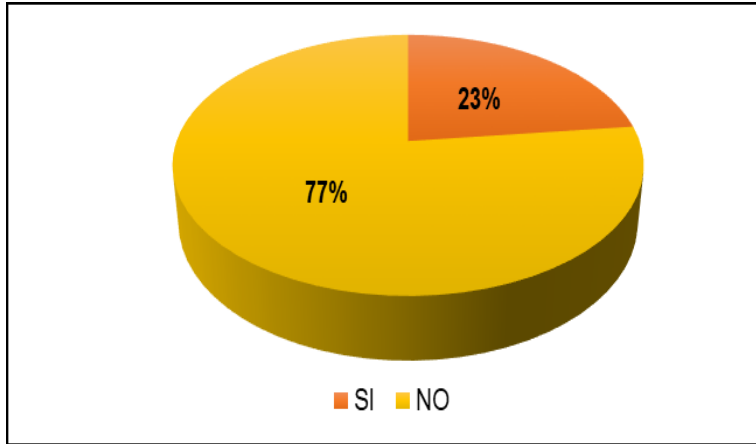


*Ilustración 37.*

Gasto promedio diario durante la visita en la ciudad de Cuenca



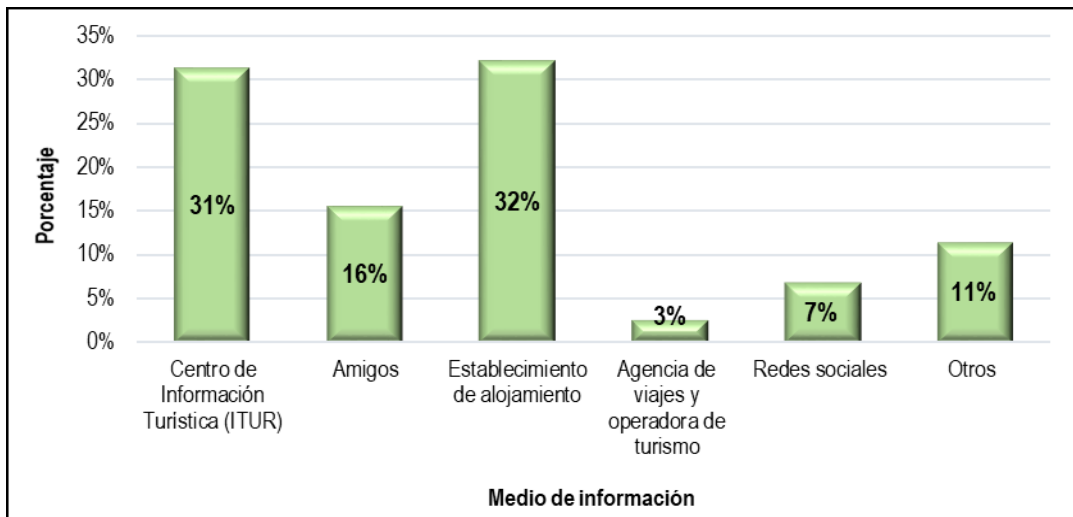
**Anexo N° 23: Ilustración 38. Realización de otro free walking tour en el Ecuador**



*Ilustración 38.*

Realización de otro free walking tour en Ecuador

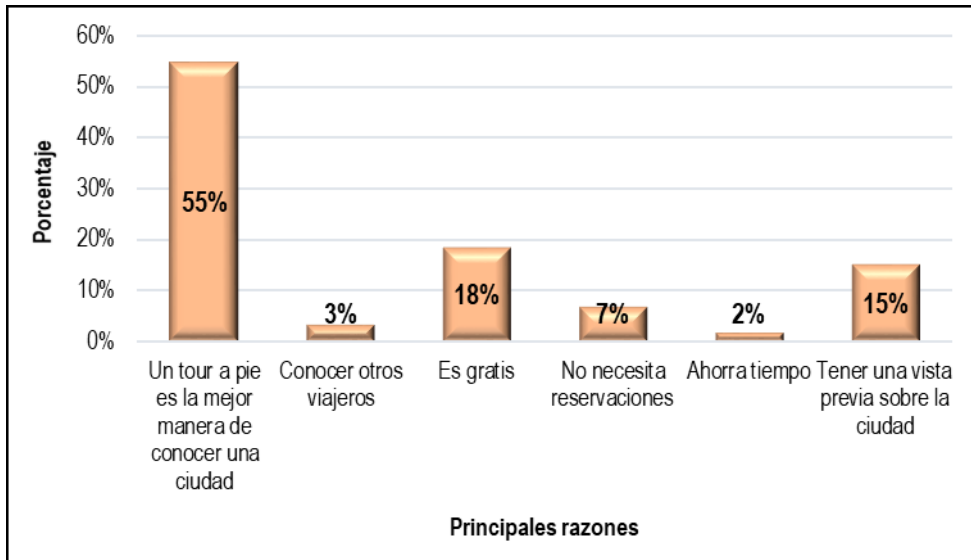
**Anexo N° 24: Ilustración 39. Medio por el cual conoció sobre el free walking tour en la ciudad de Cuenca**



*Ilustración 39.*

Medio por el cual conoció sobre el free walking tour en la ciudad de Cuenca

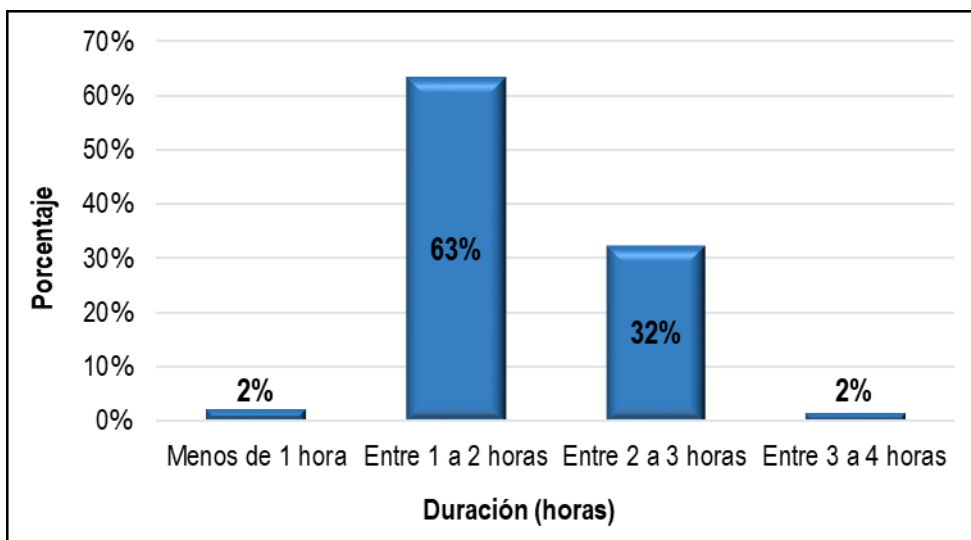
**Anexo N° 25: Ilustración 40. Principal razón por la cual escogió el free walking tour**



*Ilustración 40.*

Principal razón por la cual escogió el free walking tour

**Anexo N° 26: Ilustración 41. Duración óptima del free walking tour de acuerdo a los turistas**

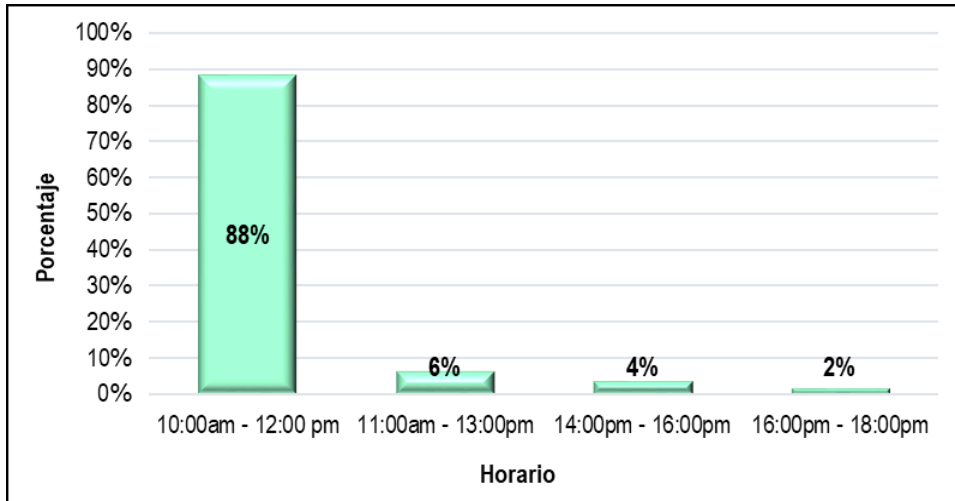


*Ilustración 41.*

Duración óptima del free walking tour de acuerdo a los turistas



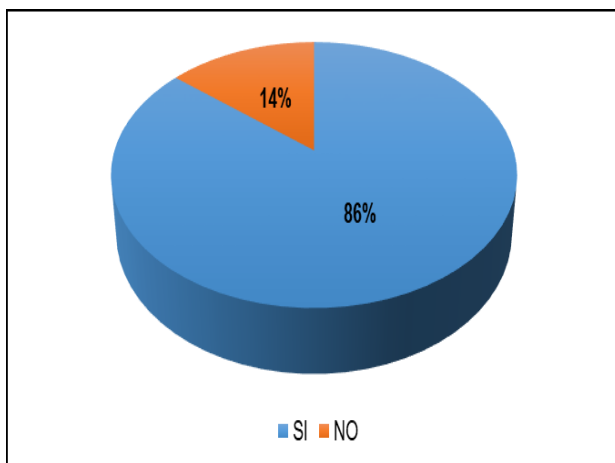
**Anexo N° 27: Ilustración 42. Horario preferido por los turistas para realizar el free walking tour**



*Ilustración 42.*

Horario preferido por los turistas para realizar el free walking tour

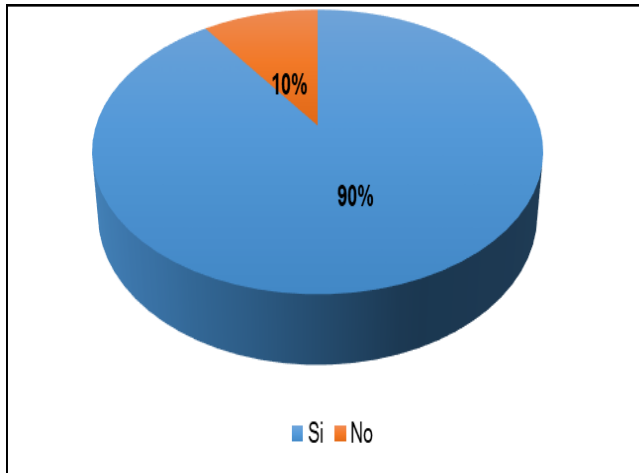
**Anexo N° 28: Ilustración 43. Claridad con la que se escucha la información que proporciona el guía**



*Ilustración 43.*

Claridad con la que se escucha la información que proporciona el guía

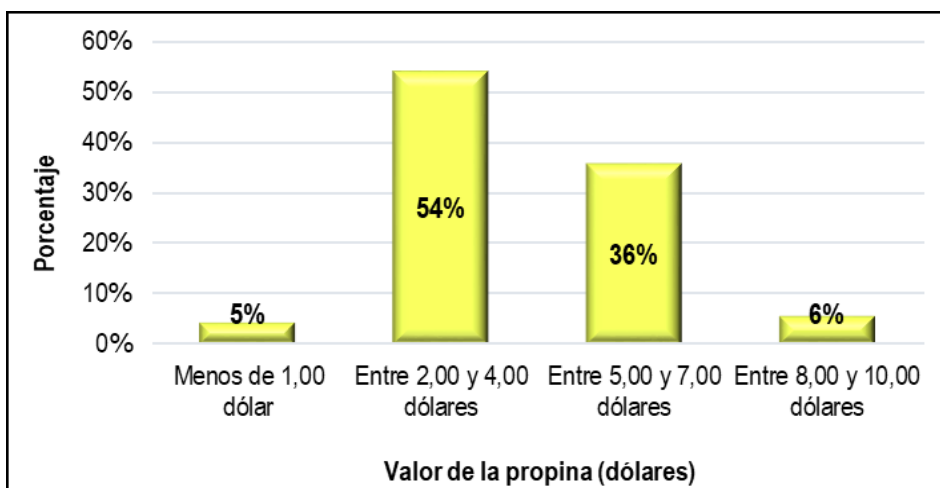
**Anexo N° 29: Ilustración 44. Facilidad para reconocer al guía a través de su distintivo**



*Ilustración 44.*

Facilidad para reconocer al guía a través de su distintivo

**Anexo N° 30: Ilustración 45. Propina que el turista está dispuesto a dar a un buen guía**

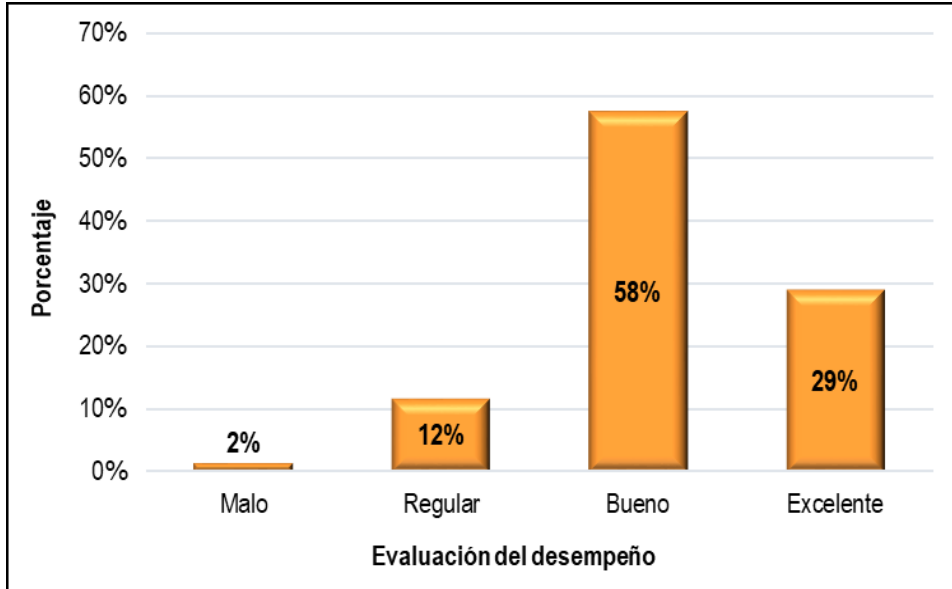


*Ilustración 45.*

Propina que el turista está dispuesto a dar a un buen guía



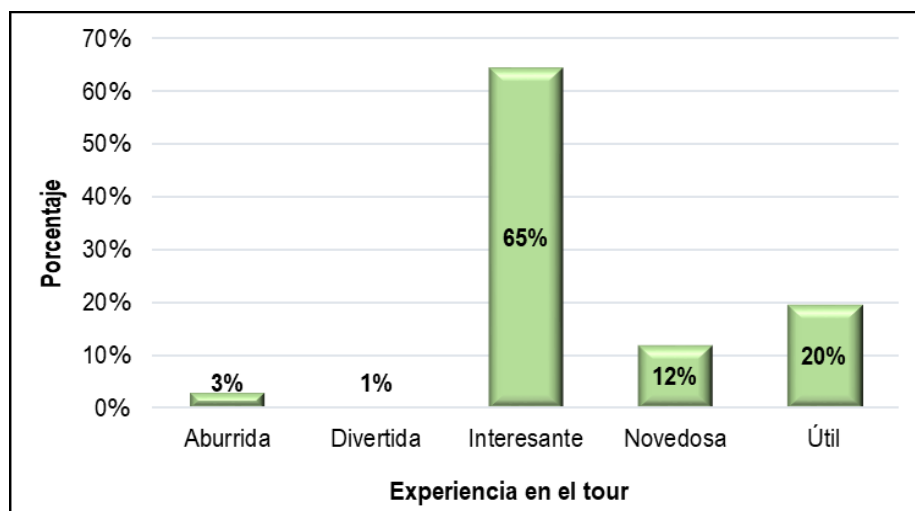
**Anexo N° 31: Ilustración 46. Evaluación del desempeño del guía durante el tour**



*Ilustración 46.*

Evaluación del desempeño del guía durante el tour

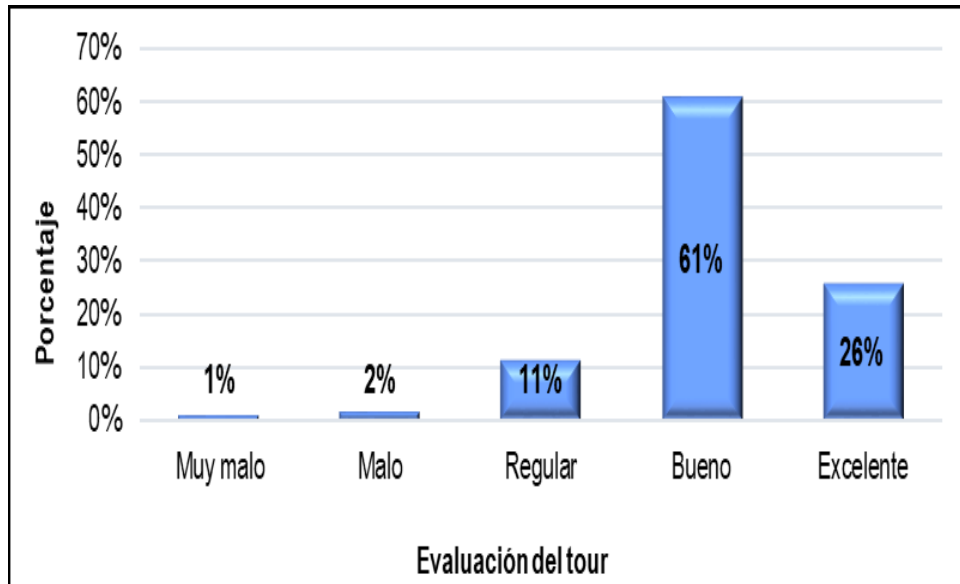
**Anexo N° 32: Ilustración 47. Calificación del turista sobre su experiencia en este tour**



*Ilustración 47.*

Calificación del turista sobre su experiencia en este tour

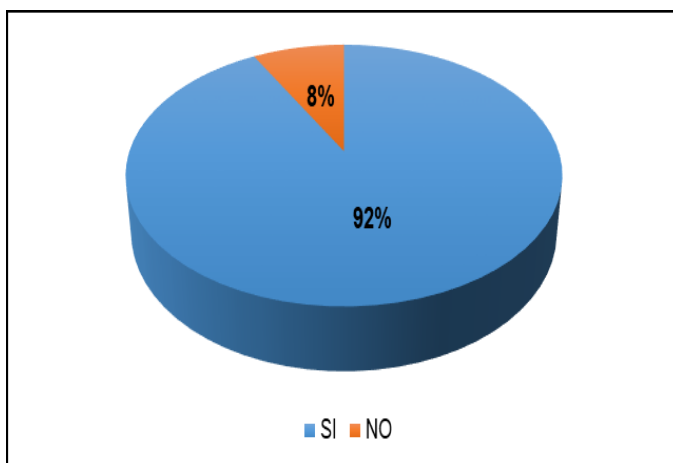
**Anexo N° 33: Ilustración 48. Evaluación general de free walking tour**



*Ilustración 48.*

Evaluación general del free walking tour

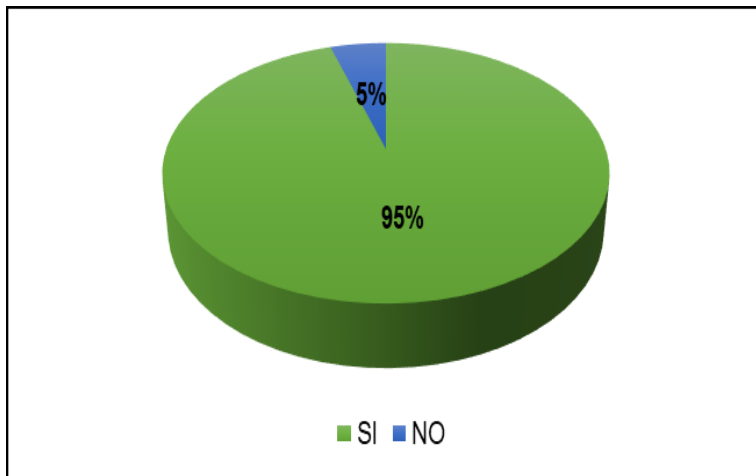
**Anexo N° 34: Ilustración 49. Este tour cumplió con las expectativas del turista**



*Ilustración 49.*

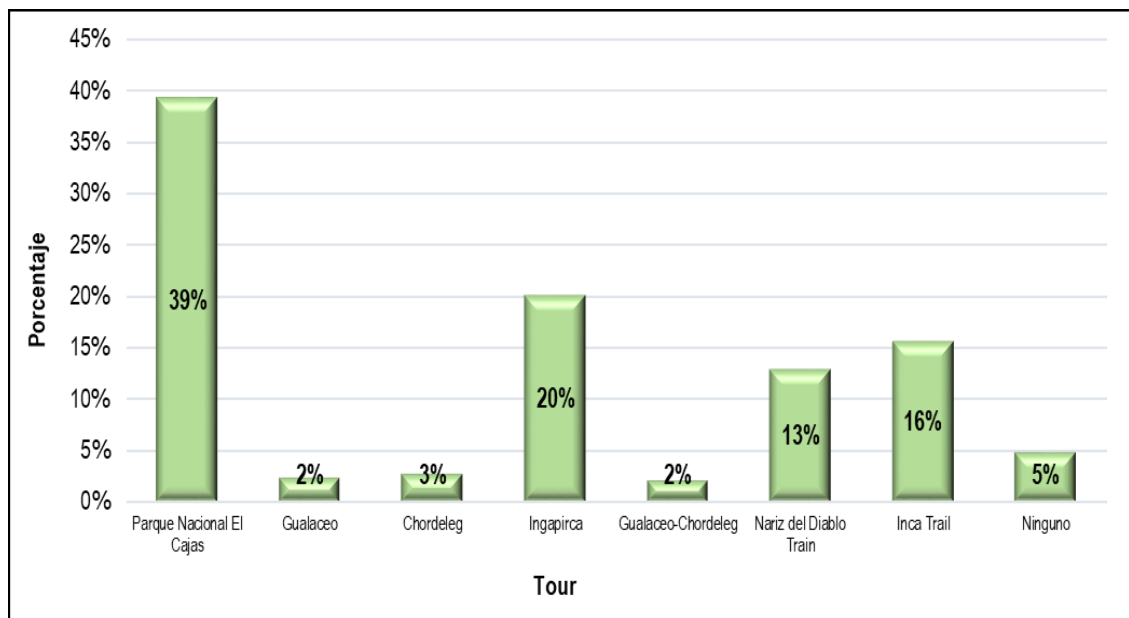
Este tour cumplió con las expectativas del turista

**Anexo N° 35: Ilustración 50. Recomendaría este tour a familiares o amigos**



*Ilustración 50.*  
 Recomendaría este tour a familiares o amigos

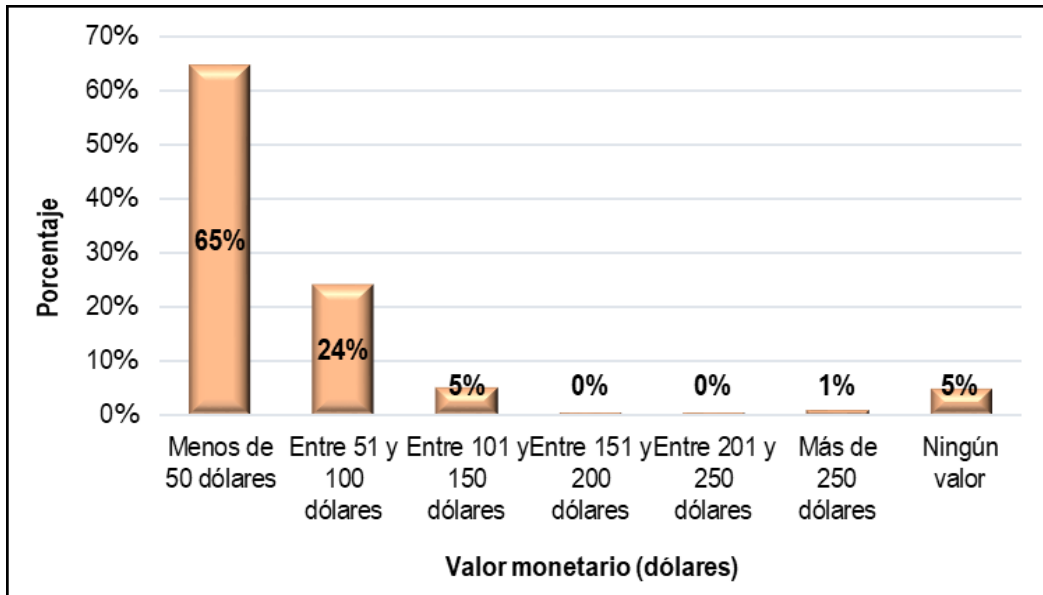
**Anexo N° 36: Ilustración 51. Si usted tomaría un tour pagado qué destino escogería**



*Ilustración 51.*  
 Si usted tomaría un tour pagado qué destino escogería



**Anexo N°37: Ilustración 52. Valor dispuesto a pagar por el tour elegido anteriormente**



*Ilustración 52.*

Valor dispuesto a pagar por el tour elegido anteriormente